第一标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】024号

项目名称：长葛市人民医院磁共振维保等项目（不见面开标）　　单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	服务期限	备注
第一标包	西门子医疗系统有限公司	大写：壹佰壹拾肆万元整 小写：1140000	一年	无

供应商名称：西门子医疗系统有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：ELISABETH STAUDINGER-LEIBRECHT

日期：　2023年　11　月 24　日

● 4.5 服务承诺

1、响应的时间、程度和解决问题的能力

我们对您的承诺：

- 全年设备开机率：大于95%；
- 热线电话全程服务：全年365天每天24小时；
- 专家电话远程支持：接到报修电话，2小时以内；
- 现场维修响应时间：小于24小时；
- 备件响应时间：国内小于48小时、国外小于5个工作日（不可抗力除外）；
- 保证每个季度一次服务回访；

西门子医疗服务部拥有一支历经 20 余年、服务遍及全国每一个城市的售后服务团队，来为你的设备保驾护航，拥有完善的售后服务体系和服务网络。针对合同客户，我们制定了以下的售后服务保证：

- **预防性保养服务**

定期为您的设备提供预防性保养服务，做到预防为主，预检预修、计划保养；

可有效减少 30%的故障停机率，保证设备的使用率，延长设备的使用寿命。

- **维修服务热线**

西门子提供 365 天 24 小时免费 400 紧急维修服务热线及客户的反馈接待。

- **三级专家远程支持服务**

客户有任何报修或技术疑问，可通过 400 在线与专家沟通，使问题得到迅速解决；

我们有一套高效的三级技术支持体系：

上海即时服务中心、亚太技术支持中心、德国总部技术支持

- **现场技术维修服务**

对需要现场解决的故障，我们有充足的经验丰富的工程师将及时赶到现场服务；

- **充足的备件保障**

在北京和上海分别设立有保税库，可满足 93%以上的部件小于 24 小时国内供货；

- **强大的技术团队**

为您提供服务的是一支历经 20 余年数百人的经验丰富的工程师队伍，其中近 80%为高级工程师和技术专家，是您的信心保证。

2、原厂备品备件和备件库

德国制造，无疑代表着高质量、高水准和高稳定性。西门子磁共振一如既往的继承德国制造水平，甚至连一个备件也是精心制作。西门子在北京和上海设有两个超大型备件库，全国共存有配件约 10000 种计 25000 件以上，价值超过 4 亿人民币，并保证 10 年的备件供应，常备超过 93%的原厂部件，从小到一个螺丝，大到一个机柜，都有较为充足的配备。同时通过高效的物流系统，损坏的备件在最短的时间内发到用户手中，得到及时更换。同时，依托于全球备件网络系统，中国可以迅速获得所需非常规备件。西门子医疗系统有限公司作为原厂服务商所提供的备件是原厂认证合格的零备件，保障不会对设备质量或图像产生不良影响，并保证全部监测指标达标，通过相关部门检测。

北京备件库　　上海备件库

西门子德国总部库房

第二标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】024号

项目名称：长葛市人民医院磁共振维保等项目（不见面开标）　　单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	服务期限	备注
第二标包	四川天府雅都国际贸易有限公司	大写：壹佰壹拾玖万捌仟元整 小写：1198000.00	期限：一年，交付时间：确保合约签订后院方需更换时48小时内，安装调试完毕；质保期：安装验收之日起一年。	质量要求：合格；投标有效期：60天（自提交投标文件的截止之日起算）；成交供应商有效期延至合同验收之日，成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

供应商名称：四川天府雅都国际贸易有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：李楠

日期：2023年 11 月 20 日

4.5 服务承诺

致长葛市人民医院：

针对项目名称为：长葛市人民医院磁共振维保等项目（不见面开标），项目编号为：长招采公字【2023】024号。我公司作出售后服务承诺及相关证明：

项目维保方案

飞利浦医疗科技在全国大中城市设有近二十家办事处，共有550余名经专业培训的工程师向用户提供全面售后服务，并在北京、上海、广州设有备件仓库，备有大量的常用零备件，以保证为用户提供最为及时周到的服务！

飞利浦售后服务团队每年在大中华区投入上百万人民进行售后服务的改进工作，用于提高工程师的维修技术，维修工具的采购及维护，培训，提高现场服务质量水平等等。

保修具体服务措施如下：

- 按照招标技术要求提供DSA球管。
- 保修范围及服务期限：飞利浦DSA MRC200球管，数量：1支；确保合约签订后院方需更换时48小时内，安装调试完毕；质保期：安装验收之日起1年；质量要求：合格（符合国家现行的验收规范和标准）；
- 设备的维修由经过专业培训的合格工程师维修保养，工程师每年定期接受专业技术培训，以保证不断提高维修技术水平；且常驻工程技术人员具有静电防护工具和相应安全防护用品。公司将根据双方约定对设备进行维护保养。
- 公司具有医疗设备维修企业资格，并在河南省内设有长期稳定的服务机构和应急维修网点。河南省郑州市设有办事处，专门针对河南省内用户提供快捷方便售后服务。
- 飞利浦公司在郑州市驻扎有超过11名经过专业培训的高级工程师，能很好地覆河南省内及各地市用户的报修需求，根据实际情况提供最及时快捷的售后服务。省内本地专职工程师≥6人，培训资质证书详见本投标文件项目团队和实施人员配置情况。
- 95%以上的备件存储在国内6个城市的备件仓库（分别位于北京、上海、广州、成都、西安、沈阳，新加坡亚洲备件仓储中心）同用有整机备件存储。国内备件以最快速度到货，国外备件1-4个工作日到国内（视海关通关情况）。
- 若在质保期内备件遇到维修疑难问题，公司可根据实际情况调派飞利浦**美国工厂原厂技术支持工程师**到场地支持维修。
- 在保修期内出现故障时，接到报修电话后2小时内响应，24小时内时派工程师进行指导或赴现场维修，若遇设备停机紧急情况可优先安排工程师加急到达现场处理。
- 提供24小时800或400免费维修服务热线800810038/400810038，随时协助医院解决突发问题。
- 技术专家提供远程在线技术咨询和维修诊断，提供远程诊断网络系统服务，在线技术咨询和维修诊断。基于设备嵌入式远程连接方案，实时远程服务，以保证维修的及时性，能及时有效检测故障，及早修复。7天X24小时设备运行状态自动分析，自动发送状态预警分析。提供远程在线参数优化能力及功能介绍，提供在线更新安全应用程序新版本。
- 能合法获得使用在有效期内的原厂维修钥匙(Service Key)对球管进行调试，并保证不违反国家有关知识产权的法律规定。
- 用户备件故障时拨打报修电话800810038/400810038，飞利浦技术支持专家与用户工程技术人员沟通（报修后一小时内），通过电话网络等前瞻性服务，排除并发现现有故障和潜在的故障，使该设备良好的运转，保证设备持续稳定的运行，使用户获得最高的开机时间。
- 保证所更换的备件是原厂认证合格的零配件，满足设备运行要求，不会对设备质量或图像产生不良影响，且全部监测指标达标，通过相关部门检测，保障产品的合格。符合国家质量检测标准和本采购文件规定标准的全新正品现货。所更换的备件为标的设备零配件同一生产厂家和同一型号规格的全新零配件，并提供零配件的相关材料，包括但不限于：若所提供零配件为国外供货，进口产品提供报关单、商检单。服务期内所更换球管均为全新原厂球管，并注明所用球管型号，且提供医疗器械注册证。
- 备件供应100%保障。配备有充足的部件、材料和配件及替换产品等的储备，满足对设

备后续运行的正常、持续、稳定性。

- 包括但不限于维修服务所涉及的人工费用、交通费用、差旅费及零件费。本项目为交钥匙工程（包含货物采购、包装、运输、装卸、备品备件、专用工具、特殊工具、保险、安装调试、检测验收、现场协调、人员培训、质保、税金等一切费用）。承诺送货到指定地点，并指导安装调试。
- 按照设备相关规定及有关标准、质量指标等对系统设备进行保养维修，确保设备始终处于正常工作状态。

目前，大型影像设备检查结果已在医院诊断工作中成为必要的参考数据，因此，提高设备使用率，不仅赢得直接的经济效益，还为整个医院收治病患，保证诊断准确性，提高医院的社会效益有巨大的作用，因此，保持设备长期良好运转，在正规的维护保养条件下，尽可能延长设备的寿命，减低固定资产的消耗，将为贵院带来更加长期的收益。

供应商（公司）：四川[illegible]都国际贸易有限公司

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：李楠

日期：2023年11月20日

成果质量及保证措施

为了提高效率，避免耽误维修时间，首先要对设备进行详细的计划。一切按照计划进行实施，如有特殊情况，应因地制宜的选择合适的处理办法。

1、目的

加强公司设备及设施的管理，确保设备与设施的正常、安全、高效运转，保证产品的运行质量。根据本公司维保设备管理程序要求特制定的本年度维修保养计划。保持计量器具和计量设备的良好状态，以保证使用过程效能，确保设备使用能够连续稳定的进行。

2、实施

一、设备维护

正确使用与维护设备是设备管理工作的重要环节，由专业人员根据设备的技术资料及参数要求和保养细则来对设备进行一系列的维护保养，也是设备自身运动的客观要求。

设备维护保养工作包括：日常维护保养、设备的定期维护管理、预防性试验、定期调整等等。

二、设备的检查

设备检查是及时掌握设备技术状况，实行设备状态监测维修的有效手段，是维修的基础工作，通过检查及时发现和消除设备隐患，防止突发故障和事故，是保存证设备正常运转的一项重在工作。

1、定期检查

按规定的检查周期，由维修工程师对设备性能进行全面检查和测量，发现问题除当时能调解决之外，将检查结果认真做好记录，作为日后决策该设备维修方案的依据。

对设备进行各项检查、准确地记录设备的状态信息，能为日后维修提供可靠的依据及维修成本。

三、日常保养

设备的日常保养可归纳为八个字：整齐、清洁、润滑、安全。

1、整齐：工具、工件、附件放置整齐；安全防护用品齐全；线路管道安全完整。

2、清洁：设备内外清洁干净。

3、润滑：定时定量加油换油，油路畅通。

4、安全：实行定人、定；熟悉设备结构，遵守操规程，合理使用，精心保养，安全无事。

5、易损模具及时备份。

四、设备修理

设备在使用运生过程中，由于某些零部件的磨损、腐蚀、烧损、变形等缺省，影响到设备的精度、性能和生产效率，正确操作和精心维护虽然可以减少损伤，延长设备使用寿命，但设备运行毕竟会磨损和损坏，这是客观规律。所以，除了正确使用和保养外，还必须对已磨损的零部件进更换、修理或改进，安排必要的检修计划，以恢复设备的精度及性能，保证产品质量和发挥设备应有的效能。

设备维修方式

（1）、预防维个修：为防止设备性能劣化或降低设备故障的概率，按事先规定的计划和技术条件所进行的维修活动。就是从预防、医疗、[illegible]场[illegible]，根据设备经常的检查记录或运转同对主品质量、生产效能存在不正常的原张，在设备发生故障前就去进行预防性的修理改进。预防维修通常根据设备实际运作情况来编排计划。

（2）、故障维修：设备发生故障或性能降低时采取的非计划性维修，亦称事后维修。

（3）、生产维修：从经济效益出发提高设备生产效率的维修方法，它根据设备对生产的影响程度对待。不重要的设备采用事后维修，重点关键设备则进行预防维修。

（4）、预知维修：根据状态监测和诊断技术所提供的信息，在故障发生前进行必要和适当的维修，也称状态监测维修。

（5）、除以上几种维修方式外，还有改善维修，定期维修及无维修设计等方式。

3、责任制

采取责任具体到个人的制度，每个项目的负责人和工程师全权负责项目的维保，如有紧急情况，需要按照公司的相关制度提前做好预案，有第一负责人和工程师，如遇紧急情况，启动第二负责人和工程师，且负责人和工程师对项目的维保状态负责，如遇投诉等情况，将有惩罚制度。

突发事件应急预案

维保应急预案

一、日常应对紧急故障的准备：

为应对紧急故障发生日常应做到以下几点：

1、建立应急小队

应急小队应由续保人员组成，每次紧急预案的处理人员应想据事故的大小犯现场确定。每次事故派遣人员应不少于 2 人。

2、备用易坏部位的备品备件

为确保发生紧急故障时能及时更换损坏部件，应购买相对应的备品备件以作应对，如弯头、垫片、喷头、模块、探头、小型抽水泵等。

3、保持通话畅通

维保人员应保持 24 小时电话畅通，随时接听紧急电话，确保及时赶到现场。

4、对用户单位进行消防操作培训，强化消防意识

平时对用户单位安保人员进行消防操作培训，如关闭蓄水阀门，控制阀，开启关闭配电箱、控制箱等有助于对突发事件的处理和控制，减少财产损失。

二、发生紧急故障时应对方法

在紧急故障发生时维保人员应在 1 小时之内赶到故障发生地点，进行维保抢修。

1、接到维保单位紧急故障电话，首先应询问具体故障情况，包括故障发生时间、故障部位、故障现象、故障持续时间、故障危害程度。如果情况较严重，应让用户单位保卫人员立即将故障发生现场或严起来，阻止外来人员进入故障现场，以免发生不必要的人员伤害。

2、了解紧急故障的情况后，应赶紧制定故障解决方案。为减少故障时间、避免财产损失，故障解决方案应在维保人员到达前制定完成。故障解决方案至少应在两套，一套主用，一套备用。制定的故障解决方案，应是安全的、可行的、符合故障现场要求及国家规范的、能够达到解决故障效果并且不带来任何损失的方案。紧急故障的解决方案制定应由维保负责人员及维保人员共同参与讨论，维保负责人员制定，并得到部门领导审批同意。紧急故障解决方案应包括以下内容：(1)故障分析、(2)解决方法、(3)执行步骤、(4)执行人员的职责及分配、(5)需要协助的事项。如需用户单位人员协助，应在到达故障现场之前联系好，并将需要协助的事项交代与用户单位协助人员，提前准备好。

3、解决紧急故障应按提前制定的方案逐步执行，不得随意更改。在执行方案过程中维保人员应注意用电安全、用水安全、机械使用安全。不得随意乱接乱搭电线，不得随意拆卸阀门。在用电前应测试电流电压；在拆卸阀门管件之前应确定拆卸的位置是否准确，管道内是否待压

待水及老化程度等：在使用机械时应安操作规范使用。

4、故障解决完毕之后，应做详细的记录留底，便于以后的维保及故障原因的查明。故障解决记录应做成表格形式，一试两份，用户单位一份，维保单位一份，并让用户确认签字。证明故障解决。为了故障再次发生，还应制作故障汇总记录.故障汇总记录应包括故障发生的时间、地点、原因及故障解决的经过、结果。为下次解决紧急故障节约时间，积累经验。

供应商（公章）：四川天府雅郡国际贸易有限公司

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：李楠

日期：2023年11月20日

许昌市公共资源交易平台投标专用
B29070C9CCA94DA1A5C3B30D665B78E6

人员培训方案

飞利浦健康科技中国学院

成立于2010年，位于飞利浦苏州影像基地内，占地5000平米，总投资额逾亿元，是飞利浦全球四大核心培训基地之一，亦是其在成长型市场设立的第一个培训基地。学院不仅为企业内部培养专业的工程师人才，也致力于建设全面、高端、有序的医学再教育平台与提供培训服务解决方案，帮助医疗从业人员提高业务水平，掌握业内新技术，为提升中国医疗界整体服务水准尽企业之力。

学院拥有丰富的医学影像教育硬件及软件资源，特别设有模拟医院环境的教学实验室，多台培训专用的CT、MR、DSA、DR、超声和监护等先进设备，为学员们提供了大量动手实践机会，教学中亦注重理论和实际的结合。此外，大型报告厅和多种教室满足不同的培训和研讨需求。

学院讲师资源丰富，均具备国际技术培训师资格认证，并有多年授课及维修经验，可按需开发定制各类医工课程。此外，学院与相关协会、高校建立联系，拥有广泛的临床专家网络，提供丰富的临床培训。如今，学院在临床应用和医学工程技术方向上形成了从基础至高级的系列课程体系，并提供线上和线下的多种课程形式，持续打造"技术临床、一战续航"的医疗教育品牌，以满足客户的各种需求。

飞利浦健康科技中国学院--飞利浦全球四大核心培训基地之一。

飞利浦在全球共设有四大核心培训中心，分别位于荷兰Best、美国Cleveland、新加坡和中国苏州。培训中心的职能主要负责培养专业的飞利浦服务工程师，采用全球统一设计开发的培训资料，确保世界各地的工程师均能接受到同等高标准严要求的培训，更好地服务于客户。

位于苏州的中国学院，除了培养飞利浦专业服务工程师之外，还致力于打造医学、医工再教育平台，医院质控管理，为提升医疗从业者的技能尽一份力。

培养内容	培养对象
•医学工程 •临床应用 •质控检测	•医院工程师 •临床医生 •操作技师

飞利浦健康科技中国学院讲师资质

学院目前有 11 名专职技术讲师和多位兼职讲师，均具备 CTT+ 和飞利浦全球认证技术讲师的双重资质。讲师们运用科学的教学方法、扎实的理论技术、丰富的场地经验，培养和提升学员的专业技能。

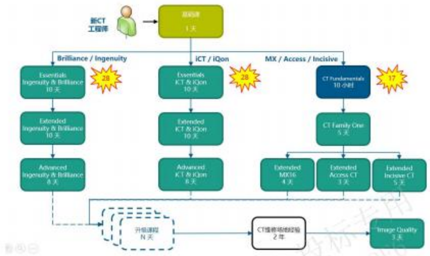
CTT+（ Certified Technical Trainer Plus）是国际认证的技术讲师资质，强调运用专业的教学方法，营造积极的学习氛围，促进和激励学员学习。

飞利浦健康科技中国学院一作为飞利浦全球四大核心培训基地之一，拥有如上所述之优质的讲师资质等培训资源，尽心打造如下三大培训服务：

1. 飞利浦健康科技中国学院培养飞利浦专业服务工程师，确保您的设备在正规，专业的工程师维保中！

- **培训管理专业化**
  - 系统管理，历史记录
  - 课程排期，自动提醒
- **课程设计系统化**
  - 全球统一，专业至上
  - 课程设计，循序渐进
  - 千种课程，满足需求
- **讲师团队精英化**
  - 国际资质，经验丰富
  - 理论讲解，随时答疑
  - 动手操作，巩固技能
- **设备资源优质化**
  - 设备仪器，与时俱进
  - 型号类型，着眼中国

每一名飞利浦服务工程师都经历专业的培训以及长时间场地经验的积累，以CT工程师为例，需要先后参加 70 多天的培训，才能具备全系产品的维修资质，专业程度显而易见。



2. 飞利浦健康科技中国学院之医院工程师培训

结合医院工程师的背景和需求，学院提供基础类和进阶类两个维度的课程，每类产品均有多个不同深度的课程，可供选择。此外还设有专题类课程供医院工程师有选择的深入学习。

3. 飞利浦健康科技中国学院2020年新品力推，全系产品质控课程

近年来，国家对医疗设备的监管越来越严格，规范。2014年6月1日国务院总理李克强签署国务院令，公布的《医疗器械监督管理条例》以及2016年2月1日国家食药监总局18号令，都明

确要求对医疗器械使用过程中可能会影响质量的采购、验收、储存、维修、保养及售后等环节应当建立质量管理制度并有相关记录。对需要定期检查、检验、校准、保养、维护的医疗器械，医院单位应当按照原厂家器械说明的要求开展相应的质控管理工作并予记录。因此医疗设备的质控越来越重要，相应的培训需求也越来越多！飞利浦健康科技中国学院2020年新品力推，全系产品质控课程。

以上三个领域的培训（飞利浦工程师，医院工程师，质控管理），课程形式多样化：

按课程形式分类，学院提供了三种形式的课程，以满足您的不同需求。

- **课堂培训**
  - 面对面授课
  - 动手实践操作
  - 质控检测实操
- **直播课程**
  - 短小精炼，时时互动
  - 热点技术，维护保养
- **自学课程**
  - 随时随地，种类繁多
  - 便于复习，电脑手机均可登陆
  - 安全常识，临床知识

飞利浦健康科技中国学院的管理接轨飞利浦全球学院的管理模式和质量体系，并定期接受ISO9001质量系统评估，以保证为企业内部以及广大医务工作者提供优质的培训，树立卓越的飞利浦教育品牌。

项目管理规章制度

飞利浦（中国）投资有限公司为本标的设备生产商飞利浦电子公司驻中国常设机构，为飞利浦电子公司产品驻中国的售后服务机构，依照 ISO13485 质量管理体系的认证要求，提供售后服务的工程师必须参加飞利浦培训学院根据各类产品开设的技术培训课程，并获得培训结业证书后方可提供设备的维修保养服务。

飞利浦（中国）投资有限公司客户服务部门设有各产品线的技术支持团队，该团队的职责包括但不限于提升售后服务工程师技术能力、监督维修保养服务质

量、与工厂技术支持部门对接设备的技术更新、对接疑难故障的解决方案等。

飞利浦售后服务体系中，设置有故障及用户反馈意见的专门管理平台，如 Mercury 反馈管理平台、One EMS 故障解决方案及时管理平台，通过该管理平台，一线服务工程师可直接与区域技术支持团队及工厂技术支持团队就设备故障进行沟通，从而提升故障解决效率。

飞利浦工厂的技术支持团队可面向全球的现场服务，目的在于收集客户使用设备的反馈意见、现场解决设备故障等。

1、原厂技术服务团队提供日常维护保养及维修服务。

飞利浦医疗客户服务部承担着飞利浦公司医疗设备售后服务工作，是一支具有高素质、经验丰富、良好的敬业精神的专业技术人员和拥有先进管理经验的人才组成的队伍，全国专职工程师共 550 多人，郑州有多名专职 CT 工程师。本着快速响应和优质服务的原则为用户提供售后服务保障。

用户设备故障时拨打报修电话 800810038/400810038，飞利浦技术支持专家与用户工程技术人员沟通，通过电话及飞利浦远程服务网络进行故障的诊断，及时安排对应备件的发送及安排工程师到场服务。飞利浦远程服务网络的连接，能实现设备运行性能参数的实时监测，当性能参数出现异常时，将有相关预警信息提醒主管工程师，工程师可采取相应措施排除潜在的故障，使该设备良好的运转，保证设备持续稳定的运行，使用户获得更多的开机时间。

2、原厂全新备件库存确保备件供应及时准确。

国内常设 6 个备件仓库，国内备件库存达 24000 万件价值 2200 万美元，大量的全新原厂零备件能确保设备修复的高效性。

3、原厂对于设备的后续改进升级能提升设备的安全性能及延长设备的生命周期。

飞利浦工厂会基于全球用户反馈及工厂研发部门针对设备的使用状况发布相关软件及硬件改版升级，售后服务部门依照工厂指引为维保服务期内的设备提供该类服务，从而确保设备的安全性能及有效延长设备的生命周期。

4、原厂服务质量管理能为设备运行及管理提供综合保障。

国家有关法律法规对医疗设备的运行有明确的质控要求，原厂服务质量管理体系明确规范了设备的维护保养细节，如提供维修服务工程师必须获得原厂技术培训、维护保养必须依照工厂设置的质量标准要求执行、维护保养报告可塑性管理等。原厂服务的服务报告可塑性管理能为用户在接收国家医院等级评审、JCI 评审及官方部门对设备进行的性能检测中提供专业的协助。

供应商（公章）：四川天府雅都国际贸易有限公司

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：李楠

日期：2023 年 11 月 20 日

许昌市公共资源交易平台投标专用
B29070C9CCA94DA1A5C3B30D665B78E6

第三标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】024号

项目名称：长葛市人民医院磁共振维保等项目（不见面开标）　　单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	服务期限	备注
第三标包	郑州霖柯实业有限公司	大写：壹佰零肆万伍仟元整 小写：1045000.00	三年	无

供应商名称：郑州霖柯实业有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：宋鹏远

日期：　2023年　11　月　24　日

4.5 服务承诺

一、服务内容

尊敬的院领导：

感谢您选择通用电气（GE）医疗产品，我们通过提供革新性的医疗技术和服务，开创医疗护理的新时代。GE医疗集团中国客户服务部以“服务智上”的创新服务理念，为您提供维修、保养、医疗配套产品、优异运营咨询等全方位的服务解决方案。为贵医院以下设备提供优质的全面维修保养服务：

二、售后服务承诺

我公司郑重承诺：

1.维保期：维保维修类自合同签订后 3 年；

2.我公司在维保期内无偿提供的技术培训和技术支持。

3.我公司所投设备维保维修响应时间1小时，到达现场时间24小时。

4.我公司备件响应时间：国内2工作日，国外5工作日；

5.我公司是GE厂家指定的授权服务商，具备维修GE MR和GE CT等放射产品的能力。

三、工程师及维修人员

我公司---通用电气医疗系统贸易发展（上海）有限公司，经通用电气医疗集团授权，在中国人民共和国境内依法销售所有通用电气医疗产品及配件并提供售后服务。参与本项目的维修人员均为经过原生产商认证的在职工程师，工程师的详细情况见其它资料。

四、应急处理措施及时间安排

对于设备突发的紧急故障事件，我们1小时响应，接获报修电话后，若电话交流无法解决，则在接获报修电话后12小时内到达现场，提供突发性问题的解决措施及特殊紧急处理措施。同时，我司工程师在与院方工程师电话交流初步确定为硬件故障后，携带相应的备件上门检修。

维修所用工具均为安全、合格的工具，根据国家相关法规，我方需要参加强制检定的工具均保证在有效期内。原厂专用工具一应俱全，如X-ray Beam accessory， QAP suitcase， IQST suitcase，EMERGENCY KIT FOR System Control Cabinet.等

如果出现现场工程师不足以解决设备问题的，现场工程师通过连线全球的GE工程师中心，及时从全球的同型号维修案例库中寻找相同或类似的故障类型，通过工程师中心资深工程师的在线指导，及时解决故障问题。

如果通过上述过程，现场工程师仍旧不能解决故障问题，我们将通过寻求GE公司在全国乃至全球最有经验的同类型设备的维修工程师前往现场，务必帮助客户解决故障问题。

五、备件库情况介绍

备件库情况介绍：

GE通用电气医疗系统贸易发展（上海)有限公司仓储物流中心主要从事GE公司医疗器械及零备件的清关、仓储和物流业务，提供产品进口到送货上门的全面解决方案。坐落于上海宝山区顾陈路325号，总面积超过2000平方米，电话021-66042822 ，联系人：陈亚东。

备件保税库的库存备件备件数量超过28000个，备件价值超过1500万美元，并与GE全球84个备件库达成资源共享。GE医疗集团客户服务部仓储物流中心采用现代化的物流管理系统，于2008年2月通过了德国TUV进行的ISO9001:2000认证。GE公司坚持不断改进，以科学的质量控制方法来保证向客户交付优质的产品和服务.每一流程都受到严格规范的控制和管理.同时在清关、仓储和物流业务方面与多家国内知名供应商保持合作，以保证GE医疗设备零备件能快速交付客户。

通用电气医疗系统贸易发展（上海）有限公司选择遍及全国的快递运输，仅2012年一年发出备件总数超过18万个。

通用电气医疗系统贸易发展（上海）有限公司保证为贵医院所更换的所有进口维修备件均为全新备件，提供进口报关单，并确保该备件与原设备零备件同一生产厂家和同一型号规格，如遇到个别零备件产品升级等特殊情况，将严格遵守FDA、SFDA、ISO的要求，对零备件进行严格的等效替代认证，杜绝未经合格质量认证的零备件使用在GE医疗的产品上，确保用户权益不被损害。对于更换的球管，我公司提供的球管全部为全新（更换球管时提供该类球管的海关报关证明材料）

六、特色服务及优惠条款

1、可提供原厂的 InSiteTM 数字化远程故障筛排系统，提前预知整机及球管的问题，帮医院提早做计划，无计划外停机

2、可提供基于宽带接入的、可动态远程监测标的设备温湿度实时曲线的软件及硬件,具备对标的设备的电气环境进行24小时实时监测能力。

3、可为贵院设备提供基于宽带接入式远程服务,内容包括探测器状态检测（探测器温度不合适进行扫描会产生伪影，影响图像质量）、远程诊断及修复，远程保养等以有效缩短客户不必要的停机时间。

4、维修工程师可显示全套原厂诊断软件，并保证能够解决所有需要原厂service key才能解决的设备故障。

5、提供能及时获取并实施原厂系统安全性软硬件改版通知(FMI)能力的证明，保修期内免费提供设备（含独立工作站）的系统软件升级补丁和技术支持，保证所有系统软件为最新版本。

七、其他服务承诺

1、所有一线维修人员由GE亚洲培训中心统一培训，考核上岗。

2、所有维修遵守静电防护、强电防护，保障人身及设备安全。

3、严格要求维修人员实施维修时，更换与原厂标称一致，性能一致，具备电器安全认证的原装备件。

4、正品备件及时获取、恰当储存、安全运输、正确安装。

八、GE医疗客户服务部简介

GE医疗中国客户服务部推出“服务智上”的创新服务理念，利用智能化技术帮助客户提升设备使用效率，达到设备使用最大化及运营最优化，为GE全系列产品包括CT，磁共振、X光机等大型影像设备和超声、监护、心电诊断、呼吸机、麻醉机等临床监护设备提供维修、保养、医疗配套产品、优异运营咨询等全方位服务解决方案。

通过智能响应中心海量数据的连接整合和强大的智能分析平台，实现设备故障的预警和远程修复，以及实时的应用教育培训，提供设备资产使用资讯和管理等智能化的创新服务，在确保更高的医院生产力和运营管理效率的同时提高医疗可及性，加速传递工业互联网时代的智能医疗关爱。

客户服务部拥有完善的质量管理体系，通过ISO27001、ISO13485、ISO9001认证，给予中国医院值得信赖的质量与信息安全承诺。为推动医疗行业发展，GE医疗中国客户服务部秉承合作共赢的信念，从“智慧机器,高效为盈；智惠人才,实力为胜；智能决策,运营为赢”三大方面为客户提供全面的“智上服务”，在为客户创造安全、无忧的医疗服务环境的同时，帮助客户同步提升社会和经济效益。以高水准的增值服务，期待成为值得客户信赖的医院医疗设备资产管理的合作伙伴。