采购合同

合同编号：JSZC-320000-SZWK-G2026-0055 号

甲方：苏州大学附属第一医院

乙方：苏州博朗家具有限公司

根据采购编号 JSZC-320000-SZWK-G2026-0055 号招标文件及乙方中标的投标文件和中标通知书，甲乙双方就此次中标的全院零星家具采购(含转化院区)事宜，签订本合同书。

一、合同文件

1、合同文件适用法律

适用于合同文件的法律是中华人民共和国现行法律、法规及甲方所在地的地方性法规。

2、合同文件组成和解释顺序

2.1 合同文件的组成和解释顺序如下：

2.1.1 合同的特殊性条款

2.1.2 合同的一般性条款

2.1.3 洽商、变更等明确双方权利义务的纪要、协议

2.1.4 中标通知书、投标书和招标文件

2.1.5 有关图纸

2.1.6 标准、规范和其它有关技术资料、技术要求

2.2 合同的特殊性条款的效力优于合同的一般性条款的效力

3、合同文件使用文字

3.1 合同文件使用中文书写、解释和说明

3.2 合同文件使用特殊性条款约定的国家标准和规范；国家没有相应标准、规范时，可使用特殊性条款约定的行业或甲方所在地地方的标准、规范。甲方应按特殊性条款约定的时间向乙方提供一式两份约定的标准和规范。

二、标的物的一般条款

1、完整物权

乙方对于出卖的标的物，乙方应当拥有完整物权，并且乙方负有保证第三人不得向甲方主张任何权利（包括知识产权）的义务。

2、质量保证

2.1 乙方应保证所供标的物是全新的，未使用过的，并且是非长期积压的库存商品，完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求，乙方应保证其提供的标的物在正确安装，正常使用和保养条件下，在其标称的使用寿命期内应具有满意的性能。在乙方承诺的质保期限内，乙方应对由于工艺等缺陷及伴随服务而造成的任何不足或故障负责。

2.2 根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地技监部门的检验结果，或者在质保期内，如果标的物的数量、质量或规格与合同不符或证实标的物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应尽快以书面形式通知乙方并提出索赔。

3、包装

乙方应当按照约定的包装方式交付标的物。对包装方式没有约定或者约定不明确的，应当按照双方补充协议约定的方式包装，或者按照通用的方式包装，没有通用方式的，应当采取足以保护标的物的包装方式。

4、伴随服务

4.1 乙方除应履行按期按量交付合格标的物的义务之外，还应提供下列服务。

4.1.1 标的物的现场安装、启动、调试、监督；

4.1.2 提供标的物组装和一般维修所必须的工具；

4.1.3 在合同规定的期限内对所提供标的物实行运行监督、维修服务的前提条件是该服务并不能免除乙方在质保期内所承担的义务；

4.1.4 对甲方技术人员的技术指导或培训。

4.2 除合同另有规定之外，伴随服务的费用均已含在合同价款中，甲方不再另行进行支付。

三、标的物的交付、检验和验收

1、标的物的交付

1.1 标的物的所有权自标的物交付时转移。

1.2 乙方应当按照约定的期限和约定的地点交付标的物。

1.3 乙方应当按照约定或者交易习惯向甲方交付提取标的物单证以外的有关单证和资料。

2、检验和验收

2.1 在交货前，乙方应对标的物的质量、规格、性能、数量等进行详细而全面的检验，并出具一份合格检验证明，合格检验证明作为甲方验收的依据，但不能作为有关标的物质量、规格、数量或性能的最终检验结果。

2.2 甲方根据合同规定的内容和验收标准进行验收，同时比较乙方出具的检验证明，经检验无误后出具验收合格证明，该证明作为最终付款所需文件的组成部分。

2.3 验收期限自标的物交付之日起三十天内。特殊情况需延长的，双方应在合同的特殊条款中约定。

2.4 如双方对验收结果有分歧，则以国家权威部门的检验结果为准，检验费用由有过失的一方支付。

四、对标的物提出异议的时间和办法

1、对标的物提出异议的时间和办法

1.1 甲方在验收过程中，应当于双方约定的检验期间内将标的物的数量或质量不符合约定的情形及处理方式以书面形式通知乙方。

1.2 如甲方在验收期满后既不出具验收合格证明又未提出书面异议的视为乙方所交标的物符合合同规定。

1.3 乙方应在收到甲方书面异议后七天内负责处理问题，否则将视为默认甲方提出的异议和处理意见。

五、合同价款和支付

1、合同价款和支付

1.1 本合同的结算货币为人民币，单位元。

1.2 乙方应按照双方签订的合同规定交货并在合同特殊条款规定的期限内持下列单据结算货款。

1.2.1 合格的销售发票；

1.2.2 甲方盖章签收后的送货回单和验收合格证明。

1.3 甲方应按合同特殊条款规定的期限和方式付款。

1.4 根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

六、违约责任

1、违约责任

合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2、甲方违约责任

2.1 在合同生效后，甲方要求退货的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金。

2.3 甲方违反合同规定，拒绝接收乙方交付的合格标的物，应当承担乙方由此造成的损失。

3、乙方违约责任

3.1 乙方不能交货（逾期超过十五天视为不能交货），或交货不合格从而影响甲方按期正常使用的，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

1.3 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

2、合同的转让

合同不得转让。

九、争议解决及未尽事宜

1、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，应在代理机构的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

2、未尽事宜

本合同未尽事宜应按有关法律法规的规定执行。

合同特殊条款

一、合同内容：

1、乙方负责完成甲方的 全院零星家具采购(含转化院区)项目，详见《标的物清单》。

2、下列文件为本合同不可分割部分：

①招标文件；

②乙方中标的投标书；

③乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④中标通知书。

二、价格与支付：

1、支付价格按合同单价执行，按实结算，包括货物、运输、仓储、售后服务、各种税费等各项应有费用；甲方无须支付其他任何费用。货物单价如下：

序号	名称	生产厂家	品牌	规格	单位	数量	单价（元）	合计（元）
1	办公桌（含长侧柜）	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	主桌 1600*800*750，侧柜 1350*400*650	张	12	1500.00	18000.00
2	办公桌（一侧固定柜）	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1400*700*750	张	80	720.00	57600.00
3	办公桌 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500*800*750	张	16	665.00	10640.00
4	办公桌 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1400*700*750	张	20	620.00	12400.00
5	办公桌 3	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*600*750	张	25	590.00	14750.00
6	办公桌（一侧固定柜）	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*600*750	张	76	665.00	50540.00

7	办公桌（一侧固定柜）	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1100*600*750	张	10	665.00	6650.00
8	三抽木推柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	400*500*600	个	50	214.00	10700.00
9	三抽钢推柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	390*520*600	个	16	325.00	5200.00
10	主机架	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	250*400*150	个	20	120.00	2400.00
11	工作位(不含活动柜)	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	单人位 1400*1500*750/1100	组	40	1400.00	56000.00
12	屏风位	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	单人位 1200*600*750/1100	组	36	850.00	30600.00
13	诊疗桌 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1600*1400*760	张	10	1500.00	15000.00
14	诊疗桌 2(含活动柜)	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500*800*760	张	15	1100.00	16500.00
15	办公桌（含长侧柜）	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	主桌 1600*800*750，侧柜 1500*400*650	张	2	1500.00	3000.00
16	办公椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规带头枕	张	16	770.00	12320.00
17	办公椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	张	100	550.00	55000.00
18	办公椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	张	4	175.00	700.00
19	办公椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	张	2	900.00	1800.00
20	钢脚桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1850*400*800	张	6	640.00	3840.00
21	长桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1600*600*750	张	18	670.00	12060.00
22	文件柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	800*400*2000	组	80	880.00	70400.00
23	文件柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*500*2000	组	16	1230.00	19680.00
24	文件柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*450*2000	组	12	1230.00	14760.00
25	钢制文件柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1850*900*400	组	65	950.00	61750.00
26	矮柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*400*1090	组	5	600.00	3000.00
27	茶水柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	800*400*840	组	55	440.00	24200.00

50	定制污衣柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*500*2000	组	3	1180.00	3540.00
51	定制净衣柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*500*2000	组	6	1180.00	7080.00
52	定制大衣柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*500*2000	组	3	1180.00	3540.00
53	定制鞋柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*400*2000	组	3	2600.00	7800.00
54	定制组合柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1595*400*2000	组	3	1750.00	5250.00
55	定制顶柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2545*550*600	组	3	1700.00	5100.00
56	定制衣柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	800*550*2200	组	2	880.00	1760.00
57	定制污衣柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*550*2200	组	1	1150.00	1150.00
58	净衣柜定制 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*550*2200	组	2	1150.00	2300.00
59	定制大衣柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*550*2200	组	1	1150.00	1150.00
60	单人衣柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	600*600*1680	组	158	500.00	79000.00
61	定制顶柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*550*400	组	3	660.00	1980.00
62	定制顶柜 3	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1350*550*400	组	1	740.00	740.00
63	定制顶柜 4	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*550*400	组	1	590.00	590.00
64	鞋柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1140*350*1900	组	24	1600.00	38400.00
65	换鞋凳	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1800*350*470	组	5	800.00	4000.00
66	20 门鞋柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*400*1600	组	2	1550.00	3100.00
67	15 门鞋柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*400*1850	组	16	1200.00	19200.00
68	24 门鞋柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*500*1850	组	4	1400.00	5600.00
69	资料柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1850*900*400	组	42	980.00	41160.00
70	更衣柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*500*1850	组	25	980.00	24500.00
71	三门更衣柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*500*1850	组	20	980.00	19600.00
72	二门更衣柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*500*1850	组	18	980.00	17640.00
73	培训椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	410*500*780/450	张	160	97.00	15520.00

96	钢制治疗柜上柜 4	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	每延米*400*1150	延米	2.2	1250.00	2750.00
97	钢制治疗柜下柜 5	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	（3953+2050）*700*850	组	1	13000.00	13000.00
98	钢制治疗柜上柜 5	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	（3585+2400）*400*1150	组	1	7500.00	7500.00
99	钢制污物柜下柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2400*600*850	组	5	7000.00	35000.00
100	钢制污物柜上柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2400*350*1150	组	5	3000.00	15000.00
101	钢制污物柜下柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	每延米*600*850	延米	2.5	2800.00	7000.00
102	钢制污物柜上柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	每延米*350*1150	延米	2.5	1200.00	3000.00
103	污物柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	每延米*600*850	延米	9	1200.00	10800.00
104	吊柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2900*400*600	组	3	2100.00	6300.00
105	吊柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2000*400*600	组	6	1100.00	6600.00
106	不锈钢盖	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 300	个	12	250.00	3000.00
107	库房橱	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	800*600*2000	组	24	880.00	21120.00
108	货架	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2000*600*2000	组	31	780.00	24180.00
109	定制短货架	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500*600*2000	组	13	700.00	9100.00
110	实验边台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2700*600*800	组	1	3600.00	3600.00
111	实验边台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	8584*750*800 一侧带水池	组	2	13000.00	26000.00
112	实验边台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2016*750*800 一侧带水池	组	1	3300.00	3300.00
113	实验边台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2715*750*800	组	1	4100.00	4100.00
114	实验边台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2860*750*800	组	1	4400.00	4400.00
115	中央试验台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500*800	延米	45	3200.00	144000.00
116	试剂架	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	300*800	延米	36	880.00	31680.00
117	中央试验台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500*800	延米	25.6	3200.00	81920.00

137	沙发圆凳	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 350*450	只	6	400.00	2400.00
138	茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1400*720*380	只	2	2500.00	5000.00
139	单人沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1750*750*750/450	只	16	1400.00	22400.00
140	茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*600*450	只	8	650.00	5200.00
141	大厅沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2000*600*1200	只	16	1700.00	27200.00
142	沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	三人位：2000*850*800/420	只	1	2200.00	2200.00
143	茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*600*750	只	1	980.00	980.00
144	三人沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1980*850*800	只	6	1900.00	11400.00
145	单人沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*850*800	只	12	1100.00	13200.00
146	茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*600*450	只	6	980.00	5880.00
147	三人连体沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1780*650*850	组	10	1750.00	17500.00
148	双人连体沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*650*850	组	10	1185.00	11850.00
149	圆桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 600*750	只	17	700.00	11900.00
150	椅子	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	460*500*800/470	只	34	265.00	9010.00
151	折叠沙发床 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	780*830*930	张	17	1700.00	28900.00
152	折叠沙发床 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*880*930	张	3	1750.00	5250.00
153	沐浴座椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	520*600*770/450	只	20	600.00	12000.00
154	阅览桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1600*800*760	只	2	2500.00	5000.00
155	阅览椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	只	8	800.00	6400.00
156	休闲桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 800*760	只	4	850.00	3400.00
157	休闲椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊		只	16	800.00	12800.00
158	单人沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	750*750*750/450	只	24	800.00	19200.00
159	茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 600*500	只	12	750.00	9000.00

160	三人沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1750*750*750/450	只	10	1700.00	17000.00
161	长茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*600*450	只	10	600.00	6000.00
162	长条凳	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*400*450	只	6	450.00	2700.00
163	宿舍床	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*2000*900/450	张	4	1500.00	6000.00
164	床垫	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*2000*50	张	248	111.00	27528.00
165	双层床	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2000*900*1850	张	45	910.00	40950.00
166	直排沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	L2600mm*D720mm*H780mm	只	58	3000.00	174000.00
167	S 形沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	单件尺寸：外弧3920mm*D800mm*H780mm +外弧3920mm*D800mm*H780mm	组	2	9800.00	19600.00
168	高靠背私密性沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1600mm*750mm*1100mm	组	6	2600.00	15600.00
169	边几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 450*H580	只	6	980.00	5880.00
170	户外桌椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1750*1300*720	只	16	1865.00	29840.00
171	前吧台	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	3500*700*1100	组	1	7100.00	7100.00
172	料理边柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	（3800+1200）*600*800	组	1	3300.00	3300.00
173	边柜上柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	5300*400*1200	组	1	2900.00	2900.00
174	单座沙发	苏州博朗家具有限公司	榆树坊		只	20	800.00	16000.00
175	圆茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	直径 600*600	只	6	700.00	4200.00
176	长茶几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*500	只	2	700.00	1400.00
177	吧台高桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1600*800*1050	只	2	1300.00	2600.00
178	高脚凳	苏州博朗家具有限公司	榆树坊		只	10	230.00	2300.00
179	餐桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1300*650*760	只	4	800.00	3200.00

180	餐凳	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	只	16	260.00	4160.00
181	餐边柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1800*400*2100	只	1	1980.00	1980.00
182	双人床	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1800*2000*900	张	8	2800.00	22400.00
183	单人床	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*2000*900	张	10	2250.00	22500.00
184	床头柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	500*450*450	只	36	700.00	25200.00
185	沙发边几	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	300*600*590	只	8	800.00	6400.00
186	定制病房床头柜 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	500*480*1280	组	6	800.00	4800.00
187	定制病房床头柜 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	480*480*800	组	2	550.00	1100.00
188	转角柜	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	860*650*2000	组	1	1400.00	1400.00
189	双层核对桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200W*800D*850H	组	2	2100.00	4200.00
190	双层核对桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1400W*800D*850H	组	2	2400.00	4800.00
191	双层核对桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500W*600D*850H	组	4	2500.00	10000.00
192	纯不锈钢转椅	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	Ø320*450-650MM	只	40	410.00	16400.00
193	沥水架	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1500W*500D*2000H	组	5	1188.00	5940.00
194	定制边桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2400*600*800	组	4	1500.00	6000.00
195	定制边桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1200*600*800	组	2	770.00	1540.00
196	定制注射桌	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*400*750	组	1	800.00	800.00
197	定制注射凳	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	400*550*680	组	1	503.00	503.00
198	不锈钢屏风	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2000*178	组	2	700.00	1400.00
199	抽屉	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	500*160*400	组	3	80.00	240.00
200	柜门 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	400*1000*18	张	30	80.00	2400.00
201	柜门 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	450*1000*18	张	20	95.00	1900.00
202	柜门 3	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	350*1000*18	张	15	75.00	1125.00

203	层板 1	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	800*400*18	张	40	60.00	2400.00
204	层板 2	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	700*400*18	张	18	60.00	1080.00
205	层板 3	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	900*400*18	张	35	60.00	2100.00
206	电脑键盘	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	只	30	50.00	1500.00
207	气杆	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	常规	只	20	50.00	1000.00
208	ABS 方凳脚垫	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	40*40*40	只	200	6.00	1200.00
209	实木床板	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1900*850	张	50	175.00	8750.00
210	陪客椅换皮	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	600*（1000+1000）	只	90	200.00	18000.00
211	三人沙发换皮维修	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	2000*850*800/420	只	10	750.00	7500.00
212	单人沙发换皮维修	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	950*850*800/420	只	8	500.00	4000.00
213	维修更换人造石台面	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*600*30	块	8	600.00	4800.00
214	更换不锈钢台面	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	1000*600*30	组	4	600.00	2400.00
215	不锈钢水盆	苏州博朗家具有限公司	榆树坊	500*400*350	只	2	500.00	1000.00
总价（含税）：（大写）叁佰陆拾叁万陆仟柒佰捌拾捌元整 小写：¥3636788.00								

2、履约保证金：

（1）乙方应在本合同签订前，向甲方缴纳100000元作为履约保证金。

（2）如果乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿，履约保证金不足的，乙方需补足。

（3）履约保证金（无息）将在供货周期结束后由甲方全额退回。

3、付款步骤：

按甲方要求分期分批送货，货物到达甲方指定地点，经甲方验收合格，审计后按审定金额进行结算，当季度款项在下季度首月 25 日前由甲方向乙方一次性付清（按季结算）。

4、付款方式：银行汇票或转账支票。

三、质量与验收：

1、乙方交货时，甲方应根据合同内容组织验收，并作详细记录。

2、验收后甲方应出具《采购合同履行验收报告》，该报告应由甲乙双方及代理机构签字、盖章。

四、售后服务：

1、质保期为6年；

2、按照招标文件和乙方在投标书中承诺的服务执行。

五、本合同履行期限：合同签订之日起至合同累计金额至395万元。

六、交货要求：

1、交货时间：按甲方要求分期分批送货，在收到甲方通知后1天内送货到位;应急采购的在收到通知后3小时送货到位，否则视为违约，甲方有权随时终止合同。

2、交货地点：由乙方负责办理运输将标的物送到甲方所在地苏州大学附属第一医院指定地点。

2、乙方所交货物品种、规格、质量不符合合同规定的，如果甲方同意使用，应当按质论价；如果甲方不同意或不能使用的，由乙方负责按甲方要求包换、包修、包退，并承担修理、调换或退货而支付的实际费用。乙方不能修理或者不能调换的，按不能交货处理。

七、合同生效及份数：

1、本合同经双方签字盖章后生效。

2、本合同一式陆份，甲方肆份，乙方壹份，招标代理机构壹份。

八、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，但需递交招标代理机构备存。

【以下无正文】

【合同签署页】

	甲方（盖章）		乙方（盖章）
单位名称：	苏州大学附属第一医院	单位名称:	苏州博朗家具有限公司
地址：	苏州市姑苏区平海路 899 号	地址:	常熟市辛庄镇旺倪桥村
法人代表（签章）		法人代表（签章）	
纳税人识别号：	123200004660027298	纳税人识别号：	9132058172054687XD
开户银行：		开户银行:	常熟农商银行张桥支行
账号：		账号：	101200001023044486
职能部门 经办人：	年 月 日	授权代理人：	徐骁 13306232559
招标部门 经办人：	年 月 日	现场联系人：	
分管院领导：	年 月 日		
签订日期 2026 年 4 月 7 日		签订日期 年 月 日	

十四、 售后服务方案

14.1 服务机制、响应时间

本公司售后服务机制包含**售后服务承诺、组织架构、流程规范、备件保障和用户培训**五大核心模块，通过标准化流程与专业团队保障客户权益，提升满意度。

14.1.1 售后服务承诺

售后服务承诺书

序号	售后服务内容	期限（时间）	备注
1	质保期	六年	质保期自取得验收合格之日起计算。
2	服务响应	即时	提供 7*24 小时维修热线，保证立即响应
3	到达现场	即时（可派驻）	（可派驻）
4	解决问题	30 分钟	无法现场解决的问题，1 小时内提供备用产品供院方使用

投标人：（公章）苏州博朗家具有限公司
法定代表人或代理人（签字或盖章）：
日期：2026 年 03 月 31 日

14.1.2 售后路线导航时间截图



14.1.3 组织架构与职责

部门/岗位	核心职责
售后服务部	制定制度、协调资源、监督执行
技术支持工程师	故障诊断、技术方案制定、客户培训
客服专员	受理投诉、信息登记、满意度回访
备件管理中心	管理库存、保障配件供应

14.1.4 标准化服务流程

1、问题受理

- 7*24 小时维修热线，立即响应并记录《客户问题登记表》
- 关键信息：产品型号、故障现象、发生时间、客户联系方式

2、到达现场

- 确认问题后即刻出发
- 45 分钟内到达现场开始售后作业

3、解决方案实施

- 现场可解决问题：1 小时内解决问题
- 无法现场解决的问题： 1 小时内提供备用产品供院方使用
- 第三方责任：协调处理

4、闭环管理

- 服务完成后需客户签字确认《服务回执单》
- 48 小时内回访，满意度调查纳入绩效考核

14.1.5 备件管理

零配件、免费保修期满后维保收费及内容介绍

1、零配件的价格：

a、螺丝螺母**终身免费提供**。

b、铰链、导轨等五金件免费更换。

c、其他易损件价格详见后页易损零部件价格表。

2、免费保修期满后的维保收费：

本公司对此次采购的家具设备，在免费保修期满后的维修过程中，**终身免收维修人工费**。

投标人公章：苏州博朗家具有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

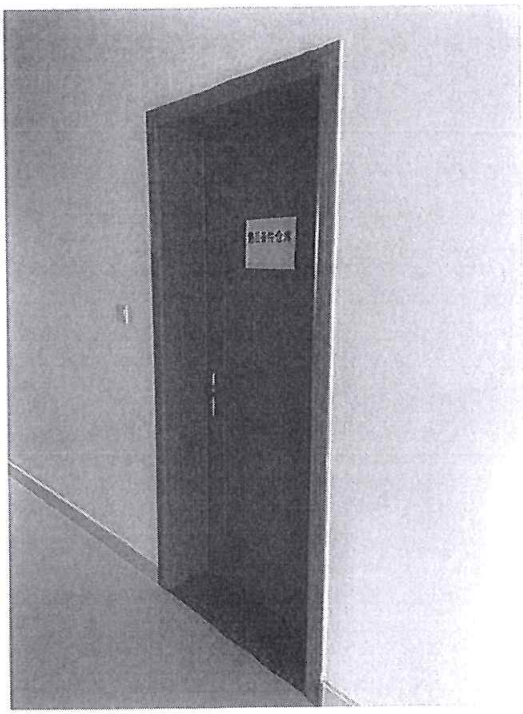
日期：2026 年 03 月 31 日

易损零部件价格表

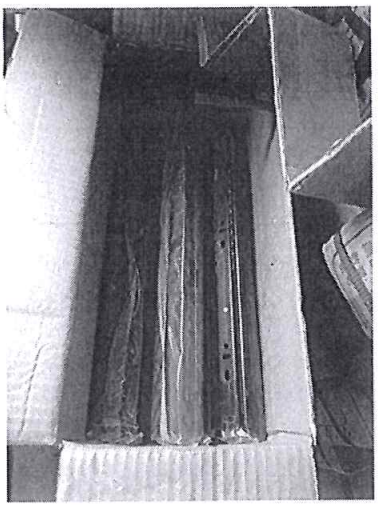
序号	备品备件及易损件名称	提供单位	规格型号	单位	价格	备注
1	铰链	苏州博朗家具有限公司	常规	副	免费	
2	导轨	苏州博朗家具有限公司	常规	副	免费	
3	拉手	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
4	锁具	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
5	木榫	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
6	自攻螺丝	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
7	螺丝螺母	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
8	三合一连接件	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
9	橡胶脚垫	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
10	工程塑料脚垫	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
11	穿线孔盖	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
12	挂衣杆	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
13	挂钩	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
14	万向轮	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	
15	十字螺丝刀	苏州博朗家具有限公司	常规	把	免费	
16	502 胶水	苏州博朗家具有限公司	常规	瓶	免费	
17	自喷漆	苏州博朗家具有限公司	常规	个	免费	

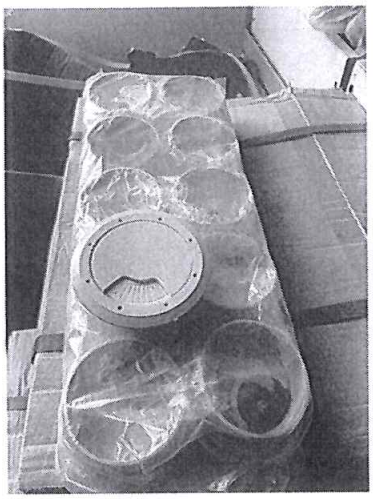
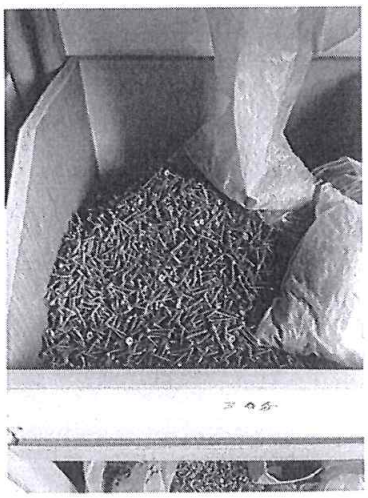
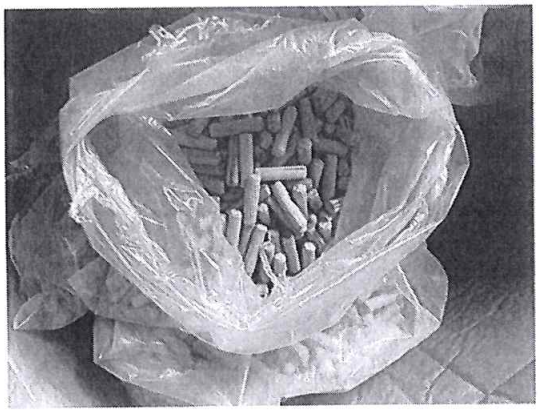
备件库及部分易损零部件图片








14.1.6 用户培训计划

在货物验收完毕后，我方会免费派出2 名技术人员进行有关使用的培训，并提供有关资料。

1）我司于培训开始前向甲方提交详细的培训计划供甲方确认，最终培训计划应按照甲方技术人员的实际需要经双方协商确定。

2）培训应以现场培训为基础，并与实物密切结合，培训应在设备安装、调试阶段，结合安装、调试、试验及验收等实践工作在现场进行。在培训期间，指定技术熟练和称职的技术人员对甲方技术人员进行技术指导并解释甲方技术人员在运行和维护本合同设备时可能遇到的一切技术问题。

3）保证甲方技术人员能在设备运行的不同岗位得到培训以使他们能够理解并掌握合同设备的操作、检验、修理和维护技能。培训开始前，向受训人员详细讲解操作规则和工作注意事项。

4）培训人员、地点和时间表

项目	课时	时间	内容
方法和注意方法和注意	不定	按甲方要求	家具类产品的拆装方法，注意螺丝可承受的最大扭矩，防止滑丝，以及滑丝后可能造成的安全隐患。根据甲方各个使用单位的时间安排，而确定授课时间。
售后投诉、报修流程	不定	按甲方要求	当使用单位发现货物在使用中出现的问题，如何去记录和及时向供货单位报案，以便及时立案响应售后服务；当使用单位所报售后案子未得到及时处理或处理结果不彻底、不合格，应该如何向售后单位进行投诉。

5）培训计划

我司于培训开始前向甲方提交详细的培训计划供甲方确认，最终培训计划应按照甲方技术人员的实际需要经双方协商确定。产品的操作培训是保证客户正确使用（投标产品）、使设备发挥应有功效和安全的基础，在保证人性化操作的同时，也要求使用者按操作手册进行操作，才能使产品发挥应有的功效。

a 培训主要是设备的操作、维护、常见问题的解决方法。

b 只有做好产品的日常维护工作，才能保证系统的长期稳定运行，我公司一贯重视产品的维护、保养工作。我公司将根据项目情况及设备运行各阶段对相关人员进行相应的系统性培训，并按计划做好设备的维护工作。

c 系统的维护包括电器及家具的日常保养和维修，我们公司积累了丰富的维护经验，以“服务就是品牌”为维护的宗旨，在产品维护方面一贯采取：加强系统的日常保养，尽量使设备的故障处理在隐患阶段。

d 我们将对家具维护、管理人员重点进行以下免费培训：

（1）设备安装位置说明

（2）设备的基本原理及功能

（3）操作流程

（4）设备使用规章制度

（5）设备基本维护

（6）紧急情况应急处理报修处理规范

e 在系统的维护初期，公司安排技术人员协同维护人员一起对系统进行维护，针对系统的维护情况进行补充培训，同时参照安全防范系统维护人员技术手册大纲进行细化培训。

f 为使安保系统的操作管理人员能熟练地使用、管理、修改整个监控系统，我公司将针对公共安全防范系统的特点制定了培训计划。

6）培训目标

使客户在使用我司提供的家具产品时，能够更加舒适、方便，同时在日常清洁维护时，了解正确的操作指引，避免因人为使用不当而造成的家具损坏或某些功能机关的丧失，出现一些轻微、简单的产品。

（1）培训的目标是使每个参加培训的人员明知整个系统的构成和原理，熟悉

系统的功能，能够熟练的操作系统并能排除常见故障。

（2）培训应以现场培训为基础，并与实物密切结合，培训应在设备安装、调试阶段，结合安装、调试、试验及验收等实践工作在现场进行。在培训期间，指定技术熟练和称职的技术人员对甲方技术人员进行技术指导并解释甲方技术人员在运行和维护本合同设备时可能遇到的一切技术问题。

（3）保证甲方技术人员能在设备运行的不同岗位得到培训以使他们能够理解并掌握合同设备的操作、检验、修理和维护技能。培训开始前，向受训人员详细讲解操作规则和工作注意事项。

7）培训内容和材料

培训前，将该系统有关人员发放培训手册，手册内容包括基本操作、权限设置，故障排除，维护说明等项目。以专业理论知识为主，结合现场的实物进行拆装演示。使用用户提供的培训包括以下内容：

（1）与客户讲解上述产品的清洁保养方法及正确的使用操作指南；货物应水平放置在地上，切勿斜靠，尽量避免户外阳光长时间照射，防止产品受热。保持室内空气流通，防止产品经常性受潮。

（2）与客户讲解家具的各项使用功能及实物展示；系统硬件、软件组成及功能特点；各个子系统及分系统的构成及工作原理；系统运行过程中的维护；

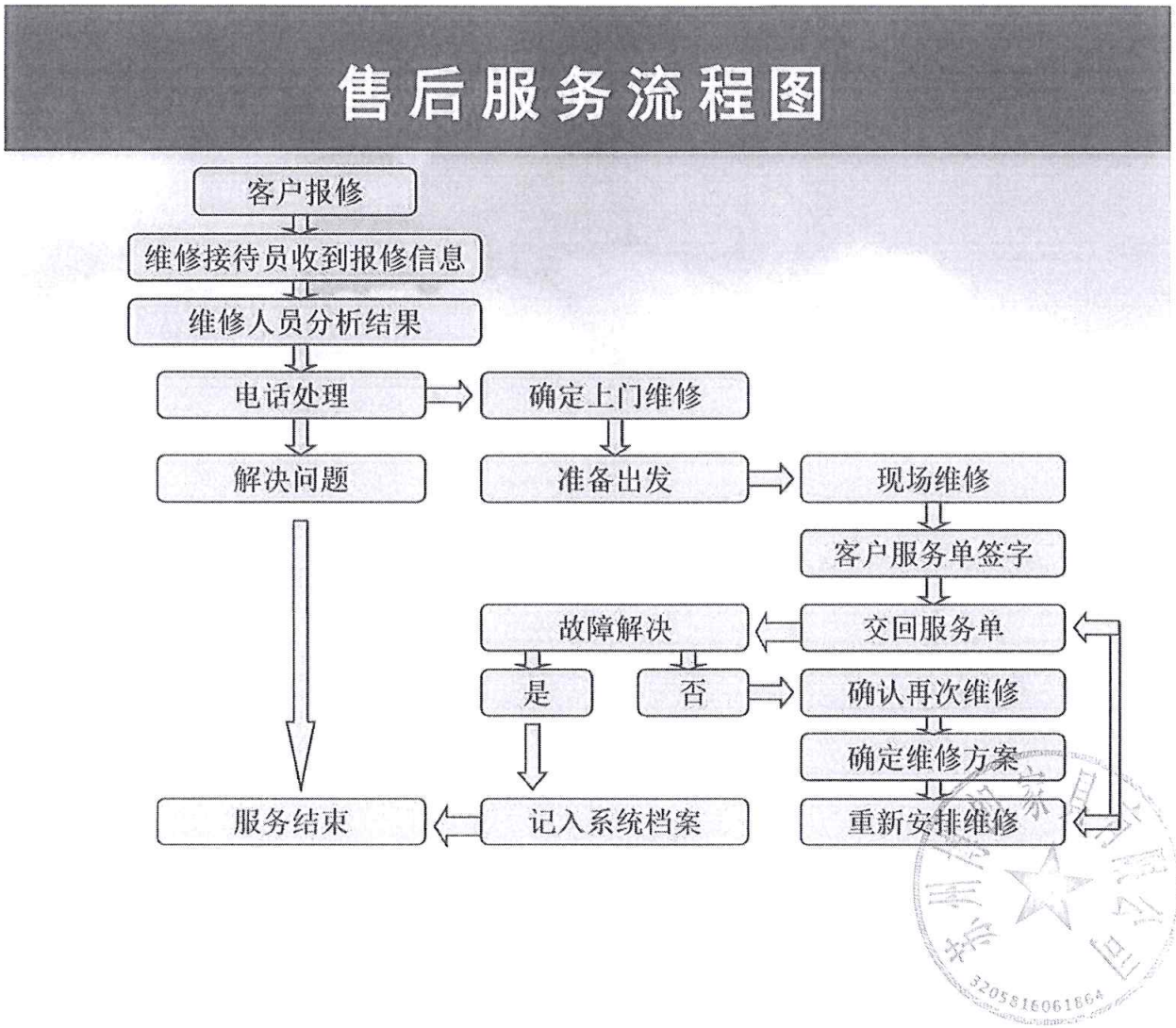
（3）与客户讲解上述产品发生一些简单、轻微的质量问题的现场应急处理。疑难问题解答。

（4）培训的材料和文件包括：系统设备使用手册，方案设计，技术资料，系统维护手册。

（5）培训设施主要包括工程中的工具、现场的设备和仪器。我们公司还将提供相关的与系统有关的设备供培训使用。

14.2服务流程、服务标准

14.2.1 售后服务流程图



14.2.2 标准化服务流程

1、问题受理

- 7*24 小时维修热线，即时响应并记录《客户问题登记表》
- 关键信息：产品型号、故障现象、发生时间、客户联系方式

2、到达现场

- 现场派驻维修工程师
- 即时到达现场开始售后作业

3、解决方案实施

- 现场可解决问题：30 分钟内解决问题
- 无法现场解决的问题： 1 小时内提供备用产品供院方使用
- 第三方责任：协调处理

4、闭环管理

- 服务完成后需客户签字确认《服务回执单》
- 48 小时内回访，满意度调查纳入绩效考核

14.2.3 服务质量保证标准

为更好的为广大新老客户服务，我公司已通过售后服务五星认证，提供更标准，更规范，更合理，更及时的售后服务。

公司按照国标（GB/T27922-2011）售后服务标准管理本公司服务体系，相应配置服务体系、售后流程、人员配置及工具配置。

1、产品质保期六年 ，质保期从取得验收合格之日起计算。在质保期内，成立专门的技术支持和售后服务小组，提供完善周到的本地化服务，具有 7*24 小时的维护支持能力以及优先服务级别。在采购人提出服务要求后，即时响应，并在现场派驻维修工程师，可以即时开始售后作业，现场可解决问题：30 分钟内解决问题，无法现场解决的问题： 1 小时内提供备用产品供院方使用。

2、提供专业的技术培训（操作、维修），保证需方操作人员正常使用设备的各项功能。

3、在质保期内，无偿并迅速更换由于元器件缺陷及工艺等问题而发生故障的产品，并对因维修、保养，更换零部件等所发生的一切费用，均由我司承担。免费提供并安装设备安装、调试、使用所需全部配件及易耗品，确保设备正常使用。

4、如有其他项目需我司配合完成，无条件派相关工程师现场配合，直至该项目完成。

《商品售后服务评价体系》证书（五星级）

售后服务认证证书

★★★★★

证书编号：NSI23FWB0102R1S-5

兹证明：

苏州博朗家具有限公司

统一社会信用代码：9132058172054687XD

经评价，服务能力达到：

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》规定的五星级要求

证书覆盖范围：

家具（办公家具、校用家具、公寓家具、宾馆酒店家具）、实验室家具的售后服务（五星级）

注册地址/审查地址：常熟市辛庄镇旺倪桥村

颁证日期：2023 年 05 月 24 日

有效期起：2023 年 06 月 04 日

有效期至：2026 年 06 月 03 日

初次颁证日期：2017 年 06 月 09 日

证书有效性以右侧二维码扫描内容为准

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)查询

中标联合（北京）认证有限公司网址：www.ccnsi.cn

中标联合（北京）认证有限公司 证书专用章

中标认证™

中标联合（北京）认证有限公司

中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

NO:Z 0023432

建议使用谷歌浏览器、火狐浏览器、360浏览器（极速模式）、IE9+（非兼容性视图）

国家市场监督管理总局 State Administration for Market Regulation | 全国认证认可信息公共服务平台 认e云

首页 认证结果 从业机构 从业人员 认证规则 数据统计 检验检测 科技标准 政采信息

当前位置：认证结果 / 认证结果综合查询

查询条件

证书编号：请输入准确的证书编号　　获证组织名称：苏州博朗家具有限公司

认证项目：

国家地区：　　证书状态：　　具有CNAS标识

查询　重置

组织列表(点击查看证书信息)

序号	组织名称	统一社会信用代码/组织机构代码
1	苏州博朗家具有限公司	9132058172054687XD

证书列表(点击查看详细信息)

苏州博朗家具有限公司

证书编号：69023S0132R0S 有效　认证项目/产品类别：中国职业健康安全管理体系认证　证书到期日期：2026-12-18

发证机构：天准认证有限公司

苏州博朗家具有限公司

证书编号：69023Q0225R0S 有效　认证项目/产品类别：质量管理体系认证（ISO9001）　证书到期日期：2026-12-18

发证机构：天准认证有限公司

苏州博朗家具有限公司

证书编号：69023E0138R0S 有效　认证项目/产品类别：环境管理体系认证　证书到期日期：2026-12-18

发证机构：天准认证有限公司

苏州博朗家具有限公司

证书编号：NSI23FWB0102R1S-5 有效　认证项目/产品类别：商品售后服务评价认证　证书到期日期：2026-06-03

发证机构：中标联合（北京）认证有限公司

完整的服务体系及服务人员配置标准

以下为本公司服务体系及安装技术力量：

一、 售后服务机构和售后服务负责人：徐骁；

报修受理及备案负责人：王雪娟；

技术支持负责人：薛国忠；

统筹与运输负责人：王敏华；

具体维修人员：徐金根（主管）、陈建康、冯健康。

二、 专门设有 24 小时报修电话:0512-51553376,52461159 传真:0512-52460159。由负责人及时记录并开单派员工及时上门维修。维修回单统一装订定期回访。

三、 配备专用维修车辆：苏 E138WQ，苏 ED525D。

四、本地固定售后服务场所：常熟市辛庄镇旺倪桥村。

投标人公章：苏州博朗家具有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2026 年 03 月 31 日

售后服务体系认证人员证书

培训合格证书

证书编号：NSI-SH-2023-0605

姓名：徐骁

身份证号：320520197811250732

参加了GB/T27922-2011 中要求的售后服务管理师资格培训，考核合格，准予颁发合格证书。

网站查询：http://www.ccnsi.cn

中标联合（北京）认证有限公司 证书专用章

培训开始日期：
培训结束日期：
发证日期：2023-05-17
截止日期：2026-05-16

中标联合（北京）认证有限公司

中国 · 北京 · 朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

培训合格证书

证书编号：NSI-SH-2023-0600

姓名：薛国忠

身份证号：320520197007292333

参加了GB/T27922-2011 中要求的售后服务管理师资格培训，
考核合格，准予颁发合格证书。

网站查询：http://www.ccnsi.cn

中标联合（北京）认证有限公司 证书专用章

培训开始日期：
培训结束日期：
发证日期：2023-05-17
截止日期：2026-05-16

中标联合（北京）认证有限公司
中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

培训合格证书

证书编号：NSI-SH-2023-0601

姓名：徐金根

身份证号：320520196209122311

参加了GB/T27922-2011 中要求的售后服务管理师资格培训，考核合格，准予颁发合格证书。

网站查询：http://www.ccnsi.cn

培训开始日期：
培训结束日期：
发证日期：2023-05-17
截止日期：2026-05-16

中标联合（北京）认证有限公司
中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

培训合格证书

证书编号：NSI-SH-2023-0602

姓名：王雪娟

身份证号：320520198111060721

参加了GB/T27922-2011 中要求的售后服务管理师资格培训，考核合格，准予颁发合格证书。

网站查询：http://www.ccnsi.cn

中标联合（北京）认证有限公司 证书专用章

培训开始日期：
培训结束日期：
发证日期：2023-05-17
截止日期：2026-05-16

中标联合（北京）认证有限公司

中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

培训合格证书

证书编号：NSI-SH-2023-0604

姓名：冯健康

身份证号：320520196704032313

参加了GB/T27922-2011中要求的售后服务管理师资格培训，考核合格，准予颁发合格证书。

网站查询：http://www.ccnsi.cn

中标联合（北京）认证有限公司 证书专用章

培训开始日期：
培训结束日期：
发证日期：2023-05-17
截止日期：2026-05-16

中标联合（北京）认证有限公司

中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

培训合格证书

证书编号：NSI-SH-2023-0603

姓名：陈建中

身份证号：320520197206052316

参加了GB/T27922-2011 中要求的售后服务管理师资格培训，
考核合格，准予颁发合格证书。

网站查询：http://www.ccnsi.cn

中标联合（北京）认证有限公司 证书专用章

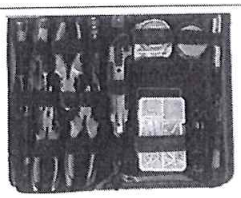
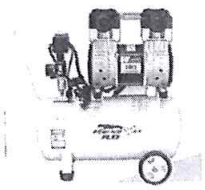
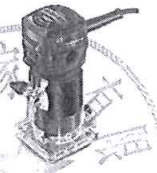
培训开始日期：
培训结束日期：
发证日期：2023-05-17
截止日期：2026-05-16

中标联合（北京）认证有限公司
中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号（100025）

售后服务人员配置

序号	姓名	年龄	性别	职务	专业年限	专业/资格	专长
1	薛国忠	56	男	总经理	35 年	售后服务管理师	管理/统筹
2	徐金根	61	男	组长/生产统筹	40 年	售后服务管理师	管理/木工
3	徐骁	48	男	组长/图纸技术	24 年	助理工程师/售后服务管理师	设计/技术支持
4	陆静雅	55	女	会计	36 年	注册会计师	财务
5	王雪娟	45	女	协调人员/客服	21 年	售后服务管理师/安全员	协调/安全
6	陈建康	55	男	生产厂长	35 年	售后服务管理师	管理/木工
7	冯建康	54	男	木工组长	36 年	售后服务管理师	管理/木工
8	庄连元	56	男	安装负责人	33 年		管理/木工
9	金建华	60	男	油漆组长	35 年		管理/油工
10	薛建兴	60	男	木工	39 年		木工

售后服务设备配置

售后服务中投入的设备情况							
设备名称	型号	产地	品牌	数量	购买时间	生产企业	
多功能工具包（内含一字批、十字批、卷尺、美工刀等小工具）		德国	博世	30	2019	德国博世公司	
全自动电动充电起子	GSR120	德国	博世	20	2018	德国博世公司	
电动充气钻（电锤）	GBH2-24RE	德国	博世	5	2019	德国博世公司	
小型电动切割机	CM4SB	日本	日立	8	2020	日本日立公司	
小型电动刨光机	M1B-FF-110	中国	东成	5	2019	美国百得公司	
小型空压机	风豹	上海	捷豹	2	2018	上海捷豹公司	
修边机	GKF550	德国	博世	2	2018	德国博世公司	

十五、 故障应急管理服务方案

15.1 故障应急处置程序

为有效预防本次苏州大学附属第一医院关于全院零星家具采购(含转化院区)项目中出现的各类突发事件、及时妥善处理家具生产、送货安装及使用中的紧急状况，减少人员及财产损失，保障项目成功完工，特制定本应急预案。

1.目的

为有效预防、及时控制和消除产品质量事故的危害，确保稳定生产，依据"科学管理、质量第一、持续改进、顾客满意"的质量方针，系统应对事故的能力，及时有效预防、控制和减少安全事故的危害，最大限度地保障公众身体健康与生命安全，促进公司持续健康发展，特制定本预案。

2.依据

依据《中国人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《国家突发公共事件总体应急预案》等法律法规及有关规定，并结合公司实际情况。

3.适用范围

公司产品的生产加工、包装、储存、运输、流通和消费等环节发生意外，导致对产品的安全、质量造成影响或者可能对产品安全、质量构成潜在的重大危害，并造成或可能造成重大影响的产品安全、质量事故适用于本预案。

4.职责

4.1 总经理办公室负责应急预案的编制，并负责应急措施的组织实施；

4.2 各部门负责应急措施的具体执行和实施。

5.名词术语

5.1 一般质量问题:批数量在 10 以内,不会造成人身伤害，且不具有普遍性的质量问题。

5.2 较大质量事件:指同一批数量大于 10 少于 50 的质量问题，不会造成人身伤害，但存在明显的质量问题，如开裂、松动等。

5.3 重大质量事件:指被技术监督部门、卫生防疫部门通报或查封的产品，以及有缺陷产品数量超过 50 的质量事件，或媒体曝光，或其它可能潜在的安全危害的事件。

5.4 恶性质量事件：批量产品中存在对人体造成严重危害的质量问题，或产品已经对人体造成严重危害的事件。

5.5 潜在质量事件：产品的质量、安全危害尚未形成，如不采取相应的措施，将转化成较大、重大甚至恶性质量事件的事件。

6. 内容

6.1 监测系统

6.1.1 检验车间、生产车间负责生产过程中产品质量、安全问题的监测和汇报工作；

6.1.2 仓库负责成品储存过程中产品质量、安全事件的监测和汇报；

6.1.3 销售部负责销售过程中出现的产品质量、安全事件的监测和汇报。

6.2 预警系统

技术部、销售部、生产部应该按照各自的职责要求，加强对安全事件的监测和分析，提高质量意识和隐患意识，及时分析产品的危害程度、可能的发展趋势，及时作出预警，并保障系统的有效运行。

6.3 应急响应

6.3.1 一般质量事件的应急响应

（1） 技术部负责及时将问题的情况通报总经理办公室；

（2） 根据职责相关部门对问题的原因进行分析，并制定相应的改进预防措施，并具体执行；

（3） 技术部根据情况对整改效果进行验证。

6.3.2 较大质量事件的应急响应

（1） 较大质量事件发生后，对口部门负责迅速控制所有问题产品或可能存在问题的产品，防止其继续流通或销售；

（2） 技术部组织相关部门对原因进行分析，制定出相应的处理措施，并负责对措施的执行效果进行验证。

6.3.3 重大质量事件的应急响应

（1） 技术部组织相关部门对问题的原因进行分析，并根据事件的影响程度制定出相应的应急措施，内容包括产品的处理，消除影响、降低损失等方面的内容。

（2） 各部门负责按照应急措施的要求迅速组织相关工作。

（3） 技术部负责对应急措施的执行情况进行检查。

6.3.4 恶性质量事件的应急响应

（1） 恶性质量事件发生后，销售部、生产部迅速控制同批次的所有产品，就地隔离，在重新接到对该批产品的处理通知之前，任何人不得处理该批产品；同时由技术部对产品造成

的危害和社会影响进行正确的评估，在可行的情况下尽量防止产品危害和不良社会影响的继续扩大。

（2） 技术部、生产部负责迅速组织相关人员（含专业技术人员）进行研究分析，确定问题产品的生产批次，产品危害的等级，以及产生的原因等问题，并形成详细的书面报告；

（3） 技术部负责组织各部门召开专题会议，总经理主持会议，分析问题原因，并制定应急处理措施，形成决议，决议的内容应该包括消除影响、减轻危害、降低损失等方面的措施。

（4） 会议形成的决议在第一时间内由各部门负责传达到本部门的相关人员，并按照决议的要求执行。

（5） 总经理办公室负责决议实施效果的验证。

6.3.5 潜在质量事件的应急响应

（1） 本着预防为主的原则，对于潜在的质量事件必须高度重视，潜在质量事件一旦发生，必须及时通知技术部、生产部，由技术部协助组织相关人员对潜在质量事件的影响和危害程度进行评估；

（2） 根据危害评估的结果，制定相应的补救措施，避免质量安全事故的发生，降低损失。

（3） 技术部负责对预防措施的效果进行验证，必要的情况下，产品需要定点进行销售，一旦出现问题，便于及时有效的控制扩散。

6.4 紧急处置

产品处置由产生问题的生产车间负责，问题出现后，迅速对产品进行隔离，并正确标识，产品的最终处理措施下达之前，任何人不得对产品进行随意处治。

事态出现急剧恶化的情况时，或者潜在的质量事件向重大甚至恶性事件转化时，责任部门必须及时向调度室及生产副总通报相关情况，根据指令组织相关人员，执行紧急处置措施。

6.5 响应终结

质量事件的危害或相关的安全因素等消除后，技术部组织有关人员进行分析论证，经具体分析、调查，确认无危害和风险后，提出终止应急响应的建议，经讨论通过后实施。

6.6 后期处置

6.6.1 总结报告

重大质量事件处理完结后，由责任部门形成书面的总结材料，经讨论通过后发至各部门进行学习，并根据情况需要，可对本响应程序作出修改。

6.6.2 责任追究

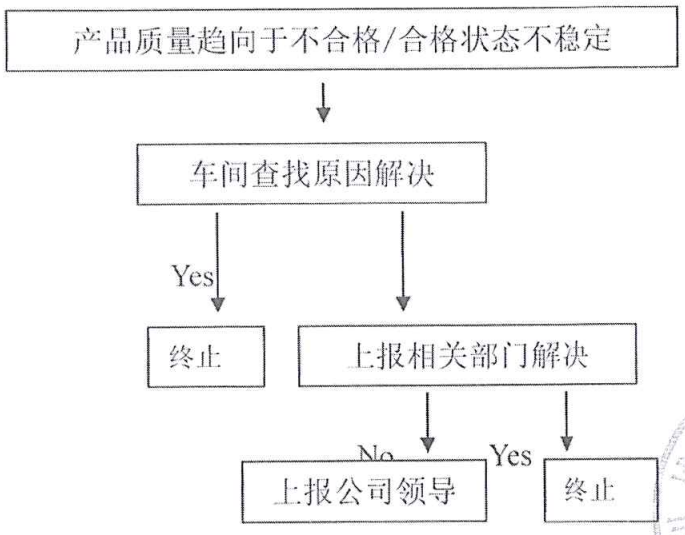
对在重大质量事件的预防、通报、报告、调查、控制和处理过程中，有玩忽职守、失职、

渎职等行为的，根据情况进行处罚，影响重大的追究法律责任。

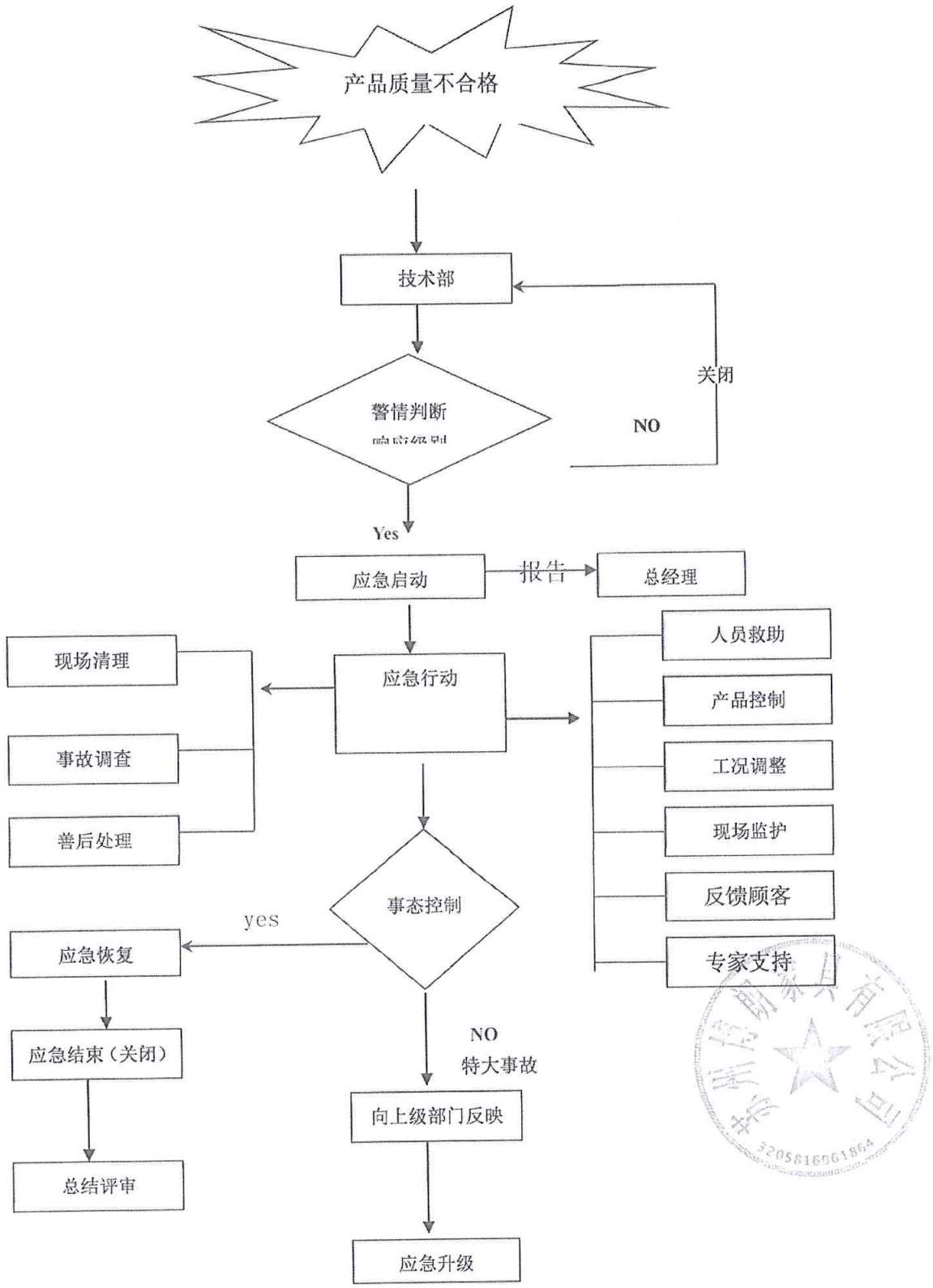
附件 1：潜在质量不合格

附件 2：产品质量不合格

附件 1：潜在质量不合格



附件 2：产品质量不合格


产品质量不合格
技术部
警情判断
关闭
NO
Yes
应急启动
报告
总经理
现场清理
事故调查
善后处理
应急行动
人员救助
产品控制
工况调整
现场监护
反馈顾客
专家支持
事态控制
yes
应急恢复
应急结束（关闭）
总结评审
NO
特大事故
向上级部门反映
应急升级

15.2 应急处置流程

一、应急响应原则

1. 安全第一：确保人员安全，避免二次伤害（如倾倒、尖锐边角、电路故障等）。
2. 快速评估：判断故障类型及严重程度，决定是否需要立即停用或临时加固。
3. 分级处理：根据故障影响范围（个人/公共区域）和紧急程度（如影响使用、存在安全隐患）分类处理。

二、常见故障类型及应急措施

故障类型	应急措施
1. **结构松动/断裂**（如桌椅腿脱落、柜门脱落）	- **立即停用**：在故障家具周围设置警示标识（如“维修中，请勿使用”）。 - **临时加固**：用绳索、胶带或木条固定松动部件，防止进一步损坏或倾倒。 - **转移物品**：清空家具内重物，减轻承重压力。
2. **玻璃/陶瓷破损**（如桌面碎裂、镜子破裂）	- **隔离区域**：划定危险区，防止人员靠近。 - **清理碎片**：佩戴手套，用扫帚和簸箕清理大块碎片，再用吸尘器处理细小玻璃渣。 - **记录上报**：拍照留存证据，上报负责人。
3. **电路故障**（如电动沙发、智能家具失灵）	- **切断电源**：立即拔掉插头或关闭总电源，避免触电风险。 - **检查原因**：初步判断是否为短路、过载或部件损坏。 - **联系专业人员**：禁止非专业人员拆解电路设备。
4. **尖锐边角暴露**（如金属家具生锈、木刺突出）	- **临时防护**：用胶带、泡沫或布料包裹尖锐部位。 - **限制使用**：避免儿童或老人接触，设置警示标识。
5. **家具倾倒风险**（如书架、衣柜重心不稳）	- **加固支撑**：用重物（如沙袋）抵住底部，或用绳索固定在墙面。 - **转移重物**：将上层物品移至地面，降低重心。

三、故障应急处置

1. 发现故障

接到客户报修电话，即时响应，初步沟通确认故障位置、类型及影响。

2. 初步评估

项目负责人到场确认故障等级，决定是否启动应急程序。

3. 现场处理

按故障类型采取对应措施（如隔离、加固、清理等）。

4. 维修处理

到场人员对故障进行维修维护，未能在承诺的时间内维修好故障设备，则在 1 小时内提供全新设备供客户使用，等故障设备修好后再换回。

5. 后续跟进

维修完成后验收，更新家具维护记录。

分析故障原因，制定预防措施（如定期检查、更换老化部件）。

四、预防措施

1. **定期检查**：每季度对家具进行稳定性、结构完整性检查。
2. **使用规范**：避免超载使用，禁止在不稳定家具上攀爬或跳跃。
3. **环境控制**：保持室内干燥，防止木质家具受潮变形或金属家具生锈。
4. **培训教育**：对员工或用户进行基础安全培训，识别潜在风险。

五、注意事项

- **禁止私自维修**：非专业人员不得拆卸或改装家具，尤其是电路或结构部件。
- **儿童防护**：对公共区域家具的尖锐边角提前安装防撞条。
- **应急物资储备**：常备胶带、绳索、警示标识、手套等工具。

15.3 项目维护方案

一、项目背景与目标

为了提高本项目家具的质量和服务水平，满足医院日益增长的需求，特制定了本项目家具的项目运维方案。本方案旨在明确项目背景、目的、范围和目标，提出项目实施方案、运维管理和后期服务等方面的具体措施，以确保项目顺利运行，提高客户满意度。

二、项目实施方案

1. 项目进度计划

根据项目的实际需求，制定详细的进度计划。首先，在项目启动阶段，将进行需求调研、方案设计和预算制定等工作。其次，在项目执行阶段，将按照设计方案进行家具制造、质量检测和配送安装等作业。最后，在项目收尾阶段，将进行项目验收、结算和后期服务等工作。

2. 项目质量管理

建立严格的质量管理体系，确保本项目家具的质量符合相关标准和客户需求。首先，选用优质的原材料和零部件，并进行严格的质量检验。其次，实施严格的生产工艺和流程，确保家具的制造质量。最后，进行质量检测和验收，对不合格的产品进行整改和赔偿。

3. 项目成本管理

实施有效的成本管理措施，确保项目的成本控制在预算范围内。首先，制定合理的预算方案，并在项目实施过程中进行实时监控。其次，加强成本控制和管理，降低原材料、人力和物流等方面的成本。最后，进行成本分析和优化，提高项目的经济效益。

4. 项目风险评估

实施全面的风险评估和管理，确保项目的顺利进行。首先，识别项目的潜在风险和威胁，并进行评估。其次，制定相应的风险应对措施和预案，降低风险带来的影响。最后，定期进行风险评估和调整，确保项目的稳定运行。

三、项目运维管理

1. 项目巡检维护

建立完善的巡检维护体系，确保本项目家具的正常运行。首先，定期对家具进行检查和维护，及时发现和解决问题。其次，实施预防性维护和保养措施，延长家具的使用寿命。最后，建立维护档案和报告制度，记录和维护情况。

2. 故障处理

建立快速的故障处理机制，确保本项目家具在发生故障时能够及时得到处理。首先，设立专门的故障处理小组，负责处理家具故障问题。其次，实施故障分类和优先处理制度，确保重要故障能够优先得到处理。最后，进行故障原因分析和整改措施制定工作，防止故障再次发生。

3. 安全监控

实施全面的安全监控措施，确保本项目家具的安全使用。首先，加强本项目家具的防火、防盗等安全措施。其次，定期对家具进行安全检测和维护保养工作。最后，建立安全事故应急预案和响应机制，确保在安全事故发生时能够及时处理和解决。

四、项目后期服务

1. 客户培训

提供全面的客户培训服务，确保本项目工作人员能够正确使用和维护本项目家具。首先，根据客户需求和实际情况制定培训计划。其次，进行家具使用和维护方面的培训课程和教育活动。最后，定期对客户进行培训效果评估和反馈收集