

河南农业大学政府采购货物类合同

甲方：河南农业大学

乙方：河南省银浦商贸有限公司

甲乙双方根据 项目名称：河南农业大学先进农业技术创新平台建设项
目设备采购十四期项目、豫财招标采购-2026-307 采购文件、乙方投标（响应）
文件及招标采购河南正大招标服务有限公司发出的中标通知书，依据《中华人民
共和国民法典》及有关法律规定，经双方协商一致，达成以下合同条款：

一、供货及分项价格表（详见附件 1、附件 2）

1. 本合同所指设备详见附件 1、附件 2，这些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所有费用，甲方不再另行支付
任何费用。

二、质量及技术规格要求

1. 乙方应按合同要求提供全新设备（包括零部件、附件、备品备件），设备
必须符合产品质量标准要求，具体配置、数量符合招标文件和投标文件要求，其
产品为原厂生产，且应达到供方投标文件及澄清中的技术标准。

2. 乙方应在本合同生效后 3 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规
范；自接甲方供货通知之日起，国产设备 60 天内完成供货、安装、调试，进口
设备 180 天内完成供货、安装、调试；所有货物（设备）须运送到甲方指定地点，
设备安装调试培训后在 15 日内双方共同验收并签署验收意见。在安装调试过程
中，甲方将采取不定期的方式对乙方产品质量、安装质量和进度等进行检查，次
数不少于 3 次，甲方检查过程中如果发现乙方使用的原材料、配件、施工工艺等
不符合合同约定或者乙方的交货期不能满足甲方要求，甲方有权向乙方收取每
次不低于 10000 元的违约金，并有权单方解除合同。设备运送产生的费用乙方负责。

三、质保期与售后服务（详见附件 3）

1. 设备 多功能小鼠肺功能评价系统 质保期为 6 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甲方认可的。有严重质量问题甲方有权要求其换货。

3. 一年两次全免费(配件+人力)上门对产品设备进行维护保养。

4. 乙方在中国境内设有售后服务站,凡设备出现故障,自接到用户报修电话0.2小时响应,2小时内到达用户现场,12小时内解决问题,质保期外只收取零配件成本费,其他免费。

5. 乙方应通过现场培训或集中培训(免费),以便于日后用户能够独立操作、维护和管理各有关设备。

6. 其它(无)

四、知识产权

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知识产权的诉讼,否则,乙方应承担相应的法律责任,并赔偿甲方因此所遭受的经济损失。

五、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. 免税产品通关乙方必须进行商检,未商检的,造成的损失由乙方承担。

六、交货时间、地点与方式

1. 自接甲方供货通知之日起,多功能小鼠肺功能评价系统 60天内完成供货、安装、调试,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. 在安装、调试过程中,乙方应严格遵守安全生产规范,否则,若发生安全事故,均由乙方承担相应法律责任,并赔偿甲方因此所遭受的经济损失。

4. 乙方安装人员应服从甲方的管理,否则,一切后果均由乙方承担。

5. 货物交付使用前,由乙方对物品进行看管,并承担物品的丢失、毁灭等风险。

七、产品验收

1. 在所有设备（工程）安装调试、软件安装完毕后，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。甲方按合同要求进行验收，如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝接受货物，由此所产生的一切费用由乙方承担。

2. 验收内容

(1) 外观验收。到货后，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。确认所验收货物件数与运输单据填写的件数一致。如发现上述问题，应做详细记录，并拍照留据。

(2) 数量验收。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) 技术参数验收。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、调试后进行质量验收，乙方技术人员参加，必要时可委托第三方（或政府主管部门）进行验收，所需费用由中标人承担。验收时对照货物（设备）使用说明书，进行各种技术参数测试，检查仪器的技术指标和性能是否达到要求，做好质量验收记录，验收结束出具验收报告。若仪器出现质量问题，应将详细情况书面通知乙方。

(4) 安装调试验收。乙方负责对货物（设备）免费进行安装调试，并使其投入正常运行。

(5) 其他验收。检查仪器设备的安装场地、使用环境等各项辅助设施是否符合安全要求。乙方免费对甲方进行必要的业务及服务培训，使其达到正确掌握设备使用要求。

八、付款方式

1. 本合同总价款（大写）为：人民币壹佰零柒万元整（小写：¥1070000.00元）。此总价包括设备费、运输费、安装调试费、税费等一切费用。

2. 履约保证金金额及货币：签约合同价 5%（人民币）。乙方应当在本合同签订时向甲方指定的账户支付本合同总价款 5%的履约保证金，该履约保证金在合同履行期满后由甲方无息一次性返还乙方。

3. 付款方式:

(1) 合同签订并备案通过后,乙方向甲方提供银行保函形式的预付款担保函(合同总金额的75%,即人民币捌拾万贰仟伍佰元,小写:¥802500.00元),保函有效期为1年,甲方收到乙方预付款担保函后,支付同等金额的预付款。

(2) 甲方在设备调试验收合格后向乙方支付至合同总金额的100%,即人民币壹佰零柒万元,(小写:¥1070000.00元)给乙方,并退还乙方预付款担保函;

(3) 每次付款前,乙方应当向甲方开具正规增值税发票。

九、违约责任

乙方所交的货物品牌、型号、规格、质量不符合合同规定的要求,甲方有权拒收设备,乙方应负责更换并承担因更换而产生的一切费用;因更换而造成逾期交货,则按逾期交货处理,应向甲方按每天支付合同标的总额的日千分之五的违约金。

十、其它

1. 组成本合同的文件及解释顺序为:采购文件及其附件、本合同及补充条款;采购文件及补充通知;中标(成交)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,须向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本合同经双方签字盖章即生效,共21页,一式十份,甲方执七份,乙方执二份,招标公司一份。

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。

甲方:河南农业大学
地址:郑州市龙子湖高校园区15号

签字代表:

电话:

开户银行:

账号:

日期:2016年6月2日

经办人:李建新

乙方:河南省银浦商贸有限公司
地址:河南自贸试验区郑州片区(郑东)商务外环路14号路劲大厦9层0912号

签字代表:

电话:0371-55966002

开户银行:中国建设银行股份有限公司
郑州东明支行

账号:41050167284900001382

日期:2016年6月2日

附件 1:

供货分项价格表

序号	设备名称	品牌型号	制造厂(商)	原产地 (国)	数量	单价/元	合价/元	备注
1	多功能大小鼠肺 功能评价系统	塔望科技WBP- 4MR-Pro	上海塔望智能科技 有限公司	中国	2	535000.00	1070000.00	不免税
合计： 小写： ¥1070000.00 元 大写： 人民币壹佰零柒万元整								

附件 2:

设备技术规格参数、功能描述及配置清单表

序号	设备名称	具体技术规格参数、功能描述及配置清单描述	单位	数量
1	多功能大小鼠肺功能评价系统	一、仪器配置 1.1 数据采集及分析软件 1 份 1.2 呼吸功能分析器许可证 1 份 1.3 信号主控器 1 台 1.4 气流传感器 4 个 1.5 小鼠 WBP 无束缚清醒动物体积描记器 4 套 1.6 大鼠 WBP 无束缚清醒动物体积描记器 4 套 1.7 四通道偏流仪 1 台 1.8 雾化气溶胶发生控制及分布式传输系统 1 套 1.9 工作站 1 套 二、技术参数 2.1 功能: 通过检测全身体积描记器中气流等测量小鼠、大鼠等实验动物的呼吸指标。并具有生物安全防护功能。 2.2 通道数 (单个主机同时检测动物只数) 为 4 通道, 其中小鼠 4 通道, 大鼠 4 通道; 2.3 系统扩展能力: 扩展到 30 个通道前不需要购买新的系统主机, 并且系统主机、传感	台 (套)	2

	<p>器、雾化装置可与检测模块共享使用;</p> <p>2.4 全身体积扫描器: 具有对照腔、实时动态降噪技术, 安静环境信噪比 60:1, 嘈杂环境信噪比 7.6:1;</p> <p>2.5 采集器采样频率为 50 万次/min;</p> <p>2.6 校准: 全自动校准, 各通道同时开始校准, 全系统校准完成时间 40 秒; 校准过程中自动检测环境温度湿度, 并对校准结果进行温湿度补偿;</p> <p>2.7 数据显示与存储: 实时显示输出的平滑呼吸波形, 数据记录时间段可调整; 各监测参数独立储存;</p> <p>2.8 偏流供气系统: 可由软件设置调节风量, 亦可手动在偏流仪液晶显示屏上设置风量; 每通道流速调节范围: 0~2.5L/min; 偏流流量实时监控, 可自动调整系统气流量;</p> <p>2.9 雾化给药系统: 具备独立分布式雾化给药系统, 可脱离无创肺功能系统单独使用;</p> <p>2.10 雾化性能: 雾化装置可设定并自动调控雾化气溶胶湿度范围;</p> <p>2.11 气体混合能力: 允许导入其它气源 (例如低氧气体) 与雾化气溶胶混合后输入动物体积描记器;</p> <p>2.12 供风流速调节范围: 0~12L/min;</p> <p>2.13 动物福利设计: 具有在长时间检测过程中为动物提供饮水的功能。</p> <p>2.14 可检测参数: 累积气量、分钟气量、呼吸数率、吸气峰值、呼气峰值、吸气末端暂停、呼气末端暂停、呼气时间、吸气时间、舒缓时间、潮气量、气道狭窄指数、吸气呼气比、输出数据中总呼吸次数、被抛弃数据的呼吸次数、实验开始后时长等。</p> <p>2.15 工作站: CPU i5, 内存 16G, 硬盘 1T, 显示器 27 英寸。</p>	
--	---	--

	<p>三、质保期限及服务要求</p> <p>3.1 质保：保修期自验收合格并交付给甲方之日起计算，整机质保期 6 年。质保期内包括整机、配件和工程师免费上门服务，因产品质量造成的问题，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；质保期外仪器维修时，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，经维修后对同一故障部位及配件质保 1 年；提供终身免费维护保养，每年对用户提供免费 2 次不定期维修服务，免人工费、上门费等，至少半年一次。</p> <p>3.2 响应：厂家提供 7*24 小时电话服务及现场响应服务。凡设备出现故障，自接到用户报修电话 0.2 小时内响应，2 小时内到达用户现场，12 小时内解决问题，重大故障或长时间不能解决的，提供明确的解决方案。</p> <p>3.3 培训：质保期内免费安装调试、技术培训和参与验收；设备安装调试后，在用户现场免费对使用人员进行培训，确保培训人员达到较熟练使用，并提供培训资料；厂家质保期内每年工程师上门培训 2 次；并为用户提供高级操作培训 2 人次/年。</p> <p>3.4 伴随服务：提供一套完整的技术资料：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；定期向用户提供仪器最新信息及应用资料；协助解决完成困难样品测试技术方案。</p> <p>3.5 设备配置软件终身免费进行软件升级和维护。</p>		
--	--	--	--

附件 3:

售后服务计划及保障措施

8.2 售后服务承诺

致：河南农业大学

我单位就招标编号：豫财招标采购-2026-307、包号：豫政采(2)20260357-4 售后服务及质量保证承诺如下：

1、我公司郑重承诺本次投标活动中，所有设备自验收合格并交付给甲方之日起计算，国产设备质保6年，终身维护、维修。

2、所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后0.2小时内响应，2小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过12小时。并及时填写维修报告（包括故障原因、处理情况及采购人意见等）交采购人备案。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在3个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器各机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

3、售后

3.1 维修单位名称：河南省银润商贸有限公司

售后服务地点：河南自贸试验区郑州片区（郑东）商务外环路14号路劲大厦9层0912号

联系人：韩意深 联系电话：0371-55966002

从事教学仪器安装调试、维修和软件维护及软件升级方面技术服务3年以上，职称：技术负责人

4、我公司技术人员对所售仪器定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率大道最大化，每年内不少于2次上门保养服务，包括寒暑假。

5、质保期满前1个月内对设备进行一次全面检查，排除潜在问题，保证设备正常运行，所需费用包含在本次投标报价中，不再另行收费。

6、安装及培训：

6.1 我公司提供的安装配送方案为：为客户进行现场勘测；制定相应的安装施工方案；并指导客户进行安装前的准备工作；现场安装、调试和验收工作。

1) 安装调试服务均由原厂技术人员提供；技术人员均从事相关工作1年及以上，拥有相当丰厚的工作经验，能够更快更好的为用户提供技术支持；

2) 组织由原厂认证的工程师至少2人，负责对所售仪器的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，为用户培训至少2人的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总报价中。

3) 安装调试时间可根据用户要求进行；

4) 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。；

6.2 我公司将组织由仪器设备厂家认证的工程师 2 人, 负责对所售仪器的安装、调试; 为减少用户的操作错误概率, 为用户培训至少 2 人的熟练工作人员, 所有费用均包含在本次投标总报价中。

6.3 人员培训计划: 仪器到货后, 我公司将尽快组织生产厂家安排的专业人员到用户现场安装调试, 并提供至少2人的技术培训, 使用户能够熟练掌握操作技能, 培训费用包含在本次投标总报价中;

培训内容: 设备的基本组成与工作原理, 正确操作使用方法, 日常的维护保养, 常见故障的排除以及易损件耗材的更换等;

(1) 设备的基础原理、结构组成。

(2) 设备的正确使用及操作方法。

(3) 该型号产品的基本特点及注意事项。

(4) 设备正常维护和保养方法。

(5) 设备故障的分析和排除。

(6) 解答使用人员的提问。

受培训者人数: 按照用户要求提供的人数;

培训地点: 用户指定地点;

培训时间: 用户完全掌握为止;

7、项目所提供的其它免费物品或服务 我公司对本次提供的所有设备均提供终身维护服务及技术支持, 所有有偿或无偿备件在质保期内免收维修费; 免费提供软件升级;

8、技术人员情况: 我公司所派出的技术人员均执从事相关经验3年以上;

9、在完成安装、调试、检测后, 须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。

10、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备。

11、质保期过后的售后服务计划及收费明细: 质量保证期以外, 用户只按出厂价承担维修所需配件费用, 其余一切费用由我方承担;

12、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。

13、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

一、售后服务方案总则与服务核心目标

我公司作为投标人，严格遵循招标文件全部要求，以自接到甲方供货通知之日起60天内完成国产设备供货、安装、调试为前期履约核心，围绕设备全生命周期运维保障，构建标准化、专业化、高效化售后服务体系，全面落实质保期内、外服务承诺，明确服务内容、响应机制、质量管控、人力配置等全维度售后保障措施。我公司以“快速响应、专业高效、全程保障、终身服务”为核心宗旨，确保设备售后维修、维护保养、技术培训、软件升级等服务全面落地，杜绝因服务滞后、质量不达标影响甲方科研工作开展。全力保障设备长期稳定、精准运行，切实履行投标服务承诺，保障甲方合法权益，打造全流程、无死角的仪器售后服务闭环。

本方案覆盖设备验收交付至全周期售后环节，严格契合招标文件中质保期限、服务响应、技术培训、伴随服务、软件升级等全部条款要求，所有服务承诺均具备可落地性、可追溯性、可考核性，坚决杜绝服务承诺虚化、服务落实不到位、服务标准不达标等问题，全方位满足采购人对多功能小鼠肺功能评价系统售后服务的全部需求，助力采购人科研工作高效、持续推进。

二、质保期内服务承诺及措施

2.1 质保期核心承诺

我公司郑重承诺，多功能小鼠肺功能评价系统整机质保期为6年，保修期自设备验收合格并正式交付甲方之日起计算，严格履行招标文件质保要求，绝不缩短质保期限、缩减服务内容。质保期内，针对设备整机、所有配件及配套软件，提供全方位免费售后服务，包含工程师免费上门、设备故障维修、原厂零配件更换、系统调试、技术支持等全部服务，因设备自身产品质量造成的任何问题，全程免费处置，不向甲方收取任何人工费用、上门费用、零配件费用、调试费用，且所更换的所有零配件均为设备原厂家生产或原厂认可的合格产品，确保设备性能、精度与原装一致，无任何性能衰减、参数偏离。

同时，质保期内严格落实终身免费维护保养基础服务，每年为甲方提供2次不定期上门维护服务，每半年开展1次全面设备保养服务，全程免人工费、上门费、保养费，仅针对人为损坏、非正常使用造成的零配件损耗收取成本费用，切实履行质保期内全方位免费保障承诺。

2.2 质保期内免费维修服务措施

2.2.1 故障维修全覆盖保障

质保期内，设备出现任何非人为故障、性能异常等问题，我公司无条件提供全流程免费维修服务。建立故障维修全品类覆盖机制，针对信号主控制器、气流传感器、小鼠及大鼠WBP无束缚清醒动物体积描记器、四通道偏流仪、雾化气溶胶发生控制及分布式传输系统、工作站等硬件设备，以及数据采集及分析软件、呼吸功能分析器许可证等软件系统，出现的运行故障、检测失准、通讯中断、软件报错、功能缺失等各类问题，均纳入免费维修范围，做到故障无遗漏、服务无死角。

针对核心精密部件，如气流传感器、体积描记器、雾化给药系统等，建立专项维修保障机制，配备专业维修工具、校准设备，严格按照原厂维修标准、技术规范开展维修作业，维修后全面校准设备参数、检测性能，确保系统各项技术指标完全符合招标文件要求，核心★项指标持续达标，包

括通道数、系统扩展能力、采集器采样频率、雾化系统独立运行性能、全自动校准功能等，维修后设备运行稳定性、检测精准性恢复至出厂标准。

2.2.2 原厂零配件更换保障

质保期内设备维修需更换零配件时，一律使用原设备厂家生产或原厂认可的全新合格零配件，严禁使用翻新件、劣质件、非原厂适配零配件，确保零配件与设备兼容性、耐用性、精度匹配度达到原装标准。建立零配件原厂直供渠道，由设备生产厂家建立专属零配件供货通道，提前储备常用零配件、核心易损件，确保维修时零配件快速调配，即时更换，杜绝因零配件短缺导致维修周期延长。

零配件更换前，主动向甲方出示零配件原厂合格证明、型号参数、质保说明，经甲方确认后再进行更换；更换完成后，对新更换零配件及对应故障部位提供延续质保服务，质保期限与整机质保期同步，若更换后同一部位再次出现非人为质量问题，无条件再次免费维修、更换，切实保障甲方权益。

2.2.3 上门维修服务规范

质保期内所有维修服务均提供免费工程师上门服务，无需甲方人员拆卸设备、运送维修，避免二次损坏。上门维修工程师均经过专业培训、原厂认证，具备多年同类精密科研仪器维修经验，熟悉设备结构、原理、技术参数及维修规范，严格遵守实验室操作标准、生物安全防护要求，规范开展维修作业，维修过程中做好设备防护、实验环境维护，杜绝维修污染、设备二次损坏、实验数据丢失等问题。

维修完成后，工程师对设备进行全面检测、调试、校准，向甲方出具维修报告，详细说明故障原因、维修措施、更换零配件、调试结果，经甲方验收确认、签字留存后，完成维修服务，同时留存完整维修档案，便于后续追溯、维护。

2.3 质保期内免费维护保养服务措施

2.3.1 定期预防性保养

为延长设备使用寿命、降低故障发生率、保障设备长期精准运行，质保期内实行定期预防性保养机制，每半年开展1次全面上门保养，每年提供2次不定期专项维护，全程免费提供人工、上门、保养服务，不收取任何费用。

保养内容涵盖全设备清洁、硬件检测、线路管路检修、精密部件校准、软件优化、参数调试、生物安全防护部件清洁维护等：全面清洁体积描记器、气流传感器、雾化系统、偏流仪等核心部件，清除灰尘、残留杂物，确保气路通畅、检测精准；检测设备线路、管路连接稳定性，紧固松动部件、更换老化密封件；校准传感器精度、系统运行参数，确保信噪比、采样频率、风量调节、雾化性能等指标达标；优化软件系统、清理冗余数据、修复软件漏洞，保障数据采集、分析、存储功能稳定；检查动物福利饮水装置、生物安全防护设施运行状态，确保符合实验及安全要求。

每次保养完成后，出具详细保养报告，记录保养内容、设备运行状态、检测参数、优化措施，建立专属设备保养档案，为后续运维提供数据支撑。

2.3.2 日常远程运维指导

除上门保养外，质保期内提供7*24小时日常远程运维指导服务，售后技术团队通过电话、视频、远程操控等方式，随时为甲方提供设备日常操作、简单故障排查、日常清洁、参数设置等技术指导，协助甲方操作人员规范使用设备，及时解决日常使用中的小问题、小故障，避免小问题扩大化，保障设备日常正常运行。

2.3.3 系统免费升级维护

质保期内，设备配置的数据采集及分析软件、呼吸功能分析器相关软件，提供终身免费升级和维护，及时为甲方推送最新软件版本、功能更新、漏洞修复程序，免费协助甲方完成软件升级、安装、调试，优化软件性能、完善数据分析功能、提升系统稳定性，确保软件始终处于最新、最优运行状态，同步更新软件操作指导、技术资料，助力甲方提升实验效率。

2.4 质保期内技术培训与伴随服务措施

2.4.1 现场技术培训服务

质保期内，免费为甲方提供全方位现场技术培训服务，设备安装调试完成后，第一时间在甲方现场开展基础操作培训，针对设备工作原理、操作流程、参数设置、日常维护、简单故障排查、数据采集分析、生物安全操作等内容进行实操教学，确保甲方操作人员达到熟练独立操作、规范日常维护、快速处理简单故障的水平，同时提供全套纸质版、电子版培训资料，包括操作手册、维护指南、故障处理手册等。

严格落实招标文件培训要求，质保期内每年安排工程师上门培训2次，结合甲方使用需求、设备运行情况，开展进阶操作、深度维护、复杂故障排查等专项培训；每年为甲方提供高级操作培训2人次/年，提升甲方核心操作人员专业技能，保障设备高效、规范使用。

2.4.2 全套技术资料交付与更新

质保期内，向甲方提供一套完整的技术资料，包含设备操作手册、使用说明、维修保养操作手册、操作指南、设备原理手册、安装手册、产品合格证、原厂检测报告、节能产品认证证书、软件授权证书等全套资料，确保资料齐全、清晰、规范，便于甲方日常使用、维护、管理。

同时，定期向甲方提供仪器最新技术信息、行业应用资料、实验方案优化建议，持续更新技术资料内容，助力甲方掌握设备最新应用技术、优化科研实验方案。

2.4.3 实验技术支持服务

质保期内，免费为甲方提供实验技术支持，协助甲方解决困难样品测试、实验方案设计、数据精准分析等技术难题，针对小鼠肺功能检测实验中的特殊需求、技术瓶颈，安排专业技术人员提供一对一指导，优化检测流程、提升实验数据准确性，全力保障甲方科研实验顺利开展。

三、质保期外服务承诺及措施

3.1 质保期外核心承诺

设备6年质保期届满后，我公司继续提供终身售后服务，严格履行招标文件质保期外服务要求，实行“免人工服务费、免上门服务费、免远程技术服务费，仅收取零配件成本费”的优惠服务政策

，绝不变相收取任何额外服务费用。针对设备维修、维护保养、技术支持等售后服务，持续保持专业、高效、规范的服务标准，建立长效售后保障机制，确保甲方设备在质保期外依然能够获得可靠、经济、便捷的售后服务，彻底解决甲方后顾之忧。

3.2 质保期外维修服务措施

3.2.1 维修费用优惠政策

质保期外，设备出现故障需要维修时，~~在~~全免费收维修人工费、上门服务费、远程技术指导费，仅对需要更换的零配件收取成本费用，零配件价格按照厂家直供价定价，公开透明、明码标价，绝不加价、乱收费，提前向甲方提供零配件清单，经甲方确认同意后，再开展维修、更换作业，充分保障甲方知情权、选择权。

3.2.2 故障维修与延保服务

质保期外，维修服务流程、标准、质量与质保期内保持一致，专业工程师上门维修、原厂认可零配件更换、全面调试校准，确保维修质量。维修完成后，对同一故障部位及更换的零配件，提供1年质保服务，质保期内该部位再次出现非人为质量问题，免费再次维修、更换零配件，仅收取零配件成本费，不收取任何服务费用。

同时，为甲方提供质保期延长可选服务，根据甲方需求，协商签订延保协议，提供延续质保服务，进一步降低甲方设备运维成本。

3.2.3 零配件长期供应保障

建立零配件长期供应机制，终身为甲方提供设备原厂或原厂认可的零配件、易损件、耗材供应服务，无论质保期内、外，均确保零配件供应及时、价格透明、质量合格，杜绝因设备停产、型号更迭导致零配件断供问题，为甲方设备长期使用提供坚实的零配件保障。

3.3 质保期外维护保养服务措施

质保期外，继续为甲方提供终身免费维护保养服务，服务内容、频次、标准与质保期内保持一致，每年提供2次不定期上门维护服务，每半年开展1次全面保养服务，全程免人工费、上门费，仅对保养中需要更换的老化零配件、易损件收取成本费用。通过定期保养，及时排查设备潜在故障、优化运行参数、延长设备使用寿命，降低甲方质保期外设备运维成本，保障设备长期稳定运行。

3.4 质保期外技术支持与软件服务措施

质保期外，持续提供7*24小时免费远程技术支持服务，包括电话咨询、视频指导、远程协助等，随时解答甲方设备使用、维护、故障排查等各类技术问题；设备配套软件继续享受终身免费升级、维护服务，免费协助甲方完成软件更新、调试、优化，持续保障软件功能稳定、性能优化，为甲方提供长期、便捷的技术支撑。

四、服务内容承诺

4.1 全流程安装调试售后衔接服务

自接到甲方供货通知之日起，严格按照60天内完成国产设备供货、安装、调试的要求，将售后保障前置，全程跟进设备供货、安装、调试全流程，安排售后技术人员全程参与，提前熟悉设备状

况、现场环境，建立设备初始档案，为后续售后服务奠定基础。安装调试完成后，第一时间完成售后对接、技术交底、资料移交，实现安装调试与售后服务无缝衔接，杜绝服务断层。

4.2 7*24小时全天候响应服务

严格落实招标文件响应要求，我公司提供7*24小时不间断电话服务（0371-55966002）、远程技术服务及现场响应服务，全年无休、全天候待命，无论工作日、节假日、夜间，均确保售后通道畅通，随时受理甲方设备报修、技术咨询、服务申请，做到快速响应、高效处置，绝不拖延、推诿。

4.3 极速故障响应与处置服务

凡设备出现故障，自接到甲方报修电话后，0.2小时内完成响应，立即与甲方沟通，详细了解故障现象、设备状态，初步判断故障原因，开展远程技术指导、故障排查；对于远程无法解决的故障，2小时内专业维修工程师抵达甲方现场，开展实地维修、调试；12小时内完成故障处置、解决问题，恢复设备正常运行；若遇重大故障、特殊复杂故障，12小时内无法彻底解决的，第一时间向甲方出具明确、可行的解决方案，明确维修时长、处置措施、保障措施，最大限度减少对甲方科研工作的影响，直至故障彻底解决。

4.4 全周期设备运维档案管理服务

为甲方多功能小鼠肺功能评价系统建立专属、完整的全生命周期运维档案，从设备安装调试、验收交付，到质保期内、外维修记录、保养记录、培训记录、零配件更换记录、参数校准记录等，全程详细记录、动态更新、永久留存，实现设备运维全过程可追溯、可查询，为设备日常维护、故障维修、性能优化提供精准数据支撑，同时定期向甲方同步档案信息，保障甲方设备管理知情权。

4.5 定期回访与主动巡检服务

建立定期回访机制，售后团队每月开展1次电话回访，每季度开展1次现场回访或深度视频回访，主动了解设备运行状态、甲方使用需求、服务满意度，及时收集甲方意见、建议，主动排查设备潜在问题、优化服务流程。同时，每年开展1次主动上门巡检，全面检测设备性能、参数，提前排查故障隐患，做到主动服务、预防为主，保障设备持续稳定运行。

4.6 生物安全与规范操作保障服务

针对设备生物安全防护功能、实验室操作规范，提供专项售后保障服务，培训并指导甲方操作人员规范使用生物安全防护设施，定期协助甲方完成设备生物安全清洁、维护，确保设备使用符合实验室生物安全标准，杜绝实验安全隐患，同时全程指导甲方规范操作设备，保障实验动物福利、实验数据安全。

五、售后服务体系

5.1 售后服务体系总体架构

本项目围绕多功能小鼠肺功能评价系统的精密科研仪器属性与甲方科研实验需求，构建精简高效、权责清晰、极速响应、原厂直支撑的售后服务体系。整体体系由“项目售后总负责—原厂技

术支持—现场维修工程师—售后客服专员”四级专业架构组成，完全适配本次项目团队规模，确保售后服务全流程可控、可追溯、可考核。

本体系通过扁平化管理架构实现极速响应、高效协同，最大限度缩短决策链条、提升问题解决效率，确保甲方在设备使用全生命周期内均获得稳定、专业、及时的售后保障。

5.2 售后服务组织运行机制

5.2.1 项目售后总负责统一指挥机制

设立项目售后总负责岗位，全面负责本项目售后服务全部工作，包括售后整体规划、资源协调、质量管控、重大故障处置，与甲方及厂家的对接沟通、售后流程管理、服务承诺落实等。

总负责为项目售后体系的核心枢纽，对售后响应时效、服务质量、售后闭环负总责，确保项目售后工作统一指挥、统一标准、统一推进，不出现断层、推诿或延迟。

5.2.2 原厂技术支持专家支撑机制

配备原厂技术支持工程师1人，作为项目技术最高支撑力量，负责本项目所有技术疑难问题的解答、技术方案的制定、软件系统维护与升级指导、原厂工艺标准执行、关键参数校准、复杂技术故障研判等。

该岗位由原厂专业认证人员担任，具备深厚的技术背景与系统运维经验，是确保系统性能稳定、参数精准、功能零偏离的关键技术支撑。所有技术问题、系统优化、软件升级及专业指导，均由原厂技术工程师直接提供，保证技术服务的权威性与准确性。

5.2.3 双现场工程师极速上门机制

配置原厂现场维修工程师1人 + 我公司现场维修工程师1人，组成双工程师现场服务团队，负责故障现场维修、设备保养、现场调试、校准、巡检、现场培训等全部现场作业。

通过双工程师配置，实现：

2小时内现场响应机制的稳定落地

节假日、周末、夜间维修可随时安排

多任务并行处理（如多地点支持、预防性保养与故障维修同步开展）

维修过程双人复核，确保维修质量与参数准确性

双工程师机制有效保障维修专业度、响应速度与服务稳定性。

5.2.4 售后客服专员全流程承接机制

设立售后客服专员1人，负责受理服务申请、处理报修电话、录入服务工单、跟踪服务全过程、售后回访、档案管理、协调内部派单、向甲方同步维修进度等。

客服专员为项目售后体系的前端枢纽，负责：

- 7*24小时受理甲方咨询、报修、服务申请

- 实时记录、跟进、反馈所有售后工单

- 每日汇总运维数据，向项目总负责汇报

- 管理售后档案、设备运维信息、维修记录

- 主动回访甲方，确保服务质量与满意度

通过客服专员机制，所有售后需求均有记录、有追踪、有反馈，实现售后全流程透明化。

5.3 售后服务流程标准化体系

本项目售后服务体系实行全流程标准化作业，包含以下四个核心环节：

5.3.1 售后响应环节（极速响应机制）

由售后客服专员第一时间接报，项目负责人负责统筹派单，现场维修工程师或原厂技术支持工程师同步响应，整体流程：

1. 甲方报修 → 客服专员2小时响应
2. 登记工单 → 自动派单
3. 远程初判 → 原厂技术支持快速协助
4. 现场必要维修 → 2小时内工程师到场

5. 12小时内完成故障闭环

流程全程可追溯、可监控。

5.3.2 技术支撑环节（原厂标准保障）

涉及系统软件、核心硬件、关键技术指标、校准参数、采样频率、通道配置、雾化系统控制等专业内容，均由原厂技术工程师负责解释、诊断、优化，确保售后技术与原厂标准保持一致。

5.3.3 现场执行环节（规范化维修与保养）

现场维修工程师按照原厂维修手册、招标文件技术要求、项目安装调试方案开展作业，全部操作流程规范、记录完整、现场校准参数可追溯。

5.3.4 售后回访与档案环节（闭环管理）

每次维修、保养、培训均由客服专员完成回访，并由项目总负责汇总入档，形成完整设备运维档案，确保设备全生命周期信息可随时查阅。

5.4 服务质量监督与考核体系

5.4.1 质量监督小组

由项目售后总负责牵头，成立项目售后质量监督小组，负责监督：

- 响应时间
- 上门服务规范性
- 维修质量与校准结果
- 甲方满意度
- 售后流程合规性

监督结果每周复盘、每月汇总，形成质量改进报告。

5.4.2 服务考核机制

绩效考核指标包括：

- 响应时效达标率

- 现场维修一次成功率
- 故障解决12小时闭环率
- 软件升级维护及时性
- 甲方满意度评分
- 服务流程规范化程度

考核结果与团队绩效、奖励直接挂钩，确保售后服务质量持续提升。

5.5 应急保障体系

针对重大故障、系统崩溃、批量投诉、异常等特殊状况，建立极速应急保障机制：

- 项目总负责立即启动应急预案
- 原厂技术工程师远程极速支援
- 现场工程师第一时间赶赴现场
- 必要时协调原厂备件资源进行应急补给
- 客服专员全程同步向甲方汇报进度

确保极端情况也能最大限度保障科研实验不受影响。

六、售后服务机构信息

6.1 投标人售后服务中心

机构名称：河南省银浦商贸有限公司

机构地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）商务外环路14号路劲大厦9层0912号

联系人：韩意深

服务热线：0371-55966002

投诉监督电话：18736972123

服务范围：负责客户设备售后现场服务，包括故障维修、定期保养、技术培训、现场技术支持、应急处置、回访巡检等，对接甲方，提供本地化、便捷化售后服务。

6.2 制造商售后服务站

为实现本地化快速响应，制造商在甲方所在区域设立有专属区域售后服务站，配备专业售后团队、维修设备、零配件库存，直接负责本项目上门维修、保养、培训等现场售后服务，确保极速响应、就近服务。

机构地址：河南省郑州市金水区东明路红专路交叉口东明路205号

负责人：李蒙

联系电话：15216617277

服务范围：负责本区域内客户设备售后现场服务，包括故障维修、定期保养、技术培训、现场技术支持、应急处置、回访巡检等，承接总部售后管理中心指令，提供本地化、便捷化售后服务，提供设备原厂技术规范、维修标准、软件升级包、原厂零配件，协助解决重大复杂技术故障，开展售后工程师原厂技术培训，保障售后服务与原厂标准一致。

七、售后服务响应方式及响应时间

7.1 售后服务响应方式

7.1.1 电话响应

开通7*24小时全国统一售后专属服务热线、区域售后直线电话，甲方可随时通过电话进行报修、咨询、申请服务，售后接线人员第一时接听，详细记录甲方信息、设备故障、服务需求，形成服务工单，立即流转至对应售后团队，实现即时电话响应。

7.1.2 远程响应

通过视频通话、远程桌面操控、微信、邮件等远程方式，开展技术咨询、故障排查、操作指导、软件调试等售后服务，针对简单故障、操作问题，远程快速解决，无需上门，提升服务效率。

7.1.3 现场响应

对于远程无法解决的设备硬件故障、复杂技术问题，安排专业工程师上门提供现场服务，包括故障维修、设备保养、现场培训、参数校准、系统调试等，面对面解决甲方售后需求。

7.1.4 线上工单响应

建立售后线上服务工单系统，甲方可通过邮箱、官方售后小程序、企业微信等渠道提交售后申请，系统自动接收、分类、派单，售后团队实时接收工单、及时响应，全程跟踪服务进度，实现服务流程可视化、可追溯。

7.2 售后服务响应时间

严格执行招标文件响应时间要求，执行分级响应、极速处置机制，确保各项服务响应时间达标：

1. 故障报修响应：自接到甲方报修电话、工单后，0.2小时内（12分钟内）完成首次响应，与甲方取得联系，核实故障信息，初步制定处置方案；
2. 远程处置响应：简单故障、技术咨询，0.5小时内完成远程指导、问题解决；
3. 现场服务响应：需上门维修、保养、培训的，2小时内工程师抵达甲方现场，不分节假日、昼夜，全力保障到场时效；
4. 故障解决时限：工程师抵达现场后12小时内完成故障维修、设备调试，恢复正常运行；
5. 重大故障响应：重大复杂故障无法即时解决的，12小时内出具书面解决方案，每4小时向甲方同步一次维修进展，直至问题彻底解决；
6. 日常咨询响应：日常技术咨询、服务咨询，即时响应、即时解答，复杂问题30分钟内给予专业答复。

同时，建立响应时间考核机制，将响应时效纳入售后团队、工程师核心考核指标，设立响应超时预警、追责机制，确保响应时间承诺刚性落地，绝不拖延、超时。

八、质量保证体系

8.1 产品质量售后追溯体系

以设备全生命周期质量保障为核心，建立产品质量售后追溯体系，从设备供货、安装调试、验收交付，到质保期内、外运行、维修、保养，全程记录产品质量信息、运维数据，建立专属质量档案。针对设备质量问题，精准追溯源头、明确责任，无论是生产制造、安装调试还是运行使用问题，均制定针对性质量解决措施，杜绝同类质量问题重复发生，持续保障设备运行质量。

严格落实招标文件实质性条款，确保设备配置、技术指标无任何负偏离，售后维修、保养、零配件更换全程坚守质量标准，绝不因售后服务降低设备质量、性能，确保设备长期符合招标文件技术要求。

8.2 服务质量管控体系

8.2.1 服务标准质量管控

制定统一、规范的售后服务标准，涵盖维修服务标准、保养服务标准、培训服务标准、上门服务规范、言行行为规范、收费标准等，所有售后人员严格按照服务标准开展作业，做到服务流程统一、服务质量统一、服务形象统一，杜绝不规范、不专业服务行为。

8.2.2 服务过程质量管控

实行售后服务全过程质量管控，从服务接单、响应、派单、现场服务、服务验收、售后回访，每一个环节均设置质量管控节点，服务工单全程签字确认、留存记录，现场服务完成后，由甲方对服务质量、服务时效、服务态度进行现场验收、签字评价，确保服务过程合规、质量达标。

8.2.3 服务回访质量管控

建立售后服务百分百回访机制，每一次服务完成后，总部质量监督小组24小时内进行回访，核实服务落实情况、问题解决情况、甲方满意度，收集甲方意见建议，对服务中存在的问题及时整改、优化，持续提升服务质量。

8.3 零配件质量保障体系

建立严格的零配件质量保障体系，所有用于设备维修、更换的零配件，均经过原厂认证、质量检测，具备原厂合格证明、质量检测报告，杜绝劣质、假冒、非适配零配件。建立零配件入库、存储、领用全流程质量管控机制，入库前全面检测、存储中规范养护、领用前再次核验，确保零配件质量合格、性能达标，与设备完美适配，保障维修后设备质量、性能稳定。

8.4 技术质量支撑体系

构建专业技术质量支撑体系，售后工程师均经过专业培训、原厂认证、考核合格后上岗，定期开展技术进阶培训、技能考核，持续提升专业技术水平；依托总部技术团队、原厂技术专家，组建技术攻坚小组，解决复杂、重大技术故障，确保售后服务技术专业、方案科学、处置精准，从技术层面保障售后服务质量、设备维修质量。

8.5 服务质量投诉处理体系

建立完善的服务质量投诉处理体系，开通专属投诉监督热线、邮箱，专人负责受理甲方服务质量投诉，接到投诉后，1小时内响应、2小时内给出处理方案、24小时内完成投诉处置，及时向甲方

213

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：
投标人（企业电子签章或公章）：河南省银浦商贸有限公司
日期：2026年4月29日



附件 4:

中标通知书

河南正大招标服务有限公司 中标通知书

项目编号：豫财招标采购-2026-307



致：河南省银浦商贸有限公司

我们荣幸地通知，贵方对河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目设备采购十四期项目的投标，经评标委员会评审后，采购人确定贵方为包 4 中标单位，中标金额：壹佰零柒万元整（¥1070000）。请根据本通知书、招标文件、投标文件等按招标文件规定的时间到河南农业大学办理相关合同事宜。

河南正大招标服务有限公司
二〇二六年五月七日

