

合同编号:(豫财招标采购-2021-1237-包 1)

郑州大学政府采购货物合同

(10 万元以上模板)

甲方: 郑州大学

乙方: 河南华卫医信科技集团有限公司

本合同于 2021 年 11 月 13 日由甲乙双方按下述条款签署。

在甲方为获得 (高通量实时荧光检测仪) 货物和伴随服务实施公开招标情况下, 乙方参加了公开招标。通过公开招标, 甲方接受了乙方以总金额 (人民币, 大写: 叁佰肆拾伍万陆仟元整, ¥3456000 元的合同价) (以下简称“合同价”) 的投标。双方以上述事实为基础, 签订本合同。

一、供货范围及分项价格表 (详见附件 1、附件 2)

1. 本合同所指设备详见附件 1、附件 2, 此附件是合同中不可分割的部分。
2. 总价中包括设备金额、包装、运输保险费、装卸费、安装及相关材料费、调试费、软件费、检验费及培训所需费用及税金等, 甲方不再另行支付任何费用。

二、质量及技术规格要求

乙方须按合同要求提供全新设备 (包括零部件、附件、备品备件等), 设备的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标标书要求, 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。

乙方应在本合同生效后 7 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范;

并于 12 月 7 前进驻安装现场; 所有设备运送到甲方指定地点后, 双方在 7 日内共同验收并签署验收意见。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。甲方如果发现乙方所供设备不符合合同约定，甲方有权单方解除合同，由此产生的一切费用由乙方承担。

三、包装与运输

设备交付使用前发生的所有与设备相关的运输、安装及安全保障事项等均由乙方负责；设备包装应符合抗震、防潮、防冻、防锈以及长途运输等要求，对由于包装不当或防护措施不力而导致的商品损坏、损失、腐蚀等损失均由乙方承担；在设备交付使用前所发生的所有与设备相关的经济纠纷及法律责任均与甲方无关。

四、质保期与售后服务（详见附件3）

1. 所有设备免费质保期为五年（自验收合格并交付给甲方之日起计算），终身维护、维修。

2. 在质保期内，因产品质量造成的问题，供货方免费提供配件并现场维修，且所提供的任何零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。产品存在质量问题，甲方有权要求乙方换货。

3. 乙方须提供一年2次全免费（配件+人力）对产品设备的维护保养。

4. 乙方承诺凡设备出现故障，自接到甲方报修电话1小时内响应，3小时内到达现场，24小时内解决故障问题。保修期外只收取甲方零配件成本费，其他免费。

5. 乙方有责任对甲方相关人员实施免费的现场培训或集中培训措施，保证甲方相关人员能够独立操作、熟练使用、维护和管理有关设备。

6. 其它：

五、技术服务

1. 乙方向甲方免费提供标准安装调试及2人次国内操作培训。

2. 乙方向甲方提供设备详细技术、维修及使用资料。

3. 软件免费升级和使用。

六、专利权

乙方应保证甲方在使用其所提供的产品时免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或保护期的起诉。

七、免税

1. 属于进口产品，用于教学和科研目的的，中标价为免税价格。

2. 免税产品应由甲乙双方依据海关的要求签订委托进口代理协议，确认甲乙双方的责任与义务。委托进口代理协议作为本合同的不可分割部分。

3. 免税产品通关时乙方必须进行商检，未商检的，造成的损失由乙方承担。

八、交货时间、地点与方式

1. 乙方于 2021 年 12 月 13 日之前将货物按甲方要求在甲方指定地点交货、安装、调试完毕，并具备使用条件，未经甲方允许每推迟一天，按合同总额的千分之五扣除违约金。

2. 乙方负责所供货物包装、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。

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. 货物交付使用前，乙方负责对提供货物进行看管，并承担货物的丢失、损毁等风险。

九、验收方式

1. 初步验收。甲方按合同所列质量标准、规格型号、技术参数以及数量等在现场验收，并填写初步验收单（详见附件 4）。验收时，甲方有权提出采用技术和破坏相结合的方法。

乙方应向甲方移交所供设备完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方在所有设备（工程）安装调试、软件安装完毕后，开展现场培训，使用户能够独立熟练操作使用仪器或设备，尔后由供需双方共同初步验收；甲乙双方如产生异议，由第三方重新进行验收。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝验收，由此所产生的一切费用由乙方承担。

2. 正式验收：依据河南省财政厅“《关于加强政府采购合同监督管理工作的通知》【豫财购（2010）24 号】”文件要求，政府采购合同金额 50 万元以上的货物采购项目，由使用单位初验合格后，向学校国有资产管理处提出验收申请，由采购单位领导牵头，会同财务、审计、资产管理及专家成立验收专家组进行正式验收。学校验收通过后，才能支付合同款项。

十、付款方式

1. 本合同总价款（大写）为：叁佰肆拾伍万陆仟元整（小写：¥3456000 元）。
2. 付款方式：货物验收合格后，经审计后，甲方向乙方支付全部货款的 95%即人民币叁佰贰拾捌万叁仟贰佰 元整（小写：¥ 3283200 元），质保期满后，甲方向乙方支付剩余的全部货款即人民币 壹拾柒万贰仟捌佰 元整（小写：¥ 172800 元）。

十一、履约担保

乙方向甲方以转账的方式提供合同总额 5%的履约保证金。履约担保金在签订合同前交学校财务处，货物验收合格，正式交付使用后予以退还。

十二、违约责任

乙方所交的货物产地、品牌、型号、规格、质量以及技术标准、数量等不符合合同要求，甲方有权拒收，由此产生的一切费用由乙方负责；因货物更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理，乙方应向甲方每天支付合同标总额日千分之五的违约金。甲方无正当理由拒收设备，应向供方偿付拒收设备款额百分之五的违约金。

甲方逾期付款，应向乙方支付本合同标的总额的日万分之四的违约金。

十三、其它

1. 组成本合同的文件及解释顺序为：投标书及其附件、本合同及补充条款；招标文件及补充通知；中标通知书；国家、行业或企业（以最高的为准）标准、规范及有关技术文件。

2. 双方在执行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本合同共 页，一式八份，甲方执四份，乙方执二份，招标公司执二份。

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. 合同有效期：本合同双方签字盖章后生效，合同签署之日起至合同内容执行完毕为本合同有效期。

甲方：郑州大学

地址：

签字代表（或委托代理人）：

电话：

乙方：河南华卫医信科技集团有限公司

地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）普

惠路 80 号 1 号楼 2 单元 34 层 3407

号

签字代表：关望卿

电话：0371-89901202

开户银行：中国工商银行股份有限公司郑州

南阳路支行

账号：1702620509200026885

合同签署日期： 年 月 日

附件 1:

供货范围及分项价格表

单位: 元

序号	设备名称	品牌型号	制造厂(商)	原产地(国)	数量	单价	合价	备注
1	高通量实时荧光检测仪	Molecular Devices FLIPR Penta	Molecular Devices	美国	1 台	3456000	3456000	免税
合计: 小写: ¥ 3456000 元 大写: 人民币叁佰肆拾伍万陆仟元整								



关墨卿

附件 2:

设备技术参数、功能描述及配置清单表

序号	设备名称	具体技术参数、功能描述及配置清单描述	单位	数量
1	高通量实时 荧光检测仪	<p>1. 工作条件及物理参数:</p> <p>1.1 仪器的运行温度: 17-40℃之间</p> <p>1.2 仪器的运行湿度: 45% - 80%之间</p> <p>1.3 仪器的电源要求: 交流电压 90~240V 之间, 频率 50Hz/60Hz</p> <p>2. 技术参数</p> <p>2.1 系统主机:</p> <p>2.1.1 本仪器系统主机具有一个枪头洗涤站, 96 通道 (与加样头配套);</p> <p>2.1.2 本仪器系统主机具有两个容积 3 加仑、材料为聚乙烯的液体补给瓶;</p> <p>2.1.3 本仪器系统主机两个容积 3 加仑、材料为聚乙烯的废液瓶, 材料为聚乙烯;</p> <p>2.1.4 本仪器内部的实验操作台有 3 个放置化合物板的位置, 一个记录板位置。</p> <p>2.1.5 仪器内部的实验操作台有温度调节功能, 并且温度控制范围在室温上±5℃-40℃; 精确±1℃;</p> <p>2.1.6 本仪器主机自带一套用于测细胞内钙离子浓度的光学组件, 光学组件的激发波长为 470-495nm, 发射波长为 515-575nm。</p> <p>*2.1.7 本仪器配置有 LED 光源</p>	台	1

	<p>2.1.8 仪器配有原装的电脑工作站</p> <p>*2.2 信号采集采用冷冻型的标准相机 EMCCD, 采样频率为 3Hz, 灵敏度可以检测 5nm 荧光素所发荧光。</p> <p>2.3 设备能实现一次实验中 2 对激发/发射光的比率测量且每次实验最多可实现 4 对激发/发射光</p> <p>2.4 三个发射光滤片的位置</p> <p>2.5 仪器同时配有膜电位敏感试剂盒光学组件一套, 单独波长的 LED 激发光源和发射光滤片, 激发波长为 510-545nm, 发射波长为 565-625nm, 能够适用于离子通道活动的细胞膜电位变化的实时测定;</p> <p>2.6 系统操作和分析软件:</p> <p>*2.6.1 系统可以在一次连续试验中设置 4500 点的采样点数。</p> <p>2.6.2 系统能在一次连续试验中设置 5 次样品添加步骤</p> <p>2.6.3 操作软件能够实现直接在线进行数据统计分析和曲线拟合的功能</p> <p>2.6.4 实验结束后系统能够直接得到 EC50/IC50 值和 Z 值, 不需要导出数据以进行二次分析</p> <p>2.7 试剂盒</p> <p>*2.7.1 Molecular Devices 有自主生产的可供仪器配套使用的试剂盒, 所有试剂盒具有免洗功能以及干扰信号遮蔽技术;</p> <p>2.7.2 试剂盒包括常规应用的钙流、钾离子通道检测试剂盒</p> <p>2.7.3 试剂盒包括膜电位检测试剂盒</p> <p>2.7.4 试剂盒包括 Fura-2 比率法钙流检测试剂盒</p>
--	---

	<p>2.7.5 试剂盒包括转运体检测试剂盒、脂肪酸摄取检测试剂盒等。</p> <p>2.8 设备同时也可使用第三方厂家生产的试剂盒。</p> <p>2.9 移液加样头：</p> <p>*2.9.1 整板加样，同步检测，可选择96通道（未来可自主升级更换384道和/或1536道移液加样头，且使用人员可自行手动更换无需任何工具）。</p> <p>2.9.2 样品添加方式：可以单吸--单加、单吸--多加、多吸--单加，可以满足多种实验的需求。</p> <p>*2.9.3 配套的96道移液加样头，移液范围为5-200 μL，精确度@75 μL的CV值为0-3%，移液器递增量为1 μL</p> <p>2.9.4 移液加样头可以进行Y轴（0-10cm）和Z轴（0-10cm）的移动</p> <p>*2.9.5 所提供设备可以自动装载枪头，整个装载过程不需要手动操作，保证实验样本的纯度</p> <p>*2.9.6 移液加样头可以实现96通道至384通道的25%液体转移，达到96道移液头分四次实现孔板加液的目的。</p> <p>2.10 机器配套电脑直接连接在主机上，不用再单独配置工作台。</p>		
--	--	--	--

附件 3:

售后服务计划及保障措施

1、质保期内服务承诺

针对于本项目质保期内的售后服务，我公司郑重承诺如下：

1、如我方中标，我方针对该项目将设置专业售后服务小组，负责该项目的售后服务，保证该项目的售后服务质量。

2、质保期：

除技术要求中特殊要求外，设备从最终验收完成之后，进口设备质保五年，期间我公司保修除消耗品以外的所有设备等。在质保期内，如果系统发生故障，我公司调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的材料。除设备损耗品外其余服务都是免费的。保修期外，仪器终身维修。

3、免费维修与更换缺陷部件的期限：

除技术要求中特殊要求外，我公司在收到用户通知后 1 小时内响应，3 小时内到达现场，如不能及时解决实际工作中出现的问题，提供备用设备直到原设备修复。

4、质保期内，在项目的实施过程中出现故障，我公司提供 7*24 小时的现场维护和故障解决，并设置专人负责，专人姓名及联系方式：何晓龙、0371-89901202；维修单位名称、地点：河南华卫医信科技集团有限公司、河南自贸试验区郑州片区（郑东）普惠路 80 号 1 号楼 2 单元 34 层 3407 号或业主现场或返厂维修。

5、免费培训服务：

培训对象：设备及系统相关维护人员及业主指定人员。

培训内容：设备及系统功能、日常操作、维护等方面。

培训时间：设备安装同时进行现场培训，掌握基本操作并说明使用注意事项。

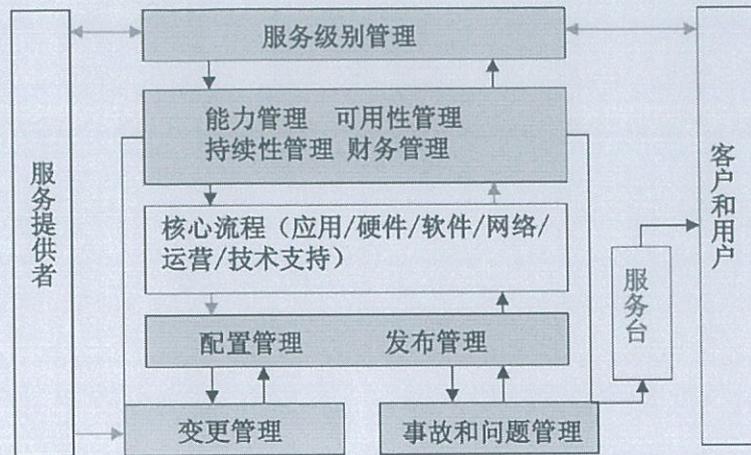
6、在完成安装、调试、检测后，我公司提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明等）。验收的技术标准达到制造（生产）厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

7、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，所有备件符合国家标准及行业要求。清单详见本投标文件“24.2、备件专用工具价格表”的相应章节内容。

2、售后服务的内容、形式

2.1、售后服务台

为更好保证本项目服务响应速度和服务质量，为该项目提供售后服务台，作为售后服务中心和用户之间的单一联系环节，受理运行维护服务请求，监控各系统的运行情况，及时跟踪服务请求的处理进展。



主要具备以下功能：

- 通过电话、即时通讯工具、邮箱等方式受理并记录障碍申告；
- 通过运维管理工具，对服务对象的运行状态、运行状况和发展趋势指标进行采集、监控分析和上报；
- 障碍处理过程监控及处理信息反馈；
- 通过电话等方式进行用户回访收集用户反馈信息；
- 汇总并监控用户满意情况并反馈管控部门。

2.2、服务机构职能设置

2.2.1、服务中心

工作内容：按客户和公司达成的约定进行规范化高质量的服务

形式：电话问题咨询，远程服务联接，现场服务等

人员构成及说明：

服务中心经理，调度工程师，服务工程师

服务中心所有服务人员均由实施经验丰富的工程师构成，90%以上服务人员均为从事实施服务工作多年的资深服务人员，所有人员均具有电话咨询，远程联接和现场服务的经验，并按照公司的服务规范和流程进行服务，每次服务完成必须由调度工程师确认后，并由部门安排人员跟踪客户解决情况才确认结束。

2.2.2、服务销售部

工作内容：接受客户的需求，督促服务中心的服务质量，满足客户深化信息化建设要求。

形式：系统咨询，提供方案，安排演示，组织参观等

人员构成及说明：

服务销售部经理，客户经理，服务销售代表

服务中心以客户经理为核心，每个客户经理均有多年实施服务经验，并从事项目经理1年以上，对公司产品及系统有全面的技术基础，并具备较强的交流沟通能力，能代表客户协调公司内部资源并向客户提供技术咨询，督促各部门具体服务人员按规范高质量地进行服务；涉及新的合同，服务销售代表在客户经理的配合下为客户提供完整的解决方案，并负责整个商务流程的具体操作。

2.2.3、服务质量部

负责日常服务的服务质量跟踪与抽查，汇总客户服务信息，接受客户投诉，定期服务质量调查和满意度调查，并针对典型客户进行拜访。

2.3、服务团队人员构成

针对本次建设项目一项，项目组派驻服务人员角色如下：

1. 客户经理

每个享受服务的用户都专职指定一个客户经理，由客户经理负责此客户的一切与服务相关的事务，包括问题的反馈，服务协调，客户新的需求等，由客户经理代表客户协调公司所有内部资源，满足客户的服务要求。

定位：客户服务统一对接口人

2. 实施工程师

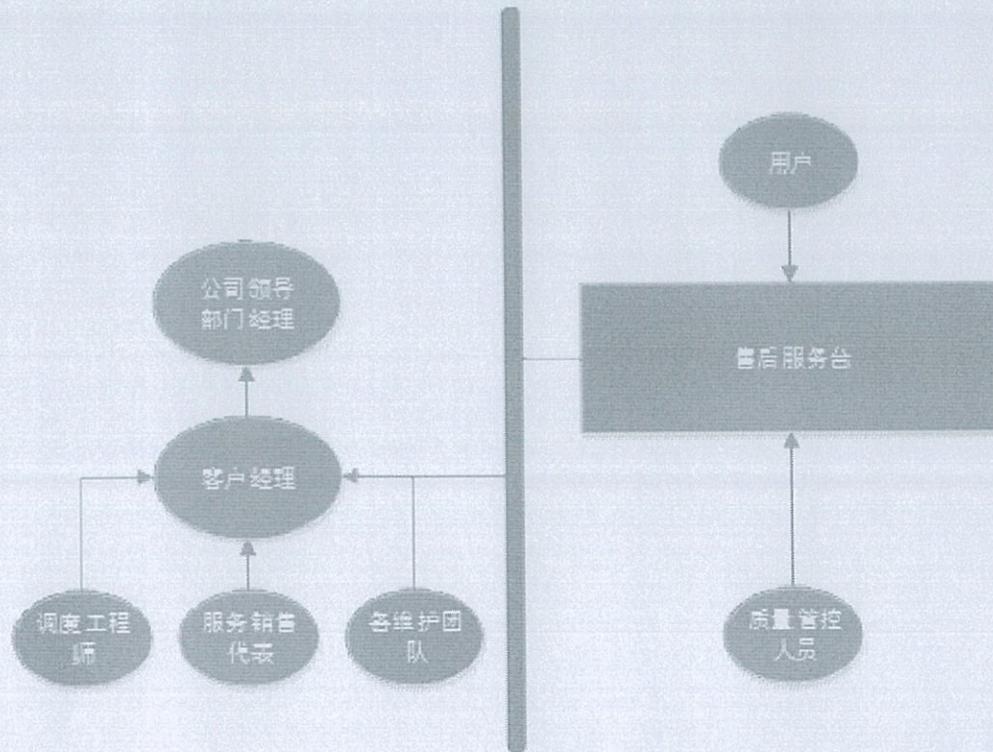
服务中心负责客户的日常服务，包括远程，现场和电话等形式；实施工程师接受客户直接提出的问题或由客户经理安排的问题，并做出服务答复和安排，在本次服务未被客户确认期间，由实施工程师负责与客户保持联系直到问题解决。

3. 服务销售代表

如果客户有新的需求，可以向客户经理进行咨询，客户经理会安排销售代表与客户联系，服务销售代表签字确认后，启动销售服务流程，处理涉及销售及合同的相关事务。

2.4、团队成员职责分工

本次建设项目交付后，将提供最强的项目维护团队，与客户代表进行深入细致的售后服务讨论。售后服务部门配备了售后服务管理人员和技术支持人员。对角色和职责的准确定义可以将工作内容细分到每个人身上，做到责任到岗、责任到人。负责该项目的承揽、实施、技术开发、服务台、备件库管理等工作。



我公司售后中心具备完善的售后技术团队为客户解决各种需求,为保证本次建设项目正常运行,我们承诺规划完善的售后技术团队。

2.5、服务范围及内容

1. 完善性维护

现有功能或数据流转的调整;
包括操作界面方便、快捷、实用等的调整;
报表格式、统计条件、统计口径、数据来源的调整;

2. 适应性维护

系统定义的参数调整;
由于系统所运行的环境变化,从而也需变化的调整;

3. 纠错性维护

程序潜在错误的改正;
用户使用系统过程中,由于错误操作而引起的、但通过系统无法挽回的,并且又必须的数据,由当事人提出申请,并经过相关人员批准后,将错误数据纠正;

4. 日常设备调试维护

设备安装调试,参数的配置、报表的添加以及常规问题的解决;

5. 系统升级服务

系统升级分为定期升级和不定期升级两种模式。用户可以根据自己的选择进行选择升级的类型。

6. 垃圾数据的清理

垃圾数据将定期清理,以充分保证系统运行的快捷和稳定。

7. 数据备份服务

我们将随时提供比如异地备份以及其他新技术备份服务的使用等。

8. 新需求的响应

公司有一整套的需求跟踪服务体系，公司将在规定的时间内给予响应，包括：新需求的受理或不受理以及原因的回复和其他解决方案的回复。

9. 重大技术问题处理

对于设备在运行过程中发生的重大技术问题，本公司将组织相关技术支持部门及时协调组织技术专家小组进行会诊，个案分析，以确保设备的及时正常运行。

10. 服务监督

公司为了将我们服务作为赢取市场的主要手段，决定将服务公开化，设立服务监督机制。

内容：公司相关部门和人员对服务人员的工作状况进行考察。

方式：用户电话投诉；公司内部检查。

11. 其他服务

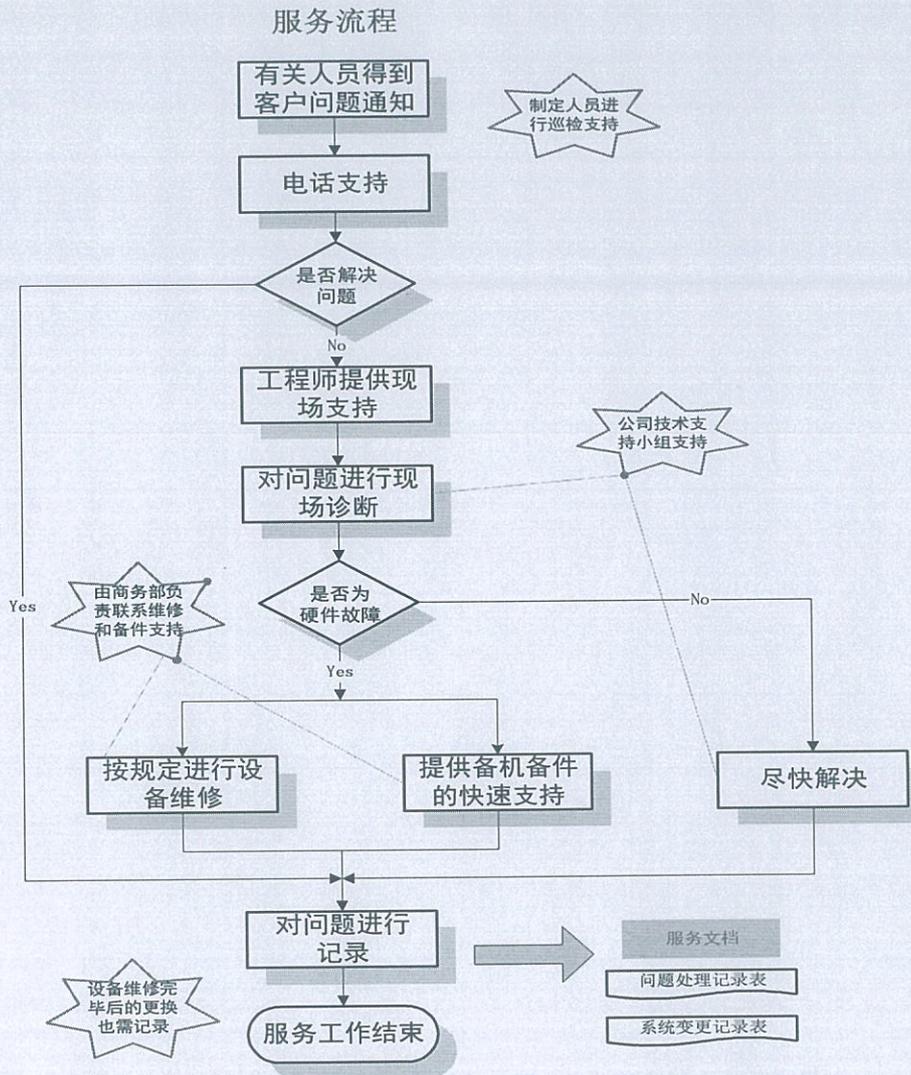
2.6、服务方式

针对本次项目，将设立技术支持中心，提供全面、有效、常态化、本地化的技术支持/售后服务热线电话/传真/现场支持。用户可通过拨打支持人员电话进行故障保修或技术咨询。提供全年 7×24 小时的全天候售后服务。

另外，用户可通过远程连接、邮件等方式获得售后支持服务。

2.7、服务实施流程

2.7.1、日常服务流程



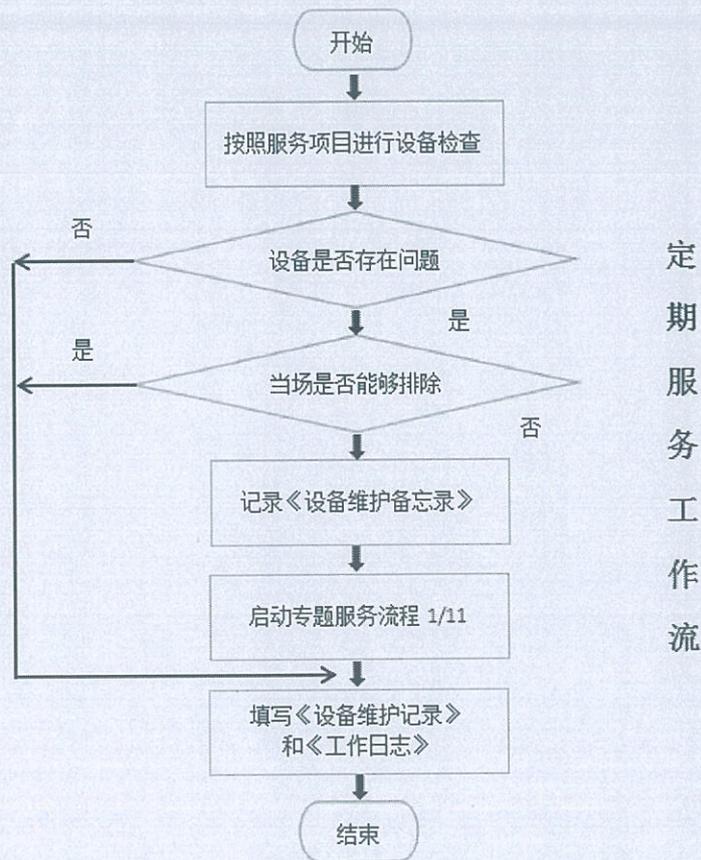
- (1) 收到客户的维修请求
- (2) 维修人员按照时间要求到达现场
- (3) 出具我公司的维修单，记录请求时间与到达时间
- (4) 立即开始维修或返厂维修
- (5) 维修结束并验收合格，详细填写维修单
- (6) 在维修单上要注明故障原因、处理办法及甲方意见，双方签字加盖单位印鉴，一式两份，各执一份。

2.7.2、定期服务流程

依照与客户商定的时间，技术服务工程师到达现场做设备维护工作。主要工作内容、技术服务流程如下：

- 1) 按照服务内容所列的项目进行设备维护工作。
- 2) 如发现问题并排除后，转入（3）；如发现问题但一时无法排除，将问题的现象记录到《设备维护备忘录》，转入“专题服务流程”
- 3) 将问题的现象、分析和排除步骤记录到《设备维护记录表》，记录《工作日志》。客户方和技术服务工程师在《设备维护记录表》上签字。
- 4) 本次定期技术服务结束。

定期服务流程图：



2.7.3、应急服务流程

当设备遇到“突发”的故障，客户可以拨打我公司的技术服务热线，即进入应急服务流程。

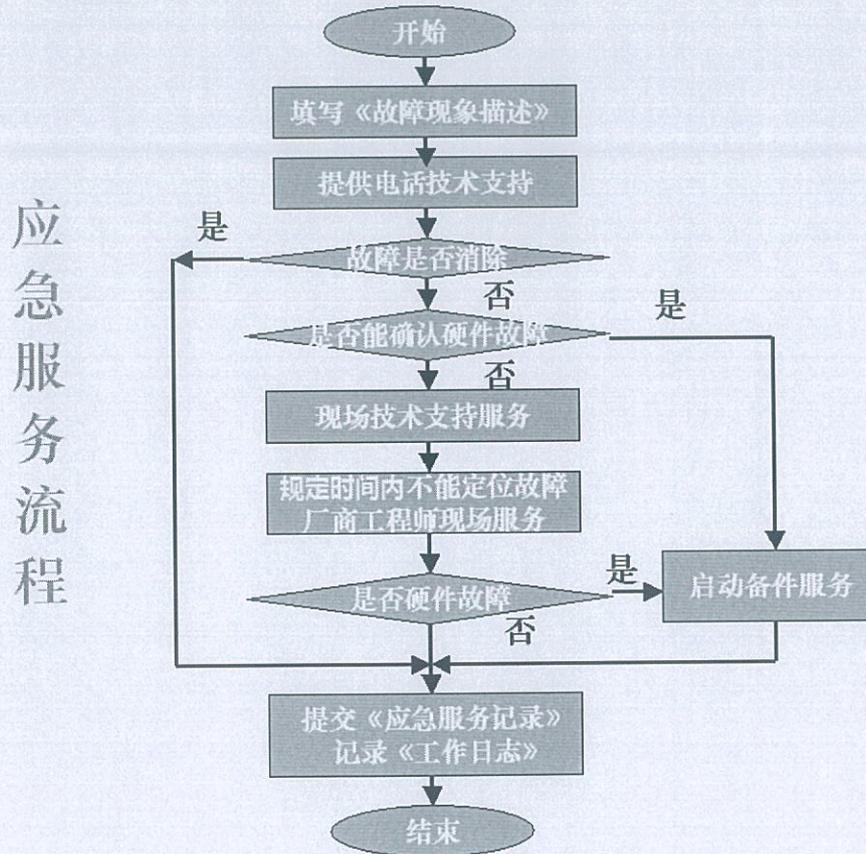
- 1) 接线工程师记录客户对故障的描述后，立即做出响应。
- 2) 如果通过电话支持，消除了本次故障，转到（6）。
- 3) 如果没有消除故障，但可以确认为设备故障，转到（5）。
- 4) 如果通过电话支持未能解决问题或客户要求现场技术服务，则进行现场服务；必要

时可邀请设备厂商工程师现场支持。

5) 如果通过问题诊断,发现是设备故障,则启动“备件服务流程”。

6) 技术服务工程师将本次服务的问题描述、分析和解决方法记录到《应急技术服务记录》,并要求记录到《工作日志》。本次应急技术服务结束。

应急服务流程图:



2.7.4、备件服务流程

1) 如果通过问题诊断,发现是设备故障,即进入备件服务流程。

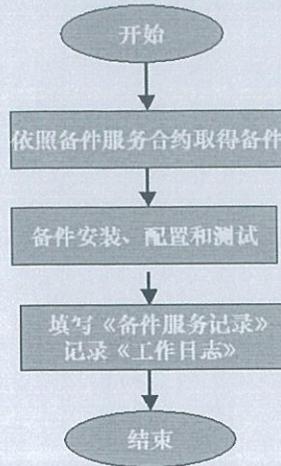
2) 依照与厂商的备件服务合约,取得备件。

3) 技术服务工程师负责备件安装、配置及测试。

4) 技术服务工程师记录到《备件服务记录》,并要求记录到《工作日志》。本次备件服务结束。

备件服务流程图:

备件服务流程

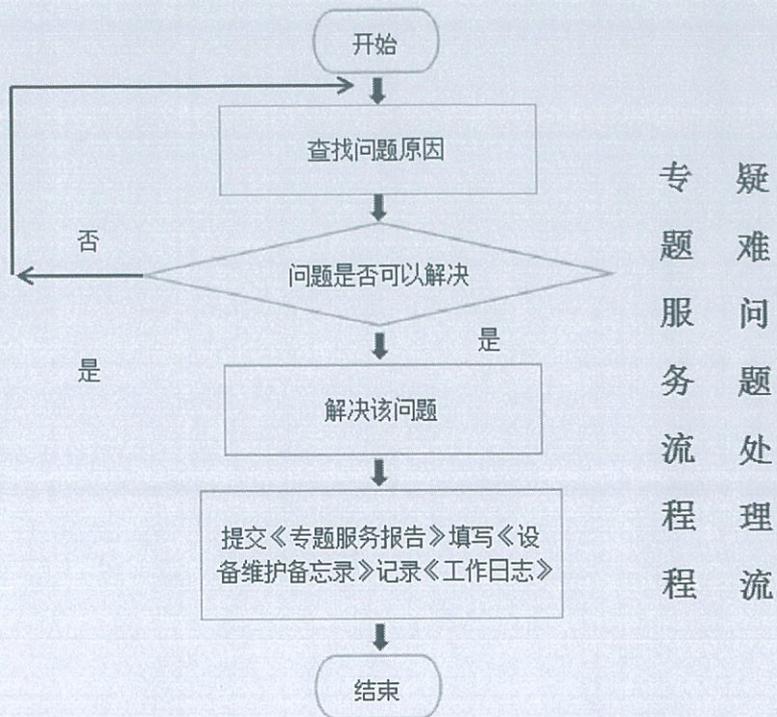


2.7.5、专题服务流程

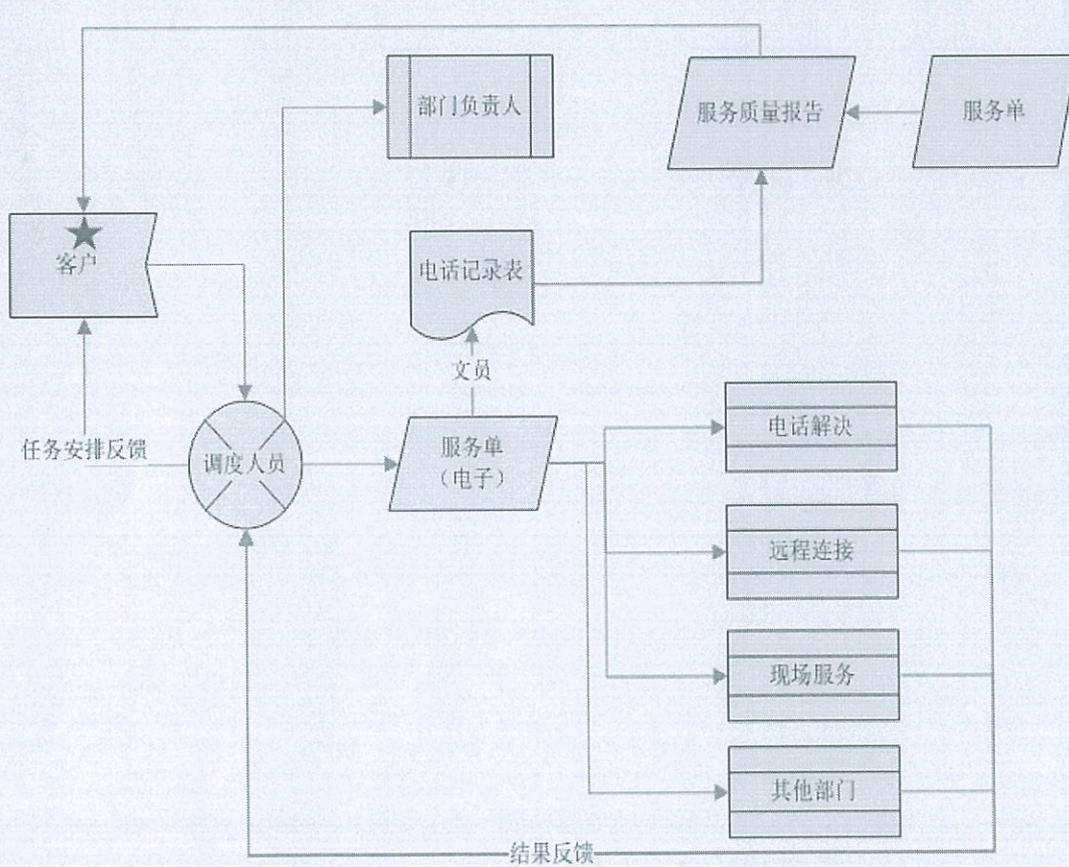
如果《设备维护备忘录》内记录的问题一时无法解决，即进入解决疑难问题专题服务流程。

- 1) 专题服务的主要过程是记录和统计问题产生的时间和条件；结合各种技术支持的资源分析问题和做必要的实验；逐步理清问题的原因；采用适当的技术和管理手段将其排除。
- 2) 如果问题没有得到解决，转到（1）；如果问题得到解决，继续。
- 3) 技术服务工程师将问题的描述和解决过程记录到《专题服务报告》；在《设备维护备忘录》相应条目上注释，并记录到《工作日志》。本次专题服务结束。

解决疑难问题流程图：



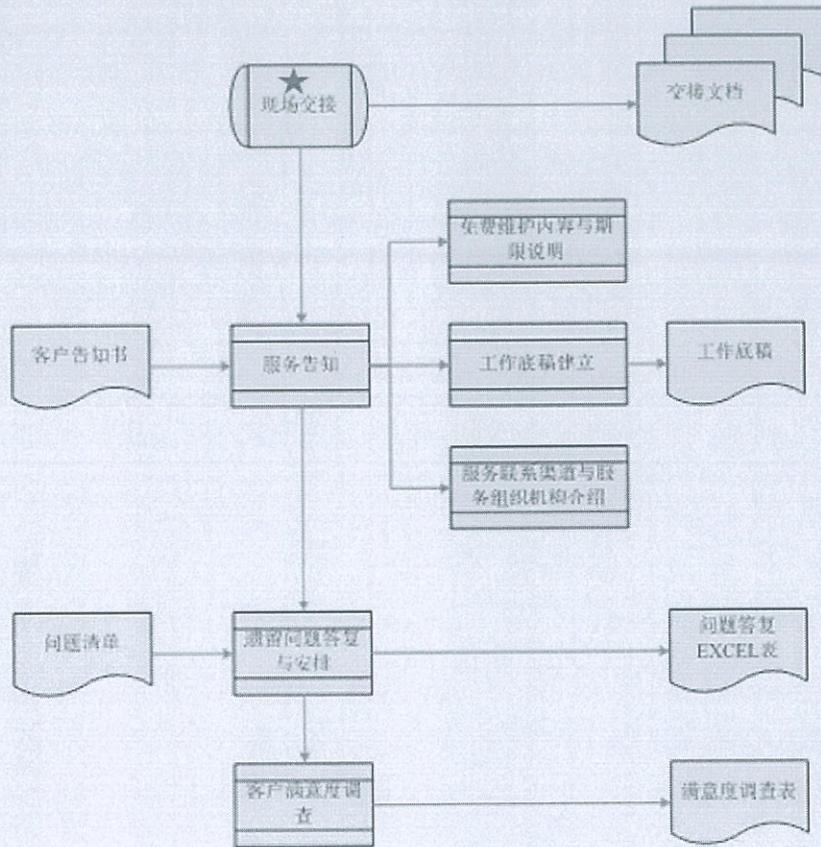
2.7.6、服务中心调度流程



- 流程起始点为客户，由服务中心调度人员与客户就问题进行单线对接。

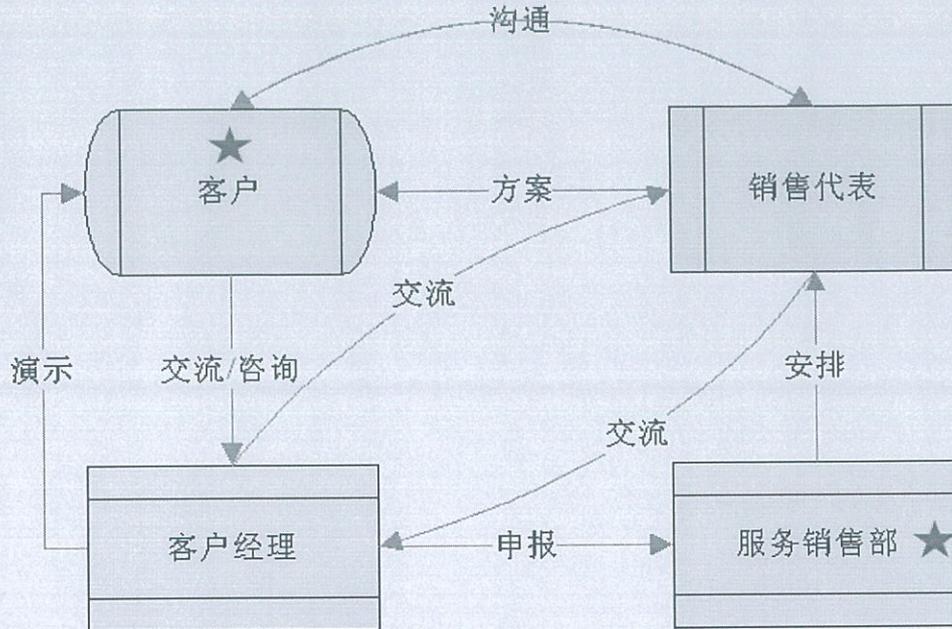
- 调度人员针对客户问题判定解决方式并以电子服务单形式发起工作请求，工单记录进入服务质量报告，同时上报部门负责人备案。
- 服务结果由调度人员统一反馈客户。

2.7.7、客户满意度调查流程



- 该流程为现场运维服务的具体工作流程，起始点为现场维护人员提出的现场交接要求。
- 需由现场维护人员以客户告知书形式提交服务告知。
- 服务结果需以遗留问题答复与安排表及客户满意度调查表为存档。

2.7.8、新需求响应解决流程图



针对新增设备、延长维保期限等场景。

流程可由客户根据自身刚性需求主动发起，也可由服务销售部根据客户经理反馈的客户业务现状、业务发展前景或设备实际使用情况发起业务优化建议。

流程终点为服务销售部销售代表向客户返回解决方案，如方案通过则可快速转入服务销售流程。

2.8、服务工作记录

1. 客户告知书

每个与公司达成服务要约或已由实施完成移交服务事业部的客户，均有一份由服务事业部发送的告知书，明确告知与公司服务交流的渠道和客户服务的权利与义务。

2. 工作底稿

客户向公司提出的每一个问题都登记在工作底稿中，作为双方服务工作的基础，并对服务解决的问题进行确认，在工作底稿中更新，确保双方的目标一致。

3. 服务单

每次现场服务完成后，服务工程师均会要求客户确认，服务单一式两份，请客户保留自己的一份，以备问题追溯。

4. 客户经理回访单

客户经理根据合同约定定期到客户现场进行日常服务工作完成情况的调查回访，客户经理均会要求客户确认，客户经理回访单一式两份，请客户保留自己的一份，以备问题追溯。

5. 升级报告

涉及重大程序升级，我们工程师会按照升级规范提供一份升级报告。

6. 值班电话（7×24 小时）

服务事业部配有 7×24 小时全年无休的值班电话，以备正常工作时间以外的客户紧急问题得到处理，服务中心经理安排服务经验丰富的工程师轮流值班，确保客户的每一个电话都能畅通无阻，反馈得到及时响应。

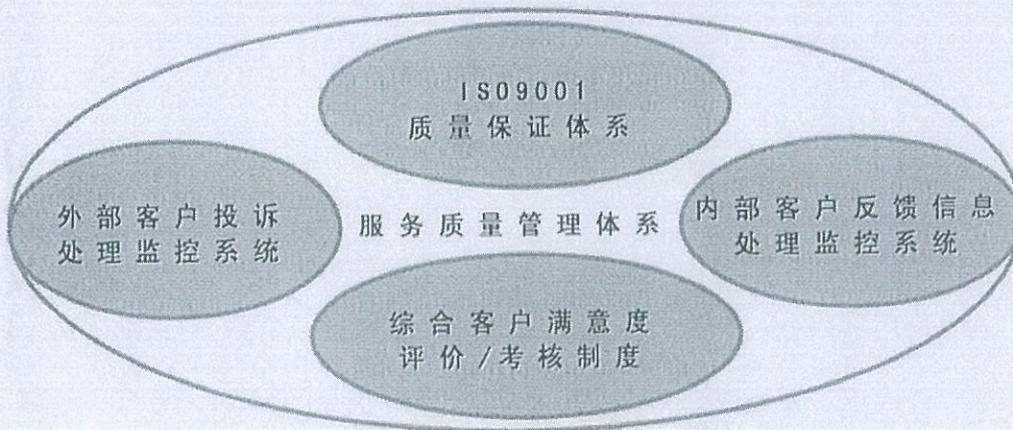
3、售后服务保障措施

3.1、售后服务质量控制体系

不断提高客户服务满意度和持续改进服务质量及运作能力是公司服务不懈追求的目标。为了不断完善自身质量管理体系，我公司服务逐步建立起符合国际标准的售后服务质量体系，通过畅通的内、外部客户信息反馈系统，收集和传递来自各方面的服务质量数据和信息，并对这些数据信息进行有计划的精细分析，找出对服务质量产生最不利影响的因素并进行改进，适应不断变化的普通客户服务需求。

公司服务质量管理体系由四个重要的子系统构成：

服务质量管理系统总体框架



12.1.3.2、售后服务人员机制

作为行业专业与技术服务公司，我公司承接了很多的行业项目，公司非常重视技术支持与售后服务工作，专门为各类项目提供统一的技术支持与售后服务。

售后服务小组的成员均具备如下基本条件：

- 1、五年以上的设备调试和维护经验
- 2、参加或参与设备安装调试工作
- 3、专门从事技术支持和售后服务工作
- 4、具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题
- 5、具有良好的表达、理解和沟通能力
- 6、对待工作认真负责，遵循“客户至上”的工作原则

3.3、售后服务行为规范

- 1、客户服务中心所有人员在接到项目单位电话时，必须使用礼貌用语。
- 2、客户服务中心对项目单位的一切服务需求必须给予正确、实质的响应。为项目单位

提出合理、可行的方案。

3、在客户现场工作时，工程师必须严格遵守客户方的管理规范和管理制度严禁接受客户馈赠。

4、严禁在客房现场吸烟、玩游戏及与工作无关的事项；不得随意使用客户电话，若因实施问题需与公司联系，应得到客户的允许方可使用。

5、除非工作需要并获得用户许可，否则，严禁在客户现场上网。

6、未经客户许可，不得擅自登录客户系统，不得擅自打开客户的设备。

7、调整用户原有（尤其是正在使用的）设备之前，包括参数调整，必须获得用户许可。

8、施工结束后，必须将实施现场清理干净，并经客户检查后方可离开。

3.4、综合客户满意度考核制度

综合客户满意度为核心的业务指标考核制度，通过对客户满意度进行全方位的测评，并以测评结果作为评价与考核各业务部门、我公司客服及维修站服务工作质量的重要依据。通过收集各类反映服务质量状况的信息及数据，加以综合分析，找出我公司服务与业界先进水平之间的差距，找出我公司服务与客户需求之间的差距，并及时反馈给相关部门进行改进。

3.5、投诉处理渠道

如用户对我公司的服务人员有任何不满意之处，请拨打以下电话进行投诉。我们真诚希望您的来电，以保障您的应得权益不受侵犯。

特别是发现我公司售后服务的工程师在技术支持时出现下列情况时可向本公司售后服务部投诉：

- 1) 在技术支持中有违规行为，不遵守用户的规章制度或从事工作之外的其它活动；
- 2) 未按客服中心向用户提供的服务标准进行服务；
- 3) 出现未征求用户同意进行一些可能影响用户生产环境的行为；
- 4) 服务态度恶劣；
- 5) 该工程师没有此项技术的服务能力；
- 6) 用户提出新的要求并经我公司响应中心同意后，未能履行服务的；

4、免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间、维修单位名称、地点

1、质保期：

除技术要求中特殊要求外，设备从最终验收完成之后，进口设备质保五年，期间我公司保修除消耗品以外的所有设备等。在质保期内，如果系统发生故障，我公司调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的材料。除设备损耗品外其余服务都是免费的。保修期外，仪器终身维修。

2、质保期内的服务响应时间、免费维修、更换和保养：

除技术要求中特殊要求外，我公司在收到用户通知后 1 小时内响应，3 小时内到达现场，如不能及时解决实际工作中出现的问题，提供备用设备直到原设备修复。

3、质保期内，在项目的实施过程中出现故障，我公司提供 7*24 小时的现场维护和故障解决，并设置专人负责，专人姓名及联系方式：何晓龙、0371-89901202；维修单位名称、地点：河南华卫医信科技集团有限公司、河南自贸试验区郑州片区（郑东）普惠路 80 号 1 号楼 2 单元 34 层 3407 号或业主现场或返厂维修。

5、质保期外承诺

针对此次项目，质保期外，我公司作出如下承诺：

- 1、在满足招标文件质保期进口设备质保一年的基础上增加 4 年，即进口设备质保五年。
- 2、质保期外的服务标准、流程与质保期内的的服务标准、流程没有本质区别。
- 3、质保期外，在项目的实施过程中出现故障，我公司免费提供 7*24 小时的热线远程技术支持。
- 4、维修响应、故障解决

质保期外，我公司在收到用户通知后 1 小时内响应，3 小时内到达现场。质保期外更换的材料设备收取材料设备费。

6、供货日期

交货期：合同签订后 30 日历日内。

中标单位名称（公章）：河南华卫医信科技集团有限公司

法定代表人或授权代理人（签字）：

关盟卿

附件 4:

郑州大学仪器设备初步验收单

No.

年 月 日

使用单位		使用人		合同编号		
供货商				合同总金额		
设备明细 (品名、型号、规格、生产厂家、数量、金额等, 不够可另附表)						
序号	品名	技术参数 (规格型号)	生产厂家 (产地)	数量	单位	金额
实物验收情况	外观质量 (有无残损, 程度如何)。					
	清点数量 (主机、配件、型号、规格、产地是否与招投标文件、合同、发票、装箱单的数量相同, 若有出入, 说明缺件名称、规格、数量、金额)。					
	仪器设备安装调试及使用人员培训情况 (是否完成整套设备安装、有无安装缺陷, 使用人员是否经过培训)。					
技术验收情况	依据合同约定技术条款逐一测定设备的性能和各项技术指标, 所测结果是否与合同约定技术条款规定的一样, 性能是否稳定, 配件是否齐全, 是否有安全隐患, 具体说明。					
初步验收情况	<input type="checkbox"/> 通过验收 <input type="checkbox"/> 整改后再组织验收 <input type="checkbox"/> 不通过验收 索赔要求 <input type="checkbox"/> 其他结论					
验收小组成员签字				供货商 授权代表签字		

附件 5:

中标通知书

中 标 (成 交) 通 知 书

河南华卫医信科技集团有限公司:

你方递交的郑州大学现代分析与基因测序中心风味科学研究设备采购项目(包1)投标文件,经专家评标委员会(或询价小组、竞争性磋商小组、竞争性谈判小组)评审,被确定为中标人。

主要内容如下:

项目名称	郑州大学现代分析与基因测序中心风味科学研究设备采购项目(包1)
采购编号	豫财招标采购-2021-1237
中标(成交)价	3456000元(人民币) 叁佰肆拾伍万陆仟元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	合同签订后 30 日历日内
供货(施工、服务)质量	合格
交货(施工、服务)地点	采购方指定地点
质保期	进口设备质保五年

请你方自中标通知书发出之日起3日内与招标人洽谈合同事项。联系人及电话:朱路 13783617417

特此通知。



中标单位签收人: 关恩卿