

6、实施方案

供应商实施方案

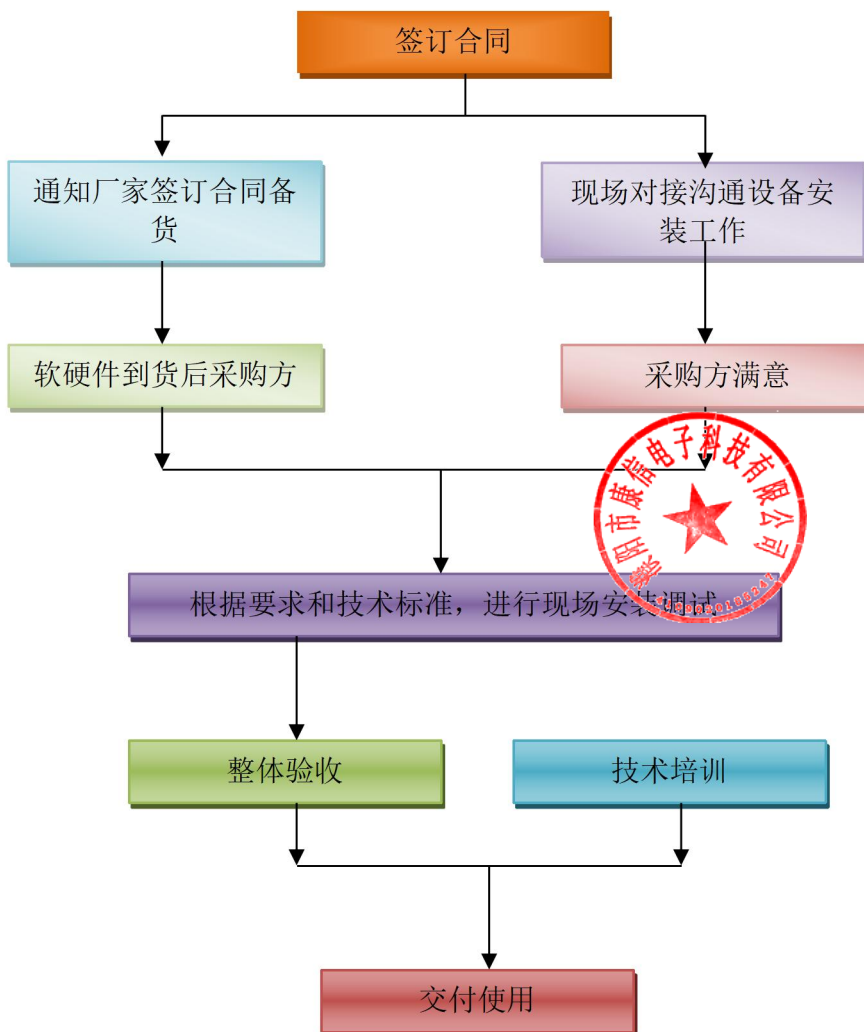
工期：合同签订后 90 日历天内。

交货地点：采购人指定地点。

质量要求：符合招标文件要求且达到国家和磋商文件相关标准。

为加强我公司供货工作的管理，提高工作的效率，特制定了此技术方案。所有的采购及供货人员均应以本方案为依据开展工作。

1、项目供货具体实施方案图



2. 项目供货具体实施方案:

采购部经理职责:

- 1) 负责组织公司此项目产品的采购。
- 2) 做好销售员与供方的联系工作。
- 3) 对本部门员工专业知识培训负责。
- 4) 负责制定工作计划, 监督工作计划的执行及完成情况。

流程

1) 采购流程

A 收到订单

B 审批确认

C 签订采购合同

2) 收货流程

A 直发:

- a. 根据合同执行进程督促供货方按期交货
- b. 供货方传真提货单
- c. 通知销售内勤已发货
- d. 销售部内勤传真提货单之最终用户并确认
- e. 采购员办理入库手续
- f. 销售部内勤办理相应的出库手续

B 转发:

- a. 根据合同执行进程督促供货方按期交货
- b. 供货方传真或邮寄提货单
- c. 通知办公室相关人员提货
- d. 提货人员将货物交库管员并办理交接手续
- e. 采购员清点货物并办理入库手续



采购管理制度

- 1) 建立好供方及用户档案, 并做好工作记录。
- 2) 建立、建全比价制度, 保证采购货物的质优价廉。
- 3) 建立客户资料管理表, 售后服务管理表。
- 4) 每周末将上周付款、欠款、欠票情况进行汇总在周例会上作总结, 并提出本周用款计划。

- 5) 签订采购合同后，应全面了解发货情况，如不能及时供货，应将原因提前十日通知销售内勤。
- 6) 所有货物一律开箱验收，发现问题及时与供应商联系，尽早解决。

供应计划

根据招标文件要求，制定详细的产品质量控制计划和供应管理办法，并做到表格化。

供货流程

1. 货物采购

按照合同规定，项目经理组织货物采购。

2. 到货检验

货物到货后，甲方及我方参加该货物在交货地进行的货物到货检查。检查前我方将提前通知甲方派员参加。

3. 开箱检验

在仓库或现场进行的开箱检验由甲方及我公司等有关人员共同参加，对物品的包装及质量外观进行检查，若发现货物短缺或质量不合格，我公司将及时处理。

4. 货物验收

货物验收是我公司及采购单位对货物根据国家质量技术要求指标进行验收。验收合格后双方签署有关验收证书。

供应商名称（盖单位公章）： 濮阳南康信电子科技有限公司

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）： _____

日期：2022 年 8 月 10 日

7、项目进度安排

供应商安装调试验货方案

1、设备安装调试：

如果我司中标我司向采购人提供本项目采购的所有软硬件的安装和维护服务的全部内容，若本项目采购的设备产品等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，我司有责任和义务在投标文件中提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施，具体分工如下：

分 工	职 务
总经理	总经理
技术管理（控制）	技术工程师
技术管理（工艺）	技术工程师
项目实施	项目经理
售后服务	技术服务部工程师
发 货	储运部

2、安装调试验收要求

1) 我司具有良好信誉和相关实力的技术队伍。

2) 一旦中标我司认真负责，组织技术队伍，做好投标的整体方案，并书面提出长期保修、维护、服务以及今后技术支持的措施计划和承诺。

3) 安装调试在设备到货后 3 个工作日内开始进行。

4) 所有设备均须由我司送货上门并安装调试。用户不再支付任何费用。

自系统安装工作一开始，我司应允许采购单位的工作人员一起参与系统的安装、测试、诊断及解决遇到的问题等各项工作。

5) 一旦中标我司和产品供货商对提供的产品保证至少五年的产品免费技术支持售后服务。

3、安装调试方案

新设备到货后，由设备科，会同厂方进行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失，附件、随机备件。专用工具、技术资料等是否与合同装箱单相符，并填写设备开箱验收单，存入设备档案，若有缺损及不合格现象应立即厂方代表交涉处理，索取或索赔。设备安装调试，设备科会同设备使用科室及厂方，对设备的安装进行定位。对设备定位要考虑以下因素。

- 1) 应适应工艺流程的需要
- 2) 应便于使用者的医疗操作
- 3) 设备及其附属装置的外尺寸、运动部件的极限位置及安全距离
- 4) 应保证设备安装、维修、操作安全的要求

安装结束后，设备使用科室应与设备科及厂方一起对设备进行试运行，试运行前应充分检查电源和设备的接地是否良好。试运行时，对设备的各功能进行核准，发现问题及时解决。

4、测试和验收

我司根据所提交的验收方案和实施办法，自行组织设备和人员，并在使用单位监查下现场进行测试和验收。

5、开箱检验

1) 所有设备、器材在开箱时必须完好，无破损。配置与装箱单相符。数量、质量及性能不低于合同要求。

2) 拆箱后，投标人应对其全部产品、零件、配件、用户许可证书、资料、介质造册登记，并与装箱单对比，如有出入应立即书面记录，由供货商解决，如影响安装则按合同有关条款处理。登记册作为验收文档之一。

3) 我司应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档交付设备使用单位。

供应商名称（盖单位公章）：濮阳市康信电子科技有限公司

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：信管印泽

日期：2022 年 8 月 10 日



8、培训计划

我公司为确保该项目的顺利建设，将建立专门的技术培训组，配备专业技术人员，为该项目提供技术培训。培训老师均为本科以上学历，拥有丰富的现场经验。

技术培训组组长对该项目实施组长负责，实施组组长对项目经理负责。管理方式采取垂直管理和统一管理方式，以确保项目的顺利实施。

技术培训组负责系统实施完成后，对管理部门的相关人员进行系统管理、应用管理维护和使用等方面的培训工作。

我公司拥有一支受到过良好教育，具体丰富经验的技术培训队伍，我们将与贵方密切合作，针对本项目建设提供全面的技术培训，以最终达到相关管理人员和使用人员对系统的使用、定制、维护、修改等目的。

培训目标：为业主培训出合格的医疗设备操作和日常维护人员。使用户能全面掌握设备的管理、操作、维护及扩展等技能。

设备操作员经过技术培训以后，应具有独立操作设备的能力。设备操作的能力应该具体体现在对软件的操作和基本运行参数的设定和修改。设备操作员应能够处理每日值班所必须完成的常规操作规程和要求。

设备管理员经过技术培训以后，应掌握的操作包括：设备操作级别权限，重要数据的资料的查询和获得，以及设备重要参数的设定和修改等。

培训目的性、针对性、实效性和创新性：

目的性：着眼于可以使用户逐步熟练使用设备，掌握设备管理的基础知识和管理方法。

针对性：我公司拥有多年的设备培训管理经验，结合建设项目及实际状况，提供适合客户的、有针对性的培训方案。

实效性：项目自始至终，我们都通过与客户组成共同的工作小组来完成培训方案的设计，从而保证方案为客户各层面管理层所接受，并得到有效实施。

创新性：通过引进最前沿的信息化管理方法论与工具集，融合我公司项目经验和最新的网络技术，以增强客户对培训课程的适应性。

培训人员

授课人员：专业临床应用专家和设备生产厂商工程师。

参训人员：相关业务人员，具体由采购方指定。

参训人数：医院现场由采购方指定。

培训地点及时间

培训时间：医院现场培训由采购方确定具体时间。

具体地点：由采购方自行确定。

培训内容

各个软件模块说明书；

各个软件模块使用手册；

各个软件模块操作手册；

各个软件模块维护手册；



培训具体计划

1) 现场培训 (1-2天)

培训方式：临床应用专家和设备生产厂商工程师在现场对业主操作和维护人员进行培训。

2) 技术培训 (1-2天)

培养软件操作人员，熟悉各类故障的分析及排除的方法，熟悉掌握系统维护管理的操作。在完成培训以后，应使操作人员能掌握设备原理、结构组成、组网方式等基础知识，能熟练掌握设备的各种基本操作，并能完成一般故障的定位和排除。

3) 维护培训 (1天)

培训软件使用维护、日常管理、简单故障及常见问题排查处理方法。

4) 高级培训:

邀请用户参加新技术发布会。

聘请专家授课, 推动专业水平和仪器使用的同步提高。

安排省级三甲医院培训1人次, 每人次培训时间两个月。

培训费用: 所有培训由我公司免费提供。

供应商名称 (盖单位公章):  濮阳市康信电子科技有限公司

法定代表人或其委托代理人 (签字或盖章): 

日期: 2022 年 8 月 10 日

9、供应商售后服务承诺书

根据本项目的服务内容及服务形式，我们进行了合理的组织，以保障服务质量。

质保期：

在原有三年基础上再免费延长2年，即免费维修时间5年，质保期内免费所有费用；

服务策略

针对本招标项目中实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标。

- 1、提供全方位、全过程的服务；
- 2、高度重视、快速响应、真诚负责；
- 3、长远规划、长期服务、不断改进；
- 4、合理的资源配置，精心组织、科学管理；
- 5、重视制度建设和人员管理，综合运用技术手段和管理手段；
- 6、对用户，以科学方法论为指导，开展耐心细致的培训；
- 7、对服务队伍，开展针对岗位职责要求的技术培训；

服务体系

根据项目管理计划，我们的服务支持体系主要包括：服务决策层、服务执行层和服务技术支持层。

在三个层面的组织体系中，服务决策层主要是制订系统管理与维护的方针和政策；服务执行层主要责任在于执行决策层的方针和政策，并制订有效计划，采取有效措施，应用合适的服务方式给予服务响应和实现；服务技术支持层的职责主要是在服务实施过程中对服务执行人员提供必要的技术支持和帮助。

其中服务执行层人员包括服务主管、维护工程师、技术支持工程师和客户关系管理员。

服务响应

解决质量或操作问题的响应时间为30分钟，解决问题时间为公司在接用户报修电话1小时内解决，如果1小时内电话解决不了问题，3小时内由原厂认证合格专业工程师提供快速优质的现场服务。设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），及时排查出问题，尽快恢复故障设备正常运行。

服务形式

在出现现场工程师无法解决问题的情况、或应用户的特殊要求等其他必要的情况下，可由厂家的工程师直接提供服务：

- 服务受理

受理方式：电话、传真、电子邮件等

受理时间：提供每周7天、每天24小时服务受理。

➤ 响应流程

电话咨询

我方为客户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作
方法电话咨询。

远程在线诊断和故障排除

投标人在濮阳市有本地化服务网点，保证在接到报障通知后及时到达现场排除故障的应急服务能力。

服务地址：河南省濮阳市市辖区化工二路与中原路交叉口亿丰时代广场D座5楼515号

服务电话：18239395111

服务联系人：管泽信

保修期内，如由于我方的责任而需要对本系统中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级，则
该部件的保修期相应延长。

我方在接到采购人维修或技术服务要求后将立即作出响应，在远程不能解决问题的情况下，在 1
小时内赶到现场并及时排除故障，若到现场后 3 小时内不能解决问题，则立即更换备品备件，确保
整个系统在 1 个工作日内恢复正常运行。

我方所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员（工程师助理、工程师、资深工程师、
专业临床应用专家等）判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题
还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

一级故障：

系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重
的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对
发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此
时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

二级故障：

系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时

间内解决故障。此时，我们也需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

三级故障：

系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

四级故障：

对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

质保期满后技术服务承诺方案

质保期过后，我方免费提供终身的技术咨询服务，并提供有偿的维修服务。我方保证在保证期满后仍应长期向采购人提供后续备件、耗材和优质维修服务。在通常的情况下，其备件和耗材价格不超过公司定价的六折。

回访

专业临床应用工程师定期对设备进行回访，主动询问了解设备使用情况，对回访中发现的各种问题及时进行解决，认真做好设备的维护和保养工作，并填写回访记录表。

维修响应

如果设备出现异常，1小时内做出答复和提出处理意见，如果需要，我们将在6小时内联系厂家派专业技术人员到达现场，并在12小时之内使设备恢复正常运行。

1、设备故障报修每天24小时响应，随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。紧急情况下赶到现场不超过1小时。

2、如果设备故障在检修8小时后仍无法排除，我公司会在24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供项目单位使用，直至故障设备修复。

3、对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述

响应时间内到达现场协助排除问题。

4、电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电话、传真、EMAIL、微信的指导方式解决问题。

5、对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

备品备件

公司长期以优惠价格提供产品的备品备件，保证产品的正常使用，质保期内免费更换，保修期满后的维修只收取相应的成本费，不收修理费。

投标人名称： 濮阳市康信电子科技有限公司

法定代表人或授权代表：

