

货物（设备）采购合同

合同编号：豫财磋商采购-2026-417-1

签署地点：河南师范大学

甲方（需方）：河南师范大学

乙方（供方）：河南秉德盈科实验室设备有限公司

根据河南师范大学2026年环境学院第一阶段本科实验室建设项目包1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2026年7月3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	品牌/型号	制造厂（商）	产地	单位	数量	单价（元）	合计（元）	质保期
1	仪器设备	定制	周口市远大运输集团运达特种货物运输有限公司	河南	台	34	300	10200	自设备安装调试合格之日起5年
2	玻璃器皿	定制	周口市远大运输集团运达特种货物运输有限公司	河南	箱	53	200	10600	
3	试剂（含易燃易爆、强酸、强碱等危化品）	定制	周口市远大运输集团运达特种货物运输有限公司	河南	箱	9	1500	13500	
4	其它耗材	定制	周口市远大运输集团运达特种货物运输有限公司	河南	箱	26	200	5200	
5	电导率仪	北京大龙、DEC100	大龙兴创实验仪器（北京）股份公司	北京	台	4	2500	10000	
6	万分之一天平	舜宇恒平、TS224C	上海舜宇恒平科学仪器有限公司	上海	台	22	6600	145200	
7	水浴锅	北京大龙、DWB-10P	大龙兴创实验仪器（北京）	北京	台	10	1800	18000	

			股份公司						
8	恒温槽	舜宇恒平、DC2006	上海舜宇恒平科学仪器有限公司	上海	台	4	7000	28000	
9	数显氧弹式热量计	欣科源、RH-15	长沙欣科源仪器科技有限公司	长沙	台	2	16450	32900	
10	机械搅拌器	北京大龙、OS-T40-Plus	大龙兴创实验仪器（北京）股份公司	北京	台	2	4200	8400	
11	电热鼓风干燥箱	上海跃进、HGZF-II/H-101-3	上海跃进医疗器械有限公司	上海	台	9	7400	66600	
12	循环水真空泵	北京大龙、QCV-III	大龙兴创实验仪器（北京）股份公司	北京	台	8	1300	10400	
合计	人民币（大写）：叁拾伍万玖仟元整，小写：¥359,000.00								

附件：1. 技术规格书(技术参数及要求)

2. 售后服务承诺

二、合同金额

人民币（大写）：叁拾伍万玖仟元整（¥359,000.00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 7 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范，并于约定时间前进驻安装现场，待所有货物（设备）安装调试完毕后甲方开始组织验收。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. 乙方应于接采购人书面通知后 40 日内（安装周期不超过 20 天）将货物（设

备)运到甲方指定地点河南师范大学科技创新港校区并按甲方要求安装、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、验收、调试及人员培训

1. 验收:到货后,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。乙方将工作完成后,由甲方组织进行验收,自正式验收合格并交付给甲方之日起计算质保期。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。验收程序如下:

(1) 到货验收。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) 开箱(实物及数量参数)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) 质量验收。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,必要时可委托有资质的第三方(或政府主管部门)进行验收,所需费用由乙方承担。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供应商。

2. 调试: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。

3. 人员培训：乙方免费对甲方人员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。

六、履约担保及付款方式

1. 本合同履约担保按以下执行：

履约担保金额为合同金额的 5%，以银行转账或保函形式提供履约担保；验收合格，正式交付使用后无息退还。

2. 本合同按以下方式结算：

货物（设备）验收合格后，乙方向甲方提供本合同金额 5% 的银行保函（有效期 ≥ 质保期）并开具增值税专用发票后 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 100%。

七、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）；

(4) 所供货物（设备）不符合验收标准；

(5) 法律规定的其他情形。

八、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. 乙方逾期三周不能供货，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，应按银行同期贷款利率补偿乙方损失。

8. 本货物(设备)的免费质保期为5年，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. 在合同履约期内，若乙方出现违约行为，将不予退还履约保证金(如有)。履约保证金被扣除后余额不足的，乙方须在 3 天内补足。

九、合同无效

乙方有下列情形之一的，合同无效，履约保证金(如有)不予退还：

1. 提供虚假材料谋取中标、成交的；
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
3. 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
4. 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
5. 法律规定的其他情形。

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，可由合同签署地点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。任何一方也可直接向人民法院起诉。

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，除了承担违约责任外，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，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

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：河南师范大学

委托代理人签字：

地址：新乡市牧野区建设东路 46 号

电话：

开户行：中国建设银行新乡北干道支行

账 号：4100 1562 7100 5020 0486

乙方：河南秉德盈科实验室设备有限公司

委托代理人签字：

地址：河南省郑州市郑东新区百福街 13 号（龙祥苑）23 号楼 75 号

电话：0371-57164718

开户行：招商银行郑州分行营业部

账 号：3719 0994 2610 601

附件 1. 技术规格书(技术参数及要求)

序号	产品名称	品牌/型号	技术参数	数量
1	仪器设备	定制	/	34 台
2	玻璃器皿	定制	/	53 箱
3	试剂(含易燃易爆、强酸、强碱等危化品)	定制	/	9 箱
4	其它耗材	定制	/	26 箱
5	电导率仪	北京大龙、DEC100	<p>一、电导率:</p> <p>1. 范围: 0~200.0mS/cm, 按量程自动分段, TDS: 0~100.0g/L, 电阻率: 5.000 $\Omega \cdot \text{cm}$~100.0M $\Omega \cdot \text{cm}$, 盐度: 0~100.0 ppt</p> <p>2. 校准点: 1 点自动校准; 分辨率: 0.001;</p> <p>3. 自动温度补偿范围: 0.0~50.0$^{\circ}\text{C}$、精确度: $\pm 1.0\%$ F.S</p> <p>二、温度:</p> <p>1. 范围: -9.9~130.0$^{\circ}\text{C}$/14.1~266$^{\circ}\text{F}$</p> <p>2. 精确度/分辨率: $\pm 0.2^{\circ}\text{C}$ ± 1 个字; 0.1$^{\circ}\text{C}$</p>	4 台
6	万分之一天平	舜宇恒平、TS224C	<p>1. 超大带背光液晶显示屏, 高灵敏度轻触按键, 操作简便;</p> <p>2. 电源适配器具有 3C 认证, 已提供证书。天平适用于多种环境要求, 可插电使用, 也可外接移动电源使用;</p> <p>3. 内藏式下称吊钩, 过载保护秤盘, 秤盘尺寸 $\Phi 90\text{mm}$;</p> <p>4. 具有全方位传感器保护功能, 从六个方向最大限度保护传感器不受外力损害;</p> <p>5. 全铝制天平底座, 防止低频振动, 机身更加稳固, 具有过载保护秤盘功能;</p> <p>6. 显示精度值: 0.0001g; 最大称量范围: 220g</p> <p>7. 可重复性标准偏差: $\pm 0.0001\text{g}$, 线性 $\leq \pm 0.0002\text{g}$;</p> <p>8. 类型: 双杠杆单体传感器, 自动内部校准, 距上次校准时间超过 2 小时天平自行启动校准功能。</p>	22 台

7	水浴锅	北京大龙、 DWB-10P	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实用容积 (L) : 10L; 2. 环形锅盖内径 (mm) : 97、77、59、39; 3. 温度控制范围: 室温~100℃ ±0.3℃, 具有过温保护功能; 温升时间要求 (室温~95℃) : ≤60min; 4. 温度显示分辨率、波动度: 0.1℃、±0.5℃, 显示方式: LED; 5. 水浴锅出水口弹性伸缩夹头。 	10 台
8	恒温槽	舜宇恒平、 DC2006	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微电脑精密恒温控制系统, 双压缩机复叠制冷系统和换热系统 2. 容积 20L 以上低温槽搅拌泵流量 10L/min, 其余 8L/min 3. 温度范围℃ : -20~95, 温度波动度 ±0.05℃, 显示分辨率 0.1℃ 4. 内槽、箱体均采用不锈钢材料 5. 容积 (L) : 6, 槽深 (mm) : 150 	4 台
9	数显氧弹式 热量计	欣科源、RH-15	<ol style="list-style-type: none"> 1. 热容量精密密度: ≤0.1% 2. 测试时间: 15~18min 3. 温度分辨率: 0.0001℃ 	2 台
10	机械搅拌器	北京大龙、OS- T40-Plus	<ol style="list-style-type: none"> 1. 最大搅拌量: 30L, 转速范围: 50-2200rpm, 定时范围: 0-99h59min, 最大扭矩: 40N·cm, 最大粘度: 10000mPa·S; 2. 转速、扭矩、时间、温度显示: LCD, 温度显示精度 0.1℃ 3. 外置温度传感器: 支持连接外置温度传感器, 可实时显示待测液样品温度 4. 自校准功能: 可对样品的扭矩和温度实现校准, 恒定转速功能: 可根据样品粘度变化自动调整扭矩, 保持设定转速; 5. 安全锁: 支持安全锁功能, 防止意外改变运行设置参数 6. 搅拌桨穿透性: 搅拌桨“穿顶式”设计, 方便容器更换, 钻夹头夹持直径范围: 0.5—10mm 7. 具有状态提示音: 当机器出现故障, 或定时功能倒计时结束蜂鸣器会发出“滴滴滴”的提示声, 具备电机保护功能; 8. 远程控制功能: 可连接上位机软件程序, 可远程电脑端控制机器且适配自动化操作需求, 已提供远程操作电脑端软件截图盖章扫描件; 9. 配置: 主机、平板支架套装、钻夹头保护 	2 台

			套、十字搅拌桨、远程控制软件各 1 套/个。	
11	电热鼓风干燥箱	上海跃进、HGZF-II/H-101-3	<ol style="list-style-type: none"> 1. 温度范围: RT+10℃ ~300℃、温度波动度: ±1℃、温度均匀度: ≤最高工作温度±2.5% 2. 箱内循环方式: 强制对流, 背部加热 3. 报警类型: 超温报警、温度探头损坏报警 4. 内部容积 (L): 220, 3 层隔板 	9 台
12	循环水真空泵	北京大龙、QCVP-III	<ol style="list-style-type: none"> 1. 功率: 180W, 水箱容积: 15L 2. 流量: 80L/min 3. 最大抽真空: 0.098Mpa 4. 抽气头数: 2 个抽气头, 单头抽气量 10L/min 5. 安全功能: 逆流防止阀 	8 台

附件 2. 售后服务承诺

一、服务内容承诺

(一) 免费维修时间

我单位郑重承诺本次投标活动中，所有投标货物质保期限均为自设备安装调试合格之日起 5 年。

凡在质保期内，因货物质量或安装等原因出现的问题，由我方负责维修，所发生的费用均由我方承担，如我方不履行保修义务，由此给用户方造成的损失由我方给予赔偿；在所供货物质保到期前，由我方负责对货物进行系统巡检，由使用单位确认，确保其使用正常；超过质保期所发生的问题，我方负责维修，费用由用户方承担，我方终身提供有偿维修服务。质保期内提供软件的免费升级，质保期内提供全部免费保修，包括人工费、仪器的全部零配件等。

(二) 出现操作问题的响应时间

厂家在中国境内设有售后服务网点，公司会有 7*24 小时免费电话给予在线支持，所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后立即做出响应，十五分钟内通过远程处理，重大故障或长时间不能远程解决的，4 小时内到达现场，解决问题时间不超过48 小时。

(三) 售后服务机构机人员联系方式

投标人售后服务机构：

维修（售后）单位名称：河南秉德盈科实验室设备有限公司

售后服务地点：郑州市郑东新区百福街 13 号 23 号楼 75 号

联系人：张艳

联系电话：0371-57164718（13703828639）

(四) 定期维护

我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行货物的维护、保养服务，使货物使用率最大化，每年内不少于 4 次上门保养服务。

(五) 安装/配送方案

我公司提供的安装/配送方案为： 我公司负责把货物送到用户要求的指定地点，费用由我公司承担，仪器到货后，在实验室安装条件具备情况下，我公司委派专业技术人员、生产厂家技术人员和用户一起按投标技术参数和性能描述进行开箱验货，核实与合同的内容和数量无误后，进行免费安装调试；

(六) 项目所提供的其它免费物品或服务

(1) 仪器安装调试完毕后，我公司协调厂家在用户现场免费对使用人员进行培训工作，培训内容包括仪器基本原理和结构介绍、仪器操作方法、仪器基本保养维护程序等内容；质保期内每年工程师上门培训至少 2 次。协助解决完成困难样品测试技术方案。厂家为用户提供高级操作培训 2-4 人次。

(2) 伴随服务：所有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、维修电路图、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。

(3) 我方负责提供维修手册、软件等服务类资料。并解决所提供的软件系统的任何问题：最终用户将终身享受免费升级服务、免费升级软件，及时提供仪器最新技术资料与技术支持；

(七) 供货安全性

我单位保证本次所投货物均是全新合格产品，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，且达到我方投标文件中明确的技术标准。

(八) 质保期内售后服务计划及承诺

i) 质保期内提供免费售后服务

ii) 所有产品提供原厂售后服务

iii) 设备验收后，日常运行过程中如有操作不熟练或出现其它故障，公司会有 7*24 小时免费电话给予在线支持，所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后立即做出响应，十五分钟内通过远程处理，重大故障或长时间不能远程解决的，4 小时内到达现场，解决问题时间不超过 48 小时。现场不能解决问题需返厂维修的，将尽快协调厂商工程师解决问题。

我公司技术人员对所售货物定期巡检回访，每年巡检回访 4 次，每年巡检日不低于 2 天。

我方至少派 1 名商务人员和 1 名原厂工程师负责设备的安装调试；

安装调试所需要的仪器仪表、工具、材料等均由我方负责；

调试工作严格按照说明书的要求进行，对设备的各项技术功能逐一测试；当设备主要指标（软硬件齐全、技术功能实现、产品稳定性）达到招标文件要求，试运行通过；如果上述条件不满足，则需重新进行试运行。

（九）质保期过后的售后服务计划及收费明细

（1）质保期外售后服务计划及承诺

质保期结束后，日常运行过程中如有操作不熟练或出现其它故障，公司会有 7*24 小时免费电话给予在线支持，在接到通知后 0.25 小时内做出响应，如线上解决不了，提供现场服务，4 小时内技术人员到达现场，48 小时内解决故障。现场不能解决问题需返厂维修的，将尽快协调厂商工程师解决问题（同时我公司提供同型号的备用设备，为用户工作提供保障）。

i) 对所供设备终身负责维护维修，所有设备每年巡检回访 4 次，每年巡检日不低于 2 天；

ii) 质保期外更换硬件的会收取硬件成本费，其他维护按厂商规定收取少量的费用（能减免的会想办法减免）；

iii) 提供终身优质维修服务；

iv) 将不定期进行上门或电话回访，了解仪器设备运行情况，解决用户在使用过程中遇到的问题。

（2）升级服务：最终用户将终身享受免费升级服务、免费升级软件，及时提供仪器最新技术资料与技术支持。

（3）质保期外的服务及收费标准

1) 质保期外服务项目

A. 每季度免费对设备进行保养和维护。

B. 定期上门巡检, 4 次/年。

C. 终身提供技术支持，免费培训，电话指导。

D. 质保期满后，我方随时以最优惠的价格向买方提供货物所需的备用件、更换件或替代件等备品备件和维修所需的特殊专用工具。只收材料费，不收修理费，免费提

供维修。

2) 收费标准

A. 质保期外，保养和维护收取的服务费不高于当地市场价。

B. 质保期外，如果需更换零配件只收取成本费。如不更换配件不收任何费用。质保期过后的售后服务计划及收费明细：质保期外，我方仍负责对设备的维修，终身维护，更换易损件只需按成本收费不收维修费。

(4) 备品备件

我方建立有备品备件库，满足采购人各个阶段对零备件的需求，能够为用户提供更全面的服務。质保期外，更换零备件只收取成本费，免收维修费。

(5) 质保期外的售后保障措施

A、质保期过后公司售后服务小组 24 小时不间断人工接受客户咨询和保修，保障及时提供针对性售后服务节技术支持，对用户在实际使用中遇到的有关产品问题，我公司将随时给予答复。

B、每年定期邀请用户参加技术交流会。

C、质保期过后我公司将提供有效提醒服务，防止使用人员对设备保养不熟悉的问题，防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间内解决。

10、响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切货物、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。

11、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

二、售后服务体系

(一) 售后服务制度

“以客户为中心”是我公司的重要经营理念。为了真正切实贯彻这一理念，保证对客户问题及时响应和规范服务，我公司建立了一套科学、合理的客户服务响应系统。我公司售后服务管理制度如下：

(1) **范围：**包括客户反馈表单编号原则，客户反馈的调查处理、追踪改善、成品退货、处理期限，核决权限及处理逾期反应等项目。

(2) 处理程序

1) 服务人员于接到客户反映产品异常时，即查明该异常（订单号码、产品型号、交货日期、不良原因等）、按客户要求，并即填具“客户反馈处理单”。

2) 客户反馈若需会同处理者，服务人员立即反映给相关人员，会同研发、生产等部门人员共同前往处理。

3) 为及时了解客户反映异常内容及处理情况，有关人员于调查处理后三天内提出报告呈总经理批示。

4) 接到客户服务人员的“客户反馈处理单”后，立即编列客户投诉编号并登记于“客户反馈登记追踪表”，会同生产部、研发部、总经理室及有关部门主任追查分析原因及判定责任归属部门，相关部门协助生产部分析异常原因并拟定处理对策，另依异常状况由研发部提示意见，由总经理室综合意见后，送回市场部依批示处理。

5) 客户服务人员收到“客户反馈处理单”时，应立即向客户说明、交涉，并将处理结果填入表中。

6) 判定发生单位，若属我方质量问题应另拟定处理方式，并依“管理细则”拟定责任部门。

7) “客户反馈处理表”会决后的结论，若客户未能接受时，市场部再填一份新的“客户反馈处理单”附原投诉表一并呈报处理。

8) 客户服务人员不得超越核决权限与客户做任何处理的答复协议或承诺。对“客户反馈处理表”的批示事项，据以书信或电话转答给客户。

9) 客户反馈内容若涉及到其他公司、原物料供应商等的责任时，由总经理室会同有关部门共同处理。

(3) 各部门客户投诉的处理责任

1) 市场部

- ①检查客户投诉产品单编号出厂期。
- ②解决客户投诉。
- ③协助客户解决困难或提供资料。
- ④处理结果等。

2) 质管部

- ①综合处理客户投诉案件的调查、提报与责任人员的拟定。
- ②发生原因及处理、改善对策的检查、执行、督促。

③客户投诉质量的检验确认。

3) 客户服务部

①客户投诉案件的登记，处理时效管理及逾期反应。

②客户投诉内容的审核、调查、提报。

③客户投诉立案的联系。

④处理方式的拟定及责任归属的判定。

⑤客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认。

⑥协助有关部门与客户接洽，客户投诉的调查及妥善处理。

⑦处理过程中客户投诉反应的意见提报及有关部门追踪改善。

4) 生产部

①针对客户投诉内容详细调查、并拟定处理对策及执行检查。

②提报生产车间、班别、生产人员及生产日期。

5) 研发部

①协助生产部对客户投诉内容原因的分析、并拟定改进措施。

②属技术改进问题的需尽快处理并迅速拟定方案。

(二) 质保服务期限

本项目自验收合格并交付给甲方之日起计算，自设备安装调试合格之日起 5 年，质保期内我司免费提供的服务包括但不限于故障响应、现场支持、设备维修维护保养，软件技术升级，零部件的更换等。

(三) 售后服务方式

(1) 全天候服务热线电话

如果客户方的设备系统出现问题，请即刻拨打我方的免费服务热线电话，由我方技术工程师根据实际情况，远程指导用户解决问题或制定现场解决方案。

(2) 远程运行诊断

在传统的设备维护概念中，现场支持是解决问题的主要手段，而在新的技术条件下，远程支持也明显优于现场支持模式，系统数据表明，在 IT 行业中有不低于 70% 的系统失败属于软件故障，其中绝大部分可以通过远程方式解决，因此说远程服务是提高工作效率，节省维护费用的有力手段。而现在的网络发展也使这一手段成为可能，在用户允许的前提下，我们的工程师将通过远程登入的方式，快速而直接的对系

统进行诊断与故障排除。

因此当电话支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，我们的技术人员将在甲方技术人员的协助下，通过远程登录进入用户的局域网。我们的技术人员在用户技术人员的协助下确定故障原因，找出解决问题并排除问题的办法。

(3) 快速的现场服务

当客户方的系统被诊断为系统故障，而无法通过电话/电子邮件方式、远程拨入分析等手段解决时，我们的现场工程师会带上相应的系统工具和软件立即赶赴现场进行紧急维护。我方及时到达现场，将系统故障时间降低到最小。

针对该项目我公司将以优良的服务态度，完成应用方提出的软硬件维修要求，确保系统正常运行。接到用户故障反馈，我公司在 0.25 小时内响应用户问题；如需派员，24 小时技术人员到达现场，48 小时内解决故障。

(4) 定期预防性维护

定期检查需要状态报告，报告内含有详细的各部分硬件的出错记录，可以据此尽早采取措施，排除故障隐患。通过 Internet，我公司技术中心工程师定期远程登陆实现问题的 24 小时自动报告与跟踪。我公司技术中心工程师即可根据结果进行及时检修与维修。定期进行设备检测检查，找出隐患，尽早排除。

(5) 定期访问交流

客户系统运行过程中，我方将采取专人定期、不定期方式进行访问交流，调查项目实施和维护情况，听取用户意见，现场解决用户存在问题，现场对系统进行测试和优化，及时发现系统存在的问题或潜在的故障，提前消除隐患，确保系统安全、稳定的运行，并对此系统运行质量评估。

(四) 解决问题方案（含应急突发事件）

(1) 现场运维和数据分析

在质保期内，我公司安排现场服务工程师和数据审核工程师，负责日常的仪器校准维护、数据审核分析等工作。

(2) 应用和管理支持

我公司提供常规运维和数据分析的基础上，配合监测站进行应用开发和技术管理支持相关的工作，配置专职信息化软件开发人员，协助开展站点信息化软件维护工作，负责持续改进设备软件，完成监测数据、状态参数、谱图上传及远程控制等功能，根据仪器软件上传相关功能，确保设备按要求接入站点平台。

(3) 突发事件应急

在发生重大应急事件时，免费为项目提供技术人员现场技术保障服务和应急数据加密分析。我公司承诺发生紧急突发事件时，除当地现场服务人员以外，协调公司派遣经验丰富的管理和应用人员 24h 驻守站点及周边，进行应急事件的应对，并对数据进行加密分析，协助进行问题的定位和分析，提供技术保障。

(4) 技术升级服务

在服务期内，我公司由于产品技术升级，会及时通知业主，并免费对服务的设备进行升级服务。

(5) 仪器故障排查

针对本项目，我公司能够提供及时周到、高质量、高效率售后服务，专业技术人员及时为用户解决故障维修问题，提供定期上门巡检进行相关故障排查服务，及时发现并解决故障问题，定期对仪器进行体检，早期解决潜在故障问题，确保仪器性能稳定。

(6) 定期维修保养

为使系统能长期连续可靠运行和获得较高的数据获取率，除按要求坚持正常维护，遇到故障能迅速排除外，我司提供定期维修服务，通过定期检修可以减少仪器设备发生故障的频次，延长使用寿命。

在质保期内，我司配置专业的技术服务人员，提供设备定期维护保养服务，质保期满后，对设备进行必要的维护或修理，随时解答客户各类技术问题，向用户提供技术支援。

(五) 质量保证体系及人力资源分配方案

(1) 质量体系建立

我公司自成立以来，十分重视对质量体系的建立、监督、检查和评价，保证质量体系得以正常有效的运行和持续改进，有效的确保了公司产品从市场调研、采购供应、安装与调试、检验与验收、售后服务的全过程动态控制。

我公司严格遵循 ISO9001 质量保证体系，产品按照先进的国际标准进行安装、检验，并秉承“质量第一、服务第一”的宗旨，所有产品层层把关，层层记录，使产品生产的各个质量控制环节记录有据可查，决不让不合格的货物流入下一道工序，做到设备出厂率 100%合格。

(2) 质量组织机构

为实施公司的质量方针和质量目标,我公司在明确规定各部门质量职能的基础上,建立了质量组织机构,使其能上下衔接,左右联接,互相联系,保证了职责、程序、活动、能力和资源等构成有机整体,有效的实施各项质量活动。

(3) 质量控制措施

1) 总则

为确保项目能按时按质按量完成,特制定项目质量保证措施。

2) 目标

符合国家、行业及地区现行相关规范和标准。

3) 项目小组组成

①为确保项目顺利实施并完成,我公司成立由高层领导和经验丰富的中层管理人员组成项目领导小组。

②项目领导小组组织并落实相关部门人员认真研究招标文件、投标文件及合同所有内容,保证严格按照招标文件及合同条款的要求开展相关工作,并按照不同的职能部门对工作内容进行分解和落实。

责任部门	职责
项目负责人	全权负责与采购单位对其项目的有关咨询、查询、签订和执行合同,无条件履行售后服务承诺和接受投诉等事务。
安装维护部	1、协助销售部提供本项目合同签订前所有技术支持; 2、负责本项目设备质量控制; 3、组织并准备相关培训; 4、配合厂家现场的指导安装、相关安装、调试工作; 5、配合设备交付到运行全过程的运行技术支持、维修、维护等全面的服务工作。
销售部	1、负责组织项目合同评审,对各部门的工作计划进行全过程监控、督促,确保项目顺利执行; 2、负责相关的一切对外联络、组织工作;

	3、负责组织产品运输，保证及时安全的把货物运达目的地，并落实相关接收事宜。
售后服务部	1、严格按相关标准规范，质量规程，对外购外协件，生产过程中进行质量监控； 2、严格按相关规范进行产品的出厂检验、调试。
财务部	负责财务管理工作，协调组织项目相关财务工作，组织资金保证项目正常运作。

(4) 合同质量保证措施

我公司多年来秉承“精心设计、竭诚服务、确保质量、优化空间”的质量方针，视产品质量为公司的生命，并形成了一套独特的质量控制系统，包括对安装调试的控制、产品实体质量的控制和售后服务质量的控制。

安装调试的控制：按照 ISO9001 标准建立了科学的质量保证体系，以确保产品生产过程中的工作质量。

产品实体质量的控制：在安装过程的各个工序均实行严格的质量检验制度，由专职质检员进行质量检验，保证为客户提供高质量的产品供应。

售后服务质量的控制：公司设有专门的售后服务部，人员有工程师、高级技术员，并配有专用车辆和工具，凡有任何售后服务要求，可迅速到现场提供优质服务。

供应商： 河南秉德盈科实验室设备有限公司（企业电子章）

1090249493

