合同编号：HNCDC-2026-07-048

采 购 合 同

项目名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批（招标编号：豫财招标采购-2026-426，包号：豫政采(2)20260518-5）

甲方（买方）：河南省疾病预防控制中心

乙方（卖方）：河南豫招进出口有限公司

河南省疾病预防控制中心印制

甲方（买方）： 河南省疾病预防控制中心

法定代表人：刁琳琪

住所：河南省郑州市郑东新区农业南路105号

乙方（卖方）：河南豫招进出口有限公司

法定代表人：翟大杰

住所：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗1幢2003号

甲方为获得河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批（标段：豫政采(2)20260518-5）项目（招标编号：豫财招标采购-2026-426）货物和伴随服务，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规之规定实施了招标，甲方接受了乙方以总金额： 2488000.00 元（人民币大写：贰佰肆拾捌万捌仟元整）（以下简称“合同价”）的投标。双方经友好协商，签订本合同，以兹共同信守，合同条款如下：

一、 合同术语定义与解释

1. “货物”指本采购合同所指向的产品、服务、技术等；

2. “书面形式”指合同文件、信件和数据电文（包括传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式；

3. “法律”指中华人民共和国现行的法律、行政法规、部门规章、地方性法规、地方政府规章及其他对本合同履行可能产生影响的规范性文件；

4. “元”指专用条款中约定的合同计价货币单位；

5. “日（天）”指公历日；“工作日”指符合《中华人民共和国劳动法》规定的劳动日。

二、采购标的

1. 甲方同意从乙方处购买包5 共聚焦显微镜、解剖显微镜、倒置显微镜（非荧光）三种设备 ，乙方免费向甲方提供相关技术咨询、宣传资料和技术服务。

2. 货物描述

序号	产品名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价（元）	合计（元）
1	共聚焦显微镜	徕卡	Stellaris	套	1	2223000	2223000
2	解剖显微镜	MOTIC（麦克奥迪）	SM20	台	2	88000	176000
3	倒置显微镜（非荧光）	徕卡	Dmi1	台	1	89000	89000
合同总价款：（大写）人民币 贰佰肆拾捌万捌仟元整（含税） （小写）人民币 2488000.00元（含税）							

三、质量保证及服务声明

1. 乙方保证产品质量全部履行招、投标文件规定内容，保证其出售的货物完全符合本合同约定标准及国家标准，并向甲方提供合同货物的合格证、质量检测报告等相关质量证明文件；

2. 乙方承诺，在质量保证期内，凡非人为原因出现的质量问题，乙方提供免费维护或更换。乙方支付所产生的费用；

3. 乙方承诺，在满足甲方合理要求，以及乙方技术条件许可的前提上，负责免费弥补可能的缺陷；

4. 乙方承诺，产品质保期共聚焦显微镜、倒置显微镜（非荧光）主机质保五年，激光器质保三年；解剖显微镜质保三年，质保期内，自接到用户报修时起，【1】小时内响应，【24】小时内解决问题。

5. 乙方保证合同下所提供的货物的全部组成是全新的、未使用过的一级正品，在合同项下提供的全部货物没有设计、材料和工艺上的缺陷，或者没有因乙方的行为或疏忽而产生的缺陷。

6. 乙方保证合同下所提供的货物不侵犯任何第三人的合法权益。如发生第三人指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当自行负担相应的法律责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于赔偿款、诉讼费、律师费、保全费等。

四、包装和运输

1. 乙方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在转运中损坏或变质。这类包装应采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其他损坏的必要保护措施，从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及海运、水运

和陆地的长途运输。乙方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失的责任或费用。

2.将货物以【陆】运的方式运至合同规定的最终目的地。

五、货物交付

1.交货期：进口设备于合同签订后【/】日内交货，国产设备于合同签订后【30】日内交货。

2.交货地点：乙方根据甲方提供的托分计划（托分计划与本合同具有同等效力），分批将货物运送至甲方指定地点。乙方接到甲方供货通知后【/】日内将货物运至甲方指定地点。

3.如甲方无托分计划，则甲方指定的收货地点为 河南省郑州市郑东新区农业南路105号 。

4.交货方式： 乙方在发运货物前【3】日，应将货物名称、发运数量、包装件数、发运时间及预计到达卸货地的时间以书面方式通知甲方和托分单位；

5.乙方应按照国家相关法律法规规定，在甲方指定时间内把货物运送到指定地点，确保收到货物，并将各收货单位签收的货物随行单原件收集整理后回寄甲方存档，作为付款依据。

6.乙方交货时还应完成安装、测试、调试等工作。

7.在未按照合同规定的地点交货、验货之前，如发生不可抗力因素导致设备毁坏或灭失，由乙方承担责任。

六、验收与培训

1.甲方有权检验或测试货物，以确认货物是否符合合同规格的要求。甲方应及时告知乙方在何处进行货物检验和测试。双方对检验和测试结果有异议的，应提交由双方认可的第三方检测机构检验或测试，所产生的费用由过失方承担。

2.乙方保证所提供货物的技术规范应与招、投标文件规定的技术指标或规范相一致，其质量标准符合国家或地方、部委批准的标准。如无国家或地方标准，则以行业或经甲方确认的生产厂家的标准。

3.交付货物时，甲方应组织对乙方提供货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验。

4.甲方对货物的质量、规格、性能、数量和重量等持有异议须在验收后 15

日内书面通知乙方。乙方应当自收到书面异议通知时【5】日内进行处理，提出解决方案。对于货物在验收时无法发现的隐蔽瑕疵，甲方有权在质保期内随时提出质量异议，不受前述时限限制。

5. 乙方应当于解决方案经甲方确认之日起【5】日内进行补足、更换、维修，由此产生的运费及保险费等一切相关费用均由乙方承担，补足、更换后的货物或经补齐的短缺部件到达指定交货地点的时间为该货物的实际交货日期，可作为甲方向乙方主张迟延履行违约金的依据；

6. 甲方的验收不作为乙方货物内在质量合格的依据，乙方在保质期内仍需对货物的内在质量承担责任；

7. 乙方免费上门安装调试，根据甲方需要，乙方免费为甲方指定人员提供不限次技术指导和培训，或提供与使用该货物相关的技术服务。

8. 履约验收方案

（1）到货初验：核对货物型号、规格、数量、外包装、合格证、原厂证明等，核查是否与投标文件一致；

（2）安装调试验收：完成设备安装、调试、性能测试，逐项核验技术参数、配套软件、配件耗材；

（3）整体终验：核查操作培训、技术资料交付、质保承诺、售后响应机制等全部履约内容。

全部指标满足招投标文件及合同约定方可出具验收合格意见；存在参数不符、缺配、性能不达标等问题，视为验收不合格，供应商须在约定时限内无偿更换、整改至达标，同时承担相应违约责任，逾期将按合同计收履约违约金。验收完成后形成完整验收记录、测试报告，统一归档留存。

七、货款支付

1. 乙方签订合同后【7】个工作日内办理合同金额 10%的履约保函和 60%的预付款保函，交甲方财务部门保管。60%的预付款保函在设备验收通过 7 天后甲方退还，10%的履约保函在合同履行完毕，质保期结束后甲方退还；

2. 为加快项目推进，合同签订后 15 天内，甲方支付乙方合同金额的 60%作为预付款，甲方收到全部货物并验收合格后，向乙方支付剩余的 40%。

3. 甲方在支付合同价款时所产生的银行费用由甲方承担，其他银行费用均由

乙方承担；

4. 货物交付前所发生的各种运费、保险费以及伴随服务费等均由乙方承担；

5. 甲方每次付款前，乙方应当向甲方提供等额的增值税专用发票。

6. 乙方指定的收款账户为：

户名：河南豫招进出口有限公司

账号：411626999011001054272

开户行：交行河南省分行

八、附随义务

1. 甲乙双方基于本合同获取的相对方的资料等信息均负有保守秘密的义务。除相对方书面同意，或法律强制性规定外，双方均不得以任何形式向任何第三方泄露、披露或公开该等信息；除了合同本身之外，上述所列举的任何物件均是甲方财产。如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将这些物件及全部复制件还给甲方。

2. 在货物使用期间内，乙方应当向甲方或甲方使用单位免费提供技术咨询、培训等服务，并免费提供相关宣传资料。

3. 通知与送达义务

甲方指定的送达地址为：**河南省郑州市郑东新区农业南路 105 号**

乙方指定的送达地址为：**郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号**

如须变更以上联系内容，应当及时通知到对方，否则，相关责任由私自变更方承担；本协议在履行过程中所产生的函件往来以及在履行过程中发生纠纷需第三方（法院或仲裁机构）处理的，双方均认可第三方（人民法院或仲裁机构）按照本条规定的联系地址向合同各方送达法律文书，因联系地址变动导致无法送达的或拒收的，第三方无需公告送达；因此所产生的法律后果和其他责任由私自变更方或拒收方承担。

九、违约责任

1. 若货物在运输途中丢失、损坏，乙方应在【5】日内补发与丢失、损坏的合同货物同等规格的货物及其配件备件等；

2. 乙方提供的货物不符合谈判文件、响应文件或本合同约定，经整改仍无法达到规定标准的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 10%的违约

金；

3. 乙方因非不可抗力因素延误供货时间（包括乙方补货、换货发生延误的情形），每延误 1 天，甲方扣除延误货款合同价的【5.00】‰。给甲方造成损失的，甲方可向乙方索赔；

4. 乙方应承担因乙方原因造成的质量问题、数量短缺、货物破损的损失赔偿；

5. 因乙方货物质量问题造成甲方对外承担责任的，乙方应赔偿甲方的全部损失；

6. 乙方应负责承担因其违约引起的其它损失赔偿；

7. 因乙方货物侵犯他人知识产权而给甲方造成损失的，乙方应向甲方赔偿全部损失。

8. 若乙方自收到甲方索赔要求之日起 7 日内未能做出回复，该索赔要求将被视为已被乙方接受。

9. 如乙方违约导致诉讼，乙方需支付甲方为该诉讼所支付的包括但不限于诉讼费、保全费、保函担保费用及律师费等。

十、合同解除

1. 乙方存在以下违约情形的，甲方可单方解除合同：

（1）乙方逾期交货超过【15】日的；

（2）乙方所交货物的合格率低于【90】%的。

2. 甲方因乙方原因单方解除本合同的，乙方应按照合同总额【10】%的标准向甲方支付违约金，该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应向甲方补足剩余损失。本条约定的违约金与第九条项下的违约金可分别适用，互不排斥。

十一、不可抗力

1. 如果甲、乙任何一方受到战争、严重的火灾、地震、台风、洪水以及其他任何不能预见、不能避免且不能克服的不可抗力事件的影响而无法履行合同项下的任何义务，受影响一方应将此类事件的发生以传真方式通知另一方，并应在不可抗力事件发生之日起 7 日内，以挂号信方式将政府机关或有关机构出具的证明文件提交给另一方。不可抗力事件结束或消除后，受影响一方应以传真的方式及时通知另一方；

2. 受不可抗力事件影响的一方对于不可抗力事件导致的合同义务的迟延履

行或不能履行不承担任何责任；

3. 甲、乙双方应在不可抗力事件结束或其影响消除后立即继续履行其合同义务。如果不可抗力事件的影响持续超过 90 日，任何一方均有权以书面形式通知终止合同。

十二、争议解决

1. 甲、乙双方在执行合同过程中发生的或与本合同有关的一切争议，可以协商解决。协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼；

2. 诉讼不影响本合同的继续履行。

十三、合同效力及其它

1. 本合同经甲、乙双方代表人签字和加盖公章（或合同专用章）后立即生效；

2. 合同有效期为【5】年，自【2026 】年【 7 】月【20】日至【2031】年【7 】月【20】日。合同到期后，合同项下任何未了结的债权和债务不受合同到期的影响。债务人仍有义务向债权人履行其义务；

3. 本合同附件是本合同不可分割的一部分，与合同正文具有同等法律效力；

4. 本合同用中文书写，正本一式八份，乙方执一份，甲方四份，河南省财政厅一份，河南省公共资源交易中心二份，均具有同等法律效力。

（以下无正文）

（签署页）

甲　方：河南省疾病预防控制中心　　乙　方：河南豫招进出口有限公司

单位地址：郑州市农业南路 105 号　　地　址：郑州市金水区东明路西农业路北玉弘旗 1 幢 2003 号

法定代表人/代表人：　　法定代表人/代表人：

电　　话：　　电　　话：15638179387

2026 年 7 月 20 日　　2026 年 7 月 20 日

附件一：《中标通知书》

附件二：《货物清单》

附件三：《技术规格》

附件四：《售后服务方案》

附件五：双方代理人授权委托书

附件一：《中标通知书》

河南招标采购服务有限公司

中标通知书

项目编号：豫财招标采购-2026-426

河南豫招进出口有限公司：

恭喜贵方在我公司承办的河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批投标过程中，经评标委员会评审，被确定为包5中标人。现将有关事宜通知如下：

一、中标内容

中标金额为2488000.00元人民币，合同编号：2026-426-5。

二、合同签订信息

请贵方持本中标通知书速与采购方河南省疾病预防控制中心联系商谈合同内容，并在规定的期限内签订合同，签订合同时请携带：中标通知书、单位公章或合同专用章、单位的开户银行、帐号及开户名称。

三、合同付款信息

由采购方付款的，请中标人直接与采购方联系；属政府采购项目需财政部门付款的，请中标人持合同、货物验收单和发票到同级财政国库支付部门办理。

感谢贵方对我公司组织招投标活动的支持！

河南招标采购服务有限公司

二〇二六年六月二十三日

附件二：《货物清单》

序号	产品名称	制造商、品牌	规格型号	产地	数量
1	共聚焦显微镜	徕卡显微系统（上海）有限公司、徕卡	Stellaris	中国	1
2	解剖显微镜	麦克奥迪实业集团有限公司、MOTIC（麦克奥迪）	SM20	中国	2
3	倒置显微镜（非荧光）	徕卡显微系统（上海）有限公司、徕卡	Dmil	中国	1

附件三：《技术规格》

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	共聚焦显微镜	设备清单： 共聚焦显微镜系统：1 套 活细胞培养系统：1 套 图像工作站：1 套 便携式图像工作站：1 台 防震台：1 台 不间断电源：1 台 1. 激光器 1.1 六根激光器，包括 405nm、448nm、488nm、514nm、561nm、638nm固态激光器。 1.2 激光器功率最小调节精度 0.01%。	台	1

		2.共聚焦扫描模块 2.1 荧光检测器 3 个，透射光检测器 1 个。 2.2 全部荧光检测器均可用于光谱成像，扫描过程无荧光信号损失；光谱分辨率精度 1nm，调节步进 1nm。 2.3 主分光镜：采用 10° 小角度入射，OD值 6。 2.4 扫描振镜XY数量 2 个，备用Y一个。 2.5 扫描振镜机械旋转角度 360° 。 2.6 扫描头绝对线性扫描运动，保证激光在每个点驻留时间相同。 2.7 扫描光学变倍：最小变倍扫描系数 0.75-48X，且变倍连续可调。 2.8 扫描速度：10 幅/秒 （512x512 像素），72 幅/秒 （512x64 像素），220 幅/秒 （512x16 像素）		

		2.9 扫描模式：能够进行X、Y、Z、T、λ（发射光谱扫描）、θ（旋转角度）、I（光强度）、A（区域）等多维组合扫描，可实现点扫描、线扫描、区域扫描、光谱波长扫描等。 2.10 中间像平面扫描视野对角线（FOV）22mm。 2.11 扫描分辨率：8192*8192 2.12 共聚焦针孔采用复消色差校正，调节范围 0-11.31AU（Airy Unit）。 3 超高分辨率模块 3.1 超高分辨率多通道成像：所有通道支持光谱分光，可以灵活选择荧光收集波段，光谱精度 1nm 3.2 超高分辨率成像可使用激光器波段：405nm，448nm， 488nm，514nm， 561nm 和 638nm，同时超分辨率成像通道 3 个。 3.3 荧光样品制备：无需选择特定的荧光标记物，常规的激光共聚焦样品都可以进行超高分辨率成像。		

		3.4 XY方向分辨率 90nm。 4 显微镜主机 4.1 研究型全自动倒置显微镜，齐焦距离 45nm。 4.2 内置电动调焦驱动马达，最小步进 4nm。 4.3 全电动扫描台，具有独立的控制器及操控手柄。 4.4 显微镜透射光源和反射光源均采用LED光源。 4.5 目镜一对：10X，视场数 25。 4.6 物镜转盘 6 孔位。 4.7 物镜： 4.7.1 10x干镜，数值孔径 0.45； ★4.7.2 20x干镜，数值孔径 0.8；		

		★4.7.3 40x油、硅油三介质物镜，数值孔径 1.3；40x水镜物镜，数值孔径 1.1，工作距离 620μm； 4.7.4 63x油镜，数值孔径 1.4，工作距离 140μm； 5 活细胞培养系统 支持各种规格培养皿、各种规格细胞培养板、载片型培养板等常用细胞培养器皿。有流量控制单元，可对培养室顶部、底部、内部和物镜进行加热并可独立调节温度以形成温度梯度和饱和湿度；配备专用防漂移系统。 6 软件部分 6.1 智能化光路设置：通过选择样品的染料标记，提供 3 种光路配置模式，一键自动设置所有的光路。 6.2 自动预扫描功能，可以自动、快速设定扫描参数，减少荧光淬灭。 6.3 自动聚焦，可以实现自动寻找样品焦平面的功能。 6.4 三维重构软件：具有多种三维重构渲染方式，包括最大强度投影、透明、深度标识和阴影投影等方式，可对重构图进行任意角度旋转、平移、放大和缩小，可对每个荧光通道的强度、灰阶、		

		伽马值及透明度进行独立调节； 6.5 Z轴深度补偿功能，自动补偿由于样品深度增加造成的信号衰减。 6.6 拍摄条件再调用功能：它可以再次调用存储在每张图像里的所有的拍照参数来重现实验。 6.7 图像操作：加减乘除、比例、位移、滤波（低通滤波、中值滤波、高通滤波）。 6.8 三维图像渲染与重构：多种图像渲染与显示模式，包括但不限于最大、透明化、正交、投影等。 6.9 多位点及大视野拼图成像：可对任意形状的预设区域进行拼图扫描以及根据位点列表进行多点成像，支持聚焦校正地图、拼接以及阴影校正；支持自定义多孔板及各种样品载具规格，多种模式设定获取图像的多个位点。 6.10 用于分离不同荧光通道的重叠信号共定位模块。 6.11 交互式漂白，在进行图像采集的同时（包括连续扫描和时间序列实验），通过鼠标点击对指定任意区域进行漂白。		

		6.12 提供3份离线图像处理软件客户端：功能包括：查看该设备拍摄的显微图像，调节对比度，对图像添加标尺及标注；可进行常见的文件格式的数据导入/导出（包括：JPEG, BMP, TIFF, BigTIFF, PNG, WDP, SUR, AVI, WMF, MOV, OME-TIF, ZVI）；具有1种二维图像去模糊功能，可利用二维去模糊算法进行图像质量优化；具有10种图像校正功能，包括去背景，白平衡，阴影校正等；可运用8种算法对图像进行乳化或锐化；可对3D数据进行3D渲染并导出3D渲染视频；可实现2D数据关联；可生成三维图像的正交投影图像，展示XY/YZ/XZ的任一切面层，并创建任一切面层图像；具有交互测量工具，可自定义测量参数，形成测量工作流，可对轮廓、曲线、面积、灰度等值进行测量。 配置清单： 1 激光器（6激光） 2 共聚焦扫描模块 3 超高分辨率模块 4 显微镜主机		

		5 活细胞培养系统 6 软件及图像工作站：惠普工作站，处理器核心数 12，固态硬盘 12TB，图像专业独立显卡，显存 12GB，内存 64GB，液晶显示器 31.5 英寸。 7 便携式图像工作站：惠普工作站，处理器核心数 16，固态硬盘 1TB，内存 32GB 。 8 防震台 9 不间断电源：功率 6KVA，供电时间 1 个小时。 售后服务： 1 整机质保期 5 年，质量保证期内全维修免费及更换配件；从设备安装验收合格日开始计算，每年 1 次整机维护。培训及上门人工免费。 2 提供免费的同版本软件的补丁完善及升级。		
2	解剖显微镜	1.功能：对媒介样本（蜱虫或蚊子）进行解剖，为解剖操作者提供样本的放大三维视图，便于观察和研究生物组织、细胞等微观结构。	台	2

		★2. 变焦范围：0.75X-15X，最大变倍 15X *3. 体视变倍比 20：1 4. 系统可实现最高分辨率：1000 线/毫米. 5. 目镜筒：人机学三目观察头，分光比 100/0、50/50，目镜筒可以调整倾角及间距。瞳距调节范围：48-75mm。 6. 平场复消色差物镜：1X平场复消色差物镜，数值孔径 0.16，工作距离 60mm。 7. 同轴成像功能：使用双物镜转盘进行双光路位置（立体视觉）与单光路位置（同轴成像）的切换。 8. LED多功能透射底座：由LED提供照明，并内置OCC（倾斜照明）系统，实现更佳立体效果。 9. 成像系统： 9.1 芯片尺寸：1 英寸；		

		★9.2 真实物理像素：2000 万，非位移合成像素； 9.3 像素大小：2.4*2.4（μm）； 9.4 拍摄速度：60 帧/秒。 10. 专业图像分析软件； 10.1.测量功能：可进行分类、计数、长度、半轴、面积、角度或轮廓等功能的操作； 10.2.景深拓展功能：可以对不同Z轴平面的图像实时进行景深扩展，实时获取多层面的清晰图像。 11. 移动工作站：处理器 14 核 18 线程，固态硬盘 512G，屏幕 14 英寸。		
3	倒置显微镜（非荧光）	1.工作条件 在电源 220V（10%）/50Hz、气温-5℃～40℃和相对湿度 85%的环境条件下运行。 2.主要技术指标 *2.1 光学系统：无限远光学系统。	台	1

		2.2 调焦系统：载物台高度固定，通过移动物镜转盘调焦。有同轴粗、微调旋钮。粗调行程每一圈为 20mm，微调行程每一圈为 0.002mm。 2.3 照明装置：LED光源，LED寿命 20000h。 2.4 目镜系统：双目观察筒，观察筒可接数码相机，双目筒可转动调节方向，目镜：10×，视场直径为 20mm。 2.5 物镜系统：配备物镜转换器及 4 个物镜，包括预对中相差物镜 4X （N.A.0.13mm）、预对中相差物镜 10X （N.A.0.3mm）、预对中长工作距离相差物镜 20X （N.A.0.35mm）、预对中长工作距离相差物镜 40X （N.A.65mm）各一个。 2.6 载物台：备有同轴X、Y向传动旋钮（X126mm，Y83mm），可以放置培养瓶、培养管和多孔板。 2.7 备有可拆装的超长工作距离聚光镜：N.A.0.3，W.D.80mm。 2.8 预留升级荧光显微镜接口，可后期随时加装荧光模块。 2.9 显微成像及图像处理系统：与显微镜同一品牌，彩色相机。		

		2.9.1 物理像素：1200 万。 2.9.2 感光芯片大小：1/1.8 英寸芯片，分辨率 3840*2160。 2.9.3 芯片快门类型：全局快门，所有像素同时曝光，适于动态记录。 2.9.4 能同步显示和静态捕捉图像。 2.9.5 高性能信噪比，可捕捉良好的图像。 2.9.6 数据传输：USB3.1。 2.9.7 支持自动白平衡。 2.10 显微图像控制及分析软件 2.10.1 与显微镜同品牌数据分析软件。 2.10.2 可调节亮度、对比度、伽玛值以及灰度显示范围，并可单独调节RGB各通道的亮度，方便地对图像添加伪彩色、改变色彩模式以及色阶位数等功能，可以改变图像分辨率，支持反转、低		

		通、高通、锐化等滤镜。 2.10.3 具备荧光分析功能，合成透射光和荧光通道图像，显示荧光在细胞上的定位图像。 2.10.4 支持交互式测量、手动计数、细胞计数、常用滤镜等分析处理功能。 2.10.5 软件界面简洁易用，布局可根据个人习惯定制。 2.10.6 可以测量直线长度、曲线长度、矩形面积、圆面积、周长、角度等多个参数，并把测量结果输出到EXCEL，并于后期分析处理。 2.11 电脑：联想品牌电脑，CPU4 核/8 线程，内存 8G，固态硬盘 512G，硬盘 1T，显示器 31.5 英寸。 配置清单： 倒置显微镜主机 1 套，明场与相差物镜 4 套，LED光源 1 套，适合 96 孔板、细胞培养瓶、细胞培养管的载物托板各 1 套，专业CCD及可调焦接头 1 套，专业图像分析软件 1 套，计算机 1 套。		

附件四：《售后服务方案》

（1）售后服务计划

致：河南省疾病预防控制中心（采购人名称）

我单位参加（填写：项目名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批、项目编号：豫财招标采购-2026-426、包号：豫政采(2)20260518-5及包名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批包 5 共聚焦显微镜等）的投标，采购人为 河南省疾病预防控制中心（填写采购人名称）。特承诺如下：

1.我单位郑重承诺本次投标活动中，所有投标货物的质量保证期均为验收合格后 共聚焦显微镜、倒置显微镜（非荧光）主机质保五年，激光器质保三年；解剖显微镜质保三 年（填写具体数据）。

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 0.5 小时（填写具体数字，以下类同）内响应，0.5 小时内到达现场，解决问题时间不超过 24 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 2 个工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新货物，直到原货物修复，其间产生的所有费用均由我单位承担。原货物修复后的质量保证期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件/备品在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

3.售后

维修（售后）单位名称：河南豫招进出口有限公司

售后服务地点：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号

联系人：刘彤

联系电话：0371-63876677

4.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 二 次上门保养服务。

5.安装/配送：我公司提供的安装/配送方案为：我公司派出技术人员到最终用户现场免费安装调试。在投标设备送到项目现场后，由设备制造商授权有经验的技术人员

现场安装调试仪器，采购方应提供必须的基本条件和专人配合，保证各项安装工作顺利进行。安装调试完成，由需方进行验收，如果现场安装测试指标未通过，采购方可要求退货并要求按项目预算金额赔偿损失。

6. 项目所提供的其它物品或服务（报价已包含在投标总价内，不再另外收取费用）：1）电话咨询。我公司为用户提供电话咨询和软件升级服务。24 小时电话 0371-63876677，及时提供仪器最新技术资料与技术支持，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法；2）我公司技术人员定期对所供设备巡防，免费进行货物的维护、保养服务，消除故障隐患，以保证设备的正常运行；3）技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司对采购人购买的产品进行免费升级服务；

7. 我单位保证本次所投货物均是全新合格产品。

8. 质量保证期过后的售后服务计划及收费明细：质保期外所有仪器设备终身上门维修服务（只收材料成本费，其余费用均不收取）；

9. 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。

10. 我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投标人：河南豫招进出口有限公司（加盖单位公章）

法定代表人或负责人：（签字或加盖个人章）

日　期：2026 年 6 月 18 日

（2）投标人质保期内售后服务方案

致：河南省疾病预防控制中心（采购人名称）

我单位参加（填写：项目名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批、项目编号：豫财招标采购-2026-426、包号：豫政采(2)20260518-5 及包名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批包 5 共聚焦显微镜等）的投标，为保障河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批包 5 设备（共聚焦显微镜、解剖显微镜、倒置显微镜（非荧光））长期、稳定、安全运行，严格遵照本次招标文件全部要求，结合我公司多年公共卫生、医疗检验类精密仪器售后运维经验、原厂合作资源以及本地化服务优势，特制定针对本项目质保期内售后服务方案，质保期内售后服务承诺全面覆盖服务响应、现场处置、机构配置、人员团队、巡检维保、技术支持、培训教学、备品备件、应急处置、质量管控、风险防控、知识产权保障、履约验收等全部服务内容，所有服务标准、服务流程、服务承诺均高于招标文件基础要求，全程采用原厂标准、规范作业流程，为采购人提供全周期、全天候、专业化、一站式质保服务。我公司郑重承诺，本方案内容全部真实有效，所有服务条款均严格履行，自愿承担因服务不到位、承诺不兑现产生的全部责任与经济损失。质保期内售后服务具体承诺如下：

一、总体服务概述与质保期限承诺

1.1 项目服务定位

本项目所投设备均为公共卫生检测、实验分析核心精密光学仪器，设备运行状态直接关系疾控中心日常检测、科研、公共卫生应急等核心工作开展。我公司以“预防为主、快速响应、专业处置、长效保障”为服务核心原则，依托本地化服务网点、原厂技术支撑、专职售后团队，构建 7×24 小时不间断售后服务体系，在整个质保周期内，为采购人提供免费上门维修、定期巡检、技术培训、软硬件维护、系统升级、数据保障、备件更换、应急备机等全维度服务，彻底消除设备运行隐患，保障仪器全天候正常投用。

1.2 设备质保期限（验收合格之日起计算）

结合设备原厂标准及本次投标承诺，本项目所有设备质保划分如下：

1. **共聚焦显微镜、倒置显微镜（非荧光）整机质保期为五年，激光器质保期为三年；**

2. **解剖显微镜整机质保期为三年；**

3. 质保期满后，我公司持续提供**设备终身维修服务**，终身服务响应标准、服务流程与质保期内完全一致，维修仅收取原厂备件成本价，不再额外收取人工、上门、交通、运维等其他费用。

1.3 总体服务原则

1. **合规履约原则**：严格遵守招标文件、投标文件、后续合同全部条款，所有服务动作、服务内容、服务时限严格对标要求执行；

2. **原厂正品原则**：维修、更换所有零部件、配件、耗材均为原厂全新正品，严禁使用翻新件、二手件、副厂件、兼容件；

3. **免费服务原则**：质保期内，非人为损坏、非不可抗力造成的设备故障，全部实行**免费上门、免费维修、免费更换配件、免费调试、免费培训**；

4. **快速处置原则**：严守响应时限、到场时限、故障处置时限，最大限度缩短设备停机时间；

5. **预防维保原则**：加大日常巡检、预防性保养频次，从源头降低设备故障发生率；

6. **全程留痕原则**：所有报修、维修、巡检、培训、升级工作均形成书面档案，双方签字存档，做到服务可追溯、责任可界定。

二、故障响应、到场处置及问题解决时限承诺

我司将细化故障全流程响应机制，区分常规故障、重大故障、停机故障、紧急应急故障四类场景，明确每一个环节的时间节点、处置动作、权责划分，全面满足采购人使用需求。

2.1 7×24 小时统一报修渠道

我公司设立**全天候售后服务热线、专线邮箱、紧急联络手机**三大报修渠道，采购人可通过任意方式提交设备故障报修、技术咨询、服务申请，所有报修信息由专职客服统一登记、派单、跟踪、回访。

1. 固定服务热线：0371-63876677（7×24 小时专人值守，无节假日、无夜间停岗）；

2. 官方服务邮箱：henanyuzhao@126.com（全天候接收文字报修、故障图片、视频、

技术咨询文件）；

3. 紧急移动联络电话：15638179387（突发重大故障、设备全面停机时专用紧急联络）。

2.2 分级响应与时间标准（质保期内强制执行）

自采购人正式提交故障报修信息（电话、邮件、书面通知均视为正式通知）起，执行以下时限要求，全程接受采购人监督：

1. **初步响应时限：0.5 小时内**完成首次响应。客服人员主动与采购人对接，核实故障设备名称、故障现象、使用场景、紧急程度、现场联系人及联系方式，同步将故障工单下发至对应技术负责人及现场工程师。

2. **方案反馈时限：0.5 小时内**通过电话、电子邮件、微信等方式，向采购人出具**初步故障分析及临时解决方案**，针对简单故障同步指导现场操作人员远程排查、简易修复。

3. **现场抵达时限：0.5 小时内**专职技术工程师抵达河南省疾病预防控制中心设备使用现场，开展现场故障检测、拆机排查、维修作业。

4. **故障处置时限：**双方根据故障复杂程度协商确定维修完成时限，工程师严格按照协商期限完成故障修复、设备调试、精度校准、试运行验收。

5. **违约处置约定：**若我公司未在协商期限内完成故障处理、未安排人员到场维修，采购人有权自主委托第三方机构进行维修，由此产生的**全部维修费用、人工费用、交通费用、设备停机损失**均由我公司全额承担，我公司无任何异议。

2.3 重大故障与停机故障专项保障（备机服务）

针对设备完全停机、核心功能失效、短时间内无法彻底修复的重大故障，我公司启动**应急备机机制**，保障采购人实验、检测工作不中断：

1. 判定标准：设备出现硬件核心损坏、光学组件故障、激光器故障等问题，经现场检测确认 **4 小时内无法修复**，立即启动备机服务；

2. 备机交付时限：故障确认后 **48 小时内**，将**同型号或同等技术性能**的全新备用设备运送至现场，完成安装、调试、校准，交付采购人正常使用；

3. 备机服务规则：备用设备使用期间，全部售后质保、日常维保、技术支持均按照本方案质保条款执行；原故障设备修复完毕并验收合格后，双方协商完成备机更换、退场工作；

4. 质保顺延规则：因设备质量问题进行整机维修、核心部件更换、整机更换的，**修复设备、更换新设备、更换核心部件的质保期自验收合格之日起重新计算**，保障采购人合法权益。

2.4 质保期满后服务时限延续承诺

设备整体质保期届满后，我公司终身提供维修服务，**故障响应时间、到场时间、服务流程、沟通渠道与质保期内完全保持一致**，仅按照原厂出厂价收取更换备件的材料费用，不收取上门费、维修费、工时费、调试费等附加费用。

三、售后服务机构、联络人员及专职售后团队配置

我公司提供售后服务机构、办公地址、全部联络人员、岗位分工、联系方式、人员资质、技术能力、设备配套实力，组建本地化专属服务团队，固定人员、固定岗位、固定对接人，避免人员流动影响服务质量。

3.1 官方售后服务主体机构

1. **本地化售后服务机构名称**：河南豫招进出口有限公司

2. **常设服务地址**：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号（本地常设服务网点，距离采购人单位车程短，保障快速到场）

3. **机构配套实力**：本服务网点为我公司河南区域核心售后总部，配备独立备品备件库房、设备检测实验室、远程运维中心、客户档案室、培训教室；库房常备本项目徕卡、麦克奥迪全系显微镜核心配件、易损件、辅助工具；运维中心搭载远程协助系统，可实时对设备软件、控制系统进行远程诊断、调试、升级，硬件设施完全满足精密光学仪器售后运维需求。

3.2 全岗位联络人员及联系方式

3.2.1 日常对接联系人（业务对接、巡检安排、工单对接、资料交接）

1. 姓名：刘彤

联系电话：0371-63876677

岗位职责：负责日常服务对接、巡检计划确认、服务单据签收、双方日常沟通协调。

2. 姓名：翟大杰

联系电话：0371-63876677

岗位职责：负责技术工单统筹、维修方案审核、设备技术对接、原厂沟通联络。

3.2.2 紧急联络人（重大故障、设备停机、应急事件专用）

姓名：史晓玉

固定电话：0371-63876677

移动电话：15638179387

电子邮箱：henanyuzhao@126.com

岗位职责：全权处理突发应急故障、群体性设备故障、重大服务投诉、跨部门协调工作，为项目总负责人。

3.3 专职售后服务技术团队及人员资质

本项目配置**固定专属服务团队**，所有人员均持有《售后服务管理师》职业资格证书，具备光学仪器、生物工程、电气自动化等专业背景，拥有 3 年以上显微镜类精密仪器安装、调试、维修、巡检经验，定期参加徕卡、麦克奥迪厂家原厂技术培训，熟练掌握本项目全部设备的结构原理、故障排查、精度校准、软硬件运维技能。团队人员明细如下：

序号	本项目任职	姓名	所学专业	职业资格	核心岗位职责
1	项目经理	史晓玉	计算机	售后服务管理师	项目整体售后统筹、应急事件处置、原厂对接、服务质量管控、年度巡检计划制定
2	技术负责人	翟大杰	电气自动化	售后服务管理师	设备硬件故障诊断、拆机维修、光学组件校准、激光器维保、技术方案制定
3	技术支持工程师	付燕伟	生物工程	售后服务管理师	现场操作培训、软件运维、远程技术支持、日常巡检、简易故障排查、设备保养
4	专职资料员	王伟玲	动物科学	售后服务管理师	建立设备台账、整理巡检记录、维修档案、培训档案、服务单据归档、资料移交

3.4 团队管理与能力保障

1. **原厂培训机制**：团队人员每年不少于 2 次前往徕卡、麦克奥迪生产厂家参加专项技术培训，掌握设备最新技术、新型故障解决方案、软件升级要点；

2. **内部考核机制**：每月开展设备实操考核、服务规范考核，考核不合格人员暂停现场服务工作，补考通过后方可上岗；

3. **人员固定机制**：本项目团队人员全程固定，质保期内原则上不更换岗位、不调离项目，确保服务衔接连贯；

4. **多级联动机制**：现场工程师无法解决的疑难故障，第一时间对接厂家总部技术专家，形成“本地团队 + 厂家专家”双重技术支撑。

四、质保期内整体服务范围

本项目质保期内服务范围覆盖**设备全生命周期运维**，包含硬件、软件、配套系统、资料、培训、巡检、维修、备件、应急、数据安全、知识产权等所有内容，无服务盲区、无隐形收费。

4.1 基础安装调试服务范围

设备到货后，由厂家授权持证工程师上门完成**免费卸货、就位、组装、接线、通电、光学校准、系统调试、整机试运行**；协助采购人完成场地验收、设备初验；安装调试全程符合精密光学仪器安装规范，确保设备安装精度、运行参数达到出厂标准。安装前 10 个工作日，向采购人出具书面《设备安装场地环境要求书》，明确电源、温湿度、防尘、防震、空间布局等要求，配合采购人完成场地准备。

4.2 故障维修与硬件修复服务范围

质保期内，针对非人为损坏、非自然灾害、非违规操作造成的所有硬件故障、光学故障、电路故障、机械故障、激光器故障，提供**免费上门检测、免费维修、免费更换原厂配件、免费精度复检、免费整机调试**；包含主机、镜头、载物台、光源、激光器、控制系统、传动组件、接口模块等全部设备组成部分。

4.3 软件及控制系统服务范围

涵盖设备配套操作软件、驱动程序、控制程序、图像采集系统、数据分析系统等全部软件内容，包含软件故障排查、卡顿修复、报错处理、远程调试、版本升级、漏洞修复、兼容性优化、系统重置等服务。

4.4 定期巡检与预防性保养服务范围

按照招标文件要求，**每年上门巡检不少于 6 次**，开展全机检查、清洁保养、固件紧

固、线路检测、参数校准、隐患排查，同步出具正式巡检报告，建立设备健康档案。

4.5 技术培训服务范围

免费提供现场实操培训、理论培训、故障处理培训、日常保养培训，培训时长、培训内容满足采购人人员学习需求，确保使用人员独立完成操作、基础维护、简易故障处理。

4.6 技术咨询与远程支持服务范围

7×24 小时提供电话、邮件、远程桌面技术咨询，解答设备操作、参数设置、实验应用、日常保养等各类问题，全程免费。

4.7 备品备件供应服务范围

质保期内非人为故障导致的配件损坏，**免费更换原厂全新备件**；建立本地专属备件库，常用易损件、核心配件常备库存，保障更换及时性。

4.8 数据安全保障服务范围

指导采购人建立标准化数据备份机制，提供备份方案、备份工具使用指导；因设备、系统故障造成实验数据、图像数据丢失或异常的，免费开展数据修复工作。

4.9 应急保障服务范围

包含设备停机应急、重大故障应急、网络配套应急、人员技术应急、备机投放应急，制定专项应急预案并定期演练。

4.10 资料与知识产权服务范围

交付全套中文正版技术资料、操作手册、维修手册、合格证等；保障采购人无偿使用设备、软件、技术资料，承担全部知识产权相关法律责任。

4.11 档案管理服务范围

对每一次报修、维修、巡检、培训、升级工作进行书面记录，双方签字确认后归档留存，质保期满后完整移交全部服务档案。

五、质保期内专项技术服务细则

本部分细化硬件运维、软件运维、系统升级、数据安全四大核心技术服务模块，结合徕卡共聚焦显微镜、倒置显微镜、麦克奥迪解剖显微镜的设备特性，制定针对性服务标准，所有操作均遵循厂家技术规范及行业标准。

5.1 硬件日常运用与日常维护技术服务

5.1.1 设备台账建立与管理

项目验收合格后3个工作日内，专职资料员为每一台设备建立**独立电子+纸质双台账**，台账内容包含：设备编号、设备型号、出厂编号、到货时间、安装时间、验收时间、安装位置、运行初始参数、历次维修记录、巡检记录、配件更换记录、保养记录、培训记录等。台账实时更新，采购人可随时查阅。

5.1.2 日常使用指导

技术工程师现场指导操作人员规范使用设备，明确设备操作禁忌、负载限制、环境要求、开关机流程，杜绝因操作失误、使用不当造成设备损坏。针对共聚焦显微镜激光器、精密光学镜头等易损核心部件，重点讲解使用规范、防护要求。

5.1.3 常态化巡检与预防性保养（每年≥6 次上门巡检）

严格执行招标文件要求，全年安排**不少于 6 次上门巡检服务**，合理分配巡检频次（平均每2个月至少1次），巡检内容标准化、流程化：

1. **外观与环境检查**：检查设备外观完整性、摆放稳定性，检测现场温湿度、防尘、防震、供电环境是否符合设备运行要求，对不合格项现场提出整改建议；
2. **电路与线路检查**：检查电源线、数据线、控制线接口紧固情况，排查线路老化、松动、漏电隐患，整理线路排布；
3. **机械结构检查**：对载物台、调焦旋钮、传动机构、限位组件进行检查、紧固、润滑，保证机械传动顺畅无卡顿；
4. **光学组件保养**：按照原厂规范清洁镜头、目镜、物镜、光路系统，去除灰尘、污渍，严禁违规擦拭造成光学损伤；对共聚焦显微镜光路进行精度校验；
5. **激光器专项检测**：针对共聚焦显微镜激光器，检测运行功率、发光稳定性、散热系统状态，排查过热、衰减等隐患；
6. **整机试运行**：全功能开机试运行，测试所有功能模块、成像效果、参数精度，对比出厂标准；
7. **隐患排查与处理**：巡检中发现轻微故障、潜在隐患，当场免费修复处理；无法当场处理的，立即报备并安排专项维修；
8. **出具巡检报告**：每次巡检完成后，当场出具《设备巡检保养报告》，写明巡检内容、设备状态、隐患问题、处理结果、保养建议，由双方现场负责人签字确认，分别存档。

5.1.4 现场及远程硬件故障处置

1. 简易故障：通过电话、远程视频指导操作人员现场处理；

2. 复杂硬件故障：工程师 0.5 小时内抵达现场，拆机检测、维修、更换配件，修复后进行长时间试运行，确认设备稳定后方可离场；

3. 疑难故障：本地团队无法解决时，24 小时内对接厂家技术专家到场联合检修。

5.2 软件操作及系统升级技术服务

5.2.1 软件日常运维与故障处理

1. 针对设备配套图像采集软件、控制软件、数据分析软件，提供全流程操作指导；

2. 软件出现启动失败、运行卡顿、功能报错、弹窗异常、驱动丢失等问题，优先通过**远程桌面**在线调试修复；远程无法解决的，工程师上门现场重装、调试、配置，全程免费；

3. 定期检查软件运行日志，提前排查软件兼容问题、后台进程异常问题。

5.2.2 官方软件免费升级服务

1. 厂家发布**免费版本升级、漏洞修复、功能优化、兼容性更新**等官方升级包后，我公司在 **7 个工作日内**主动通知采购人，并上门完成升级部署；

2. 升级前置工作：升级前对设备系统、实验数据、软件配置进行**全量备份**，制定回滚方案，杜绝数据丢失、系统崩溃；

3. 升级后工作：升级完成后测试全部软件功能、软硬件联动效果，培训操作人员熟悉新版软件功能，确认无误后交付使用；

4. 增值升级服务：若厂家推出付费增值版本、高端功能模块，我公司第一时间告知采购人，并提供厂家最优采购折扣，按需配合完成有偿升级。

5.3 数据安全保障技术服务

5.3.1 日常数据备份指导

结合疾控中心实验数据、显微图像数据的保密性、重要性，为采购人制定**标准化日常数据备份方案**：明确备份频率、备份路径、存储介质、备份校验方式，现场指导操作人员熟练使用备份功能，养成定期备份习惯。

5.3.2 数据异常与丢失应急修复

因设备硬件故障、软件崩溃、系统异常导致实验图像数据、检测数据丢失、损坏、乱码的，我公司技术工程师第一时间到场，使用专业数据恢复工具开展修复工作，最大限度保障核心数据完整。同时复盘故障原因，优化防护方案，避免问题重复发生。

5.4 远程技术支持服务

全程开放远程协助权限，在征得采购人同意后，工程师可通过远程桌面直接接入设备系统，进行故障诊断、参数调整、软件调试、系统维护，大幅缩短问题处理时间。远程操作全程可由采购人人员全程监督，保障数据与设备安全。

六、安装调试、技术培训与履约验收服务

我公司联合制造商结合精密仪器使用特点，制定标准化安装调试、分层培训、规范验收流程。

6.1 设备安装与调试服务

1. **场地对接**：设备到货前 10 个工作日，提交《场地环境技术要求》，明确电源电压、接地、温湿度、防尘、防震、空间尺寸、通风条件等硬性指标，配合采购人完成场地准备；
2. **到货就位**：设备送达现场后，厂家授权专业工程师负责卸货、搬运、定位、组装，严格按照精密仪器搬运规范操作，杜绝磕碰、震动造成设备损伤；
3. **安装调试**：完成硬件组装、线路连接、通电检测、光学校准、激光器调试、软件安装、系统联调，逐功能测试设备各项技术参数，确保全部指标达到招标文件、厂家出厂标准；
4. **试运行**：安装调试完成后，设备连续试运行 24 小时，全程监测运行状态、成像效果、稳定性，试运行无异常后方可进入验收环节；
5. **违约责任**：若现场安装调试后，设备技术指标、功能无法达到约定标准，采购人有权要求退货，我公司按照项目对应预算金额承担全部损失。

6.2 分层分类技术培训服务

我公司制定**全套培训计划**，分为岗前基础培训、实操进阶培训、故障维保培训三大板块，质保期内累计免费培训学时**不少于 5 学时**，培训形式包含现场授课、实操演练、案例讲解、一对一指导，直至受训人员能够**独立操作、独立完成日常保养、独立处理简易故障**。

6.2.1 培训基础保障

1. 免费提供培训教材、操作讲义、图文手册、视频教程等资料；
2. 协助采购人准备培训所需计算机、网络环境、辅助工具；
3. 培训讲师为持证技术工程师，具备丰富教学及实操经验。

6.2.2 培训具体内容

1. **基础理论培训**：设备工作原理、光学系统介绍、核心组件功能、安全使用规范、实验室安全注意事项；

2. **实操操作培训**：设备开关机流程、镜头切换、载物台操作、参数设置、图像采集、数据导出、软件基础操作；

3. **日常保养培训**：设备清洁方法、光学部件防护、线路检查、环境维护、易损件日常观察；

4. **故障排查培训**：常见报错识别、简易故障判断、基础故障处理、应急停机操作、报修流程。

6.2.3 持续培训服务

质保期内，根据采购人人员变动、设备软件升级、功能拓展需求，提供**追加免费培训**；不定期开展技术交流，分享设备使用技巧、实验应用方案。

6.3 履约验收服务

1. **验收发起**：设备安装调试、试运行完成后，双方共同启动验收工作；

2. **验收依据**：严格按照国家行业标准、招标文件技术参数、投标文件承诺、设备出厂技术指标开展验收；

3. **验收内容**：硬件外观、整机功能、光学精度、成像质量、激光器参数、软件功能、配套资料、配件完整性等全部内容；

4. **多方参与**：配合采购人邀请第三方检测机构、其他投标单位参与联合验收，无条件配合各项检测、检验工作；

5. **异议处理**：若验收出现质量异议，以具备资质的第三方检测机构检验结果为准；检验费用及相关损失由过失方全部承担；

6. **验收归档**：验收合格后，双方签署《设备验收合格证书》，验收资料、检测报告统一归档，作为后续质保服务、货款支付的正式依据。

七、备品备件更换与供应保障体系

所有维修配件、易损件、消耗品均使用**原厂正品配件**，建立本地+厂家双重备件保障体系，公示备件管理规则、更换标准、价格体系、折扣率，未经采购人书面同意，绝不使用非原厂配件。

7.1 备品备件更换规则（质保期内）

1. **配件适用标准**：因设备质量缺陷、自然损耗、非人为操作失误造成的硬件配件、

模块、光学组件、激光器、电路部件损坏，**全部免费更换全新原厂正品备件**，坚决杜绝翻新件、维修件、副厂件、兼容件；

2. **现场更换流程**：工程师检测确认配件损坏后，从本地备件库调取同型号原厂配件当场更换；更换完成后调试设备、校验参数，确保功能正常；

3. **旧件回收管理**：更换下来的故障旧配件，由我公司统一回收登记、返厂处理；若采购人出于档案、检测等原因需要留存旧件，可书面提出，我公司配合留存；

4. **备件质保规则**：更换后的全新备件，**质保期自更换验收合格之日起重新计算**，遵循“新备件质保期与原设备剩余质保期孰长”原则，最大化保障采购人权益。

7.2 多层级备品备件供应保障体系

7.2.1 本地专属备件库（一级库存）

我公司郑州本地服务网点设立**本项目专属备件库**，针对徕卡共聚焦显微镜、倒置显微镜、麦克奥迪解剖显微镜，常备高频易损件、核心常用配件：包含镜头密封圈、传动齿轮、光源组件、数据线、接口模块、小型电路元件、激光器配套配件等，实现故障配件**即时调取、当场更换**，大幅缩短维修时长。备件库安排专人管理，实时盘点库存，低于安全库存时第一时间向厂家补货。

7.2.2 厂家总部备件库（二级库存）

我公司与徕卡、麦克奥迪国内总部备件中心建立优先供货协议，对于本地库房无储备的大型核心部件、特殊光学组件、整机模块，厂家备件中心启动加急发货流程，省内物流 24 小时内送达现场，保障维修进度。

7.2.3 备件供应整体要求

1. 全程保障合同履约期内所有备品、备件、消耗品的持续供应；

2. 硬件整体故障维修期间，同步补充备件库存，保证库存数量始终满足应急需求；

3. 所有备件、消耗品均符合国家质量标准、行业标准，随货附带原厂合格证明。

7.3 备品备件、易损件、消耗品价格清单及折扣率

我公司郑重提供原厂标准价格及长期合作折扣率，该价格及折扣在质保期内、质保期满后终身维修阶段均持续有效：

1. **质保期内**：非人为故障更换备件**全额免费**，采购人不承担任何配件费用；

2. **人为损坏、不可抗力损坏及质保期满后**：所有原厂备品备件、易损件、消耗品均按照**厂家官方出厂价**结算，统一执行 **85 折长期折扣**；

3. 收费约定：除备件材料费外，不再收取上门费、维修费、工时费、调试费、物流费等任何附加费用；

4. 价格公示：我公司可根据采购人要求，提供厂家出具的官方配件价格表，做到价格透明、有据可查。

八、全面服务承诺（质保期内）

结合招标文件全部服务要求，我公司作出以下**具有法律约束力的书面服务承诺**，所有承诺条款严格执行，接受采购人全程监督。

8.1 免费维修与质量承诺

1. 质保期内，设备因设计、制造、材料、工艺等原厂质量问题出现故障，我公司提供**免费上门维修、免费更换配件、免费调试校准**，不收取维修费、配件费、人工费、交通费、食宿费、物流费等任何费用；

2. 所有供货设备、零部件、配套软件均为**全新原装正品、正版软件**，供货渠道合法，符合国家质量标准、安全标准、环保标准，绝非试制品、翻新机、改装机；

3. 设备在正常使用、规范保养前提下，在整机使用寿命内稳定运行，因我方供货质量问题造成的故障，无条件免费维修或更换整机。

8.2 响应与现场服务承诺

1. 坚守 7×24 小时服务热线畅通，节假日、夜间正常值守；接到报修后**0.5 小时响应、0.5 小时到场、协商时限内完成维修**，违约自愿承担第三方维修全部费用；

2. 重大故障 48 小时内提供同性能备机，保障工作连续；维修、更换的核心部件、整机重新计算质保期。

8.3 定期巡检与回访承诺

1. 质保期内**每年上门巡检不少于 6 次**，做好预防性保养与隐患排查，每次巡检出具正式报告并双方签字存档；

2. 除巡检外，每季度开展一次电话回访、线上设备状态回访，了解设备使用情况，主动解答使用疑问，提前预判潜在故障。

8.4 技术咨询与培训承诺

1. 终身提供免费电话、邮件、远程技术咨询，随时解答操作、维保、应用相关问题；

2. 质保期内免费提供不少于 5 学时专业技术培训，按需提供追加培训，确保操作

人员持证上岗、熟练作业。

8.5 软件升级与数据保障承诺

1. 厂家发布免费软件升级、漏洞修复版本，7 个工作日内免费完成升级部署，升级前全量数据备份，保障数据安全；

2. 免费提供数据备份方案，数据异常、丢失时第一时间开展修复工作。

8.6 备品备件承诺

1. 维修全部使用原厂正品配件，无采购人书面同意绝不使用非原厂配件；

2. 本地常备库存，配件供应及时、价格透明，终身执行约定折扣率。

8.7 档案管理承诺

所有报修单、维修记录、巡检报告、培训记录、升级记录、验收资料均形成书面档案，一式两份，双方各留存一份，全程服务可追溯。

8.8 知识产权与法律责任承诺

1. 采购人对本项目设备、软件、技术资料、配套文件享有**无偿永久使用权**；

2. 若出现第三方主张专利权、著作权、商标权等知识产权侵权指控，全部法律责任、经济赔偿、诉讼费用均由我公司独立承担，与采购人无关。

8.9 报价包含范围承诺

本项目投标报价为全包价，包含货物、软件、附件、备品备件、专用工具、资料、包装、运输、装卸、保险、税金、安装、调试、培训、质保、运维等**全部费用**，质保期内采购人无需追加任何费用。

8.10 专人对接承诺

指定史晓玉为项目总对接人，刘彤、翟大杰为日常及技术对接人，专人专岗，全程负责本项目售后服务工作，不随意更换对接人员。

九、服务管理制度与流程规范

为保障各项服务落地执行，我公司建立标准化服务管理制度，涵盖团队管理、备件管理、服务流程、考核监督四大模块。

9.1 售后团队管理制度

1. 持证上岗制度：所有现场服务人员必须持售后服务管理师证书、厂家培训合格证书上岗；

2. 岗前交底制度：每次上门服务前，项目经理对工程师进行故障交底、服务要求

交底；

3. 行为规范制度：现场作业遵守疾控中心实验室管理规定，着装规范、文明服务、规范操作；

4. 定期培训考核制度：每月组织技术考核、服务礼仪考核，每季度组织厂家新技术培训。

9.2 备品备件管理制度

1. 出入库登记制度：配件领用、归还、更换、回收全部登记台账，做到账物相符；

2. 库存预警制度：设置安全库存阈值，库存不足自动提醒，及时向厂家补货；

3. 分区存放制度：核心配件、易损件、大型组件分区存放，做好防尘、防潮、防震保护。

9.3 标准化服务全流程

1. **报修受理**：客服接收报修信息，0.5 小时响应，登记工单并派单；

2. **远程预判**：技术人员远程初步判断故障，提供临时解决方案；

3. **现场处置**：工程师 0.5 小时抵达现场，检测、维修、更换配件、调试；

4. **试运行验收**：设备修复后试运行，采购人现场验收签字；

5. **工单归档**：维修记录、现场照片、验收单据整理归档；

6. **售后回访**：维修完成后 24 小时内电话回访，确认设备运行状态。

9.4 服务监督考核制度

1. 内部监督：公司售后主管每周抽查工单、巡检记录、服务录像，考核服务时效与服务质量；

2. 甲方监督：采购人可随时对服务时效、服务态度、维修质量提出意见，我公司第一时间整改；

3. 考核挂钩：服务超时、服务违规、投诉成立的，对相关人员进行绩效处罚，并内部通报整改。

十、定期巡检专项工作细则

本项目严格执行每年**不少于 6 次上门巡检**要求，结合显微镜设备使用环境、运行规律，科学规划巡检时间，细化巡检内容、作业标准、报告规范、隐患整改流程。

10.1 巡检频次与时间规划

全年划分 6 个巡检周期，平均每 2 个月开展一次全面巡检，巡检时间提前 3 个工作

日与采购人协商确认，避开实验高峰期、重大工作节点，不影响正常工作开展。

10.2 巡检分类与作业内容

1. **常规全面巡检（每次必做）**：环境检查、外观检查、线路检查、机械结构检查、光学系统清洁校准、激光器检测、整机功能测试；

2. **季节性专项巡检**：夏季重点检测散热、防潮、防雷；冬季重点检测低温启动、线路防冻、室内温湿度；

3. **重点部件深度巡检**：每季度对激光器、核心镜头、传动系统进行深度精度检测、老化排查。

10.3 巡检隐患整改流程

1. 当场可修复隐患：现场立即整改，整改完成后复查确认；

2. 当场无法修复故障：现场标注问题，出具整改方案，与采购人协商维修时间，限期完成修复；

3. 重大安全隐患：第一时间上报双方负责人，立即停用设备，加急安排维修，杜绝安全事故。

10.4 巡检报告规范

每次巡检完成后，当场出具正式纸质版《设备巡检报告》，内容包含：巡检时间、巡检人员、设备编号、各项检测结果、现存问题、整改措施、保养建议、下次巡检提醒，双方签字确认后分别存档。

十一、应急维修措施与应急预案

针对设备突发停机、重大故障、配套网络故障、人员技术缺口等突发事件，建立完善的应急体系、处置流程、应急原则，保障公共卫生工作不受影响。

11.1 突发事件处理总原则

坚持**预防为主、快速响应、优先保运行、降低损失**的原则，提前排查隐患、定期演练，突发事件发生后第一时间处置，最短时间恢复设备正常使用。

11.2 应急组织架构

成立**项目应急工作小组**，由项目经理史晓玉担任组长，技术负责人翟大杰担任副组长，全体售后工程师为组员，联动厂家技术专家作为外部应急支撑，统一指挥、分工处置各类突发问题。

11.3 分类应急处置方案

11.3.1 设备硬件突发故障应急

1. 一般故障：按常规响应流程处置，0.5 小时到场，快速修复；
2. 重大停机故障：确认 4 小时无法修复，48 小时内投放同型号备机，同步加急维修原设备；
3. 核心部件损毁：启动厂家加急备件通道，24 小时内配件到位，完成更换调试。

11.3.2 软件与系统崩溃应急

远程优先修复，远程失效立即上门，重装系统、恢复软件、导入备份数据，最短时间恢复软件功能。

11.3.3 配套网络故障应急

安排网络技术工程师配合采购人、运营商排查线路、网络设备故障，协助恢复网络连通，保障设备图像传输、数据上传功能正常。

11.3.4 人员技术应急

现场工程师无法解决疑难问题，立即启动“本地团队+厂家专家”远程会诊，必要时厂家专家 24 小时内赶赴现场联合处置；同时为采购人储备多层级技术操作人员，应对人员轮岗、离岗等情况。

11.4 应急处置标准流程

1. 接收突发故障报修→登记问题、判定应急等级；
2. 通知应急小组，0.5 小时响应、0.5 小时抵达现场；
3. 现场检测，制定应急处置方案，报请采购人确认；
4. 实施维修、更换配件、投放备机等处置动作；
5. 设备试运行、验收，确认恢复正常；
6. 记录事件原因、处置过程、整改措施，形成应急处置档案；
7. 复盘总结，优化预防措施，避免同类事件再次发生。

11.5 应急演练机制

每半年组织一次应急演练，模拟设备停机、激光器故障、系统崩溃等场景，锻炼团队应急处置能力，优化应急预案流程。

十二、质量保证体系与管控措施

12.1 设备供货质量保证

1. 所有设备、配件、软件均为原厂全新正品，附带出厂合格证、检测报告、原厂

授权文件；

2. 设备出厂前经过厂家全项质量检测，到货后我方再次进行入库检测，双重质检杜绝不合格产品入场；

3. 严格按照招标文件要求，保证设备技术参数、性能指标完全满足项目使用需求。

12.2 安装调试质量保证

所有安装调试工作由厂家授权工程师执行，严格遵循原厂安装工艺、校准标准，安装完成后连续 24 小时试运行，指标全部达标方可验收。

12.3 维修服务质量保证

1. 维修配件 100%使用原厂件，维修工艺遵循厂家规范；

2. 故障修复后进行多轮功能测试、精度校准，确保故障彻底解决，无遗留问题；

3. 建立维修回访机制，跟踪设备长期运行状态。

12.4 巡检保养质量保证

统一巡检作业清单、保养标准，做到“逐项检查、逐项记录、不留死角”，定期抽检巡检工作质量，杜绝走过场式巡检。

十三、风险控制体系

为规避市场风险、供应链风险、人员风险、服务投诉风险、设备运行风险，建立全维度风险控制体系。

13.1 市场与政策风险控制

实时跟踪公共卫生行业政策、仪器设备行业动态，及时调整服务方案；加强品牌运维，保障服务稳定性，规避市场波动带来的服务中断风险。

13.2 供应链风险控制

与徕卡、麦克奥迪等生产厂家签订**长期独家供货及备件协议**，建立多渠道供应链，避免单一供应商断货、供货延迟问题；提前储备常用配件、核心组件，化解供应链风险。

13.3 人员风险控制

完善人员薪酬、激励、培养体系，降低人员流失率；团队人员交叉学习、一岗多能，避免单人离岗造成服务断层；定期培训提升技术能力，规避操作失误、技术不足引发的故障。

13.4 库存风险控制

建立智能库存管理系统，动态监控备件库存，合理采购、科学存储，避免库存积压、

库存不足两类问题。

13.5 投诉与舆情风险控制

建立用户反馈快速处理机制，对采购人提出的意见、建议、投诉 2 小时内响应、24 小时内整改完毕；定期回访沟通，提前化解矛盾，杜绝服务投诉升级。

13.6 设备运行风险控制

依靠高频次预防性巡检、日常技术指导，从源头减少人为故障、自然故障；完善应急备机、应急维修机制，降低设备停机带来的工作风险。

十四、其他免费配套服务

除上述核心服务外，我公司额外提供多项免费增值服务，全面提升服务价值：

1. **终身免费技术咨询**：质保期满后依旧提供 7×24 小时免费电话、远程技术咨询；
2. **全套中文技术资料交付**：安装调试完成后，免费交付全套中文操作手册、维修手册、安装指南、产品合格证、图纸资料等；
3. **免费技术资料推送**：定期向采购人推送设备使用技巧、维护知识、行业新技术资料；
4. **免费设备清洁养护耗材指导**：告知采购人正规清洁耗材型号、采购渠道，指导正确选用耗材；
5. **质保期满过渡服务**：质保到期前 1 个月，主动提醒采购人，并讲解终身维修服务规则、配件价格体系，实现服务无缝衔接。

投标人：河南豫招进出口有限公司（加盖单位公章）

法定代表人或负责人或委托代理人：（签字或加盖个人章）

日　期：2026 年 6 月 16 日

（3）投标人质保期外售后服务方案

致：河南省疾病预防控制中心（采购人名称）

我单位参加（填写：项目名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批、项目编号：豫财招标采购-2026-426、包号：豫政采(2)20260518-5及包名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批包5共聚焦显微镜等）的投标，具有完善的售后服务体系，并能承担采购项目的供货和相关服务。本方案严格遵循国家相关行业标准、医疗器械及实验室仪器运维规范，全面落实招标文件售后服务各项硬性要求，明确服务承诺、服务制度、服务范围、技术服务内容、服务响应时效、问题处置时限、售后服务机构配置、人员团队、备品备件保障、收费标准、培训服务、质量管控、知识产权保障、应急处置、长期运维保障等全部内容，承诺质保期外持续为采购人提供专业、高效、稳定、贴心的全生命周期售后服务，全力保障各类显微镜设备长期安全、稳定、高效运行，助力采购人各项公共卫生检测、实验、科研工作有序开展。质保期外售后服务承诺如下：

一、服务总体目标

质保期届满后，我单位持续为采购人提供**终身维修、终身技术支持、终身耗材与备件供应**全流程服务。严格对标招标文件服务标准，保持与质保期内一致的服务响应速度、服务质量、服务流程；以“零拖延、零推诿、高标准、专业化”为服务原则，第一时间响应设备故障、技术咨询、运维保养、升级改造等需求；通过常态化巡检、系统化培训、原厂备件保障、定制化技术服务，降低设备故障发生率，延长设备使用寿命，保障三类显微镜设备全年不间断稳定运行，全面满足河南省疾病预防控制中心日常实验、检测、科研、应急公共卫生工作使用需求。

二、服务承诺与服务管理制度

2.1 核心服务承诺

我单位针对质保期外服务作出如下郑重、不可撤销承诺，所有承诺均落地执行，接受采购人全程监督。

2.1.1 终身服务承诺

1. 针对本项目徕卡共聚焦显微镜、倒置显微镜（非荧光）、麦克奥迪解剖显微镜，**提供厂家 + 我方联合终身维修服务**，覆盖设备全生命周期，无论设备使用年限、使用频次，采购人随时可发起维修、保养、技术咨询申请，我方无服务次数限制、无服务年限限制。

2. 终身保障设备配套耗材、原厂备品备件、易损件持续供应，保障设备零部件更换、日常耗材补给不间断，杜绝因配件缺失导致设备停机。

3. 终身提供免费电话、线上技术咨询服务，7×24 小时解答设备操作、日常维护、简易故障排查、实验应用等各类问题。

2.1.2 服务响应与现场服务承诺

严格遵循招标文件要求，**质保期外服务响应时间、现场处置时效与质保期内完全保持一致：**

1. 全天候开通服务热线、微信、邮箱、线上服务平台等多渠道服务入口，采购人可任意渠道发起服务请求；

2. 承诺永久提供**免费电话咨询服务**，同时全面提供上门维护、现场维修、现场巡检、现场培训等上门服务，上门服务范围覆盖采购人全部使用场地。

3. 若我方未按约定时限完成故障处置，采购人有权委托第三方机构进行维修，由此产生的全部费用、损失均由我单位全额承担。

2.1.3 收费标准透明化承诺

质保期外所有服务收费坚持**成本定价、公开透明、优惠让利**原则，针对河南省疾病预防控制中心长期合作客户执行专属优惠政策：

1. 维修服务：仅收取**原厂零配件成本费**，人工服务费、上门交通费、现场检测费、拆装调试费全部免费；

2. 备件与耗材：所有原厂备品备件、易损件、实验耗材定价不高于质保期内报价，同时在原有价格基础上执行专属折扣，提前向采购人提供完整价格清单、折扣率，价格公示后长期稳定，无临时涨价、隐形收费；

3. 设备升级：官方漏洞修复、基础功能优化类软件升级**永久免费**；新增核心功能、定制化软件开发与硬件升级，仅收取开发、硬件采购、部署的成本费用，不

额外加收服务费；

4. 定制化培训：仅收取场地、基础物料工本费，技术讲师、课程设计、资料编制等全部免费；

5. 所有服务开展前，我方以书面形式向采购人列明费用构成、收费标准、总价，经采购人书面确认同意后，再开展服务工作，做到收费项目清晰、账目透明。

2.1.4 原厂配件使用承诺

维修、更换零部件、易损件时，**100%使用设备原厂正品配件**，包含徕卡、麦克奥迪官方原装光学镜头、镜片、电机、电路模块、传动部件、密封件、轴承等所有配件。未经采购人书面同意，绝不使用翻新件、副厂件、替代件、二手配件；若违规使用非原厂配件，我方无条件免费重新更换原厂配件，并承担由此造成的设备损坏、实验数据异常等全部损失。

2.1.5 知识产权合规承诺

采购人在使用本项目设备、配套软件、技术资料、我方提供的技术服务过程中，享有**无偿永久使用权**。我方保证所供设备、正版配套软件、技术资料不存在任何专利权、著作权、商标权等知识产权侵权问题。若后续有任何第三方针对本项目设备、软件、技术资料发起知识产权侵权指控，全部法律责任、经济赔偿、诉讼费用均由我单位独立承担，与采购人无关。

2.1.6 巡检与隐患排查承诺

延续质保期内巡检标准，质保期外每年针对全部显微镜设备**开展不少于 6 次全面现场巡检**，主动排查设备潜在故障、运行隐患、损耗问题，提前处置故障苗头，做到“防患于未然”，保障设备持续稳定运行。巡检工作提前与采购人预约时间，不影响采购人正常实验与办公秩序。

2.1.7 技术升级通知与服务承诺

若徕卡、麦克奥迪原厂发布设备固件、系统软件、控制程序、功能模块等技术升级版本，我方在收到原厂通知后 **24 小时内告知采购人**。采购人提出升级需求后，我方第一时间安排技术人员上门执行升级工作：基础优化、漏洞修复类升级全程免费；增值类升级按成本价提供有偿服务，充分尊重采购人选择。

2.1.8 优先服务与老客户优惠承诺

将河南省疾病预防控制中心列为我方**核心重点客户**，在同等服务排期条件下，优先调配技术人员、优先调配备品备件、优先安排上门服务，最大限度缩短设备停机时间。针对长期合作，持续提供阶梯式服务优惠、年度服务礼包、免费深度保养等增值福利，回馈采购人信任与支持。

2.1.9 全新正品与合规使用承诺

质保期外如需增补设备、增补配件、增补软件，我方所供产品均为**全新原装合格正品、成熟商用产品**，绝非试制品、翻新机、返修机；配套软件全部为官方正版，符合国家质量标准、行业标准、安全标准、卫生标准、环保标准及疾控实验室使用规范，供货渠道合法合规。

2.2 专项服务管理制度

为保障各项服务承诺落地，结合三类显微镜设备运维特点与采购人工作模式，我单位建立完善、标准化的质保期外服务管理制度，所有服务流程全部制度化、规范化。

2.2.1 个性化运维方案定制制度

根据每台显微镜的**使用年限、使用频次、实验场景、运行状态**，为单台设备量身定制专属维护保养方案。方案包含：分级巡检计划表、易损件更换周期表、光学部件清洁养护规范、电路系统检测周期、设备操作禁忌指引、故障高发点防控措施等内容。方案完成后提交采购人存档，双方严格按照方案执行日常运维，有效延长设备使用寿命，降低故障概率。

2.2.2 常态化技术培训制度

建立分层、分阶段、常态化培训体系，面向采购人设备操作人员、管理人员、运维人员开展持续培训。培训形式分为**现场面授、线上直播、视频教学、一对一实操指导**四类；培训内容围绕设备操作、日常养护、光学部件维护、电路检查、常见故障自主排查、应急处置等内容设计。定期组织集中培训，不定期开展专项技能提升培训，全面提升采购人工作人员自主使用、自主维护、简易故障处理能力。

2.2.3 服务质量跟踪与回访制度

建立“服务工单-现场执行-完工验收-客户回访-问题整改”全闭环质量跟踪机制。每一次故障维修、巡检、保养、培训、升级服务完成后，我方在 24 小时内通过电话、现场走访、线上问卷等方式开展客户回访，收集采购人对服务态度、技术水平、处置效率、服务结果的评价与意见。针对回访中发现的问题、不满、建议，建立整改台账，限定整改时限，及时优化服务流程与服务方式，持续提升服务质量。

2.2.4 服务工单管理制度

所有质保期外服务需求统一录入标准化服务工单，工单内容包含：服务时间、设备编号、故障描述、服务类型、到场人员、处置过程、处置结果、使用配件、费用明细、客户签字确认等信息。工单一式两份，我方与采购人各留存一份，作为服务记录、费用核对、后期溯源的依据。工单长期归档保存，做到每一次服务可查、可追溯。

2.2.5 备件库存与台账管理制度

建立专属备件台账与库存动态管理制度，对徕卡、麦克奥迪原厂配件、易损件、实验耗材进行分类登记、定期盘点、质量检测。每周开展库存盘点，每月开展配件质量抽检，及时补充缺货配件，清理失效、老化配件，保证库存充足、配件质量合格。实时向采购人同步库存情况，方便采购人提前规划采购与更换计划。

2.2.6 人员值守与轮岗管理制度

针对本项目固定配置专职售后团队，团队人员定岗定责，实行 7×24 小时轮值制度，确保节假日、夜间、突发应急场景下均有专人对接服务。技术人员定期参加原厂技能培训、设备维修考核，保证技术能力紧跟设备技术更新，杜绝技术断层。

2.2.7 应急处置管理制度

针对设备突发重大故障、公共卫生应急工作期间设备停机等紧急场景，制定专项应急服务流程。启动应急通道，优先调配资深工程师、紧急备件，压缩响应与到场时间，保障应急状态下设备快速恢复运行，配合采购人完成应急检测、实

验任务。

三、售后服务机构及人员配置

3.1 售后服务机构基本信息

严格按照招标文件要求，完整公示本项目专属售后服务机构名称、地址、固定联系方式、紧急联络方式、邮箱等全部信息，机构长期稳定运营，专为河南省区域内实验室仪器、医疗设备提供售后运维服务。

1. **售后服务机构名称**：河南豫招进出口有限公司
2. **售后服务详细地址**：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号
3. **固定服务热线**：0371-63876677（7×24 小时全天候畅通）
4. **电子邮箱**：henanyuzhao@126.com（线上工单、资料传输、咨询反馈专用）
5. **服务覆盖区域**：河南省全省，可快速抵达采购人现场开展上门服务。

3.2 专职联络人员（质保期外专属对接人）

为保障沟通高效顺畅，设置多名固定对接人员，分为日常对接人、紧急联络人，分工明确，全天候响应：

1. **日常联系人 1**：刘彤，联系电话：0371-63876677，负责日常咨询、服务预约、工单对接、费用核对、培训协调、巡检安排等常规工作；
2. **日常联系人 2**：翟大杰，联系电话：0371-63876677，负责技术对接、设备升级、大型维修、原厂技术协调、运维方案调整等技术类工作；
3. **紧急联络人（应急总负责人）**：史晓玉，联系电话：0371-63876677、15638179387，**7×24 小时应急专线**，负责设备重大故障、突发应急事件、节假日抢修、跨部门协调等紧急事务，接到紧急通知后第一时间统筹资源处置问题。

3.3 售后技术团队配置及资质

我单位组建**专属本项目显微镜设备的专业售后技术团队**，团队全部人员持证上岗，具备光学仪器、电气自动化、生物工程相关专业背景，持有售后服务管理师职业资格，熟悉徕卡共聚焦显微镜、倒置显微镜、麦克奥迪解剖显微镜的结构原理、操作规范、维修保养、故障诊断，且长期与设备原厂保持常态化技术联动，可同步原厂最新维修技术、配件信息、升级方案。团队人员稳定，无频繁轮岗、

离职情况，保障服务连续性。

序号	本项目任职	姓名	所学专业	职业资格	岗位职责（质保期外）
1	项目经理	史晓玉	计算机	售后服务管理师	整体统筹质保期外全部服务工作，应急事件总指挥，对接采购人管理层，协调原厂资源、备件资源，审核服务方案与费用清单，监督团队服务质量
2	技术负责人	翟大杰	电气自动化	售后服务管理师	主导设备故障诊断、大型维修、硬件改造、软件升级、定期巡检工作，编制设备运维方案，开展技术培训，对接徕卡、麦克奥迪原厂技术工程师
3	技术支持工程师	付燕伟	生物工程	售后服务管理师	现场日常维修、设备清洁养护、简易故障排查、一对一操作指导、线上技术答疑，配合完成月度 / 季度巡检工作
4	资料员 / 服务内勤	王伟玲	动物科学	售后服务管理师	服务工单整理、归档，备件台账管理，价格清单更新，回访记录统计，培训资料编制，日常沟通对接，库存盘点登记

3.4 机构硬件与配套实力

我司售后服务机构配备完善的运维工具、检测设备、专用维修工装、光学仪器校准设备，针对显微镜类精密设备配置无尘维修操作台、光学镜片清洁套件、电路检测仪器、设备校准工具、小型运输工装等，满足现场维修、返厂预检、配件检测等工作需求。同时设立**专用备件仓储区**，分区存放徕卡、麦克奥迪全系原厂配件、易损件、耗材，仓储环境恒温、防尘、防潮，符合光学配件存储标准，保障配件性能不受环境影响。

四、服务范围

结合招标文件要求、设备类型、疾控中心使用场景，质保期外服务范围全面覆盖**故障维修、定期巡检保养、设备升级改造、操作培训指导、备品备件供应、技术咨询、知识产权保障、应急服务**八大板块，涵盖硬件、软件、耗材、技术、管理全维度，与质保期内服务范围完全一致。

4.1 设备故障排除与维修服务

本项服务针对徕卡共聚焦显微镜、倒置显微镜（非荧光）、麦克奥迪解剖显微镜全部硬件、电路、光学系统、控制系统故障，提供全品类故障排查与维修，是质保期外核心服务内容。

1. **光学系统故障维修**：包含镜头模糊、镜片划痕、光路偏移、对焦失灵、成像异常、色差、视野缺损、荧光模块故障（共聚焦显微镜）、解剖镜变焦故障等光学类问题；技术人员拆解、清洁、校准、修复光学部件，必要时更换原厂光学配件，恢复设备成像精度与实验标准。

2. **机械传动故障维修**：包含载物台卡顿、升降失灵、旋钮松动、传动齿轮磨损、支架晃动、部件卡滞等机械故障，对传动结构检修、紧固、润滑、更换磨损零件，保证设备机械运行顺畅。

3. **电路与控制系统故障维修**：包含设备无法开机、电源故障、按键失灵、显示屏异常、线路短路、传感器故障、控制主板报错、数据传输异常等电路问题，使用专业检测仪器定位故障点，修复电路或更换原厂电路模块，保障设备电气系统安全稳定。

4. **整机综合故障维修**：设备整机运行异响、振动超标、系统报错、功能缺失、联动失效等综合性故障，由技术负责人统筹排查，制定综合维修方案，彻底解决问题。

5. **维修标准**：所有维修作业严格遵循原厂技术标准，维修完成后进行空载测试、负载实验、精度校准，确保设备各项参数恢复至出厂标准，满足公共卫生检测、科研实验精度要求。维修全程使用原厂配件，维修完成后出具维修报告，注明故障原因、处置方式、更换配件、测试结果。

4.2 设备定期检查与保养服务

按照招标文件要求，**每年现场综合巡检不少于 6 次**，同时结合设备使用规范，建立“日检、周检、月检、半年检、年度全面维保”五级检查保养体系，分级落实检查责任，全方位保障设备状态。

4.2.1 分级检查计划

1. 日常检查（采购人设备负责人每日执行）

每日开机前后开展基础检查，检查内容：设备外观完整性、电源线路、开关按键、仪表指示灯、光学镜头表面洁净度、设备放置稳定性、周边环境（防尘、防潮、避光）、润滑部位状态；发现轻微问题当场处理，重大问题第一时间向我方报修。我方提供每日检查标准清单与操作指导。

2. 周度检查（采购人设备负责人每周执行）

每周开展深度基础检查，内容：设备内部表面除尘清洁、润滑油油位检查补充、电机运行噪音监测、易损件外观检查、线路紧固、载物台及活动部件灵活性测试；做好周检记录，留存备查。

3. 月度检查（采购人设备负责人每月执行）

每月开展全面基础排查，内容：整机外观及结构紧固件紧固、内部线路梳理、电子元件外观检查、传感器状态检测、各项功能逐项测试、故障隐患记录；月度检查记录同步至我方售后团队。

4. 半年/年度专业全面检查（我方技术人员上门执行）

结合招标文件巡检要求，我方每半年、每年安排资深工程师上门开展**专业深度维保**，每年累计上门巡检不少于 6 次。作业内容：设备局部拆解、深度除尘除油污、光学系统专业清洁与校准、传动系统全面换油润滑、电路系统耐压与绝缘检测、易损件损耗评估、整机性能全项测试、参数校准；对达到更换周期的易损件提前告知采购人，协商更换计划。

4.2.2 标准化保养作业流程

所有上门保养、现场维保严格执行统一流程，保证作业规范：

1. 作业前准备：提前与采购人预约时间，避开实验高峰期；准备专用清洁工具、无尘布、光学专用清洁剂、润滑油、检测仪器、防护用具；切断设备电源，做好安全防护。

2. 外观与内部清洁：对设备外壳、腔体、缝隙进行无尘清洁，光学镜头、目镜、物镜使用原厂专用清洁耗材处理，严禁使用普通抹布、化学溶剂，防止光学部件损伤。

3. 结构紧固：全面检查螺丝、卡扣、支架、连接件，对所有松动部件逐一紧固，杜绝运行晃动、部件脱落问题。

4. 润滑养护：检查全部润滑点位油位，按照原厂标准加注专用润滑油，做到油量适中、无溢油、无干磨。

5. 电路系统检测：检查电源线、数据线、接口、电路板、传感器，排查线路老化、虚接、短路隐患，整理线路排布。

6. 易损件检测评估：对轴承、密封件、皮带、弹簧、小型传动件等易损件进行磨损、老化检测，出具损耗评估报告。

7. 功能与性能测试：完成保养后，接通电源进行空载运行、全功能逐项测试、成像精度校准、实验模拟测试，确认设备无异常声响、无振动、功能完整、精度达标。

8. 作业收尾：清理作业现场，整理维保记录，向采购人现场负责人讲解设备当前状态、隐患问题、养护建议，双方签字确认维保工单。

4.3 设备升级与改造服务

结合技术发展、采购人实验需求升级，质保期外提供硬件升级、软件升级、设备功能改造三类服务，按需定制方案。

4.3.1 设备软件升级服务

1. **免费升级**：原厂发布的系统漏洞修复、程序bug修复、基础功能优化、驱动更新、兼容性升级等版本，我方第一时间通知采购人，并免费上门完成升级部署、调试、测试，升级后同步讲解新版操作要点。

2. **付费升级**：针对新增实验功能、定制化数据分析模块、多设备联动系统、高级成像算法等定制化、增值类软件升级，我方根据原厂报价及开发成本制定方案，仅收取成本费用，升级完成后提供配套操作培训。

4.3.2 设备硬件升级服务

根据采购人科研、检测需求，提供硬件模块升级服务，如共聚焦显微镜成像模块升级、光源升级、接口拓展、数据存储模块扩容等。我方结合设备现有型号、兼容性制定专属升级方案，列明硬件清单、成本价格、施工周期、升级后功能，

经采购人确认后实施，升级配件全部为原厂正品。

4.3.3 设备功能改造服务

若采购人实验场景调整，需要改变设备使用功能、提升运行效率、降低能耗、适配新实验流程，我方联合原厂技术人员现场勘测，制定合理改造方案，在不破坏设备主体结构、不影响原有精度的前提下完成改造，改造后全面测试验收。

4.4 操作培训与技术指导服务

质保期外持续开展全维度培训与一对一指导，达成“操作人员独立使用、独立日常维护、独立处理简易故障”的培训目标。

1. **现场实操培训**：定期组织上门集中培训，内容包含：设备标准操作流程、光学部件使用禁忌、日常养护实操、简易故障识别与自主处置、实验应用技巧、安全操作规范。

2. **一对一专项指导**：针对新上岗人员、操作不熟练人员，提供一对一现场手把手教学，直到人员独立操作达标。

3. **线上长期指导**：依托电话、微信、视频连线，实时解答操作疑问，远程指导简易故障处理、参数调试。

4. **培训资料支持**：免费提供设备操作手册、维保手册、故障排查手册、视频教学文件，方便采购人随时查阅学习。

5. **定制化培训**：根据采购人专项实验需求，定制专项技能培训，仅收取场地、物料工本费。

4.5 备品备件、耗材供应与更换服务

这是保障设备持续运行的核心服务，质保期外建立全链条备件供应体系，保障配件随用随供。

1. **全品类原厂配件供应**：供应范围包含光学配件、机械配件、电路模块、电机、轴承、密封件、按键、显示屏、数据线等全部零部件，以及显微镜专用载玻片、盖玻片、浸液、清洁耗材等实验耗材。

2. **库存保障**：我方专用仓储区常备本项目设备高频易损件、常用配件，库存量满足日常更换及突发抢修需求；冷门配件、大型部件与原厂建立加急供

货通道，缩短供货周期。

3. **配件更换服务**：采购人提出配件更换需求后，我方根据配件类型，选择现场直接更换或预约上门更换；紧急故障所需备件启动加急调配流程，优先配送、优先更换。

4. **价格管理**：提前向采购人提供《原厂备品备件、易损件、耗材价格清单及折扣率》，所有配件价格不高于质保期内报价，长期执行专属折扣，价格公开、稳定。

5. **更换验收**：配件更换完成后，进行整机测试、精度校准，确认设备正常运行，双方签字验收。

4.6 技术咨询与综合技术服务

1. **7×24 小时免费技术咨询**：通过电话、邮箱、线上平台，解答设备使用、维护、实验应用、技术标准、行业规范等各类问题。

2. **设备运维体系搭建**：协助采购人建立内部设备管理制度、运维台账、巡检记录规范、设备档案管理体系，提升采购人自主管理能力。

3. **技术资料支持**：永久免费提供设备图纸、技术参数、原厂技术文档、校准标准等资料使用权。

4. **第三方配合服务**：配合采购人、第三方检测机构、验收单位开展设备检测、校准、验收、评估等工作，提供技术配合。

五、技术服务详细内容

针对本项目**硬件、软件、综合技术**三大板块，结合徕卡、麦克奥迪显微镜设备特性，细化质保期外技术服务标准、作业内容、服务方式。

5.1 硬件技术服务（徕卡共聚焦显微镜、倒置显微镜、麦克奥迪解剖显微镜）

硬件为设备核心载体，质保期外提供**终身日常维护指导、终身故障维修、终身配件更换、定期巡检校准**全流程硬件技术服务。

1. **日常使用指导**：持续指导操作人员规范开关机、参数调节、样品放置、镜头切换、光源使用等基础操作，规避误操作导致的硬件损伤；明确硬件使

用禁忌，如光学镜头禁止触碰、设备禁止超载运行、环境温湿度控制标准等。

2. **日常维护指导**：每日、每周、月度基础养护实操教学，包括除尘、清洁、简易润滑、线路检查、外观防护等，教会采购人人员自主完成基础硬件养护。

3. **故障维修技术服务**：针对光学、机械、电路、整机各类硬件故障，由专业工程师现场诊断、拆解、修复、校准；复杂故障联合原厂远程技术支持，必要时协调原厂工程师到场协同维修。维修后出具硬件检测报告，标注故障原因、修复情况、后续防护建议。

4. **配件更换技术服务**：严格按照原厂工艺完成配件拆装、调试、匹配，更换后对整机精度、运行状态进行全面校准，保证新配件与设备完美适配，设备性能恢复出厂标准。

5. **定期巡检与硬件校准**：每年不少于 6 次上门巡检，对硬件全部件进行损耗检测、精度校准、性能测试；针对光学光路、机械定位、电路参数等精密模块，使用专业仪器定期校准，保证设备实验精度符合疾控检测标准。

6. **硬件状态评估**：每年出具一次设备硬件整体状态评估报告，分析设备损耗情况、剩余使用寿命、重点防护部位、配件更换预判，为采购人设备管理、采购规划提供技术参考。

5.2 软件技术服务

本项目三类显微镜配套控制软件、成像软件、数据分析软件，质保期外实行**分级终身技术服务**。

1. **永久免费技术咨询与操作指导**：针对软件登录、功能操作、图像采集、数据保存、参数设置、文件导出、基础报错处理等问题，全天候线上、线下指导，解决软件使用难题。

2. **免费软件升级**：原厂发布的安全补丁、漏洞修复、基础功能优化、驱动更新、版本迭代等基础升级，全部免费提供下载、部署、调试、适配，升级后保障软件与硬件正常联动。

3. **付费软件升级与定制开发**：针对高级成像分析、大数据存储、多终端同步、实验流程定制、特殊格式数据导出等新增功能、定制化软件开发，按照

纯成本价收取开发、部署、调试费用，方案提前报备采购人，确认后实施。

4. **软件故障修复**：软件闪退、报错、数据丢失、无法连接硬件、参数错乱等软件故障，远程优先排查修复；远程无法解决的，工程师上门重装、调试、修复，软件故障处置全程免费，仅涉及定制化模块更换时收取配件成本费。

5. **软件数据安全指导**：指导操作人员做好实验数据备份、存储、防护，规避数据丢失、损坏风险，保障公共卫生实验数据安全。

5.3 综合技术服务

1. **定制化技术培训**：根据采购人岗位需求、实验方向，定制专项培训课程，涵盖设备原理、高级操作、精密养护、故障深度排查、数据分析等内容，培训形式灵活，仅收取物料、场地工本费。

2. **运维体系搭建**：协助采购人建立单台 / 整批设备档案、运维台账、巡检记录表、故障处置记录表、配件更换记录表等标准化管理体系，规范设备全生命周期管理。

3. **技术交流服务**：不定期组织行业技术交流、原厂新技术分享，传递显微镜设备前沿应用技术、运维经验，助力采购人技术能力提升。

4. **设备报废、迁移技术服务**：若后期设备搬迁、移位、报废处置，我方提供免费技术指导，规范拆装、搬运、存放流程，避免设备二次损伤。

六、服务响应时间与问题解决时限

严格执行招标文件要求，**质保期外响应时间、处置时限与质保期内完全一致**，建立多渠道响应通道，明确各环节时间节点，所有时限承诺严格履约。

6.1 服务请求接收渠道

采购人可通过以下任意渠道发起技术咨询、故障报修、服务预约等请求，所有渠道 7×24 小时畅通：

1. 服务热线：0371-63876677（语音电话）；

2. 紧急专线：15638179387（史晓玉，夜间、节假日、应急专用）；

3. 线上渠道：微信、企业微信、原厂在线服务平台；

4. 书面渠道：电子邮箱 henanyuzhao@126.com、现场书面工单。

6.2 分级响应时间

1. **一般性技术咨询、使用疑问**

采购人发起咨询后，我方服务人员 **0.5 小时内完成响应**，明确解答问题、给出操作建议；复杂咨询记录问题后，协调技术工程师在最短时间内回复。

2. **设备故障报修请求**

采购人提交故障报修后，我方工作人员 **1 小时内主动联系采购人**，逐项确认设备编号、故障现象、现场环境、紧急程度，初步判断故障类型，制定临时处置建议与初步维修方案，同步告知技术人员上门时间、备件准备情况。

3. **常规上门服务预约（巡检、保养、培训、升级）**

收到预约需求后，0.5 小时内响应，与采购人协商确定具体上门时间、人员、作业内容。

6.3 现场抵达与问题解决时间

1. **常规故障处置**：技术人员在接到报修申请后 **48 小时内抵达采购人现场**，抵达后立即开展故障排查与维修工作，在双方协商的期限内彻底解决故障，恢复设备正常运行。

2. **特殊情况说明**：若故障需要更换**稀缺原厂配件、大型核心部件**，配件需要从原厂调拨，我方第一时间向采购人书面说明情况、配件调拨周期、临时应对方案，双方协商新的处置时限，全程主动同步进度。

3. **应急故障处置（公共卫生应急、重大实验期间设备停机）**：启动应急服务通道，压缩到场时间，优先调配资深工程师与应急备件，最大限度缩短停机时长。

4. **违约处置**：若我方未在约定时限内到场、未在协商期限内解决故障，采购人有权委托第三方机构开展维修，由此产生的**全部维修费用、设备损失、工作延误损失**均由我单位全额承担。

6.4 售后回访时限

每一次维修、巡检、保养、升级、培训服务完成后，我方在 **24 小时内**完成客户回访，确认服务效果、收集意见建议，形成回访记录归档。

七、备品备件更换、配备与价格管理

7.1 备品备件总体保障原则

1. **原厂正品原则**：所有用于维修、更换、增补的备品备件、易损件、耗材，均为徕卡、麦克奥迪**原厂全新正品**，未经采购人书面许可，严禁使用翻新件、副厂件、替代件。

2. **长期供应原则**：质保期外终身保障本项目设备全部配件、耗材的供货能力，即便设备停产，仍协调原厂库存、原厂代工配件持续供应，保障老旧设备正常维修。

3. **价格稳定优惠原则**：备品备件、易损件、耗材报价**不高于质保期内中标报价**，同时对采购人执行专属折扣，价格清单长期公示，年度统一更新，无临时涨价。

4. **库存充足原则**：区分高频易损件、常用配件、大型核心配件分类储备，建立本地库存 + 原厂加急调拨双保障体系。

7.2 备件分类配备与库存管理

7.2.1 备件分类及本地库存配置

结合三类显微镜设备使用损耗规律，将备件分为三类，针对性配置库存：

1. **高频易损件（本地常备库存）**：光学清洁耗材、密封圈、小型轴承、传动皮带、按键、指示灯、普通线材、滤光片等，我方仓储区保持足量库存，可实现当日调配、当日更换。

2. **常用功能配件（本地常规库存）**：目镜、物镜、小型电机、传感器、电源模块、控制面板等，库存满足日常维修与批量更换需求，接单后 24 小时内可出库配送。

3. **大型核心配件（原厂联动库存）**：主控制板、成像模块、光源系统、精密传动总成等大型、高价值配件，本地保留样品及应急备用件，同时与原厂签订加急供货协议，原厂库存优先供给本项目，缩短调拨周期。

7.2.2 标准化库存管理制度

1. **定期盘点**：每周开展库存数量盘点，每月开展配件质量抽检，每季度全面清查，做到账物相符。

2. **环境管控**：备件仓储区恒温、恒湿、防尘、避光、防静电，严格按照光

学配件、电子配件存储标准管理，防止配件老化、失效、损坏。

3. **库存预警**：设置库存最低警戒线，配件数量达到警戒线后，立即启动采购补货流程，杜绝缺货。

4. **库存公示**：每季度向采购人同步备件库存清单、缺货清单、补货进度，方便采购人制定更换、采购计划。

7.3 备件更换流程

1. **需求提交**：采购人提出配件更换需求（现场故障更换 / 计划性更换），明确设备编号、配件名称、数量。

2. **方案与报价确认**：我方核对配件型号、库存，出具更换方案、配件价格、总费用明细，书面提交采购人确认。

3. **配件调配**：本地有库存立即调配；本地无库存启动原厂加急调拨，同步告知采购人到货时间。

4. **上门更换**：技术人员携带配件上门，按照原厂工艺完成拆装、更换、调试、整机校准、功能测试。

5. **验收签字**：设备运行正常后，双方核对更换配件、服务内容、费用，在工单上签字确认，工单归档留存。

7.4 价格清单与折扣管理

1. 项目启动后，我方向采购人提交《原厂备品备件、易损件、消耗材料完整价格清单+专属折扣率》，清单包含所有配件、耗材名称、规格、单价、折扣后单价，清单作为质保期外价格执行依据。

2. 价格清单每年结合原厂调价情况统一更新一次，更新后第一时间告知采购人，更新周期内价格保持稳定。

3. 所有维修服务**仅收取零配件成本费**，上门人工费、交通费、拆装费、调试费、校准费全部免费。

7.5 耗材供应补充

显微镜专用实验耗材（载玻片、盖玻片、浸油、清洁液、无尘布等）纳入常态化供应体系，采购人可按需采购，供货渠道合法、产品质量符合实验室标准，价格执行约定折扣。

八、收费标准与费用结算

8.1 整体收费原则

质保期外所有服务坚持**成本定价、透明收费、优惠让利、无隐形消费**原则，所有收费项目提前书面告知，经采购人确认后方可执行。

8.2 分项收费明细

1. **故障维修、配件更换**：仅收取**原厂零配件成本费**，上门费、人工费、检测费、调试费、校准费全免。
2. **设备软件升级**：基础优化、漏洞修复类升级**永久免费**；定制化、新增功能类升级，收取开发、部署成本费。
3. **硬件升级、设备改造**：收取硬件采购成本、原厂技术服务费，我方人工、设计费用免收。
4. **技术培训**：常规操作、运维培训**全程免费**；定制化专项培训仅收取场地、物料工本费。
5. **定期巡检、常规保养**：年度不少于 6 次的基础巡检、常规保养**免费执行**；深度拆解维保、专项校准服务，仅收取耗材成本费。
6. **电话、线上技术咨询**：7×24 小时永久免费。

8.3 费用结算方式

1. 单次服务：服务完成、双方验收确认后，按照工单列明的费用进行结算，提供正规合规发票。
2. 年度合作：采购人可选择年度打包结算模式，我方提供年度服务汇总清单、配件使用清单、费用汇总表，双方核对后统一结算。
3. 所有费用结算票据、单据、工单完整留存，做到账目清晰、有据可查。

九、应急服务保障方案

针对公共卫生应急任务、设备突发重大故障、节假日停机、夜间故障等紧急场景，建立专项应急服务体系，保障设备在紧急时刻快速恢复运行。

1. **应急小组**：以史晓玉为应急总负责人，技术负责人翟大杰、资深工程师付燕伟为核心成员，组建专属应急小组，全年待命。
2. **应急联络**：紧急专线 15638179387 全天候畅通，夜间、节假日专人值守，

接到应急报修立即响应。

3. **应急备件**：单独设立应急备件专区，存放三类显微镜核心易损件、常用配件，应急需求优先取用。

4. **应急处置流程**：接报→1 小时内联系采购人→评估故障等级→调配应急人员+应急备件→优先上门抢修→最短时间恢复设备运行→事后提交应急处置报告。

5. **公共卫生专项保障**：在采购人开展重大公共卫生检测、突发疫情处置期间，安排技术人员驻场待命，随时处置设备问题，全力保障应急工作开展。

十、服务质量监督与考核

1. **采购人监督权利**：采购人可根据本方案、招标文件、服务工单，对我方服务响应速度、技术水平、服务态度、配件质量、收费标准进行全程监督，发现问题可随时提出整改要求。

2. **我方内部考核**：建立售后团队绩效考核体系，将客户回访满意度、故障处置时效、巡检完成率、投诉率作为核心考核指标，与人员绩效挂钩，倒逼服务质量提升。

投诉处置：若采购人对服务不满意并提出投诉，我方在 24 小时内受理、调查、整改，并将整改结果书面反馈采购人。

投标人：河南豫招进出口有限公司 （加盖单位公章）

法定代表人或负责人或委托代理人： （签字或加盖个人章）

日　期：2026 年 6 月 16 日

附件五：双方代理人授权委托书

法定代表人（或非法人组织负责人）身份证明书

投标人名称：河南豫招进出口有限公司

单位性质：有限责任公司（自然人投资或控股）

投标人地址：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号

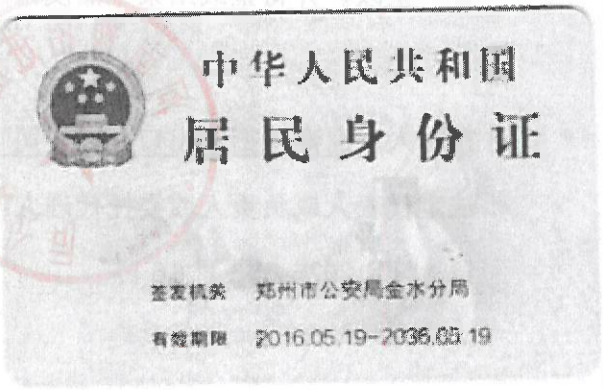
成立时间：2008 年 05 月 06 日　经营期限：长期

姓名：翟大杰　性别：男　年龄：47 岁　职务：总经理　系河南豫招进出口有限公司（投标人名称）的法定代表人（或非法人组织负责人）。

特此证明。

此处应附法定代表人（或非法人组织负责人）身份证（正反面）或护照的扫描件。





投标人：河南豫招进出口有限公司（加盖单位公章）

详细通讯地址：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号

电　话：0371-63949933　　电子邮箱：henanyuzhao@126.com

日　　期：2026 年 6 月 16 日

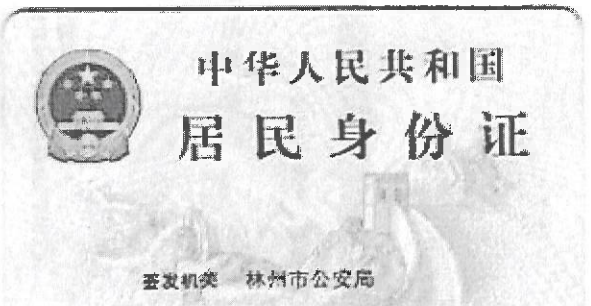
法定代表人（或非法人组织负责人）授权委托书

本人 翟大杰 （姓名）系 河南豫招进出口有限公司 （投标人名称）的法定代表人（或非法人组织负责人），现委托 史晓玉 （姓名）为我单位的合法代理人。代理人根据授权，参加（填写：项目名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批、项目编号：豫财招标采购-2026-426、包号：豫政采(2)20260518-5 及包名称：河南省疾病预防控制中心国家区域公共卫生中心建设项目二批包 5 共聚焦显微镜等）的投标，以我单位名义处理一切与之有关的事务，其法律后果由我单位承担。代理人无权转让委托权。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

此处应附代理人身份证（正反面）或护照的扫描件





投标人： 河南豫招进出口有限公司 （加盖单位公章）

法定代表人或负责人： 翟大杰 （签字或加盖个人章）

代理人 ： 史晓玉 （签字或盖个人章）

代理人工作单位： 河南豫招进出口有限公司

代理人详细通讯地址： 郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗 1 幢 2003 号

代理人联系电话： 15638179387（填写手机号码）

代理人电子邮箱： henanyuzhao@126.com

日　　期：2026 年 6 月 16 日



统一社会信用代码
91410105678144270C

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　河南豫担进出口有限公司

类　　型　有限责任公司(自然人投资或控股)

法定代表人　翟大杰

经营范围　一般项目：饲料产品检测；饲料添加剂销售；机械设备销售；制冷、空调设备销售；制冷、空调设备安装服务；技术开发、技术服务、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；供应链管理服务；信息系统集成服务；计算机系统服务；软件开发；软件销售；办公设备销售；货物进出口；进出口代理；报关业务；国际货物运输代理；国内货物运输代理；（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：饲料生产；饲料添加剂生产；食品生产；食品销售；（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，具体经营项目以审批结果为准）

注册资本　壹佰万圆整

成立日期　2008年05月06日

住　　所　郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗1幢2003号

登记机关

2024　年09　月09　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