河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）

7岁以上残疾人基本辅助器具适配项目合同

合同编号：（　　）

甲方：河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）

乙方：武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司

本合同于__2026__年__9__月__11__日由需方和供方按下述条款签署。

在甲方为获得7岁以上残疾人基本辅助器具适配项目（包1假肢）服务，邀请乙方参加了该项目公开招标（项目编号：豫财招标采购-2026-714，包号：豫政采(2)20261035-1），并接受了乙方投标。本项目预算总价为人民币肆拾贰万元整（¥420000.00元），合同总价：肆拾万玖仟肆佰玖拾元整（¥409490.00元），本合同为全费用包干固定总价合同，包含货物货款、包装、运输、保险、装卸、残疾人筛查评估适配服务、培训费、全部税费、抽样送检费、破坏性试验相关费用、质保维修、人工、全套资料以及招标文件、投标文件要求完成本项目全部工作的一切费用，采购人无需另行支付任何款项。双方以上述事实为基础，签订本合同。

本合同在此声明如下：

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。

2. 下述文件作为合同签订的基础，是构成本合同的主要组成部分，并与本合同一起阅读和解释：

1）本合同条款

2）本合同条款附件

附件1 报价一览表（开标一览表）

附件2 售后服务方案

3）成交通知书

3. 乙方投标文件、本项目招标文件。

合同条款

第一条　　采购项目、数量、金额

1.1 采购项目：7岁以上残疾人基本辅助器具适配项目（包1假肢）；包含大腿假肢材料70套、小腿假肢材料70套，假肢制作工具及耗材。

1.2 货物品牌、型号、技术参数、供货数量以招标文件、乙方投标文件《货物说明一览表》《投标分项报价表》及投标样品为准，供货产品必须与投标递交样品完全一致，不得降配。确需更换零部件，乙方须提供生产厂家加盖公章书面确认文件，替换配件性能指标不得低于原投标产品。

1.3 本合同总金额：人民币大写肆拾万玖仟肆佰玖拾元整（¥409490.00 元）。

1.4 甲方如需追加或减少与本合同标的相同货物，在不改变合同其他条款前提下，可签订补充合同，所有补充合同累计金额不得超过原合同金额的 10%，不得变更服务内容、单价及实质性条款。

第二条 服务质量标准

2.1 乙方所供全部货物必须符合国家、行业现行标准，执行 GB/T 18375 系列、GB 14723- 2008《下肢假肢通用件》、GB/T 20944.3- 2008 等国家及行业标准，同时完全响应招标文件及乙方投标文件全部技术条款（含投标正偏离响应内容）。

2.2 核心部件供货须匹配投标文件要求的相关资料

2.3 本项目全部产品均为国内本国产品，无进口部件，全部为原厂全新正品，严禁使用翻新、替换配件。

2.4 乙方严格按照《个人信息保护法》保护残疾人个人及残肢隐私信息，建立加密一人一档，严禁信息外泄。

第三条 乙方对服务质量负责的条件及期限

3.1 质保期限：三年，自项目全部货物验收合格之日起计算。

3.2 质保期内若非人为因素造成同批次产品故障率达到 10%，乙方无条件全部退货，并赔付合同总价 15%违约金，同时赔偿甲方全部直接及间接损失。

3.3 甲方有权对中标产品开展选择性破坏性试验；有权抽取至少 1 件、不超过 3 件产品委托省级以上专门机构抽样检测；抽样检测、破坏性试验产生全部费用由乙方承担。

3.4 若检测结果与投标承诺材质、规格参数、投标样品不符，甲方有权拒付货款、全部退货，由此产生全部损失由乙方承担。

3.5 质保期内乙方提供免费维修、免费更换配件服务；乙方设立郑州总服务中心+七大地市服务站点，提供 7×24 小时服务热线；质保期满后仅收取备品配件成本，上门维修人工永久免费。

第四条 采购项目的附（配）件、工具数量及供应办

4.1 配件、工具、耗材数量、型号规格详见本合同附件 1《报价一览表》及投标文件《投标分项报价表》、《货物说明一览表》。

4.2 全部配件、工具、耗材随主货物一同供货，零部件独立密封包装，部件之间缓冲分隔，满足防潮、防腐、防碰撞要求。

4.3 供货时同步配套提供假肢装配、康复培训全部配套技术资料。

第五条 采购项目所有权自 全部货物送达甲方指定地点并完成验收合格 时起转移，但甲方未履行支付价款义务的，采购项目属于 乙方 所有。

第六条 提供采购项目的方式、地点、时间

6.1 交货（供货）方式：乙方负责包装、运输、装卸送货至甲方指定地点。运输途中发生损坏、丢失全部由乙方无偿更换补齐，承担全部费用。

6.2 交货地点：甲方指定地点。

6.3 交货时间：自本合同签订之日起 30 日历天内完成全部货物供货并交付。

6.4 乙方同时完成本项目配套残疾人筛查、评估、适配相关配套服务，服务标准按照投标文件《实施方案》执行。

第七条 付款结算方式、时间及地点，付款方式：

项目全部设备、耗材全部供货完成，配套筛查评估适配服务落实完成，经验收合格后，十五个工作日内转账支付合同总额的 100%。

乙方须向甲方开具合法有效的全额增值税发票；乙方未开具合规发票，甲方有权顺延付款，不承担逾期付款责任。

第八条 担保方式（可另立担保合同）

本项目不收取履约保证金。招标代理服务费由乙方按照招标文件规定标准向招标代理机构足额缴纳。本项目严禁转包、违法分包，全部生产、适配、售后由乙方自有团队实施。

第九条 本合同解除的条件

9.1 发生法定解除情形；

9.2 乙方逾期供货超过 15 日历天；

9.3 产品质量严重不合格、抽检/破坏性试验不合格、使用假冒翻新产品、擅自替换核心配件，经甲方书面通知拒不整改；

9.4 乙方转包、违法分包项目；

9.5 乙方泄露残疾人隐私信息造成严重后果；

9.6 守约方向违约方发送书面解除通知，本合同解除，违约方承担全部损失。

第十条 违约责任

10.1 乙方逾期交货，每逾期一日按合同总金额 0.5‰向甲方支付违约金；逾期超过 15 日，甲方有权解除合同，乙方承担由此造成甲方全部损失。

10.2 货物质量、参数、材质与招标文件、投标文件、样品、合同约定不符，乙方须在甲方书面通知后 10 日内完成免费维修、更换；逾期未完成整改，甲方可采取补救措施，产生全部费用由乙方承担，同时甲方

有权上报政府采购主管部门。

10.3 乙方提供虚假材料、假冒、翻新产品，未经原厂确认擅自替换核心配件，甲方有权解除合同、退货拒付货款，乙方承担全部经济损失，上报政府采购监管部门。

10.4 质保期内非人为故障率达到10%，乙方未按约定履行退货赔付义务的，甲方有权从应付货款中直接扣除乙方应当退还的货款、违约金及全部损失，不足部分继续向乙方追偿。

10.5 乙方无正当理由拒签合同、不履行合同，按招标文件约定承担合同总额2%的违约金。

10.6 甲方无正当理由逾期付款，每逾期一日按应付未付款项0.5‰向乙方支付违约金。

10.7 乙方泄露残疾人个人隐私信息，承担相应违约责任，造成损失全部由乙方承担。

10.7 如乙方发生转包、违法分包行为，合同解除，且乙方应当向甲方支付合同总金额10%的违约金，并赔偿甲方全部直接或间接损失。

第十一条 合同争议的解决方式：本合同在履行过程中发生的争议，双方当事人协商解决；也可由有关部门调解；协商或调解不成的，按下列 二 种方式解决。

（一）提交_____仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十二条 本合同自 双方签字盖章之日 起生效。

第十三条 其他约定事项：_____无_____

甲方：河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）　乙方：武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司

甲方（章）：

乙方（章）：

住所：河南省郑州市金水区东风路7号

住所：武汉市汉阳区黄金口金花路8号联东U谷汉阳科技总部港10栋2单元

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

日期：2026年 9月 11日

日期：2026年 9月 11日

附件 1：

开标一览表

项目名称	河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）7 岁以上残疾人基本辅助器具适配项目
招标编号	豫财招标采购-2026-714
包号	豫政采(2)20261035-1
投标总报价（元）	大写：肆拾万玖仟肆佰玖拾元 小写：409490.00 元
质保期	三年（自验收合格之日起）
交货期	自合同签订之日起 30 日历天内
质量要求	合格，符合国家相关验收规范标准
交货地点	采购人指定地点
投标有效期	60 日历天
其他声明	我公司承诺完全响应招标文件全部条款。

附件 2：

售后服务方案

武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司成立于 2006 年 5 月，是集假肢、矫形器研发设计、供应链整合、本地化装配、全周期售后于一体的科技型实体企业。2006 年通过湖北省民政厅假肢矫形器生产装配资质审批，2007 年取得二类医疗器械生产许可证，先后通过 ISO9001 质量管理、ISO14001 环境管理、ISO45001 职业健康安全三体系认证；现有民政部认证假肢矫形器制作师十余名。

我公司作为专业的假肢矫形器集成服务商，与国内外知名假肢配件及耗材生产商建立了长期稳定的战略合作关系，拥有成熟、高效、可靠的供应链体系。公司以“优质资源整合+严格品控把关+专业技术服务”为核心竞争力，为客户提供从产品供应到装配适配的一站式解决方案。合肥精通康复器具有限公司及北京富宇天成假肢矫形器有限公司均为我司长期战略合作伙伴，其产品经我司严格品控体系审核，确保质量可控。

针对河南省残疾人辅具市场，我司已搭建河南服务中心（郑州）+洛阳、周口、三门峡、南阳、信阳、安阳、驻马店 7 大属地服务中心及站点全覆盖本地化服务网络，全省所有地市均可实现 24-48 小时上门技术、维保、培训服务，各站点均常备假肢核心配件库存、专职持证假肢技师，可随时为采购人提供驻场装配、样品送检、批量培训、故障抢修全流程服务。

售后服务评审对照表

序号	招标文件评分条款	我方投标承诺内容	佐证材料位置	响应程度
1	本地化售后服务网点建设	郑州总部+河南洛阳、周口、三门峡、南阳、信阳、安阳、驻马店 8 地市设立属地驻场服务站，配备多名持证注册假肢制作师、专职维修技师；	第 150-151 页（全省服务网络布局章节）	优于
2	售后响应时效（电话响应、上门时效）	7×24 小时服务热线，30 分钟内电话响应；郑州市当日上门，省内各地市 24 小时到场处置	第 152-153 页（分级售后响应机制章节）	优于
3	质保期内免费维修服务	验收合格起 3 年整机免费质保，非人为故障免费更换配件、免费上门维修，不收取任何费用	第 156 页（质保期服务约定条款）	完全响应
4	质保期满后	终身提供有偿维修服务，仅收取配件成	第 156 页（质保期	优于

序号	招标文件评分条款	我方投标承诺内容	佐证材料位置	响应程度
	维修服务及收费标准	本费，免收上门检测费、人工费；配件单价不高于本次投标同型号价格	满维保承诺段落）	
5	备品备件长期供应保障	郑州中心仓常备全系列备品备件，质保期满后终身供应原厂正品配件，保障产品全生命周期使用	第 150 页（郑州中心仓库存说明）	优于
6	免费培训服务（装配、使用、康复）	交付后总计 16 课时四维一体免费教学（康复 4 课时+装配 4 课时+维护 4 课时），含驻场实操、回访复训、终身线上指导，全程无任何培训费用。	第 145-149 页（四维一体培训完整方案）	优于
7	故障赔付及退货保障机制	质保期内非人为故障产品占比≥10%，整批无条件全额退货并赔偿全部损失；抽样/破坏性试验不合格全额退款	第 156 页（退货、抽样、破坏性试验赔付条款）	优于
8	售后服务专职人员配置	配置注册假肢制作师、维修工程师、客服专员共 8 人以上，全部持证上岗，8 地市均有驻场人员	第 153-155 页（售后专职团队配置表）；第 337-347 页（技师资格+社保证明）	优于
9	残疾人个人信息保密管理	严格遵守《个人信息保护法》，残疾人适配筛查、康复评估数据仅用于本项目，不泄露、不外传	第 159-160 页（《残疾人个人信息保密专项承诺书》完整盖章页）	完全响应
10	定期回访巡检服务	质保期内每季度主动电话回访，每半年上门巡检一次，主动排查故障隐患，提前维护	第 134-135 页（服务回访管理制度小节）	优于
11	样品一致性及售后衔接	现场递交 4 类样品与批量供货产品 100%一致，样品参数作为验收及售后维修标准依据	第 46-77 页（检测报告）、第 80-124 页（全套样品实拍彩页）	完全响应
12	原厂配件唯一性保障	全部维修配件为原厂原装正品，更换配件需厂家盖章确认，参数不低于原产品，杜绝副厂件替代	第 78 页（《原厂配件唯一性承诺函》独立盖章页）	完全响应

（一）售后服务核心承诺摘要

1.1、致：河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）

我公司对本项目（包 1：假肢）售后服务做出以下核心承诺，全部承诺内容在本投标文件售后服务章节中均有详细展开，具有完全法律约束力，中标后将完整写入采购合同。

序号	承诺事项	核心内容	对应招标文件要求
1	无条件退货条款	质保期内非人为故障率达 10%（≥14 套故障），整批无条件退货，退还全部货款+支付合同总价 15%违约金+赔偿采购人全部损失（含检测费、物流费、重新采购差价等）	完全响应
2	培训体系	四维一体 16 课时系统培训（康复知识 4 课时+产品使用 4 课时+装配操作 4 课时+维护保养 4 课时），分三阶段实施（集中驻场+跟踪回访复训+终身远程教学），包教包会，考核合格为止	完全响应
3	质保期	三年（自验收合格之日起），全部产品免费维修/更换，核心部件质保期内免费换新	完全响应
4	全省服务网络	河南服务中心（郑州）+7 大属地服务站（洛阳、周口、三门峡、南阳、信阳、安阳、驻马店），全省 24-48 小时上门服务，郑州辖区当日到场	优于招标文件
5	应急响应时效	紧急故障（假肢断裂无法行走）30 分钟内响应，启动绿色通道；一般故障 24 小时内解决	完全响应
6	随货质量证明文件	7 类全套资料（独立合格证+材质检测报告+CMA 第三方检测报告+出厂全检汇总表+说明书+维保手册+质保登记卡），纸质+电子双份交付	完全响应
7	抽样检测配合	交货时全程专人配合抽样送检，全部检测费用由我方承担（至少 1 件，不超过 3 件）	完全响应
8	破坏性实验配合	无偿提供样品+设计图纸+技术参数，属地技师全程到场配合；不合格全额退款+15%违约金+承担全部实验费用	完全响应
9	终身服务保障	质保期满后终身提供有偿维修，仅收取配件成本费，免收上门服务费和检查费	优于招标文件
10	零隐形收费	报价已包含筛查、评估、适配服务及检测费用，终身无任何二次收费	完全响应

1.2、核心优势速览

- ☑ 10%退货保障— 业界领先的质量兜底承诺
- ☑ 3 年质保+终身维保— 远超基本要求
- ☑ 全省 8 大服务网点— 24-48 小时上门，郑州当日到场
- ☑ 16 课时系统培训— 四维一体，包教包会
- ☑ 7 类资料随货交付— 质量证明文件齐全
- ☑ 全部费用一口价— 适配、检测、培训全含，无隐形收费

我公司承诺：以上所有服务内容真实有效，具有完全法律约束力。若未按上述条款履约，采购人有权扣除合同款项、终止合同、追究全部经济损失，并上报政府采购监管部门。

（二）、售后服务规章制度

我公司建立了覆盖售后服务全过程的规章制度体系，确保每一项服务有章可循、有据可查、有人负责、有标准衡量：

1、首问负责制

首位接到采购人或最终使用者服务需求的工作人员为第一责任人，负责全程跟踪、协调、督办直至问题完全解决，不得以任何理由推诿扯皮。责任人需将服务需求完整记录，生成服务工单，并持续跟进直至工单关闭。

2、限时办结制

所有服务事项均设定明确的办结时限，具体标准如下：

服务事项类型	办结时限	责任人
一般咨询事项	2 小时内回复	客服专员
技术问题咨询	4 小时内出具解决方案	技术工程师
一般故障报修	24 小时内完成处理	属地技师
紧急故障报修	4 小时内响应，48 小时内解决	属地技师+售后负责人
投诉受理处理	24 小时内反馈处理方案	售后负责人

3、服务回访制度

3.1、每次售后服务完成后 3 个工作日内进行电话回访，确认问题是否彻底解决、客户是否满意。

3.2、质保期内每季度进行一次主动电话回访，了解产品使用情况，收集客户反馈。

3.3、质保期内每半年进行一次实地巡检，属地技师上门全面检查产品状况，提前排查隐患。

3.4、回访记录全部存入服务档案，作为服务质量考核和改进的依据。

4、服务公示制度

在产品交付的同时，向采购人提供书面的《售后服务手册》（纸质版+电子版），内容包含：

公示内容	具体说明
服务承诺	质保期限、响应时效、服务标准
服务流程	从报修到解决的完整流程图示
服务电话	各级服务热线、投诉电话
投诉渠道	投诉电话、邮箱、地址
服务网点	全省各站点地址、电话、联系人

5、服务档案管理制度

5.1、为每批次交付产品建立独立的电子化服务档案，档案内容包括：产品明细清单、交付验收记录、产品合格证及质量证明文件、培训签到表、历次维修保养记录、回访记录、巡检报告等。

5.2、服务档案实行“一物一档、一批一册”管理，确保每件产品的来源可追溯、去向可查证、服务可追踪。

5.3、服务档案保存期限不少于质保期满后 5 年，为产品的全生命周期管理提供数据支撑。

6、产品合格证和质量证明文件管理制度

6.1、随货交付全套资料：每批次产品交付时同步提供以下完整的质量证明资料：

序号	文件名称	内容说明	数量	形式
1	单件独立产品合格证	标注产品名称、规格型号、生产日期、检验员签章	每件 1 份	纸质原件
2	原材料材质检测报告	钛合金、碳纤维、树脂等原料批次检测单	每批次 1 套	纸质+电子
3	CMA 第三方检测报告	碳纤储能脚、多轴气压膝、多轴机械膝、双轴动踝关节	各 1 份	纸质+电子
4	出厂批量成品全检汇总表	全部产品出厂检验数据	每批次 1 份	纸质+电子
5	产品图文说明书	使用方法、安全注意事项	每件 1 套	纸质+电子
6	维护保养手册	日常保养方法、故障排查指南	每件 1 套	纸质+电子
7	质保登记卡	质保期限、服务电话、维修记录栏	每件 1 份	纸质原件

6.2、资料管理要求：所有质量证明文件加盖我公司质量检验专用章，确保真实有效；扫描件同步发送采购人邮箱存档，可随时配合采购人调取原件复核。

7、投标产品彩页管理

我公司在本项目投标文件中完整提供全部产品的彩色产品资料（**第八章 P80-P124**），同时承诺在货物交付时额外交付精装纸质产品画册供采购人日常宣教使用：

提供阶段	内容	形式	用途
投标阶段	全部大腿/小腿假肢、钛连接件、碳纤储能脚、耗材、工具彩页	嵌入投标文件（扫描件）	评审审查
交付阶段	全套产品精装彩色画册	纸质精装 10 套	日常宣教、资料存档

8、满意度调查制度

8.1、每半年开展一次客户满意度调查，调查内容包括：产品质量满意度、交付及时性满意度、服务态度满意度、问题处理效率满意度、培训效果满意度等。

8.2、对调查结果进行统计分析，针对薄弱环节制定改进措施，持续提升服务质量。

8.3 将满意度调查结果作为售后服务团队绩效考核的重要依据，与绩效奖金直接挂钩。

（三）、咨询、售后热线电话服务

1、多层次服务热线体系

我公司建立了覆盖全省、分级响应的服务热线体系，确保采购人和最终使用者能够通过多种渠道便捷地获得服务支持：

服务层级	联系方式	服务时间	服务内容	责任人员
河南服务中心（郑州）	0371-65807080	周一至周日 8:00-18:00	全省总调度、技术支撑、备件调配	客服专员+售后负责人
24 小时应急专线	13526447920	7×24 小时	紧急故障报修、应急处理	售后负责人
全国统一应急热线	4006587388	7×24 小时	全国技术总支撑、疑难问题会诊	总部技术团队
洛阳服务中心	0379-65110568	周一至周日 8:00-18:00	洛阳、济源区域服务	站点售后专员
周口服务站	0394-8282630	周一至周日 8:00-18:00	周口、商丘全域服务	站点装配技师
三门峡服务站	0398-2350336	周一至周日 8:00-18:00	三门峡全域服务	站点售后专员

服务层级	联系方式	服务时间	服务内容	责任人员
南阳服务站	15729081530	周一至周日 8:00-18:00	南阳全域服务	站点装配技师
信阳服务站	18438020606	周一至周日 8:00-18:00	信阳全域服务	站点售后技师
安阳服务站	13949075515	周一至周日 8:00-18:00	安阳、鹤壁、濮阳服务	站点装配技师
驻马店服务站	15729081530	周一至周日 8:00-18:00	驻马店、漯河、平顶山全域服务	站点售后专员

2、多渠道服务接入

2.1、电话服务：设立全国统一服务热线、24 小时应急专线、各站点固定电话，确保服务渠道畅通无阻。

2.2、在线服务：通过微信服务号（德诚康复汇）、专用服务邮箱（decheng0371@126.com）提供远程技术支持和咨询服务，客户可随时在线提交服务需求。

2.3、现场服务：对需要上门处理的问题，由就近属地服务站派员上门服务。

3、服务热线保障措施

3.1、所有服务热线由专人接听和处理，确保电话接通率≥95%。

3.2、建立服务需求登记和跟踪系统，对所有来电、来函进行统一编号登记，确保每个服务需求都有记录、有跟踪、有落实、有反馈。

3.3、定期对客服人员进行产品知识和服务技能培训，确保能够准确、高效地解答客户疑问。

3.4、重大节假日和特殊时期实行值班制度，关键岗位人员手机保持 24 小时畅通。

（四）、退货、投诉全过程服务

1、投诉受理机制

1.1、投诉受理渠道：

投诉专线：0371-65807080（转投售后服务部）

全国投诉热线：400-658-7388

投诉邮箱：decheng0371@126.com

书面投诉：可邮寄至郑州分公司或各属地服务站

1.2、投诉受理时效：

步骤	工作内容	完成时限	责任人
①	与投诉人取得联系，确认投诉事项	接到投诉后 2 小时内	客服专员
②	完成投诉事项的初步核实和分类	8 小时内	售后负责人
③	向投诉人反馈处理方案和处理时限	24 小时内	售后负责人
④	组织实施处理	按方案执行	属地技师
⑤	处理结果验收确认	处理完成后	质量负责人
⑥	客户确认、归档总结	确认后 3 个工作日内	客服专员

2、投诉处理流程

2.1、投诉处理流程：投诉受理→问题诊断→责任认定→方案制定→实施处理→结果验收→客户确认→归档总结

2.2、投诉受理：详细记录投诉人信息、投诉内容、投诉时间，生成投诉受理单。

2.3、问题诊断：组织技术人员对投诉问题进行专业诊断，查明问题原因。

2.4、责任认定：根据诊断结果认定责任归属，属于我方责任的，立即启动处理程序。

2.5、方案制定：根据问题类型和严重程度，制定具体的处理方案和完成时限。

2.6、实施处理：按照处理方案组织实施，确保问题得到彻底解决。

2.7、结果验收：处理完成后由质量管理人员进行验收确认。

2.8、客户确认：由投诉人对处理结果进行确认签字。

2.9、归档总结：将投诉处理全过程资料归档，纳入服务质量分析数据库。

3、退货承诺

3.1、无条件退货触发条款

质保期内所供货物若非人为故障率达到10%（即大腿假肢70套中故障≥7套，或小腿假肢70套中故障≥7套，或合计故障≥14套），则我公司承诺无条件全部退货，并赔偿用户损失。

3.2、标准化退货流程

步骤	工作内容	完成时限	责任人
①	采购方出具书面故障统计表及检测佐证材料	一个工作日内	采购方
②	我司对应属地站点技师上门现场核验故障产品	3个工作日内	属地技师
③	完成全部残次品上门回收清点	10个工作日内	售后负责人
④	全额退还合同总价款	5个工作日内	财务负责人

3.3、损失赔偿标准

除全额退还合同价款外，我公司另行：

√赔付合同总价15%作为违约金

√承担第三方检测机构检测费用

√承担产品往返物流费用

√赔偿因产品故障造成的残疾人康复服务延误损失

√赔偿采购人重新组织采购产生的差价损失

3.4、故障率核算方式

故障率= 非人为故障产品数量÷ 交付产品总数× 100%。同一假肢多次维修后仍故障的，累计计入故障产品数量。非人为故障指经双方确认或经第三方检测机构鉴定，确属产品设计缺陷、材料瑕疵、制造工艺问题导致的质量故障。

4、抽样检测承诺（完全响应招标文件第九项<售后服务计划>第 4 条要求）

4.1、配合义务

我公司郑重承诺：如果中标，交货时完全配合采购方进行抽样检测。由采购方在我公司交付的产品中随机抽取样品（至少 1 件，不超过 3 件），送采购方指定的省级以上具有检测资质的专门机构进行检验。

4.2、判定标准

以招标文件技术参数要求和投标文件承诺的技术指标为判定依据。

4.3、费用承担

全部检测费用由我公司承担，包括但不限于检测机构收取的检测费、样品运输费、鉴定费等，无任何额外收费。

4.4、不合格处置

如检测发现产品与投标时提供的材质规格等有关要求不符，采购方有权拒付货款并退货，由此所产生的一切后果由我公司承担，包括但不限于：

√全额退还已收款项

√支付合同总价 15%的违约金

√承担全部检测费用

√承担由此给采购人造成的全部直接和间接损失

5、破坏性实验承诺（完全响应招标文件第九项<售后服务计划>第 5 条要求）

5.1、配合义务

我公司郑重承诺：采购方将在验收阶段对中标产品进行必要的有选择性的破坏性实验，我公司全程积极配合，具体包括：

配合内容	具体措施	完成时限
样品提供	无偿提供破坏性实验所需样品	接到通知后 2 个工作日内
资料提供	提供原厂设计图纸、工艺资料、技术参数	接到通知后 2 个工作日内
人员配合	属地站点技师全程到场配合实验操作	实验当日

5.2、不合格处理

如破坏性实验结果显示中标产品达不到技术参数要求，视为不合格，采购方有权拒付货款并退货，由此所产生的一切后果由我公司承担，包括但不限于：

√全额退还已收款项

√支付合同总价 15%的违约金

√承担全部实验费用

√赔偿采购人全部损失

6、适配服务及检测费用承诺（完全响应招标文件第九项<售后服务计划>第 7 条要求）

6.1、费用包含承诺

我公司产品报价已包含一定比例的筛查、评估及适配服务等费用，具体包括但不限于：

序号	费用项目	说明
1	筛查费用	对使用人员进行前期筛查
2	评估费用	对使用人员的假肢适配评估
3	适配服务费	假肢装配、调试、适配服务
4	康复指导费	穿戴后的康复训练指导
5	检测费用	供货后产品送检费用（至少 1 件，不超过 3 件）

6.2、检测费用具体承诺

供货后由采购方抽取一定比例（至少 1 件，不超过 3 件）产品送检，相关检测费用由我公司承担，包括检测费、样品运输费、鉴定费等全部费用。采购方可先行垫付，凭发票向我公司报销；也可由我公司直接向检测机构支付。

（五）、相关产品操作培训

1、培训内容体系（完全响应招标文件第九项<售后服务计划>第 2 条要求）

我公司建立“四维一体”的培训内容体系，涵盖康复知识、产品使用、装配操作、维护保养等全方位内容：

培训维度	培训对象	培训内容	标准课时	授课师资
康复知识维度	残疾人及陪护人员、康复中心工作人员	残肢护理知识、皮肤保护方法、防压疮技巧、日常卫生保健、康复训练知识、心理适应辅导	4 课时	持证康复治疗师
产品使用维度	最终使用人员（残疾人）、陪护人员	假肢正确穿戴方法、使用技巧、安全注意事项、日常使用中的正确姿势、常见问题自我排查	4 课时	中级假肢装配师
装配操作维度	康复中心装配技术人员	石膏取型方法、碳纤维包覆工艺、关节阻尼调试、连接件装配技巧、3D 数字化取型操作	4 课时	一级假肢制作师
维护保养维度	采购方维护人员、使用人员	日常清洁保养方法（各部件材质对应清洁方式）、定期检查项目及周期、常见故障识别与简单处理、延长使用寿命技巧	4 课时	驻场专职维保技师

2、康复知识培训详细内容（4 课时）

课时	培训主题	培训内容	培训方式
第 1 课时	残肢基础护理	残肢皮肤日常清洁方法、保湿护理要点、常见皮肤问题的预防与处理	讲解+图示+手册
第 2 课时	防压疮知识	压疮的形成原因、早期识别方法、预防措施、减压技巧、适合的坐姿和卧姿指导	讲解+实操演示
第 3 课时	日常康复训练	穿戴假肢前的肌肉准备训练、穿戴后的适应性训练方法、步态训练基本要领	现场指导+实操
第 4 课时	生活功能训练	日常生活中的功能训练要点、上下楼梯技巧、外出活动注意事项、心理适应辅导	现场指导+实操

3、产品使用培训详细内容（4 课时）

课时	培训主题	培训内容	培训方式
第 1 课时	产品结构与功能	各类型假肢的结构组成、工作原理、关键部件功能	实物展示+讲解
第 2 课时	正确穿戴方法	假肢正确穿戴步骤、穿戴后的调整方法、舒适度检查技巧	现场演示+学员实操
第 3 课时	日常使用技巧	使用中的正确姿势和动作要领、不同场景下的使用技巧	现场演示+指导
第 4 课时	安全注意事项	使用过程中的安全注意事项、禁忌行为、应急处理方法	讲解+案例分析

4、培训实施计划

4.1、培训时间安排

阶段	时间安排	培训内容	培训方式	培训对象
第一阶段：集中驻场培训	交付后 7 个工作日内	16 课时四维完整培训	理论+实操+考核	全员
第二阶段：跟踪回访复训	培训后第 7 天、1 个月、3 个月	问题答疑、针对性补训、使用情况回访	上门+线上	重点人员
第三阶段：终身远程教学	每年持续	康复知识更新、新技术进阶培训	线上视频+图文	全员

4.2、培训方式

集中授课：采用 PPT 讲解、实物展示、视频教学等方式进行理论培训

现场演示：由培训讲师进行操作演示，确保学员看清每个操作细节

学员实操：学员在讲师指导下进行实际操作，确保掌握正确方法

一对一指导：针对残疾人使用人员，采用一对一指导方式，确保每位使用者掌握

资料辅助：提供图文并茂的培训手册，方便学员课后复习和查阅

4.3、培训资料提供

我公司免费提供以下全套培训资料（纸质版+U 盘电子版双份）：

序号	资料名称	内容说明
1	《产品使用说明书》	含图文详解，涵盖全部产品
2	《日常维护保养手册》	清洁保养方法、周期、注意事项
3	《康复训练指导手册》	残肢护理、步态训练、功能训练
4	《常见故障排查指南》	故障识别方法、简单处理技巧
5	《产品质保卡》	质保期限、服务电话、维修记录

序号	资料名称	内容说明
6	教学实操视频	穿戴、保养、训练全过程视频
7	康复知识科普海报/短视频	电子版宣教素材，可供康复中心日常使用

5、培训师资配置

序号	讲师岗位	资质	职责	从业年限
1	主讲师	假肢制作师	负责产品结构、装配操作授课	10 年以上
2	实操讲师	中级假肢装配师	负责穿戴操作、维护保养实操指导	10 年以上
3	康复讲师	持证康复治疗师	负责康复知识、残肢护理、步态训练指导	5 年以上

特殊保障：如有听障残疾人参训，我公司免费协调专业手语翻译到场，确保培训无障碍。

6、培训效果验证

考核环节	考核方式	合格标准	不合格处理
理论知识考核	笔试	≥80 分（满分 100 分）	一对一补训，重新考试至合格
实操技能考核	现场穿戴/操作演示	操作规范、步骤正确、熟练度达标	一对一补训，重新考核至合格
康复知识掌握	问答+演示	关键知识点掌握、方法正确	单独辅导至掌握



郑州备件仓库

2、售后响应时间标准

我公司建立了分级响应机制，确保各类服务需求得到高效处理：

服务类别	响应标准	具体措施	责任岗位
电话咨询	立即响应	客服即时接听，当场解答	客服专员
线上咨询	2 小时内	微信/邮件回复解答	客服专员
一般技术问题	4 小时内	出具解决方案	技术工程师
郑州辖区故障、培训需求	当日到场	郑州分公司技师当日安排	郑州技师
各地市故障处理	24 小时内到场	属地站点技师 24 小时内到达	属地技师
紧急故障报修	30 分钟内响应	启动绿色通道，优先处	24 小时应急专线

服务类别	响应标准	具体措施	责任岗位
		理	
重大质量问题	1 小时内响应	总部专家团队介入	项目负责人
问题解决时限（一般）	24 小时内	一般问题 24 小时内解决	属地技师
问题解决时限（复杂）	48 小时内	复杂问题 48 小时内解决	属地技师+总部支持

特别说明：由于假肢产品的特殊性（使用者为残疾人），我公司将服务响应时间作为最重要的服务指标之一。接到紧急报修后，将优先派员、优先处理，确保残疾人使用者的正常生活不受影响。

3、服务人员安排

3.1、本项目售后服务专职团队

岗位	人数	主要职责	资质要求
售后服务主任	1 人	全面负责本项目售后服务工作，协调各方资源	假肢矫形器制作师，10 年以上经验
技术工程师	2 人	负责产品维修、故障排除、技术支持	假肢制作师及辅助技术工程师
培训讲师	1 人	负责产品使用培训和康复指导	假肢制作师/康复技师，5 年以上经验
客服专员	1 人	负责热线接听、服务登记、回访跟踪	3 年以上客服经验

3.2、郑州分公司本地化服务团队

考核环节	考核方式	合格标准	不合格处理
最终确认	签署《培训完成确认书》	双方签字确认	归档留存

（六）、售后响应时间、服务人员的安排

1、全省服务网络布局（响应时效保障基础）

我公司针对河南省已搭建河南服务中心（郑州）+7 大属地服务中心及站点全覆盖本地化服务网络：

河南服务中心：德诚义肢郑州分公司（河南全省总调度、备件大仓、培训基地）

项目	内容
地址	郑州市经济技术开发区经南三路以北、经开第四大街以北 郑州市残疾人康复教育中心一楼
固定办公座机	0371-65807080
24 小时应急专线	13526447920
常驻人员	假肢制作师 2 名、装配技师 3 名、售后客服 1 名、备件仓管理员 1 名等
配套仓库	气压膝、机械膝、碳纤储能脚、全套钛连接件常备 60 套安全库存
覆盖区域	河南全省

七大属地服务中心及站点：

序号	站点名称	地址	固定电话	在岗人员	覆盖区域
1	洛阳服	洛阳洛龙区开元大道	0379-651105	假肢装配师 1	洛阳、济源区域服

序号	站点名称	地址	固定电话	在岗人员	覆盖区域
	务中心	与张衡路交汇处古城骨伤医院 5 楼	68	名、售后专员 1 名	务
2	周口服务站	周口高新区平安路与腾飞路交汇处向东 100 米路北周口残联	0394-8282630	装配技师 1 名	周口、商丘全域服务
3	三门峡服务站	三门峡湖滨区文明路中段市残联一楼	0398-2350336	售后服务专员 1 名	三门峡全市
4	南阳服务站	南阳市卧龙区张衡路与工农北路交叉口路西	15729081530	售后服务专员 1 名	南阳全域服务
5	信阳服务站	信阳市羊山新区新五大道淮河骨科医院	18438020606	售后服务专员 1 名	信阳全域服务
6	安阳服务站	安阳市殷都区太行路与文源街凤仪芙蓉苑 3 号楼 2 单元	13949075515	售后服务专员 1 名	安阳、鹤壁、濮阳服务
7	驻马店服务站	驻马店市驿城区新华苑小区 B 栋四单元	15729081530	售后服务专员 1 名	驻马店、漯河、平顶山全域服务

武汉总部全国技术服务中心：地址：武汉市汉阳区黄金口金花路 8 号联东 U 谷汉阳科技总部港 10 栋 2 单元，全天候服务热线 027-84884886，7×24 全国统一应急热线 400-658-7388，配备研发工程师、一级假肢制作师团队，处理全国疑难装配、质量技术问题。

岗位	人数	职责
假肢制作师	2 名	技术总支撑、疑难问题处理、培训主讲师
装配技师	3 名	现场装配、维修、调试、巡检
售后客服	1 名	热线接听、需求登记、回访跟踪
备件仓管理员	1 名	备件库存管理、出入库登记

3.3、七大属地服务站人员

各站点均配备 1-2 名专职技师/售后专员，全省合计专职售后人员不少于 10 人，确保每个服务区域都有属地化服务力量。

3.4、武汉总部技术后援团队

岗位	人数	职责
研发工程师	3 名	产品技术改进、新工艺研发
一级假肢制作师	4 名	疑难问题专家会诊、技术方案审核
技术培训师	2 名	各地技师培训考核、技术标准制定
质检工程师	2 名	质量体系运行监督、检测报告审核

4、六步闭环标准化售后流程

我公司建立从“需求受理→任务派发→服务实施→质量验收→客户回访→档案归档”的六步闭环服务流程：

步骤	工作内容	完成时限	责任人	结论
①需求受理	客服登记故障/需求/地址/联系人	1 小时内	客服专员	服务工单
②任务派发	匹配就近属地站点，核查备件库存	30 分钟内	售后负责人	派工单
③服务实施	技师携带配件/耗材上门维修/装配/培训	时效标准内	属地技师	服务记录
④质量验收	采购人、残疾人共同确认服务完成并签字	服务完成后	属地技师	验收确认单
⑤客户回访	电话回访满意度	3 个工作日内	客服专员	回访记录
⑥档案归档	所有资料电子档案永久留存	5 年	售后负责人	服务档案

5、质保期内外服务承诺

5.1、质保期内（整件 3 年）

√全部产品免费维修或更换有质量问题的部件

√免费提供技术支持和咨询服务

√免费提供定期巡检服务（每半年一次主动回访检查）

√因产品质量问题导致的故障，我方承担全部维修费用（含零件费、人工费、差旅费）

√故障率达到 10%触发无条件退货+赔偿条款

5.2、质保期满后

√提供终身有偿维修服务

√维修费用仅收取配件成本费，不收取上门服务费和检查费

√继续提供技术支持和咨询服务（免费）

√定期推送产品维护保养提醒

（七）、售后服务额外增值服务

我公司在满足招标文件全部要求的基础上，额外提供以下增值服务：

序号	增值服务内容	具体说明
1	全省站点前置备件储备	郑州总仓+各地分站均常备核心关节库存，突发损坏 48 小时免费换新
2	每半年主动上门巡检	属地技师赴康复中心检查全部假肢磨损、耗材损耗，提前排查隐患
3	产品长期配件保障	本项目供货型号停产之后 10 年内持续供应原厂匹配零配件
4	残疾人应急绿色通道	假肢突发破损无法行走，就近站点免费提供临时过渡辅具
5	每年免费线上新技术培训	3D 数字化取型、新型碳纤配件新工艺持续同步更新
6	免费残肢护理科普素材	防压疮科普电子海报、宣教短视频全套素材包
7	每年无偿赠送易损耗耗材	质保期内每年赠送 10%配套石膏、纱套等易损耗耗材
8	终身免费远程视频诊断	无需技师往返现场即可完成故障诊断
9	集中适配联合驻场支援	高峰期可同时调派 2-3 个地市站点技师联合驻场支援
10	终身无隐形收费	全部售后、培训、适配服务终身无任何二次收费

（八）、售后服务承诺汇总表

序号	招标文件要求	我公司承诺	对应章节
1	质保期内故障率达 10%无条件退货并赔偿	3 年质保，10%退货+15%违约金+全部损失赔偿	第三条
2	提供康复知识、产品使用等培训	四维一体 16 课时系统培训+三阶段实施+终身复训	第四条

序号	招标文件要求	我公司承诺	对应章节
3	随货提供产品合格证和质量证明文件	7 类全套质量证明资料，纸质+电子双份交付	第一条
4	抽样检测承诺	全程专人配合，所有费用我方承担，不合格整批退货	第三条
5	破坏性实验承诺	无偿提供样品+图纸+专人全程配合，不合格全额退款	第三条
6	提供投标产品彩页	投标文件嵌入+到货精装画册 10 套双份交付	第一条
7	报价包含筛查、评估、适配、检测费用	全部包含，无任何隐形加价，质保期内多次调整免费	

（九）、履约法律承诺

本售后服务计划全部内容真实有效，完全满足招标文件要求，中标后完整写入采购正式合同。

若我方未按照上述任意条款履约，采购人有权：

√扣除合同款项

√终止供货合同

√追究全部经济损失

√上报政府采购监管部门记入不良履约记录

我公司郑重承诺：以上售后服务计划全部内容具有完全法律约束力，所有服务承诺均纳入合同条款，切实保障采购人和最终使用者的合法权益。

（十）、残疾人个人信息保密专项承诺书

项目名称：河南省残疾人康复服务中心(河南康复中心医院）7 岁以上残疾人基本辅助器具适配项目

项目编号：豫财招标采购- 2026-714 包号：豫政采(2) 20261035-1

序号	保密承诺条款	我方郑重承诺内容	违约责任说明
1	信息收集范围管控	仅为本项目假肢筛查、肢体评估、适配安装、康复随访合法必要范围收集残疾人姓名、年龄、残肢状况、联系方式、住址等个人信息，不超范围采集无关隐私数据	违规超范围采集信息，自愿接受采购人处罚，承担全部民事、行政责任
2	信息存储安全管理	残疾人纸质档案专人上锁保管，电子康复数据加密存储，设置访问权限，非项目专职人员无查阅权限；禁止私人手机、U 盘拷贝、外传患者信息	私自拷贝、导出隐私信息，自愿赔偿全部损失，纳入政府采购不良供应商名单
3	信息使用限制	所有残疾人个人信息仅用于本项目适配、售后回访工作，绝不用于商业推广、对外售卖、第三方共享、其他无关项目使用	擅自向第三方泄露、倒卖残疾人信息，承担全额经济赔偿，接受监管部门追责
4	服务人员保密约束	所有装配师、康复师、客服、项目工作人员签订内部保密协议，上岗前开展隐私保护培训；人员离职时全部收回患者资料、删除电子存档	内部员工泄密由我司承担全部连带责任，无推诿免责
5	资料销毁约定	项目履约完成、质保期满后，经采购人确认，统一纸质资料粉碎销毁，电子数据永久清除，不私自留存任何残疾人信息档案	履约结束私自留存患者信息，采购人有权扣除全部剩余款项
6	遵守法律法规	严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《残疾人保障法》及采购人隐私管理相关制度，主动配合采购人信息安全检查	违反相关法律规定，自愿承担行政处罚及民事赔偿，取消中标资格
7	泄密应急处置	一旦发生信息泄露、丢失事件，第一时间书面告知采购人，24 小时内出具整改方案，采取补救措施降低影响	发生泄密未及时上报，加重承担全部违约责任

本公司承诺以上内容真实有效，所有保密条款具备同等法律效力，若存在任何违反行为，自愿按采购合同约定承担违约金，并承担由此产生的一切经济损失、法律责任。

（十一）本地化服务证明材料

1、郑州公司



营业执照

(副 本)

统一社会信用代码 91410100796782246F

(1-1)

名　　称　武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司郑州分公司

类　　型　有限责任公司分公司

营业场所　郑州市经济技术开发区经南三路以北、经开第四大街以西郑州市残疾人康复教育中心北楼一楼一号

负 责 人　张新宇

成立日期　2006年11月23日

营业期限　长期

经营范围　假肢、矫形器的生产、销售与装配，残疾人用品及用具、Ⅰ类、Ⅱ类医疗器械批发兼零售；残疾人居家无障碍设备设计、安装；残疾人辅助器具批发兼零售及技术服务。（涉及许可经营项目，应取得相关部门许可后方可经营）
（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

登记机关

2019年02月25日

企业信用信息公示系统网址：http://gsxt.haaic.gov.cn　　中华人民共和国国家工商行政管理总局监制

204035

统一社会信用代码
91410300688167O6XU

营业执照

（副 本）1-1

扫描二维码登录"国家企业信用信息公示系统"了解更多登记、备案、许可、监管信息。

名　　称　武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司洛阳分公司

类　　型　有限责任公司分公司

负 责 人　童建华

经营范围　假肢、矫形器的生产、销售与装配，残疾人用品及用具、Ⅰ类、Ⅱ类医疗器械批发兼零售；残疾人居家无障碍设备设计、安装；残疾人辅助器具批发兼零售及技术服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

成立日期　2009年04月17日

营业期限　2009年04月17日至2056年06月07日

营业场所　洛阳市洛龙区开元大道与张衡街交叉口古城骨伤医院五楼501-509号

登记机关　洛阳市市场监督管理局

2020 年07 月20 日

国家企业信用信息公示系统网址：http://www.gsxt.gov.cn　　国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告　　国家市场监督管理总局监制

统一社会信用代码
91411600MA47CNF55H

营业执照

(副 本)(1-1)

扫描二维码登录"国家企业信用信息公示系统"了解更多登记、备案、许可、监管信息。

名　　称　武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司周口分公司

类　　型　有限责任公司分公司(自然人投资或控股)

负 责 人　王瑜

经营范围　假肢、矫形器的生产、销售与装配，残疾人用品及用具、I类、II类医疗器械批发兼零售；残疾人居家无障碍设备设计、安装；残疾人辅助器具批发兼零售及技术服务（依法须经审批的项目，经相关部门审批后方可开展经营活动）。涉及许可经营项目，应取得相关部门许可后方可经营（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

成立日期　2019年09月10日

营业期限　长期

营业场所　河南省周口市市辖区平安路与腾飞路交叉口向东100米路北周口市残联101室

登记机关　周口市场监督管理局　2019年09月10日

统一社会信用代码
91411202MA40QGC734

营业执照

(副 本)-(1-1)

扫描二维码登录"国家企业信用信息公示系统"了解更多登记、备案、许可、监管信息。

名　　称　武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司三门峡分公司

类　　型　有限责任公司分公司(自然人投资或控股)

经营范围　假肢、矫形器的生产、销售与装配，残疾人用品及用具、I类、II类医疗器械批发兼零售；残疾人居家无障碍设备设计、安装；残疾人辅助器具批发兼零售及技术服务。

负 责 人　梁月伟

成立日期　2017年03月31日

经营场所　三门峡市湖滨区文明路市残联201室

登记机关

2024 年 10月 10日

国家企业信用信息公示系统网址：http://www.gsxt.gov.cn

市场主体应当于每年1月1日 至 6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

附件 3：

中标(成交)通知书

武汉德诚义肢矫型康复器材有限公司：

贵单位在河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）7 岁以上残疾人基本辅助器具适配项目(豫财招标采购-2026-714)公开招标中，经评标委员会评审推荐，采购人最终确定贵单位为包 1 中标供应商,中标金额为：肆拾万玖仟肆佰玖拾元整(¥409490.00)。请接到本中标通知书之日起 15 日内与河南省残疾人康复服务中心（河南康复中心医院）办理签订合同事宜（合同格式参考招标文件）。

河南省残疾人康复服务中心
（河南康复中心医院）

河南国采招标咨询有限公司
2026 年 09 月 01 日