

# 政府采购合同（货物类）

合同编号：豫财招标采购-2025-1661

## 合同书

项目名称：河南医药大学（原新乡医学院）医学工程学院河南省干细胞医学国际联合实

实验室建设项目

甲方：河南医药大学（原新乡医学院）

乙方：河南豫商科技发展有限公司

签订地：新乡

签订日期：2026年5月8日

# 新乡医学院货物（设备）采购合同

合同编号：豫财招标采购-2025-1661

签署地点：河南医药大学（原新乡医学院）

甲方（需方）：河南医药大学（原新乡医学院）

乙方（供方）：河南豫商科技发展有限公司

根据新乡医学院医学工程学院河南省干细胞医学国际联合实验室建设项目的中标通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据），经甲、乙双方协商，于2016年5月8日签订本合同。

## 一、产品（货物或设备）明细及报价表

序号	产品名称 (进口设备 须标明英文 名)	品牌/型号	制造厂(商)	产地	单位	数量	单价 (元)	合计 (元)	质保 期
1	37度恒温箱	苏州环 美、IN70R	苏州环美生物 医疗科技有限 公司	中国	台	1	10500	10500	三年
2	立式恒温振 荡器	捷美、 IS-RDV1	苏州捷美电子 有限公司	中国	台	2	25000	50000	三年
3	细胞形态分 析仪 (Cell morphology analyzer)	Nikon、 ECLIPSE Ti2-U	Nikon Corporation	日本	台	1	396000	396000	三年
4	宏观变倍体 视荧光显微 镜	Nikon、 SMZ1270	南京尼康江南 光学仪器有限 公司	中国	台	1	298000	298000	三年
5	离心机	大龙、 DM0636	大龙兴创实验 仪器(北京) 股份有限公司	中国	台	4	21000	84000	三年
6	二氧化碳培 养系统	瑞沃德、 D165H	深圳市瑞沃德 生命科技股份 有限公司	中国	台	11	43400	477400	三年
7	高分辨动物 外泌体纯化 分析系统	凯祥弘 康、 NanoEX	北京凯祥弘康 生物科技有限 公司	中国	台	1	475000	475000	三年
8	切向流过滤 系统套装 (Tangential flow filtration system)	Cytiva、 Minimate	Cytiva	美国	台	1	85000	85000	三年

9	细胞计数仪	高分生物、HD-4	高分（北京）生物科技有限公司	中国	台	1	69000	69000	三年
合计	人民币（大写）：壹佰玖拾肆万肆仟玖佰元整								

附：1.技术规格书(技术参数及要求)；

2.设备选型、供货运输、安装调试方案；培训方案；提供的售后服务方案均按投标文件承诺执行（后附）；

3.制造商或中国总代理商或区域总代理商出具的售后服务承诺函；

4.投标文件中的售后服务承诺函。

## 二、合同金额

人民币（大写）：壹佰玖拾肆万肆仟玖佰元整（¥1944900.00 元）。

合同价款的组成：货物（设备）价款及运输、装卸、安装及相关材料费、调试费、软件费、保修、人员培训、税金等全部费用。

## 三、质量及技术规格要求

1. 乙方须按合同要求提供全新货物（设备）（包括零件、附件、备品备件等），货物（设备）的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标文件要求，其产品为原厂生产，且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的技术标准。

2. 乙方应在本合同生效后90日历天内(依据投标文件中承诺的供货期填写天数)完成所有货物（设备）安装调试，试运行正常后由甲方组织验收。如甲方无正当理由，不得拒绝接收；在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对乙方产品质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。

## 四、交货时间、地点与方式

1.乙方应于合同生效后90日内将货物（设备）运到甲方指定地点河南医药大学（原新乡医学院），并按合同要求安装、调试完毕，具备使用条件。

2.乙方负责所供货物（设备）包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。

3.安装过程中若发生安全事故由乙方承担法律责任。

4.乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担。

5.货物（设备）交付使用前，乙方负责对提供货物（设备）进行看管，并承担货物

(设备)的丢失、损毁等风险。

6.乙方交由承运人运输的在途货物(设备),由乙方承担毁损、灭失的风险。

## 五、交付、安装调试及人员培训

1.到货检查。到货后,甲乙双方检查仪器设备内外包装是否完好,有无破损、碰伤、浸湿、受潮、变形等情况。如发现上述问题,应做详细记录,并拍照留据。如果乙方提供的货物与合同不符,甲方有权拒绝接收,由此产生的一切费用由乙方承担。

2.开箱(实物及数量参数)清点。到货后开箱检查仪器设备及附件外表有无残损、锈蚀、碰伤等,检查随机资料是否齐全,如仪器说明书、操作规程、检修手册、产品检验合格证书等。以装箱单为依据,逐件核对检查主机、附件的规格、型号、配置及数量。以供货合同为依据与装箱单进行核对,做好货物(设备)验收清单记录。

3.安装调试:乙方负责对货物(设备)进行安装调试,并使其投入正常运行。

4.质量核验。按照合同条款、货物(设备)使用说明书及操作手册的规定和程序进行安装、调试后进行质量核验,乙方技术人员参加,必要时可委托有资质的第三方(或政府主管部门)进行核验,所需费用由乙方承担。核验时对照货物(设备)使用说明书,进行各种技术参数测试,检查货物(设备)的技术指标和性能是否达到要求,做好质量核验记录。核验合格后,乙方应向甲方移交所供货物(设备)完整的使用说明书、合格证及相关资料。若货物(设备)出现质量问题,应将详细情况书面通知供应商。

### 5.人员培训

5.1 乙方对甲方人员进行完整的业务及服务培训,使其达到正确掌握货物(设备)使用要求。

5.2 项目培训:在项目现场对至少2名使用人员进行培训,所有设备培训目标及要求使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度,结合供应商提供的培训方案包括(从培训责任、培训目标、培训时间进度关键控制点、培训对象、培训计划、培训次数、培训内容、培训方式、培训讲师安排、培训地点等方面)

### 6.软件升级

应配有详尽的产品使用说明书及相关的软件,软件终身维护及升级(所需费用包含在本次投标总报价中)。

## 六、验收

货物(设备)在完成安装调试、人员培训,正常使用一段时间后,由乙方方向甲方提出书面验收申请,甲方可以根据实际需要增加出厂检验、安装调试检验等多种验收环节,

特殊情况下可以组织第三方共同验收，验收结束出具验收报告，自货物（设备）验收合格并交付给甲方之日起计算质保期。

### 七、履约保证金及付款方式

1. 乙方向甲方交纳合同总金额的 5% 作为履约保证金，人民币（大写）：玖万柒仟贰佰肆拾伍元整（¥97245.00 元）；如无违约行为，履约保证金自项目质保期满复验合格后无息退还。

2. 付款方式：货物安装调试、试运行后，具备验收条件，经中标人、采购人组织有关人员及使用单位联合验收，验收合格后付审计金额的 100%。（并由中标人向采购人提出书面付款申请并开具符合规范要求的税务专用发票）。

### 八、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意解除合同。

2. 甲乙双方不得擅自变更合同。如因项目需要变更，须经双方书面认可后方可变更。

3. 发生以下情况，经甲方通知乙方未及时整改的，甲方有权解除合同：

(1) 乙方拒绝接受甲方的管理；

(2) 合同执行期间，乙方因自身问题不能正常供货，致使供货期严重延误；

(3) 所供货物（设备）不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）及本合同约定；

(4) 所供货物（设备）不符合验收标准；

(5) 法律规定的其他情形。

### 九、违约责任

1. 除如因战争，严重水灾、台风、地震等自然灾害，政府政策的重大变动等政府行为和和其它甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 若乙方所供货物（设备）的品牌、型号、规格、技术标准、质量标准和运行等，不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或采购依据）规定和合同规定的，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用，如无法更换或更换后仍不符合约定的，甲方有权拒收并有权解除合同，同时乙方应支付合同价款的 30% 的违约金。因乙方更换而造成逾期交货的，则按逾期交货处理，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用。

3. 乙方不能按时供货，除不可抗力事件外，每拖延一日应按合同总额的千分之五向甲方支付违约金。

4.乙方逾期三周不能交付货物，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同金额 30% 的违约金，同时追究乙方责任。

5.乙方将货物送达指定地点后和安装过程中，甲方发现乙方所供货物(设备)、配件、施工工艺等不符合合同约定，甲方有权对乙方进行每次不低于 10000 元的违约金处罚，并有权单方解除合同，由此产生的一切费用由乙方承担。

6.当违约金超过履约保证金时，超过部分甲方有权从合同总价款中扣除或要求乙方另行支付，用于补偿违约金不足的部分。

7.项目验收合格后，因甲方原因未按期支付货款的，应按全国银行间同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率补偿乙方损失。

8.本货物(设备)的免费质保期为3年(乙方投标文件承诺的质保期)，乙方负责对相关软件终身升级(所需费用包含在本次投标总报价中)，如乙方违反《售后服务承诺》约定未及时履行保修义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金 10000 元。甲方因乙方违约而委托第三方进行维修所产生的相应维修费用，甲方有权要求乙方另行支付。

9.在合同履行期内，若乙方出现违约行为，将不予退还履约保证金。履约保证金被扣除后余额不足的，乙方须在 3 天内补足。

## 十、争议解决

本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律。

甲乙双方因质量问题发生争议，由合同签署地点或上一级质量技术监督单位进行质量鉴定。经鉴定质量合格，鉴定费由甲方承担；鉴定质量不合格，鉴定费用由乙方承担，并承担违约责任，同时甲方有权解除合同。甲乙双方任何一方也可直接起诉。

因履行合同发生的争议，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成可向合同签署地点的人民法院诉讼。

甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效的送达地址，在合同履行过程中，送达到该地址视为有效送达；如发生诉讼，该地址作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址，需书面告知对方。

## 十一、合同生效及其他

1.本合同一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。招标(采购)和投标(响应性)文件为本合同组成部分。

2.组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及补充条款、中标通知书、投标（响应性）文件及其附件；招标（采购）文件及补充通知。如果乙方的投标（响应性）文件及其附件高于国家行业标准的，以投标文件及其附件为准。

3.本合同生效之后，任何一方违反本合同规定，除了承担违约金外，还要承担守约方向违约方追究违约责任所支付的一切费用。

4.本合同未尽事宜，供需双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

5.技术规格书(技术参数及要求)、售后服务承诺均为本合同附件，与本合同具有同等效力。

(下无正文)

甲方：河南医药大学（原新乡医学院）

委托代理人签字：



地址：新乡市金穗大道601号

电话：

开户银行：建行新乡洪门支行

账号：4100 1561 7100 5000 1165

乙方：河南豫商科技发展有限公司

法人代表或委托代理人

（附授权委托书）签字：



地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）

航海东路1507号3号楼2单元1508号

电话：0371-66670889

开户银行：招商银行股份有限公司郑州分行营业部

账号：3719 1140 6810 001

附件1：技术规格书(技术参数及要求)

序号	标的物名称	技术参数及要求
1	37 度恒温箱	1.容积：70L 2.控温范围：25°C-65°C 3.温度分辨率：0.1°C，温度波动度：0.3°C/30 分钟(纯加热时), 0.5°C/30 分钟(制冷时) 4.温度均匀性：0.8°C (25°C时) 5.温度显示：LCD 显示，空气对流方式：机械对流 6.定时器：0-99.9h 7.测试孔：Ø43mm 8.工作内腔材质：镜面不锈钢，外壳：冷轧钢板静电喷塑 9.双门设计：内层玻璃门，外层碳钢门，保温好，开门大视角观察，不影响实验 10.箱内有照明灯 11.具有：优质保温板，不锈钢加热管，能智能适时化霜 12.具有超温声光报警功能，温度传感器：Pt100，具有来电恢复功能 13.插座：箱体内外各一个插座 14.隔板间距：35mm，隔板负重：15kg/块，隔层：5 15.标配：隔架 4 件，隔层 2 件
2	立式恒温振荡器	1. 控温范围：25°C-65°C，温控设置精度：0.1°C 2.温度均匀度：0.5°C (37°C时) 3.旋转转速：0~300rpm，转速设置精度：1rpm，摆振幅度：φ26mm 4. 烧瓶夹规格容量包含： 50ml×90/100ml×42/150m×42/200ml×39/250ml×39/500ml×23/1000ml×1 粘贴垫规格容量包含： 50ml×100/100ml×70/150ml×67/200ml×52/250ml×44/300ml×33/500ml×24/1000ml×16 5.摇板尺寸：490x340 mm，箱内有照明灯 6.灭菌：紫外杀菌，无霜设计，无需定时除霜 7.有来电自动恢复功能 8.上层摇板高度可升降，可编程段数 6 段 9.数显方式：LCD，定时范围：0~999 小时 59 分钟
3	细胞形态分析仪	1.光学系统：齐焦距离 60mm；明场、相差、荧光观察及显微成像等多种成像观察方式

2.主机：大孔径光学多端口设计，图像输出口有效视野最大可实现视野25mm

3.聚焦机构：最小微调刻度单位： $\leq 1\mu\text{m}$ ，行程 $\geq 10\text{mm}$ ，粗调再定焦机构。

4.图像输出口：除目镜外，还有2个图像输出口。标配中间变倍1.5X

5.明场照明装置：长寿命LED白光照明，内置复眼式透镜，实现超大视野均匀照明，电源外置。载物台：平行滑动载物台，行程：114mm (X)  $\times$  73mm (Y)，配置各种培养器皿适配器；目镜视角25°。目镜：10倍超宽视野目镜，视野22，两个目镜均具有屈光度校正功能

6.6 孔物镜转换器，物镜配套：

(1) 长工作距离平场荧光相差物镜 CFI Plan Fluor DL 4XF CH N.A.0.13, W.D. $\geq 16.4\text{ mm}$ , PhL

(2) 长工作距离平场荧光相差物镜 CFI Plan Fluor DL 10XF CH N.A. 0.30, W.D. 15.2mm, PH-1

(3) 长工作距离超级平场荧光多功能相差物镜 CFI Super Plan Fluor ELWD ADM 20XC N.A. 0.45, W.D.8.2-6.9mm, PH-1，带培养器皿底部厚度校正0-2.0 mm

(4) 长工作距离超级平场荧光多功能物镜 CFI Super Plan Fluor ELWD ADM 40XC N.A. 0.6, W.D. 3.6-2.8mm, 带培养器皿底部厚度校正0-2.0 mm

(5)CFI平场荧光多功能物镜 100X物镜:N.A.  $\geq 1.30$ , W.D.  $\geq 0.16\text{ mm}$

7.聚光镜：N.A0.52，W.D 30 mm；相差型专用透射光聚光器，带中心调节装置；具有明场、相差、等功能

8.六位大孔位激发块镜转换器，灰度滤色片，视场光阑、孔径光阑可调

9.荧光光源：

(1) 高强度全光谱型白光LED 荧光光源，使用寿命可达20000小时以上

(2) 可1-100%数码亮度调节，荧光强度软件电动可调，遥控器也可调，方便操作，调节精度1%

(3) 包含B、G、R、IR共4通道可独立控制，包括各通道的开与关的独立控制和亮度的独立控制，同时配置光闸开关

(4) 四个荧光通道带通滤色块。

荧光滤色块激发模块：

紫外激发：DAPI:EX361-389，DM415，BA430-490

紫色激发：BFP EX 395/25，DM 425，BA 460/50

蓝色激发：FITC:EX465-495，DM505，BA512-558

绿色激发：TEXAS RED:EX540-580，DM595，BA600-660

10.图像采集设备:

- (1) 彩色和黑白双模式相机, 感光单元 35.8×23.8mm, 可确保目镜全视野拍照, 与细胞形态分析仪同品牌
- (2) 总像素 2390 万像素点;
- (3) 图象速度: 55 帧 / 秒@2000×1328, 9 帧 / 秒@6000×3984 (全像素), 66 帧/秒@1920×1080
- (4) 曝光时间: 100 微秒到 120 秒, 可进行长时间曝光, 以拍摄微弱荧光
- (5) 感光度增益调节 1-64× (等效 ISO125-32000)

11.专业图像分析软件,与细胞形态分析仪同一品牌, 图像测量软件:

(1) 图像采集功能:

- 1) 能控制摄像头精确曝光, 单张图像采集。
- 2) 提供定时拍照, 时间序列拍摄采集。
- 3) 提供控制摄像头直接 AVI 录像拍摄。
- 4) 能进行手动拼接大图采集, 提供自动三维重建模块; 实时景深扩展模块, 三维表面视图显示, 三维数据测量等

(2) 图像处理功能:

- 1) 能控制摄像头动态的图像的 LUTS 直方图上的亮度, 色度, 对比度, gama 值,RGB 调节, 也可以对已拍摄的图片进行 LUTS 亮度, 色度, 对比度, gama 值,RGB 等调节
- 2) 图象增强、处理; 自动、扩展视野景深; 自动、手动图象位置校对, 多维图象管理
- 3) 彩色通道管理: 多通道荧光的色彩叠加, 适合于多重荧光标记观察、FISH 荧光观察等
- 4) Z 轴序列图像三维重构: 三维图像任意选择、放大、切割, 包含三维动画生成工具
- 5) 自动化报告生成器: 可创建含有图像、数据说明、测量数据、用户文本以及图表的自定义报告。可直接创建 PDF 文件; 本地放大功能
- 6) 配套专业反卷积软件, 可拍摄与共聚焦媲美的高清活细胞荧光图
- 7) 可在图像上绘制多种灵活形状的感兴趣区域, 多维图像中感兴趣区域可转换为随时间或 Z 运动的动态感兴趣区域, 用于测量多维图像中的信号强度变化
- 8) 具备多维图像 3D 结构渲染, 阈值可调, 便于对多维图像进行空间立

		<p>体观察</p> <p>9) 使用剖线工具测量图像中信号的灰度值，便于量化规则或不规则形状信号的亮度强弱</p> <p>10) 时间序列：用于长时间拍摄生物样品图像，设置开始时间和终止时间序列，时间长度，时间循环数等，同时可以设置拍摄间隔时间</p> <p>(3) 图像专用降噪软件</p> <p>2D 反卷积软件，可支持图像后处理，提高图像信噪比和分辨率</p>
4	宏观变倍体视荧光显微镜	<p>1. 平行光路变焦系统，机身变倍体采用复消色差光学组件，具备高品质色差校正水平，图像清晰并且没有色边。</p> <p>2. 变倍范围: 0.63×(NA:0.019) - 8×(NA:0.105)。变倍比 12.7:1，低倍具有宽广的视野可完整观察 35mm 培养皿。</p> <p>3. 三目镜筒，50/50 或 100/0 分光，可同时在镜下和显示器上观看样本，呈正立像。目镜筒倾斜角度范围 0-30°，瞳距调节范围 50mm。</p> <p>4. 齐焦距离 60mm</p> <p>5. 10x 目镜，视场数 22mm，双侧目镜均可调节屈光度。</p> <p>6. 配有 1×平场复消色差宽视野物镜，工作距离为 70mm。</p> <p>7. 调焦机构带防滑动机构，调焦定位准确，调焦范围为 50mm。</p> <p>8. 配有透射光纤照明底座，内置 OCC 照明（斜照明）。内置 2 个减光片，1 个 NCB（白平衡）滤光片。</p> <p>9. 使用外置灯箱，灯泡发热不影响样本的温度。100W 卤素灯提供充足的照明。</p> <p>10. 荧光装置：LED 照明，三组常规，包含蓝色、绿色、红色。U、B、G 荧光滤色片技术规格。 (U 组：EX360/50,DI400DC,EM410 B 组：EX475/35,DI500DC,EM530 G 组：EX530/40,DI560DC,EM575)</p> <p>11. 图像采集设备：</p> <p>(1) 彩色和黑白双模式相机，感光单元 35.8×23.8mm，可确保目镜全视野拍照；与宏观变倍体视荧光显微镜同品牌。</p> <p>(2) 总像素 2390 万像素点</p> <p>(3) 图象速度：55 帧 / 秒@2000×1328，9 帧 / 秒@6000×3984 (全像素)，66 帧/秒@1920×1080。</p> <p>(4) 曝光时间：100 微秒到 120 秒，可进行长时间曝光，以拍摄微弱荧光。</p>

		<p>(5) 感光度增益调节 1-64× (等效 ISO125-32000)</p> <p>12.专业图像分析软件,与宏观变倍体视荧光显微镜同一品牌: 图像测量软件:</p> <p>(1) 图像采集功能:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 能控制摄像头精确曝光,单张图像采集</li> <li>2) 提供定时拍照,时间序列拍摄采集</li> <li>3) 提供控制摄像头直接 AVI 录像拍摄</li> <li>4) 能进行手动拼接大图采集,提供自动三维重建模块:实时景深扩展模块,三维表面视图显示,三维数据测量等。</li> </ol> <p>(2) 图像处理功能:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 能控制摄像头动态的图像的 LUTS 直方图上的亮度,色度,对比度, gama 值,RGB 调节,也可以对已拍摄的图片进行 LUTS 亮度,色度,对比度, gama 值,RGB 等调节。</li> <li>2) 图象增强、处理:自动、扩展视野景深;自动、手动图象位置校对,多维图象管理。</li> <li>3) 彩色通道管理:多通道荧光的色彩叠加,适合于多重荧光标记观察、FISH 荧光观察等。</li> <li>4) Z 轴序列图像三维重构:三维图像任意选择、放大、切割,包含三维动画生成工具。</li> <li>5) 自动化报告生成器:可创建含有图像、数据说明、测量数据、用户文本以及图表的自定义报告。可直接创建 PDF 文件;本地放大功能。</li> <li>6) 配套专业反卷积软件,可拍摄与共聚焦媲美的高清活细胞荧光图。</li> <li>7) 可在图像上绘制多种灵活形状的兴趣区域,多维图像中感兴趣区域可转换为随时间或 Z 运动的动态感兴趣区域,用于测量多维图像中的信号强度变化。</li> <li>8) 具备多维图像 3D 结构渲染,阈值可调,便于对多维图像进行空间立体观察。</li> <li>9) 使用剖线工具测量图像种信号的灰度值,便于量化规则或不规则形状信号的亮度强弱。</li> <li>10)时间序列:用于长时间拍摄生物样品图像,设置开始时间和终止时间序列,时间长度,时间循环数等,同时可以设置拍摄间隔时间。</li> </ol> <p>(3) 图像专用降噪软件</p> <p>2D 反卷积软件,可支持图像后处理,提高图像信噪比和分辨率。</p>
5	离心机	1.转速范围 (rpm): 300-6000, 转速精度: ±20rpm, 转速/离心力切换: 最

		<p>大离心力。Rcf: 4170</p> <p>2.转子容量规格包含: 4×100ml; 60×2ml</p> <p>3.定时: 10s-99min-HOLD (连续), 显示: LCD, 记忆功能: 具有9种程序存储</p> <p>4.具备转子自动识别功能</p> <p>5.升速/降速曲线: 9↑/10↓, 9档加速, 10档降速可选</p> <p>6.噪音(dBA): 62</p> <p>7.电机类型: 直流无刷电机</p> <p>8.安全保护: 双门锁、超速、过温、状态诊断系统, 舱门保护, 非平衡保护(动平衡保护), 过温保护, 超速保护</p> <p>9.配置: 主机, 甩平转子支架; 水平转子一套 15ml×16, 适配器一套; 水平转子一套 50ml×8; 转子一套 2ml×60。</p>
6	二氧化碳培养系统	<p>1.工作体积: 170L, 标配横隔板数量3块</p> <p>2.彩色触摸显示屏, 方便观察, 防止误操作</p> <p>3.温度控制范围, 室温+3°C~55°C; 温度控制精度±0.1°C (37°C时), 温度均匀性±0.25°C (37°C时); 产品配置2个PT1000或者以上高精度温度传感器, 双重保护机制, 独立测温相互监控, 精确控制温度</p> <p>4.CO2浓度控制范围0-20%, 控制精度±0.1% (5%时)</p> <p>5.高精度红外传感器(IR)或者以上二氧化碳探头</p> <p>6.灭菌功能: 180°C干热灭菌,</p> <p>7.HEPA过滤器及主动风机辅助气循环系统, 具有HEPA高效过滤器使用寿命倒计时功能, 达到使用寿命时自动提示</p> <p>8.镜面抛光304及以上不锈钢内胆</p> <p>9.一体化水库提供稳定在93%的湿度水位传感器实时监测显示水位变化</p> <p>10.湿度控制至少具备正常模式和低湿模式两种功能, 当湿度过高时设置低湿模式可有效避免冷凝水</p> <p>11.具有超温报警, 温度异常报警、CO2浓度异常报警、缺水报警、门开报警</p> <p>12.具备超温保护功能</p> <p>13.具有声音蜂鸣报警、屏幕闪烁报警、APP推送报警</p> <p>14.参数曲线显示及操作历史可以自动保存, 可显示一个月内参数数据</p> <p>15.具备电子签名和用户管理功能, 电子签名记录开关门、密码修改、设置修改、账户登录等信息</p> <p>16.生产厂家提供8年整机质保, 其中包含仪器所有零配件费用, 以及所</p>

		用运费。
7	高分辨动物外泌体纯化分析系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.具有多种样本类型外泌体提取，包括但不限于：尿液、唾液、泪液、脑脊液、房水、血浆、血清、乳汁、粪便滤过液、细胞/细菌培养液、细菌发酵液上清、植物提取液、组织匀浆等</li> <li>2.杂蛋白去除率 99.99%，外泌体得率 90%以上</li> <li>3.单次最大上机体积 2L，样本最大处理速度 600ml/h</li> <li>4.最终回收体积 &lt; 15ml（在样品处理量 250mL 时）</li> <li>5.可灭菌后置于生物安全柜内使用</li> <li>6.全自动外泌体纯化，全程无人值守</li> <li>7.支持适配不同规格型号非对称纳米孔膜实现实验体积扩展</li> <li>8.内置 TFT 显示屏，实时显示运行状态，内置多种程序，并可自定义程序</li> <li>9.液路系统包含 2 个泵，液路传感器 2 个，废液桶体积 1L</li> <li>10.拦截尺寸 30nm</li> <li>11.浓缩装置配合纯化系统使用，单次可实现 800 倍的浓缩比</li> <li>12.配备两个浓缩适配装置，浓缩后终体积 2.5ml，可自动完成浓缩流程，无需优化进样流速、调整膜压力和滤液通量，可实现无人值守回收样本外泌体回收率 &gt; 95%，浓缩过程温和，确保外泌体膜结构的完整性和活性不受影像。</li> <li>13.配套耗材为一次性膜包设计</li> </ol>
8	切向流过滤系统套装	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.工作压力最大值：4 巴（400 千帕，60 磅/平方英寸）</li> <li>2.pH 值范围：1-14</li> <li>3.顺流空气完整性测试值：7mL/min，在 0.75 巴（70 千帕，10 磅/平方英寸）下</li> <li>4.工作温度范围：5°C-50°C</li> <li>5.循环流速：（10-240）mL/min</li> <li>6.系统工作体积最小值：5mL</li> </ol>
9	细胞计数仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.检测浓度范围：（<math>1 \times 10^3</math>-<math>3 \times 10^7</math>）/ml</li> <li>2.细胞直径范围：（0.8-400）<math>\mu</math>m</li> <li>3.适用样品体积包含以下标准：5<math>\mu</math>l（50<math>\mu</math>m 高度），20<math>\mu</math>l（200<math>\mu</math>m 高度），40<math>\mu</math>l（400<math>\mu</math>m 高度）</li> <li>4.检测速度：明场 3 秒</li> <li>5.检测视野：明场 4 通道</li> <li>6.明场照明：白光 LED</li> <li>7.对焦方式：自动聚焦</li> <li>8.成像元件：630 万像素 CMOS 相机</li> </ol>

附件2：设备选型、供货运输、安装调试方案；培训方案；提供的售后服务方案均按投标文件承诺执行；

## 承诺及方案

### 一、质保期限等承诺

1.质量保证期限内，自接到用户报修时起2小时内响应，24小时内到达现场，48小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务，直到原设备修复。

2.质量保证期限内定期巡检，每年两次(每学期一次)免费上门服务(人力+配件)，终身保修。

3.质量保证期：所有标的物质保三年(含软件升级)服务。

### 二、技术服务等承诺

1.凡需要现场安装、装配、启动测试的设备，我公司提供免费现场安装和装配并义务进行一次安装培训。安装调试在用户通知之日起5个工作日内到现场开始工作，直到技术指标符合标书要求为止。安装合格证有采购人使用单位的签字和盖章。

2.我公司提供保证设备正常运转壹年的易损件的名称、单价和总金额，计入合同价。保证用户在设备正常作用寿命期内，以合理价格供应维修零配件、易损件和专用材料。

3.除另有说明，我公司提供培训，提出的培训方案，包括：地点、时间、人数、人员等要求，并列明费用清单；使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度；全部费用由我公司承担。在投标文件中单独列出，计入合同价。

4.安全保护措施：具有接地保护、漏电保护功能，安全性符合相关的国家标准。采用高绝缘的安全型插座及带绝缘护套的高强度安全型实验导线。整机及各部件制作精良，不得有易刮伤、挂伤等对操作者有危害的现象。

5.安装调试：我公司派出项目经理、技术负责人员到最终用户现场安装调试。

6.软件的售后服务和技术培训由我公司直接负责，确保使用方可以正常使用。

### 三、设备选型、供货运输、安装调试集成方案

#### 1、设备选型

设备选型是项目初期的重要环节，直接影响到项目的成败和后期的运营效率。以下是设备选型的主要步骤和考虑因素：

#### 1.功能需求分析

明确设备需要实现的具体功能。

根据生产流程或业务需求，选择相应的设备类型和配置。

## 2.品牌 and 信誉度

选择知名品牌和信誉良好的供应商。

考虑供应商的市场口碑和历史业绩。

## 3.成本和性价比

综合考虑设备的价格、性能、质量、使用寿命等因素。

进行成本效益分析，选择性价比高的设备。

## 4.适应性和扩展性

考虑设备的适应性和扩展性，确保设备能够满足当前和未来3-5年的需求。

选择具有模块化设计和升级潜力的设备。

## 5.技术支持和服务

选择提供良好技术支持和售后服务的厂商。

考虑设备的维修、备件供应和培训支持等因素。

## 6.能耗和环境影响

选择节能环保的设备，符合环保要求。

考虑设备的能耗和对环境的影响，降低运营成本。

## 7.可靠性和稳定性

选择具有高可靠性和稳定性的设备，降低故障风险。

考虑设备的故障率、维修频率和停机时间等因素。

我公司河南豫商科技发展有限公司有成熟的运营团队，建立了完整的服务体系。目前售前工程师2名，车辆、专用工具齐全，采用7\*24小时不间断服务。同时我们坚持具体问题具体对待，对不同的项目制定符合实际的、合理的、有针对性的服务方案，确保每一个项目都能完整顺利的实施，对每一个用户提供更优质的服务。

项目负责人：武蒙迪 15137582276（同微信）/0371-66670889

物流专员：薛玲玲 15737194219（同微信）

服务总部名称：河南豫商科技发展有限公司

服务总部地点：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1507号3号楼2单元

1508号

联系人：薛玲玲

联系电话：0371-66670889（24 小时热线）

## 2、供货运输

供货运输是设备从供应商到客户现场的关键环节，确保设备安全、准时到达。以下是供货运输的主要步骤和考虑因素：

### 1.供货方案制定

制定详细的供货计划，明确交付时间、地点和方式。

确定运输工具和路线，确保设备在运输过程中不受损。

### 2.包装和保护

根据设备的特点和运输要求，选择合适的包装材料和方式。

考虑气候和环境因素，采取必要的保护措施。

### 3.特殊需求和要求

考虑客户的特殊需求和要求，制定个性化的供货方案。

解决售后服务和技术支持等相关问题，确保客户满意。

### 4.运输监控和管理

实时监控设备的运输状态，确保设备安全到达。

建立运输过程的监督和管理机制，避免出现意外情况。

如我方在本项目中中标，我方将按照以下方案，执行供货方案，确保设备按照招标文件及合同要求准时、保质、保量完成供货及验收。

#### (1)备货阶段

确认中标后并取得中标通知书后，我方将在规定时间内及时与贵方签订合同。

合同签订后，我公司将严格按照合同及相关需求按期完成设备备货、供货工作。在备货期间，我公司将密切跟踪货物生产、运输情况。我们将以到货情况跟踪表的形式，每周向项目单位通报一次到货情况，直至所有货物按照要求完成交货。

#### (2)发货阶段

在货物生产完成后，我方会要求相关制造商对货物的质量、规格、性能等方面进行严格的出厂测试、检验，确保货物的性能符合招标文件及合同要求，并将相关的检验报告、合格证、保修卡、说明书等文件随机打包，确认无误后进行打包发货。

我方将在货物发出 10 天前以传真、邮件等文字形式想贵方提供详细的货物供货单，包含但不限于合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥

交货日期通知贵方，由贵方确认后将货物运抵项目现场，如因我方未能及时通知，造成贵方不能顺利收货，由此产生的全部损失由我方自行承担。

在设备的运输过程中，我们将严格按标准保护措施进行包装，包装符合远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，并将以明显的标识注明合同号、货物名称、数量、收货人等关键信息，确保货物安全无损地运抵目的地。

我公司负责运输和支付运费、保险费，确保按照合同规定的交货期交货。

### (3)到货阶段

货物到达项目现场后，我方将派专人进行接收，然后与贵方人员一起，依据合同货物清单对货物的数量、包装进行检查，如发现货物外包装有明显损坏，贵方有权拒收货物，我方负责于 15 天内免费更换货物。检查完成后双方共同签署收货证明，注明到货日期。项目进入安装及验收阶段。

### (4)交货期保证

合同生效后国产设备 30 日历天内、进口设备 90 日历天内安装调试完毕，达到验收条件。

### (5)国内运输

包装使用崭新坚固耐压的包装箱，适于空运、陆运等长途运输。

国内运输采用公司自有车辆，专人专车配送，专人搬运卸货。保证运输、到货时效性。

### (6)资料提供

按国家有关规定和标准提供一套完整的中文技术资料：包括目录、安装指导书、操作使用说明书、维修维护保养手册和服务记录，品质证明、技术规格书、技术保证指标，随产品一并交齐。

### (7)保障措施

把好原材料采购的质量关，符合国家质量标准和产品设计要求；严格按照质量管理体系的要求进行生产质量的管理，组建质量管理体系领导小组，明确各级人员的职责。

加强全体员工的生產质量意识；对生产中的各个环节进行严格把关，定期或不定期地进行检查。如发现不合格产品，必须重新生产，达到合格为止。

对产品的生产过程进行记录和统计，保证生产质量过程的可追溯性。

## 3、安装调试

安装调试是设备投入使用前的关键环节，确保设备正常运行和高效生产。以下是安装调试的主要步骤和考虑因素：

### 1. 安装环境评估

对设备的安装环境进行评估和分析，确保环境符合设备要求。

确定安装过程中可能遇到的问题和障碍，提出解决方案。

### 2. 安装计划制定

制定详细的安装计划，明确安装时间和进度。

确定人员和设备的安排，确保安装过程的顺利进行。

### 3. 安装操作和指导

派遣专业技术人员到现场进行安装操作和指导。

提供安装手册和操作指南，确保安装过程的标准化和规范化。

### 4. 调试和测试

对设备进行全面的调试和测试，确保设备各项功能正常。

解决调试过程中发现的问题，优化设备性能。

### 5. 操作培训和技术支持

提供设备操作培训，提升客户的技术能力和自主解决问题的能力。

提供持续的技术支持和售后服务，确保设备长期稳定运行。

具体设备安装方案如下：

#### (1) 安装人员配备计划

我公司有幸参与本项目的投标活动，一旦中标，我公司将成立专门的项目部，负责人由公司副总经理兼任，有利于加强领导和协调，并对资金进行统一调度。项目部工作人员主要由我公司相对应机构重点实施部人员组成，分别设有专人负责资源组织和计划管理、汽车运输调度和服务专员、售后服务和质量跟踪等工作，所有人保证 24 小时通讯畅通。

#### (2) 安装条件的协调

我公司遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

我公司在合同签订时以书面形式通知用户方有关仪器设备安装条件及其他所需用户提供的基础设施。

我公司在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前对安装好的设备及设备的安

装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；在调试期间或保修过程中，我方负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

### (3) 安装调试方案设计

组织精干高效的项目管理班子，科学组织，我公司选派年富力强的实施技术管理人员组成项目经理部。项目经理部的管理者均是我公司从事高层的骨干，他们经验丰富，管理有方，在组织管理上制定详细的进度计划，并将责任落实到人，通过严格科学的管理，确保计划得到落实。

加强进度计划管理，我公司将严格依据与甲方商定的进度要求更进一步更具体地编制总体进度计划。我公司对于该计划的编制按照现场实际条件及能力，突出关键路线，确保关键线路工期得到保障，保证各工期控制点目标的实现。项目经理部将依据总控制计划按照实际情况编制每日进度计划，并根据计划完成情况对相关部门及责任人进行奖罚，同时下达下一步进度计划。

组织强有力的专业队伍，保证用户的需求我公司将选派强有力高技术的专业队伍，在劳动力的需求量上，我公司将根据进度情况同时建立奖罚制度，作好班组工作的后勤保障，确保任务的顺利完成。

以严格的质量控制，保证计划的执行把好工程质量关，抓好质量控制，把质量管理落实到事前控制，杜绝不合格工序的出现，把影响工期进度的不利因素减少到最低程度，保证计划按期执行。

加强与甲方各部门的协调及沟通，为本项目优质、高速创造良好条件我公司一贯重视与甲方各部门之间的协调及沟通，融洽相互之间的关系，对于项目方面的问题及矛盾，我公司将从大局出发，从工项目的进展出发，积极主动加强相互沟通工作，为工程优质高速实施创造有利条件。

加强对节假日、恶劣天气的提前准备对节假日、停电等特殊情况进行妥善安排，尽量减少由于恶劣天气或特殊情况造成对的影响。

加强过程的设备安装调试前由班组长对班组进行详细的交底（实施内容、质量、进度），中实行班组自检，使设备安装调试有序地进行。

货物到达用户指定地点后，接用户书面通知后，三个工作日内派经厂家的技术人员进行安装调试。

#### (4) 开箱检验

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。

拆箱后，我公司对其全部产品、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。

要求对全部设备、产品、型号、规格、数量、外型、外观、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收。

我公司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、验收报告等文档汇集成册交付设备使用单位。

#### (5) 设备安装

选址要确保场地的地面平整，有足够的承载能力以支撑设备及其附属设备的重量。

按照国家标准、行业标准要求进行设备安装

安装后的整体检查，检查设备的整体机械结构是否稳固，各部件之间的连接是否牢固，有无松动或晃动现象；检查设备的供电电压是否正常，检查控制系统的软件界面是否能够正常显示设备的状态信息和操作提示，各控制功能是否响应及时、准确等。

#### (6) 试运行测试（调试）

调试按照说明书的要求进行，对设备的各项技术功能逐一调试。在试运行期间，按照正常的工作流程和使用频率对设备进行操作，以便充分暴露设备在实际运行过程中可能存在的问题。

在试运行测试过程中，建立详细的问题记录台账，记录每一个出现的问题，包括问题描述、出现时间、可能的原因分析和初步处理措施。针对这些问题，制定相应的改进措施和预防方案，如优化设备操作流程、加强设备维护保养、更新设备零部件或软件版本等，以提高设备的可靠性和稳定性。

#### (7) 安装调试承诺：

我公司承诺：安装调试在用户通知之日起5个工作日内到现场开始工作，经过3个工作日完成全部安装调试工作并具备验收条件。安装合格后，出具有使用单位的签字和盖章的安装合格证。

我公司中标后，将派出有经验的工程技术人员到用户现场进行调研，根据用户要求

和实际情况制定安装方案，设备送达后按用户确定的方案进行安装调试，直到设备正常使用运行、验收。

保证我公司的产品质量符合国家标准、行业标准和用户要求。

保证我公司提供产品均为行业正品，质量优良，无假冒伪劣，不以次充好。

我公司负责所有设备安装、调试（包括与计算机连接调试），以及所有所需配套设施的供应、安装、调试（包括所有费用）。

在完成安装、调试、检测后，可向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。

我公司保证本次所投设备均是全新合格设备，响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

**四、培训方案：a.内容；b.资料；c.地点；时间；e.对象；f.人数；g.授课人；h.费用；**

**a.培训内容**

- 1.前端设备概述，包括设备设备和功能描述；
- 2.设备的日常运行操作及熟练训练；
- 3.在各种不正常情况下，维持设备运行的操作；
- 4.值班、监视、记录、数据与资料的收集和整理的训练；
- 5.设备常见故障的排除及日常维护、保养方法的学习。

**b.培训资料：**产品的培训手册等培训资料由我司制造商免费提供。

**c.培训地点：**新乡医学院项目现场。

**d.培训时间：**我方售后工程师安装测试中，同步进行产品知识培训。安装测试后进行系统培训，系统培训时间：不少于5天，可以依据用户接受情况而延续。

**e.培训对象：**由买方指定相应人员参加，包含但不限于设备使用人员、设备维护人员、设备管理人员等，每个使用部门参与人数不少于两人。

**f.培训人数：**安装培训：厂家工程师（不少于2人）在用户所在地对用户进行设备全方位的培训。培训内容包括仪器的技术原理、操作、数据处理、基本维护等（不少于3人）。应用培训：为采购人提供长期的技术、业务的咨询、交流和产品、技术的本地培训，时间安排在设备到位3个月内，提供两次不限人次的产品培训（所需费用已包含在报价中）。具体的培训内容充分协商后，经双方确认后制定合理定制化的技术培训方案。

**g.授课人：**为使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径对用户进行培训。根据客户需求，组织客户进行集中培训或在客户现场举行定期或不定期的产品技术培训。

**授课：**由专业资深的工程师讲师，讲师经验5年以上，在现场对用户进行培训。通常由课堂讲授、现场操作讲授、线上讲授等组成，通常由用户的使用手册支持，适当的操作为辅助。

**现场指导：**在项目执行过程中，我们的工程师在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答客户的问题。

**h.培训费用：**因培训产生的费用由我公司承担。

### **(1)培训的目的**

主要是使用户不仅对整个设备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个设备安全可靠地运行，并达到最大效益。为此，我们针对人员各自的工作性质，对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技能和一定的开发能力。

我们将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。由本期项目主要设备供应商提供的对相关技术人员进行针对性的培训，使他们能够获取国内外大型综合设备的成功经验，熟练掌握所提供的设备的运行维护操作，同时掌握各种先进的软件技术。另外，我们的技术人员和培训教师随时准备为客户提供技术支持和最新技术信息。

### **(2)培训目标**

- 1.掌握设备的初始化和主要参数的设定方法；
- 2.对一般性故障进行诊断、定位和排除；
- 3.掌握设备故障后的恢复方法；
- 4.熟练查阅各种设备操作和维护手册；
- 5.指导一般操作人员的工作；
- 6.使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。

我方除了提供相应的设备使用说明书、操作手册、维护手册之外，我方成立了专门的培训小组，将在设备安装调试验收完成后，安排资深的技术工程师、培训讲师对相关人员进行全面高质量的培训。

### **(3)培训计划**

序号	主要培训内容	培训对象	培训方式	授课人资格	备注
1	设备的主要构成	设备使用人员 设备管理人员	培训手册、现场实践	制造商安装工程师	2 课时
2	设备的主要工作原理	设备使用人员 设备管理人员	培训手册、现场口授	制造商安装工程师	2 课时
3	设备的使用及操作	设备使用人员	培训手册、现场实践	制造商安装工程师	4 课时
4	设备的日常维护	设备管理人员	培训手册、现场实践	制造商售后工程师	4 课时
5	设备运行注意事项	设备使用人员 设备管理人员	培训手册、现场实践	制造商售后工程师	4 课时
6	设备简单故障判定及维修	设备使用人员 设备管理人员	培训手册、现场实践	制造商售后工程师	4 课时
7	整体强化培训 (包含以上所有内容)	用户指定人员	培训手册、现场实践、相关规范文件、应用案例等	制造商技术工程师、制造商售后工程师等	设备运行 3 个月,或应 用户要求,培 训时间大于 三天

## 五、提供的售后服务方案

### 1、售后服务内容

#### 1.质保期承诺

质保期限：所投设备三年质保，从设备验收合格后起算。质保期内，自接到用户报修时起 2 小时内响应，48 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务，直到原设备修复；在质保期内，由于仪器的质量所产生的维修，零件更换等一切费用均包含在本次投标报价中。质保期内定期巡检，每年两次(每学期一次)上门服务(人力+配件)，终身保修；质保期内外，原厂提供 1 次免费移机服务(拆、装及运输)，移机前后进行设备状态检查，移机后进行整体设备校准和检测并提供移机前后设备检测相关报告，保证设备正常使用。

#### 2.安装调试与验收服务

派遣专业工程师团队进行设备的免费安装调试，确保设备按规范安装并达到最佳运

行状态。协助用户单位进行设备验收，提供必要的技术支持和文档资料，确保验收流程顺利。

### 3.全面操作培训

货物安装完成后为用户单位使用人员提供全方位的设备操作培训，包括设备的原理、结构及功能简单介绍设备的操作，系统硬件、软件的操作运用设备的日常维护和故障排除。我方专业工程师到买方提供的现场免费安装、调试设备，进行操作试验，直至运行正常，为仪器操作人员提供免费的操作及维护培训，质保期内每年培训2次，每次2天及以上。

### 4.定期维护与检查

根据设备使用情况和厂家建议，制定科学合理的定期维护计划，并按时执行。对设备进行全面的性能检测和预防性维护，确保设备长期稳定运行。

维修保障：提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件。

### 5.快速响应与故障处理

设立24小时客服热线，确保接到客户通知后立即响应，并在承诺时间内到达现场。对于设备故障，提供快速准确的诊断与修复服务，确保工作的连续性。若无法在规定时间内修复，将提供备机或替代方案，以减轻对工作的影响。

### 6.软件升级与技术支持

软件升级：配有详尽的产品使用说明书及相关的软件，软件终身维护及升级（所需费用包含在本次投标总报价中）。提供全天候的技术支持服务，包括电话咨询、远程协助及现场指导等。

### 7.零部件、备品备件的供应与管理方案

建立完善的备件库存管理系统，确保常用备件及易损件的充足供应。对于紧急备件需求，提供快速配送服务，确保设备尽快恢复正常运行。

质保期内免费提供设备运行和维护所必需的原厂零部件、备品备件，未经用户同意不得使用非原厂零部件、备品备件或翻新件，质保期外保证零部件、备品备件长期稳定供货。

所有零部件、备品备件在发运前都进行测试，以保证正常运行，送达期限≤48小时。

## 2、售后服务体系

我们的售后服务体系是围绕“客户满意度最大化”为核心目标构建的，旨在通过高效、专业、贴心的服务，确保项目中的每一台设备都能稳定运行，满足用户的需求。该体系涵盖了从售前咨询、安装调试、培训指导到后期维护、技术支持及用户反馈等全方位服务内容。

### (1) 核心服务层

#### 1. 客户服务与支持中心

作为服务体系的中枢，该中心负责接收并处理所有来自客户的咨询、投诉、报修等请求。通过多渠道接入（如电话、邮件、在线聊天等），确保信息的快速传递与高效处理。同时，该中心还负责协调内部资源，确保各项服务任务能够迅速分配给相应的服务团队。

#### 2. 售后技术人员力量与解决方案团队

由资深工程师和技术专家组成，专注于解决用户在设备使用、系统集成、软件升级等方面遇到的技术难题。他们具备深厚的专业知识、丰富的实践经验以及快速响应的能力，能够为用户提供及时、准确的技术支持与解决方案。

#### 3. 培训与教育服务团队

负责为用户提供定制化的培训服务，包括设备操作培训、维护保养培训以及新技术应用培训等。培训讲师团队由具备丰富教学经验和实操能力的工程应用工程师组成，能够根据用户的具体需求设计并实施有效的培训方案。

### (2) 支撑服务层

#### 1. 备件管理与供应中心

建立高效的备件库存管理系统，确保关键部件的充足供应。通过与生产商建立紧密的合作关系，实现备件的快速采购与调拨。同时，该中心还负责备件的质量检验与库存管理，确保备件的质量可靠且库存充足。

#### 2. 知识库与技术支持平台

构建在线知识库和技术支持平台，提供设备使用手册、故障排查指南、技术白皮书等丰富的技术资料。用户可以通过该平台自主学习、解决问题并获取最新的技术动态和产品信息。此外，该平台还设有在线技术支持服务，用户可以随时与技术支持团队进行实时交流。

### (3) 拓展服务层

### 1.定制化服务方案

根据用户的具体需求和项目特点，为用户提供定制化的服务方案。包括但不限于设备选型建议、系统集成方案设计、定制化培训课程开发等。通过深入了解客户的实际需求，为客户提供更加贴心、专业的服务体验。

### 2.长期合作伙伴计划

与用户建立长期稳定的合作关系，提供持续的技术支持与维护服务。通过定期的设备巡检、软件升级以及技术支持等服务，确保设备的长期稳定运行并满足客户不断变化的需求。同时，通过参与用户的科研项目等活动，进一步加深与客户的合作与交流。

### 3、人力资源分配方案

#### 1.客户服务团队：2人

项目负责人：武蒙迪，负责整个项目的把控。

客服人员1人，负责接收并处理所有客户咨询、投诉及售后请求，确保信息的快速传递与有效处理。

#### 2.技术支持人员：3人

厂家提供行业内的资深工程师和技术专家，具备深厚的专业知识和丰富的实践经验，能够迅速解决各类售后问题，提供高效的技术支持。

#### 3.售后工程师：2人及以上

由具备丰富教学经验和实操能力的厂家应用工程师组成，根据用户需求定制培训课程，确保用户能够熟练掌握设备操作、维护保养及新技术应用。

### 4、服务流程

1.售前咨询：在项目初期，我们提供详尽的设备介绍、性能对比、选型建议等售前咨询服务，帮助用户做出最适合的选择。

2.安装调试：合同签订后，我们将按照约定的时间将设备送达指定地点，并派遣专业团队进行安装调试，确保设备正常运行并符合相关规范和标准。

3.培训指导：设备安装调试完成后，我们提供针对性的操作培训、维护保养培训及新技术应用培训，确保用户能够独立、正确地使用设备。

4.后期维护：设备进入运行阶段后，我们提供定期的设备检查与维护服务，及时发现并处理潜在故障，确保设备的长期稳定运行。同时，我们设立24小时客服热线，随时响应客户的紧急需求。

5.技术支持：在设备使用过程中，如遇技术难题或需要升级软件、系统等情况，我们提供远程或现场技术支持服务，确保问题得到及时解决。

### 5、服务保障措施

1.备件库存：我们建立充足的备件库存系统，确保关键部件的及时供应，缩短维修周期。

2.技术支持平台：构建在线技术支持平台，提供设备使用手册、故障排查指南等技术资料下载服务，方便用户自主学习与解决问题。

3.质量监控：设立专门的质量监督小组，对售后服务流程进行全程监控与评估，确保服务质量符合标准与客户需求。

### 6、设备实力

序号	名称	数量	用途	备注
1	办公电脑	6台	用于处理采购订单、跟踪物流信息、管理库存以及与供应商沟通等	办公设备
2	打印机	2台	打印实验报告、图纸等文件	办公设备
3	固定电话	1部	通讯联络	办公设备
4	多媒体设备	1套	设备使用培训，确保用户能够熟练操作	专业设备
5	物流运输车辆	若干（根据实际需要调配）	设备的运输，确保按时交付到采购人指定地点。	专业设备
6	装卸设备（叉车、吊车等）	根据货物重量和尺寸调配	设备的装卸作业，确保安全无损。	专业设备
7	专业安装调试工具	1套	设备的安装、调试和检测，确保设备正常运行。	专业设备
8	专用检测设备	1套	设备的性能检测和验收，确保设备符合质量标准。	专业设备
9	维修工具与备件库	根据设备种类和数量配备	设备的日常维护和故障修复，确保设备长期稳定运行。	专业设备

### 7、售后响应方式

#### (一) 现场技术支持服务

1.快速响应：接到客户报修请求后，我们将在最短时间内安排专业技术人员前往现场，进行故障排查与修复。

2.专业诊断：技术人员携带必要的维修工具与备件，对仪器设备进行全面检查，准确诊断问题所在。

3.即时修复：对于常见故障，现场提供即时修复服务；对于需更换部件的情况，则迅速协调资源，确保最短时间内恢复设备正常运行。

#### (二) 远程技术支持服务

1.在线诊断：利用电话、视频通话等远程通讯手段，为客户提供初步的问题诊断与解决方案建议。

2.远程调试：对于可通过软件升级、参数调整解决的问题，我们提供远程调试服务，减少客户等待时间，提高服务效率。

#### (三) 定期维护保养服务

1.预防性维护：根据设备使用说明书及过往维护经验，制定个性化的定期维护保养计划，预防潜在故障发生。

2.全面检查：定期对设备进行全面检查，包括但不限于清洁、校准、润滑、更换易损件等，确保设备处于最佳工作状态。

3.维护报告：终身免费维修保养，每年至少2次维护保养，只收取零配件成本费，并出具保养报告。每次维护保养后，提供详细的维护报告，记录维护内容、更换部件、设备状态等信息，为客户设备管理提供参考。

#### (四) 备件供应与更换服务

1.原厂备件：我们承诺提供原厂备件，确保备件质量与设备兼容性，避免因备件问题影响设备性能。

2.快速供应：建立完善的备件库存系统，确保常用备件充足，快速响应客户需求。

3.更换指导：对于需客户自行更换的备件，提供详细的更换指导视频或图文教程，确保更换过程顺利无误。

#### (五) 售后技术人员力量与解决方案定制

1.专家团队：组建由行业专家组成的技术支持团队，为客户提供专业的技术咨询与解决方案定制服务。

2.个性化方案：针对客户特定的科研需求或设备使用场景，设计个性化的解决方案，

助力科研创新。

3.持续跟踪：对提供的解决方案进行持续跟踪与评估，及时调整优化，确保方案的有效实施与预期效果。

### 8、保修期内故障处理流程及响应时间

序号	服务内容	响应时间	实施措施
1	接到客户通知后的初步响应	2 小时内响应	客服热线及在线支持系统，确保任何时间客户反馈都能迅速接收并记录。
2	技术人员到达现场时间	24 小时内到达	当接到客户需要现场进行维修的请求时，工程师可在 12 小时内提供电话或网络指导故障排除服务，远程无法解决的，抵达现场进行仪器检修。
3	问题解决时间	48 小时内解决问题	技术人员携带必要检测工具，现场快速判断问题所在，并与客户沟通解决方案。如 7 天内没解决，则顺应延长设备质保期。
4	质保期内定期回访与维护	质保期内每年 2 次回访，进行设备维护与保养指导	制定定期回访计划，提前与客户沟通确认时间，提供专业维护建议。
5	紧急情况快速响应预案	针对突发事件（如自然灾害、设备严重故障等），制定快速响应预案	与保险公司、物流公司等建立紧急联动机制，确保快速响应并减少损失。
备注： 1.我公司承诺，所有售后服务均遵循“客户至上，快速响应”的原则，确保此项目顺利进行。 2.如遇突发事件导致响应时间延长，我们将提前与客户沟通，说明原因，并尽最大努力缩短处理时间。			

### 9、售后服务机构：

单位名称：河南豫商科技发展有限公司

售后服务地点：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1507号3号楼2单元

1508号

联系人：武蒙迪

联系电话：15137582276、0371-66670889

## 10、针对突发事件的应急保障方案

### 1.建立应急响应小组

成立由技术专家、售后服务工程师及项目经理组成的应急响应小组，负责全天候监控项目进展，随时准备应对突发情况。确保每位小组成员职责清晰，能够迅速响应各自领域的应急事件，包括设备故障排查、备件调配、现场维修等。

### 2.快速响应机制

建立24小时在线的即时通讯系统，确保客户通知能第一时间传达给应急响应小组。制定详细的紧急响应流程，包括接到通知后的响应时间、到达现场时间、问题解决时间等，确保每个环节都能高效运转。

### 3.备件库与物流支持

提前储备关键备件，确保在需要时能迅速调配。与可靠的物流公司建立合作关系，确保备件和备机能在最短时间内送达客户现场。

### 4.现场技术支持与远程协助

应急响应小组在接到通知后，立即安排技术人员携带必要工具和设备前往现场，进行故障排查和维修。对于可通过远程操作解决的问题，利用现代通讯技术（如视频会议、远程桌面控制等）进行远程协助，提高问题解决效率。

5.对于在非工作时间（如周末、节假日）内发生的紧急故障，我们承诺提供加班服务，确保及时响应并解决问题。对于部分可通过远程方式解决的问题，我们将提供7\*24小时的远程技术支持服务，通过在线会议、远程桌面控制等方式快速解决用户问题。

6.针对突发事件（如自然灾害、设备严重故障等），制定快速响应预案，与保险公司、物流公司等建立紧急联动机制，确保快速响应并减少损失。

## 11、保修期外售后服务

### 1.故障报修与快速响应

客户可通过电话、邮件、在线服务平台等多种渠道提交故障报修申请。我司接到报修申请后的4小时内进行初步响应，了解故障情况，并给出初步处理建议。如果因合同

货物硬件或软件的固有缺陷和瑕疵出现紧急故障和事故,我方在接到采购人通知之后 24 小时内到达现场。对于紧急故障,我们将优先处理,确保尽快恢复设备正常运行。

## 2.专业维修服务

所有维修服务均由经过专业培训的技术人员提供,确保维修质量。维修过程中,使用原厂配件,保证设备的兼容性和稳定性。维修完成后,进行严格的性能测试,确保设备恢复正常功能。在设备正常作用寿命期内,以成本价供应维修零配件、易损件和专用材料。

## 3.定期巡检与维护

在质保期外,厂家每年两次的客户回访,及时了解和排除用户使用当中的问题。帮助客户预防潜在故障,延长设备使用寿命。巡检内容包括设备外观检查、内部清洁、性能测试、软件升级等。我们将根据设备类型和使用情况,制定个性化的巡检计划。巡检过程中发现的问题,及时与客户沟通,并提供解决方案。对于需要更换的部件,将根据客户需求进行报价并安排更换。

## 4.技术支持与培训

我司提供全天候的技术支持服务,解答客户在使用过程中遇到的各种问题。我们还提供定期的技术培训服务,帮助客户提升设备操作和维护能力。培训内容涵盖设备基本操作、常见故障排查、维护保养等方面。

5.质保期内外,原厂提供 1 次免费移机服务(拆、装及运输),移机前后进行设备状态检查,移机后进行整体设备校准和检测并提供移机前后设备检测相关报告,保证设备正常使用。

## 六、商品包装和快递包装承诺书

为助力打好污染防治攻坚战,推广使用绿色包装,响应《财政部等三部门联合印发商品包装和快递包装政府采购需求标准》(试行)(财办库〔2020〕123 号文)的有关规定。承诺严格按照《商品包装政府采购需求标准(试行)》、《快递包装政府采购需求标准(试行)》的条款执行。

我公司对以上承诺书内容的真实性负责,并承担相应的法律责任。

投标人(供应商)名称:河南豫商科技发展有限公司(盖公章)

## 七、其他承诺

1.招标文件中为简述货物的品质、基本性能而标示的功能或指标与某产品品牌型号相

同或相近的仅供投标人（供应商）选择货物时在质量水平上的参考，不具有限制性，评标以功能和性能为主，投标人（供应商）可提供品质和功能相同的或优于同类产品的货物或方案。

2.在完成安装、调试、检测后，向用户提供检测报告、技术手册，我公司提供中文版的技术资料。验收的技术标准达到制造(生产)厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

3.除招标文件要求提供的备件、专用工具和消耗品外，对于招标文件中没有列出，而对系统、设备的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，我公司列出详细清单，并报出单项价格，所有备件必须符合国家标准及行业要求。

4.安全保护措施：具有接地保护、漏电保护功能，安全性符合相关的国家标准。采用高绝缘的安全型插座及带绝缘护套的高强度安全型实验导线。整机及各部件制作精良，没有易刮伤、挂伤等对操作者有危害的现象。

5.配有详尽的产品使用说明书及相关的软件，软件终身维护及升级（所需费用包含在本次投标总报价中）。

#### 6.设备选型、安装、调试方案要求

本次招标项目设备为学校重点应用，各潜在投标人在参与本次投标活动中必须重点考虑到所投设备安装、调试方案及设备选型。（设备选型投标人（供应商）既要考虑现有设备充分使用率还要兼顾未来3~5年的拓展空间），在进行安装、调试方案中遵循以下原则：

6.1 可行性和适应性：安装、调试方案要保证技术上的可行性和良好的性价比，在满足和前期设备系统的完全兼容性的同时还要满足今后发展的需要。

6.2 实用性和经济性：安装、调试方案建设应始终贯彻面向使用、注重实效的方针，坚持实用、经济的原则。

6.3 先进性和成熟性：安装、调试方案既要采用先进的设计和理念，又要注意结构、设备、工具的相对成熟。采用成熟的主流技术，能顺利地过度到下一代技术，关键设备应选用主流的先进产品。

6.4 开放性和标准性：为满足系统所选用的技术和设备的协同运行能力、设备（系统）投资的长期效应以及系统功能不断扩展的需求，要求系统具有开放性和标准性。

6.5 可靠性和稳定性：在考虑技术先进和开放性的同时，还应从系统结构、技术措施、

设备性能、系统管理、厂商技术支持及维修能力等方面着手，确保系统运行的可靠性和稳定性。

6.6 安全性和保密性：在安装、调试方案中，既要考虑信息资源的充分共享，还要考虑信息的保护和隔离。

6.7 兼容性和易维护性：为了适应系统变化的要求，必须充分考虑以最简单的方法、最低的投资，实现系统的兼容和维护。

6.8 投标人负责本次采购设备的系统集成、安装、调试，并保证系统安全、稳定地运行。

6.9 安装施工进度计划安排科学、合理、有序，人员安排合理，管理机构健全。

7.本次采购项目均为交钥匙工程，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人不再追加任何费用。

8.投标人给出详细施工方案，包括但不限于（质量措施、安全管理措施、进度管理措施）；

9.本次招标活动所有板材、材料（环保油漆）、所有配件等均需要采购人签字认可后方可施工。

投标人（供应商）名称：河南豫商科技发展有限公司(盖公章)



附件3：制造商或中国总代理商或区域总代理商出具的售后服务承诺书：



苏州环美生物医疗科技有限公司

### 售后服务承诺书

尊敬的用户：

欢迎您使用本公司生产的环美系列产品，本公司将竭诚为您提供优质的服务：

1、本公司售出的产品自售出之日起实行整机跟踪服务，产品保修两年。质保期自设备验收合格之日算起，质保期内供应商需要对设备及配套设施的质量问题实行保修（即两年内全免费上门维修服务）、包换等服务。保修期满后，公司将按保本原则适当收费为您提供终身维修服务。

2、凡本公司售出的产品，无论在使用中遇到什么问题，都请及时与我们联系，我们或我们的代理商将在第一时间为您解决或提供解决问题的方案。

3、如果您在使用中遇到故障或零件损坏等问题需要代理商或我公司派技术人员前来维修时，我们保证：代理商 12 小时之内响应，售后工程师 48 小时到达目的地。

4、凡本公司售出的产品，若在保修期内出现产品本身的重大质量问题，我们保证退回换货。

5、若您对我们的服务不满意，欢迎提出宝贵的意见或建议。

6、售后服务联系人：周洋

7、电话：0512-58666681

手机：18962124066



苏州环美生物医疗科技有限公司

二零二五年

环美生物医疗——让生命绽放美丽 咨询电话：0512-58666681

售后服务：400 9280 882

## 售后服务承诺书

亲爱的用户：

欢迎您使用本公司生产的“捷美”系列产品，本公司将竭诚为您提供优质服务：

- 1、 本公司售出的产品自售出之日起实行整机跟踪服务，产品保修一年。产品在保修期内出现重大质量问题，我们保证退回换货。保修期满后，公司将按保本原则适当收费为您提供终身维修服务。
- 2、 凡本公司售出的产品，无论在使用中遇到什么问题，都请及时与我们联系，我们或我们的代理商将在第一时间为您解决或提供解决问题的方案，我们保证：我们或我们的代理商 24 小时内响应。
- 3、 若您对我们的服务不满意，欢迎提出宝贵的意见或建议。
- 4、 售后服务联络方式：

联系人：徐亮

电 话：0512-66937471

手 机：18962122321



## 售后安装服务计划

敬启者：

我单位作为 细胞形态分析仪 ECLIPSE T12-U、宏观变倍体视荧光显微镜 SMZ1270 的总代理商，为响应（项目编号：豫财招标采购-2025-1661，项目名称：新乡医学院医学工程学院河南省干细胞医学国际联合实验室建设项目，包号：豫政采(2)20252282-1）的招标要求，我单位承诺的质保期内的售后服务计划为：

### 一、质量保证与伴随服务：

- 1、我单位保证所提供货物是全新的、未使用过的全新产品，且所有的配件均符合国家质量检测标准。
- 2、我公司设备均提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。

### 二、安装、验收与培训

- 1、在正式合同签订后到货前 30 天内，公司售后服务部主动联系用户，向用户提供详细的实验室安装条件、安装、验收、培训计划。
- 2、仪器到货后，在接到用户通知后的五天内，公司立刻派出专业技术人员到用户现场免费安装调试、技术培训和参与验收。
- 3、在完成安装、调试、检测后，向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造（生产）厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。
- 4、设备正常运行验收后，负责在项目现场为所投项目培训 3-5 名操作人员，按照培训计划进行操作，使操作人员达到较熟练的程度。

### 三、质保期：

- 1、显微镜主机设备质保期为 叁年（含软件升级）服务，注：耗品、误操作及不可抗因素除外，质保期从验收合格之日起。
- 2、质保期内，自接到用户报修时起，4 小时内响应，24 小时内到达现场，48 小时内解决问题，如不能及时解决问题提供备机服务，保障用户正常使用，直到原设备修复，每年对用户提供的 2 次以上的不定期免费维护保养服务。
- 3、在质保期间因产品质量问题，公司将全部负责，如因用户因误操作造成仪器损坏等情况，公司也将派专业维修人员协助用户解决问题，但用户需承

扣部件成本费用；

4、保修期内备品备件保障供应，保证提供原厂全新零备件；

四、质保期后的服务

1、质保期过后，公司同样为用户提供及时而周到的服务，接到用户报告4个小时响应，通过电话无法解决问题时，公司尽快派人到达用户现场并解决问题；

2、对不能马上解决的问题，提出明确的解决方案，得到用户的认可后，在预定的期限内解决问题，如果短时间内不能解决，则提供用户认可的代用设备服务；

3、仪器维修时，免维修、服务费用，如需更换零件，仅收取所需更换的零部件成本费用；

4、终身免费维护保养，公司每年对用户提1次以上的不定期免费维护服务，免人工费、上门费等；

5、定期向用户提供仪器最新信息及应用资料。

五、南京衡桥仪器有限公司郑州售后服务点：

地址：河南省郑州市金水区平安大道永和电子国际广场B座1106室

电话：15333812733

谢佳荣（技术工程师） 聂艳伟（售后工程师） 李勇（硬件工程师）

六、总部库房地址

南京市秦淮区红花街道卡子门大街19号二号楼1108、1109室

库房	余 利	025-83194005-632
	王 静	025-83194005-622

七、尼康维修联络站

1、维修站简介：尼康维修站均经日本Nikon公司授权，在全国对Nikon牌显微镜进行专业维修保养。维修人员每年都进行专业而系统的培训，完全有能力承担中国市场的全部NIKON牌显微镜的售后服务。

2、维修技术人员情况：公司现有高级技术人员4名，另有各地办事处维修人员若干名，从事尼康售后服务五年以上，均受过专业培训。

尼康仪器（上海）联系站：

全国统一服务电话：800 820 8750

尼康上海联系站：上海市浦东新区陆家嘴环路1000号恒生银行大厦26楼

电话：021-68412050 传真：021-68412060

尼康北京联络站：北京市朝阳区建国门外大街甲6号SK大厦1708室

电话：0371-6661 6328 传真：010-58312026

尼康广州联络站：广州市天河北路28号时代广场东1121室

电话：020-38820550 传真：020-38820580

尼康成都联络站：四川省成都市盐市口顺城大街8号中环广场2座26楼01-A室

电话：028-86930108 传真：028-86932326

尼康武汉联络站：湖北省武汉市江汉区建设大道568号新世界国贸大厦1座1302室

电话：027-858998798 传真：027-85899371

售后维修网点：

尼康郑州服务站：河南省郑州市金水区平安大道永和龙子湖中央广场B座1106室

售后工程师：聂艳伟 电话：1533812731

尼康南京服务站：南京市秦淮区红花街道卡子门大街19号二号楼1108、1109室

电话：025-83194005 传真：025-83194003

尼康武汉服务站：武汉市武昌区中南一路奥山创意街区1号楼12层1202室

电话：027-8786 2220 传真：027-87862220

尼康济南服务站：济南市历下区历山路118号文华园2号楼2单元1102

电话：0531-88165131 传真：0531-88165131





**DLAB**

大龙兴创实验仪器（北京）股份公司

## 产品售后服务承诺

大龙兴创实验仪器（北京）股份公司是一家集研发、生产、销售为一体的综合性企业，

我公司生产的DLAB品牌产品已遍布全国的科研、教育、医疗卫生及众多企事业单位，热销国内外。良好的售后服务是我公司对广大客户的承诺。

**质量保证：**凡购买我公司产品，质保期内非人为因素出现任何故障，均可无偿享受质保期内所有售后服务承诺。

**1. 售后服务相关工作流程：**接到有关产品的技术咨询或要求维修的电话后，我们将立刻给予答复。收到用户邮寄到本公司且标注需要维修保养的产品时，售后工作人员立即对产品进行检测和维修，维修完毕后及时通知用户并将修好的产品返回。

**2. 产品维修周期：**收到用户邮寄的产品后，工程师会在1周内完成相关维修保养工作并寄出产品；如需收取相关费用，工程师会在确认用户已付款后的1周内完成相关维修保养工作并寄出产品。

**3. 维修收费：**产品保修期内无人为因素损坏的情况下，本公司提供免费维修服务。保修期过后，适当收取零件成本费及维修费用。

若涉及收费，工程师将及时通知用户并说明需更换的零件及费用，得到用户认可后方可进行维修保养工作。

**5. 产品退换流程：**若产品出现质量问题需做退换处理，终端用户可直接与代理商协调办理退换货，代理商负责将产品（产品附件、保修卡齐全）寄回我公司做相应退换处理。

**6. 产品退换周期：**收到待退换产品后，售后服务工程师会及时进行检测诊断，确认符合退换要求后进入退还处理流程，相关退换手续将在1周内完成并及时将产品寄出。

**大龙兴创实验仪器（北京）股份公司售后服务网络：**

**维修机构及联系人：**

全国售后服务热线：400-110-0556

北京：何平 电话：18600629632

大龙兴创实验仪器（北京）股份公司

2025年1月1日



## 售后服务承诺书

瑞沃德公司总部位于深圳，在全国范围内设立多个办事处，对产品有极强的支持服务能力。为了给客户提供优质、高效、完善的服务，公司设有专职用户服务中心，下设客户服务部、技术支持部及维修部，人员均有着丰富的经验，并已建立一套完善的客户服务体系。

### 1、服务内容及方式

客户所有的要求都将被记录，且任何问题均会全程跟进并有文档跟踪，以便保证服务质量。

1.1 客户服务：7x24 小时全天候服务热线快速响应客户需求，直线 0755-86111281；

1.2 技术支持：瑞沃德对所售产品以现场教学、远程指导等方式提供终身技术支持；

远程支持：一般情况下，客户通过电话、电子邮件和传真等方式，将所有遇到的问题报告给用户服务中心，用户服务中心提供 4 小时响应，12 小时内给予答复；

现场服务：遇到突发事件和重大技术问题，技术支持工程师可在 48 小时内将赶往现场提供服务（限国内区域）；

1.3 维修服务：瑞沃德对所售自产产品提供备件及维修服务，自产产品退市后，提供 3 年的备件及维修服务；保内产品故障免费维修；

质保期内瑞沃德可在 4 小时内响应，48 小时内到达现场，如现场无法解决的，返厂 7 天内完成维修或更换，并承担修理调换的费用。

涉及代理产品，如需返回原厂维修的，具体时效以原厂回复为准。

1.4 安培服务：设备类产品交付后免费提供首次安装、技术培训和操作指导；

1.5 软件升级：瑞沃德将不断优化设备原有性能，促使产品不断升级已满足客户需求。若系统软件自然升级，瑞沃德将免费提供升级服务，并保证新旧版本完全兼容。

1.6 增值服务：瑞沃德对部分产品提供有偿校准、3Q 服务，并以优惠价格供应产品配附件、耗材。

### 2、质量保证

2.1 瑞沃德保证所提供的所有产品均为全新，并在各方面符合公司宣传的技术规格和性能要求。瑞沃德对产品的设计、材料和零部件选购、加工、制造、试验等过程建立严格的质量保证体系，并在整个制造过程中严格按其执行。

2.2 公司所售的产品质保期：整机质保 8 年。

2.3 实际保修期按销售合同或协议执行，产品实际安装验收日期或出厂日期顺延 90 天开始起算，以先到的为准。

2.4 自合同方客户收到产品之日起 90 个自然日内，由于产品自身质量问题导致不能正常工作的（无不当操作导致损坏），经技术工程师测试确认后，可以选择换货或免费维修。

2.5 公司所售配件自出库之日起，保修 1 年；维修更换的零部件自更换之日起，保修半年。

2.6 公司所售耗材不提供保修期，耗材出库一个月内如存在质量问题，可免费更换。

### 3、保修范围及说明

3.1 产品保修期内，由于材质或者工艺问题而导致的产品功能失效、性能严重下降等质量问题，可免费保修；

3.2 以下情况不在免费保修支持服务范围：

- ①超过保修时间范围；
- ②产品因运输不当造成外包装损坏，客户验收时未及时反馈，签收确认后发现产品破损；
- ③客户因搬运、使用、维护、保管不当造成的产品损坏；
- ④所有易磨损易损件，易破碎件、易消耗件不在保修范围；
- ⑤遭受未经我公司授权许可的人员对产品进行了拆卸、维修或者改装；
- ⑥产品序列号、出厂标签及其他标识撕毁、涂改迹象；
- ⑦无法确定出厂日期或销售日期的产品；
- ⑧由于火灾、水灾、电击、地震、战争等不可抗因素造成的产品故障。

3.3 保修说明

- ①请保管好您的购买发票或相关凭证，作为保修服务的重要依据；
- ②保修期内更换下来的部件所有权将归瑞沃德拥有并回收处理；
- ③如销售合同对所购产品的保修期有特殊说明，以销售合同为准。

3.4 保外服务

在保修期外或保修范围外的返厂维修，仅收取配件费、工时费和往返相关费用；增加地调次数或者提供移机等服务，需收取相关上门服务费用；

### 4、其他说明

4.1 瑞沃德对产品包装内所有的硬件产品，在符合瑞沃德保修条件下予以保修服务。此服务仅限于出现质量问题的产品，而不包括赔偿购买者利益损失及其他意外情况造成的任何直接或间接损失；

4.2 瑞沃德按照本保修承诺提供保修服务如导致纠纷，瑞沃德对购买者所应承担的最大责任不超出购买者对该产品的实际购买价格；

4.3 瑞沃德只提供本售后服务承诺条例中所承诺的服务，不对任何代理商或者合作方作出的超出本售后服务承诺条例内容的承诺负责；

4.4 本售后服务承诺条例中未列出的规则，按照国家相关消费者权益保护法的规定执行。

深圳瑞沃德生命科技股份有限公司



## 售后服务承诺书

北京凯祥弘康生物科技有限公司（以下简称：凯祥弘康）作为NanoEX外泌体纯化系统的生产企业，提供应用支持和现场维修服务提供全面的保障。承诺将竭诚提供高质量的产品、贴心的服务来保证和帮助凯祥弘康的用户在研究，生产，和检验检测等过程中取得进展和享受增值服务。

1. **售后服务提供商：**北京凯祥弘康生物科技有限公司
2. **仪器设备安装及技术培训：**当在产品交付前，北京凯祥弘康生物科技有限公司客户服务部门会主动联系客户确认设备安装时间及场地要求等信息并提供相关的文件。在设备安装完成后，北京凯祥弘康生物科技有限公司会对设备进行所有必要的校准调试服务，并对客户进行免费的产品的操作使用以及产品应用的培训。
3. **服务响应时间与服务内容：**保修期内，当仪器及配件发生质量问题而不能正常工作时，北京凯祥弘康生物科技有限公司将在 2小时内对产品的质量故障做出解决方案的响应，必要时在 24 小时内派工程技术人员到现场免费修理或免费更换零配件来解决问题。如若故障无法在72h内排除，则无偿提供备用设备支持。
4. **零配件保障：**北京凯祥弘康生物科技有限公司拥有储备完善的零件仓库，能够及时充分地满足客户的零配件的替换需求。当该产品停产后，凯祥弘康仍然提供十年的零配件供应保证。
5. **凯祥弘康的服务收费标准：**当凯祥弘康的仪器设备出保修期后，凯祥弘康的收费服务的报价将统一由凯祥弘康客户服务中心提供，并承诺每年的年度续保价格不超过成交金额的5%。
6. **凯祥弘康仪器设备的维护保养计划：**保修期时间为安装之日起 3 年（含所有零配件与易耗件），保修期内，凯祥弘康将主动上门免费对凯祥弘康的仪器设备作全面的维护保养（每年不少于一次）。保修期满后，凯祥弘康每年将继续提供免费的保养与校准服务，并免费提供该服务所必须的耗材和试剂，此外，凯祥弘康还将提供各种维护保养计划来满足不同的客户需求，对凯祥弘康仪器设备的安全运行和使用提供保障。
7. **数字化支持：**凯祥弘康免费开放所提供设备的数字化接口（如有），并承担接入医院信息系统所需的所有接口费用。同时，凯祥弘康还为客户提供软件的终身使用权并且免费对软件进行升级和维护。

北京凯祥弘康生物科技有限公司



### 3.售后服务承诺书

#### 一、产品质量保证

- 1、我方保证所销售的产品是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等要求，产品的制造和检测均有质量记录。
- 2、我方保证对所销售的仪器的正确存放予以指导，并对使用人员进行操作技术培训以确保仪器的有效使用。
- 3、我方保证在交货前，对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。
- 4、我方保证交货时提供使用说明书。

#### 二、售后服务承诺

- 1、免费指导安装、调试，免费培训使用人员和维护人员。
- 2、技术支持提供。
- 3、接到技术咨询后 24 小时内给与回复。如果实验证明是该批次仪器的问题，供应商须提供其他可完好可使用的仪器，以保证采购人的正常工作。
- 4、我方保证定期进行服务质量的现场检查以及电话回访，以了解客户对该产品的使用情况，促进我方更好的做好服务工作。



### 三、培训方案

我方承诺签订合同后，即可对采购方的有关使用人员进行仪器使用的注意事项和小技巧的培训，以达到使有关使用人员能熟练使用该仪器的目的。减少使用人员对产品使用的摸索时间！

### 四、保修

货物质量保证期为自验收合格之日起 12 个月，在质量保证期内，承诺会对仪器本身的工艺和材料负责。

北京泽平科技有限责任公司

地址：北京市海淀区花园东路 10 号高德大厦 606 室

邮编：100191

## 附件 4:

### 售后服务承诺函

致: 新乡医学院

我方(供应商名称)河南豫商科技发展有限公司参加新乡医学院医学工程学院河南省干细胞医学国际联合实验室建设项目(项目名称)项目(项目编号:豫财招标采购-2025-1661)的投标响应,根据招标文件所规定,在此我方承诺如下:

#### 1.质保

1.1 质保期限:所有标的物质保三年(含软件升级)服务。

1.2 质保期内,自接到用户报修时起 4 小时内响应,24 小时内到达现场,48 小时内解决问题,如不能及时解决问题要提供备机服务,直到原设备修复。我公司在投标文件中明确用户提出维修后的响应时间(到达用户时间)。

1.3 质保期内定期巡检,每年两次(每学期一次)上门服务(人力+配件),终身保修(所需费用包含在本次投标总报价中)。

#### 2.技术服务:

2.1 凡需要现场安装、装配、启动测试的设备,我公司提供现场安装和装配并义务进行一次安装培训。如采购需求中无特殊说明,安装调试在用户通知之日起 5 个工作日内到现场开始工作,直到技术指标符合标书要求为止(所需费用包含在本次投标总报价中)。安装合格证有使用单位的签字和盖章。

2.2 我公司提供保证设备正常运转壹年的易损件的名称、单价和总金额,计入合同价。保证用户在设备正常作用寿命期内,以合理价格供应维修零配件、易损件和专用材料。

2.3 安装调试:我公司负责派出项目经理、技术负责人员到最终用户现场对货物(设备)进行安装调试,并使其投入正常运行。

2.4 原厂的服务项目培训,全部费用由我公司负责。在投标文件中单独列出,计入合同价。

此次采购的所有设备:

(1) 仪器到达用户所在地,在接到用户通知后进行安装调试,直至通过验收。

(2) 安装培训:厂家工程师(不少于 2 人)在用户所在地对用户进行设备全方位的培训。培训内容包括仪器的技术原理、操作、数据处理、基本维护等(不少于 3 人)。

(3) 应用培训:为采购机构提供长期的技术、业务的咨询、交流和产品、技术的本

地培训，时间安排在设备到位 3 个月内，提供两次不限人次的产品培训（所需费用包含在报价中）。具体的培训内容将充分协商后，经双方确认后制定合理定制化的技术培训方案。

(4) 质保期内外，原厂提供 1 次免费移机服务（拆、装及运输），移机前后进行设备状态检查，移机后进行整体设备校准和检测并提供移机前后设备检测相关报告，保证设备正常使用。

2.5 所有设备培训目标及要求：使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度，结合我公司提供的培训方案包括（从培训责任、培训目标、培训时间进度关键控制点、培训对象、培训计划、培训次数、培训内容、培训方式、培训讲师安排、培训地点等方面）

3. 仪器整机的质保期按验收合格之日起算。在质保期内，由于仪器的质量所产生的维修，零件更换等一切费用均包含在本次投标报价中。在质保期外，厂家每年两次的客户回访，及时了解和排除用户使用当中的问题。

4. 软件升级：配有详尽的产品使用说明书及相关的软件，软件终身维护及升级（所需费用包含在本次投标总报价中）”。

投标人（供应商）名称：河南豫商科技发展有限公司(加盖企业公章)



附件 5：中标通知书

编号：豫财招标采购-2025-1661

河南豫商科技发展有限公司：

新乡医学院医学工程学院河南省干细胞医学国际联合实验室建设项目，已经 公开招标，现根据 2026 年 01 月 07 日 评审结果，确定你单位为本项目中标人，中标金额：壹佰玖拾肆万肆仟玖佰元整（¥1944900.00）。交货期：合同生效后国产设备 30 日历天内安装调试完毕，达到验收条件；进口设备 90 日历天内安装调试完毕，达到验收条件。质量保证期：所有标的物质保三年（含软件升级）服务。质量要求：符合国家或行业规定的合格标准，满足采购人提出的技术标准及要求。合同履约期限：同质量保证期。

请你单位在收到本通知书后尽快与采购人签订合同。

采购人（盖章）：

采购代理机构（盖章）：

2026 年 1 月 15 日

2026 年 1 月 15 日