

采 购 合 同

合同编号: HNCDC-2026-08-004

甲方(买方): 河南省疾病预防控制中心

住所: 郑州市农业南路 105 号

乙方(卖方): 郑州涌鑫科贸有限公司

住所: 郑州市惠济区迎宾路街道开元路 11 号大众商务 5001

甲方为获得河南省疾病预防控制中心艾滋病试剂设备采购项目(招标编号: 豫财单一采购-2026-64)货物和伴随服务,报请批准后实施了招标,甲方接受了乙方以总金额: 18948863.28 元(人民币大写: 壹仟捌佰玖拾肆万捌仟捌佰陆拾叁元贰角捌分)(以下简称“合同价”)的投标。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,经公开招标,甲方同意采购乙方货物,双方经友好协商,签订本合同,以兹共同信守,合同条款如下:

1 合同术语定义与解释

1.1 “货物”指本采购合同所指向的产品、服务、技术等;

1.2 “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;

1.3 “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;

1.4 “元”指人民币元;

1.5 “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。

2 货物

甲方同意从乙方处购买人类免疫缺陷病毒 1 型核酸检测试剂盒(荧光 PCR 法),乙方免费向甲方提供相关技术咨询、宣传资料和技术服务。

3 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	人类免疫缺陷病毒 1 型核酸检测试剂 盒（荧光 PCR 法）	安普利	24 人份/盒	人份	118824 人份	159.47 元/ 人份	18948863.28
合同总价款：（大写）人民币壹仟捌佰玖拾肆万捌仟捌佰陆拾叁元贰角捌分（含税） （小写）人民币18948863.28元（含税）							

4 质量保证

- 4.1 本合同货物必须执行招标采购文件规定的质量标准；
- 4.2 本合同货物到甲方后剩余保质期≥【8】个月；
- 4.3 货物质保期为【12】个月，自甲方收到最后一批货物之日起算，如到货有效期超过质保期的，以实际到货有效期为准；
- 4.4 乙方承诺，在质保期内，除自然损害外，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。

5 包装与标记

- 5.1 本合同货物用新的专用包装，包装箱上应以中文明显处印刷“小心轻放”“防晒防潮”等字样，并应有毛重、体积的标记；
- 5.2 乙方所交付的货物要有适合长途运输和多次搬运、装卸的坚固包装，不能造成运输过程中箱件破损。并应采取相应的保护措施，保证货物在没有任何损坏的情况下安全运抵甲方指定地点；
- 5.3 每件包装箱外应有：货物生产厂家名称、生产批准文号、货物名称、货物规格、装箱数量、运输及储藏温度、生产日期、生产批号、货物有效期等装箱明细的标签和标记；
- 5.4 每件包装箱中应有：《质量合格证书》；
- 5.5 凡由于乙方包装或保管不善致使货物遭受损坏或丢失时，不论在何时何地，一经证实，乙方应在【3】日内向甲方提供合理的更换或赔偿方案，并于 5 个工作日内执行完毕。

6 运输

- 6.1 将货物以【公路】运输的方式运至合同规定的最终目的地。
- 6.2 供方应提供下列伴随服务。
- (1) 所供应货物的现场搬运或入库。
 - (2) 对进货开箱时发现的破损或其他不合格包装实验消耗品及时更换。
 - (3) 提供实验消耗品开箱或分装用具。（如果需要）
 - (4) 在需方指定地点为所供实验消耗品的应用进行现场讲解或培训。（如果需要）

7 货物交付

7.1 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【10】日内将货物运至甲方指定地点；货物交付甲方前的毁损、灭失风险由乙方承担。

7.2 如甲方无托分计划，则甲方指定的收货地点为河南省疾病预防控制中心。

7.3 乙方在发运货物前【1】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；

7.4 乙方应按照【国家相关货物运输】规范，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调拨物资（设备）验收确认单收集整理后回寄甲方作为付款依据，乙方同时将另一份原件存档备查。

8 货款支付

8.1 乙方在合同签订之日起，5个工作日内向甲方交付合同总金额【5】%的质量保函（所开具的质量保函期限应与招标文件规定的质量保证期保持一致），质保期结束后甲乙双方之间无争议的，甲方退还保函，但乙方仍需按照货物投标文件履行质量保证期限的全部承诺。未收到保函，甲方不予付款；

8.2 双方设立货款共管账户，按照共管账户协议进行账户管理。乙方首次开具该合同总金额 50%的发票，甲方收到发票后，向共管账户支付总金额 50%的货款，乙方按照已发货数量的金额经甲方确认后从共管账户支出；发货数量的金额达到总金额 50%后，乙方第二次向甲方开具合同总金额 40%的发票，甲方向共管账户支付合同总金额 40%的货款，乙方按照已发货数量的金额经甲方确认后从共管账户支出；剩余合同金额 10%货款，由乙方向甲方开具合同总金额 10%的发票，甲方向共管账户支付合同总金额 10%的货款，在所有货物发放完毕并验货无误后，乙方经甲方确认后从共管定账户支出；

8.3 甲方将款项划转至共管账户产生的汇付手续费由甲方承担；保函开立/延期、保证金划转、共管账户运维、乙方收款转账等其他所有银行业务手续费、相关成本均由乙方全额承担。

8.4 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。

9 货物验收

9.1 乙方将货物送至甲方指定地点之后，应通知甲方或甲方委托单位进行验收，验收由双方代表在接收地点共同清点和检验，并对验收过程及结果进行记录，形成调拨物资（设备）验收确认单，作为甲方向乙方提出索赔的有效依据；

9.2 验收标准：货物完整无破损、数量无短缺、货物及外纸箱包装符合本合同第 5 条要求；

9.3 若甲方对货物(除质量问题外)有异议,应当自接收货物之日起【 5 】日内向乙方以书面形式提出,乙方应当自收到书面异议通知时【 3 】日内进行处理,提出解决方案。

9.4 乙方应当于解决方案经甲方确认之日起【 3 】日内进行补足、更换,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;

9.5 甲方的验收不作为乙方货物内在质量合格的依据,乙方在货物质保期内仍需对货物的内在质量承担责任;

9.6 如双方验收人员对共同检验中的检验记录不能取得一致意见时,任何一方均可提请国家质量监督检验机构进行检验,该检验结果为最终检验结果,对双方均具有约束力,所产生的费用由过失方承担。

10 保证

10.1 乙方保证其出售的货物完全符合本合同约定标准及国家【进口注册标准 JS20020058】标准(当货物为进口产品时适用),并向甲方提供合同货物批签发报告;

10.2 甲方保证按期交付合同货物货款。

11 附随义务

11.1 甲乙双方基于本合同获取的相对方的资料、客户资源等商业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;

11.2 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。

11.3 通知与送达义务

甲方指定的送达地址为: 郑州市农业南路 105 号省疾病预防控制中心

乙方指定的送达地址为: 郑州市惠济区迎宾路街道开元路 11 号大众商务 5001

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。

12 违约责任

12.1 若货物在运输途中丢失、损坏，乙方应在【 3 】日内补发与丢失、损坏的合同货物同等规格的货物；

12.2 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】%。在延误地区发生的免疫针对传染病，给甲方造成损失的，甲方可向乙方索赔。

12.3 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；

12.4 因乙方货物质量问题造成甲方对外承担责任的，甲方有权向乙方追偿，包括但不限于甲方为此支出的诉讼费、律师费、差旅费等；

12.5 乙方应积极协助甲方处理因使用合同货物所引起的异常反应；

12.6 乙方应负责承担因其违约引起的其它损失赔偿；

12.7 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；

12.8 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。

13 合同解除

13.1 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【 30 】日的；

(2) 乙方所交货物的合格率低于【95】%的。

13.2 甲方因乙方原因单方解除本合同的，乙方应按照合同总额【 30 】%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。

14 不可抗力

14.1 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；

14.2 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；

14.3 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。

15 争议解决

15.1 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；

15.2 诉讼不影响本合同的继续履行。

16 合同效力及其它

16.1 本合同经甲、乙双方法定代表人或授权代表签字和加盖公章（或合同专用章）后立即生效；

16.2 本合同自双方签订合同之日起生效，至质保期结束后到期。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；

16.3 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；

16.4 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
单位地址：郑州市农业南路105号

法定代表人/授权代表：

电 话：0371-68089013

传 真：/

纳税人识别号：12410000415803980U

开户行：工行花支

户名：河南省疾病预防控制中心

账号：1702020609024954259

邮政编码：450016

乙 方：郑州涌鑫科贸有限公司

地 址：郑州市惠济区迎宾路街道开元路
11号大众商务5001

法定代表人/授权代表：孙峰东

电 话：18790269672

传 真：/

统一社会信用代码：914101083301235132

开户行：中信银行郑州荣汇支行

户名：郑州涌鑫科贸有限公司

账号：8111101013202320747

邮政编码：450000

2026 年 8 月 4 日

2026 年 8 月 4 日

附件一：《中标通知书》

政府采购成交通知书

项目编号：豫财单一采购-2026-64

郑州涌鑫科贸有限公司：

河南省疾病预防控制中心委托信人建设管理有限公司，就河南省疾病预防控制中心 2025 年艾滋病性病内肝相关检测试剂（第一批）采购项目采用单一来源采购方式进行采购，经规定采购程序，确定贵公司为本采购项目包 2 的成交供应商，成交金额为 18948863.28 元。成交项目内容详见《成交内容一览表》。

请贵公司接到本成交通知书后 30 日内，按照采购文件确定的事项与采购人签订采购合同，特此通知。

成交内容一览表

名称	品牌	规格型号	数量	单价（元）	总价（元）
病毒载量试剂（安普利）	安普利	21 人份/盒	118824 份	159.47	18948863.28
成交范围	本项目采购试剂的供货、运输、保险、检测、验收交付、培训、技术支持及相关伴随服务				
交货期	按用户要求数量准时分批供货，试剂到货时有效期不少于 8 个月。				
交货地点	采购人指定地点				

采购人联系人：芦宏伟、曾毅

采购人联系电话：0371 68089179



附件二：《技术规格》

包 2：病毒载量试剂（适配厦门安普利）

HIV-1 病毒载量试剂技术参数

1. 用途：用于适配厦门安普利 Anadas 9850 全自动核酸提纯及荧光 PCR 分析系统，定量检测人血浆中人类免疫缺陷病毒 1 型（HIV-1）RNA，适用于临床人类免疫缺陷病毒 1 型感染的辅助诊断及其感染病人药物治疗的疗效监测。
2. 原理：根据体外基因扩增原理，利用荧光共振能量转移实时跟踪荧光定量检测方法，对人类免疫缺陷病毒 1 型核酸进行特异性定量分析。
3. 检测亚型：包括但不限于 HIV-1 基因型 M 组 B/B'、BC 重组型以及 AE 重组型，提供说明书证明。
4. 检测方法：全自动核酸分离纯化，全自动核酸扩增和实时荧光 PCR 方法。
5. 适用样品种类：ACD-A 或 EDTA 抗凝血浆。
6. 定量方式：外部标准品定量。
7. 质控品：提供阴性、弱阳性、强阳性对照质控品。
- *8. 技术要求：
 - a. 检测灵敏度： ≤ 50 IU/mL，置信度 $\geq 95\%$ 。
 - b. 线性范围： $250-5 \times 10^8$ IU/mL。
 - c. 检测特异性：100%。
 - d. 重复性：CV 值 $\leq 5\%$ 。
 - e. 内参要求：内源性内参，与样本一起提取扩增，监控整个实验过程
 - f. 规格：24T/盒。
 - g. 包装：扩增试剂与标准品、阳性参考品分开独立包装，避免污染风险。
9. 样品处理能力：可同时进行 1-96 个（含质控）任意数量样本的提取扩增。
- *10. 基本要求：提供厦门安普利 Anadas 9850 全自动核酸提纯及荧光 PCR 分析系统配套试剂（提供试剂盒说明书证明试剂与设备相适配），以确保检测结果准确可靠；试剂和设备检测适配的免费维保由设备原厂提供或由原厂授权提供（须提供原厂维保或原厂委托授权维保证明材料），以确保仪器稳定和正常运转。
11. 认证文件：提供（含提取和扩增）三类医疗器械注册证。
12. 供货计划：按用户要求数量准时分批供货，试剂到货时有效期不少于 8 个月。

附件三：《售后服务方案》

售后服务方案

我公司参加本次政府采购项目，始终遵循“专业、创新、卓越、服务”的经营理念，满足用户每一个细节上的需求，我们不仅仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效服务基础上的售后服务方案。

本方案聚焦采购方核心诉求，覆盖试剂供货全生命周期，明确服务标准、责任分工和保障措施，力求实现“快速响应、精准服务、全程护航、合规高效”的服务目标，全面贴合项目采购的各项要求，涵盖服务内容、售后服务体系、服务团队、故障响应、备品备件保障供应、巡检服务及质保时间，七大核心模块，确保服务标准化、规范化、高效化。

一、服务内容

试剂供应服务：提供符合国家注册标准、适配采购人现有检验设备：厦门安普利 Anadas 9850 全自动核酸提纯及荧光 PCR 分析系统的配套试剂，确保试剂与设备的兼容性。所有试剂均具备医疗器械注册证（备案凭证）、生产厂家资质证明、检验合格报告等，严禁供应过期、变质、不合格试剂。

技术支持服务：包括试剂上机调试、校准与质控操作指导、检验结果异常排查、设备与试剂适配性优化、技术人员专项培训（涵盖试剂储存、操作规范、应急处理等）；针对新开展检验项目，提供试剂选型建议、操作流程制定及临床应用指导，协助采购方完成试剂性能验证（精密度、准确度、特异性等指标）。

合规与仓储物流服务：提供试剂全流程合规管控，包括供货时同步提交合规文件、协助采购方完成试剂入库验收与台账登记；提供符合体外诊断试剂温控要求的冷链仓储、运输服务，全程监控温湿度，确保试剂运输及储存环节质量达标。

售后服务：试剂质量问题处理、变质试剂回收与无害化处置、耗材补给响应、定期上门巡检（试剂储存环境、设备适配状态）、服务效果回访及合规风险提示等。我公司提供的售后服务的费用已包含在合同价款中，采购人不再另行支付。

售后服务内容：

1. 维修服务

(1) 专门的 7*24 售后服务热线，确保客户在工作时间内以及节假日能够随时联系到技术支持人员。

(2) 我公司在接采购人通知 2 小时做出响应，12 小时内给出解决方案；如需上门服务，需 24 小时内到达现场，3 个工作日内维修完毕，不能在规定时间内修好的要免费提供备品备件。

(3) 对于需要现场维修的情况，安排专业工程师在 24 个小时内到达现场。

(4) 维修过程中，使用原厂配件或同等质量的替代配件，确保维修质量。

(5) 维修完成后，对设备进行全面检测，确保其性能恢复正常，并提供维修报告。

2. 定期维护与保养

(1) 根据设备的使用情况和客户需求，我公司提供及时周到的售后服务，保证每年至少两次上门回访、检修。

(2) 维护内容包括设备清洁、功能检查、性能测试、软件升级等。

(3) 为客户提供设备保养建议和注意事项，延长设备使用寿命。

3. 培训与技术支持

(1) 我公司免费为采购人提供操作手册并培训操作人员，其中包括讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的操作使用。

(2) 根据客户需求，开展针对性的技术培训，提高客户对设备的深入了解和应用能力。

(3) 随时为客户提供技术咨询服务，解答使用过程中遇到的问题。

4. 定期巡检

(1) 详细的巡检计划，按照计划对客户的医疗器械进行定期巡检，每年不少于4次。

(2) 巡检内容包括设备的运行状况、性能参数、安全性等方面的检查。

(3) 及时发现潜在问题，并提供预防措施和解决方案，确保设备的稳定运行。

5. 备品备件配备情况

(1) 完善的备品备件库存管理系统，实时监控库存数量和状态，实施补充备品备件库存。

(2) 根据设备的常见故障和维修需求，储备充足的常用备品备件。

(3) 对于特殊或不常用的备品备件，与供应商建立良好的合作关系，确保能够及时采购。

二、售后服务体系

为了更好地为客户服务，提高公司经营信誉，增强市场竞争力，特制定本售后服务体系制度。

※管理体制

公司营销部门下设专门的售后服务职位和机构。公司售后服务机构负责公司经营产品的客户意见收集、投诉受理、退货换货、维修零部件管理等工作。公司设立专业售后服务队伍，或者指定特约服务商、维修商。公司指定特约服务商、维修商的，应与之签订委托协议或合同；不能因公司与特约服务商之间的衔接不当、纠纷而影响对客户的服务。

※客户意见和投诉

公司通过（热线）电话、邮件或其他方式，接受客户的服务咨询、使用意见反馈、投诉等事务。售后接待员接待过程不得怠慢客户，对每一次来电、来信、来访，接待员均应详细记录在案，填写有关登记表，按规程和分工转送有关单位和人员处，紧急事件应及时上报。

公司设立多级投诉制：

受理的意见和投诉中涉及产品质量、使用功能的，送技术部门处理。

受理的意见和投诉中涉及产品包装破损、变质的，送仓库、运输部门处理。

受理的意见和投诉中涉及公司营销、安装、售后服务人员态度差、不尽职的，送营销部门处理。

公司产品、商品、服务存在的重大问题，出现或可能出现危机和媒体曝光、法律诉讼、影响公司公信力的，列为专案优先处置。

对多次投诉处理后仍不满意的，提升为个案处理。

公司对每次来电、来信、来访，需给予迅速、满意回复。

对有价值的意见和建议，予以奖励。

※退货和换货

公司根据政府关于保护消费者权益、商品交易的相关法规，制定公司销售产品退货和换货的具体规定。公司产品退货和换货的具体规定，明示于销售场所、

载于产品说明材料内。公司制定具体退货和换货工作流程，培训有关人员熟悉该规程。公司的仓库、运输、财务、生产制造部门为退货和换货予以支持和配合，并进行工作流程上的无缝衔接。查清退货和换货的原因，追究造成该原因的部门 and 个人的责任，并作为业绩考核依据之一。

※维修服务

公司根据政府有关法规和行业惯例，确定本公司销售产品的保质期、保修期。在一个产品中，不同部位、部件有不同保修期的应加以说明。公司产品的保质期、保修期，应载于产品说明材料内。公司因促销等原因导致保修期变化的，应及时通知售后服务部门。

※公司售后服务类别为：

- 1) 免费服务。在保修期内的维修服务不收服务费用。
- 2) 配件成本费用服务。在保修期外的维修服务，适当收取配件成本费用。
- 3) 合同服务。依公司与客户签订的专门保养合同进行服务。

同一产品中，不同部位、部件有不同保修期的，维修服务分别计费。公司维修人员经培训合格或取得岗位资质证书后才予上岗，公司鼓励维修人员通过多种形式提高其维修技能。公司售后服务接待员在接到维修来电来函时，详细记录客户名称、地址、联系电话、商品型号，尽量问清存在问题和故障现象。以上内容登记后，送服务部门处理。维修主管接到报修单后，初步评价故障现象，派遣合适的维修人员负责维修。维修人员如上门维修的，应佩戴公司工号卡或出示有关证件才能进入客户场所，并尽量携带有关检修工具和备品备件。维修人员如上门维修的，公司应协助其商品运输，运输费用按有关规定支付。维修人员应尽职尽责，不得对客户吃、拿、卡、要，要爱护客户办公环境，不损坏其他物品。凡在客户场所不能修复带回修理的，应开立收据交与客户，并在公司进出商品簿上登记。修复后应向客户索回收据，并请其在维修派工单上签字。维修服务收费的，应事先向客户声明并出示维修项目与收费标准表、卡。维修完毕结算费用，较低费用可当场收取，将款交财务补寄发票；否则，开具发票后另行前往收费。每次维修结束后，维修员上交派工单，主管考核其维修时间和质量。各种维修应在公司承诺的时限内完成。

※备品备件和检修工具

公司应设立专门的售后服务所需的备品备件仓库。备品备件管理本着适时、适量、适质的原则进行。根据 ABC 分类法将所有备品备件分为 A 类、B 类、C 类进行有效管理，合理进行采购、库存计划与控制。备品备件仓库管理和收发货可能照析材料、成品仓库管理办法执行。公司可在备品备件仓库存放一定数量的替补商品。在对客户商品维修期间，用该替补品代替故障商品为客户工作，修复后替补品收回还仓。公司售后服务所需的检测、维修设备工具，凡价值较大的，列入公司固定资产科目。公司应投资购买选进适用的检测维修设备工具，提高服务硬件水平。维修员可配置专门的检测、维修设备工具，在登记后由个人保管、作用。该设备工具不得用于私用目的，丢失或损坏后应予赔偿（正常损耗除外），调离本岗时应移交。正常损耗、毁损贵重工具的，应提出报告说明原因。检测、维修设备工具的购置由售后服务部门询价、计价、统计后，报经财务核价和主管批准生可由采购部采购。

※资料管理

为提高售后服务的信息保障能力，公司售后服务部门应建立完整、实用的维修资料体系。围绕公司产品、商品所需的技术手册、零件手册、零件价目表、技

术图表、技术说明书、技术刊物、参考书籍等，均应收集，并指派专人负责保管。密切关注技术资料出版动态，凡业务需要的，可提出申请，从速选购。资料借阅管理可参照公司图书资料管理办法。公司编制的针对本公司销售产品的检测、维修指导手册，应及时发送至维修网络各节点，并可进行必要的维修培训。凡涉及公司技术秘密的资料，应妥善保管，维修人员不得泄密。维修人员对疑难、罕见故障的维修案例，应提出书面总结报告，并留存于部门内，供有关人员参考。

※附则

本办法由营销部解释执行，经总经理批准实施。凡价值较大的，列入公司固定资产科目。公司应投资购买选进适用的检测维修设备工具，提高服务硬件水平。维修员可配置专门的检测、维修设备工具，在登记后由个人保管、作用。该设备工具不得用于私用目的，丢失或损坏后应予赔偿（正常损耗除外），调离本岗时应移交。正常损耗、毁损贵重工具的，应提出报告说明原因。检测、维修设备工具的购置由售后服务部门询价、计价、统计后，报经财务核价和主管批准生可由采购部采购。

三、服务团队

我公司拥有丰富的医疗器械、体外诊断试剂方面的售后维修和技术支持经验的人员，并且产品厂家定期对我公司售后服务团队进行培训，使其掌握最新的技术和维修知识，能够应对各种复杂的设备、试剂问题。我公司售后服务团队，明确分工、责任到人，具体配置及职责如下：

1、售后服务团队配置

总经理 1 名：具备 10 年以上体外诊断试剂售后服务管理经验，熟悉医疗行业法规和项目采购流程，统筹管理售后服务团队，制定服务计划，协调解决重大服务问题，对接采购方高层沟通需求，确保服务符合项目整体要求。

技术负责人 2 名：具备医学检验或医疗器械相关专业背景，持有医疗器械售后维修培训证书，拥有 5 年以上体外诊断试剂技术支持经验，精通各类体外诊断试剂的特性、使用方法和质量控制要点，负责技术培训、复杂故障排查、质量异常分析，指导一线服务人员开展工作，确保技术服务的专业性和准确性。

售后工程师若干名：按采购方区域合理配置，每区域至少配备 2 名，具备 3 年以上相关工作经验，熟悉试剂验收、储存、使用等环节的操作规范，具备较强的现场服务能力和问题解决能力，负责现场指导、巡检、常规故障处理、试剂退换货等工作，确保服务直达终端。

服务专员 1 名：负责日常服务沟通，接收采购方需求和投诉，建立服务台账，跟踪服务进度，反馈服务结果，组织开展服务评价，协调服务团队与采购方的对接，确保沟通顺畅、信息及时传递。

合规专员 1 名：熟悉体外诊断试剂相关法规和行业标准，负责审核售后服务流程、技术文档、培训内容的合规性，协助采购方规范试剂管理，处理合规相关疑问，确保服务全环节符合国家法规要求。

2、团队管理

培训管理：建立常态化培训机制，定期组织团队成员开展技术培训（试剂特性、操作规范、故障排查）、法规培训（相关行业标准、合规要求）、服务礼仪培训，邀请行业专家、厂家技术人员进行授课，每季度开展考核，确保团队成员专业能力达标，适应项目需求。

岗位职责：明确每位团队成员的岗位职责、工作标准和服务时限，建立岗位责任制，将服务质量与绩效考核挂钩，激励团队成员提升服务效率和质量；定期

召开团队会议，总结服务经验，排查服务隐患，优化服务流程。

应急储备：组建应急服务小组，针对突发质量问题、应急供货需求等场景，确保能够快速调配人员，及时开展服务，最大限度降低对采购方工作的影响；同时建立团队备份机制，避免因人员变动影响服务连续性。

四、故障响应

我公司售后服务中心提供 7*24 小时技术服务响应，保证在接到用户故障报告后，无论周六、周日或国家法定节假日，最迟答复时间不超过 0.5 小时，若需到现场处理，我公司会在 24 小时内到达现场，并在 3 个工作日内修复故障。

我公司故障响应形式及响应时间：

1. 电话响应时间：当客户通过电话报告故障或咨询问题时，售后服务工程师应在规定的时间内接听电话，最迟不超过 5 分钟。

2. 现场响应时间：对于急需现场维修或处理的紧急故障，售后服务工程师应在 12 小时内到达现场。

3. 故障初步诊断时间：在到达现场后，售后服务工程师应在规定时间内对故障进行初步诊断，1 小时之内做出判断，也可以借助公司总部、生产质量部力量，尽快判断问题所在。

4. 提供解决方案时间：完成初步诊断后，应尽快给出解决方案。对于常见故障，在较短时间内，2 小时内提供；对于复杂故障，需要与厂家或技术团队沟通，时间延长不能超过 4 小时，但应及时向客户告知进展。

为了确保响应时间的达成，我方建立完善的服务网络、配备充足的技术人员和备件库存，并采用信息化的管理系统来跟踪和监控服务。

我公司将根据故障对客户业务造成的影响划分故障级别，根据故障的级别作出到达现场时间。针对本次项目我们将系统故障划分为三级，三级故障响应处理方式如下表：

故障级别	故障内容	故障响应时间	到达现场时间
一级	1、设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断。 2、试剂出现批量质量不合格、效期异常、严重破损，或使用过程中出现重大检测偏差，可能影响临床诊断结果、导致检测工作中断，或引发不良事件的故障。	7*24 小时电话咨询，5 分钟内响应，1 小时给出解决方案。	乘坐最快的交通工具，12 小时内抵达现场

二级	1、设备应用系统出现运行错误，设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。 2、个别试剂包装破损、轻微污染，或使用过程中出现轻微操作疑问、检测结果轻微偏差，不影响整体检测工作正常开展的故障。	7*24 小时电话咨询，10 分钟内响应，2 小时内给出解决方案。	48 小时抵达现场
三级	1、系统出现警告，不影响系统运行，无需现场处理，可通过远程指导解决。 2、客户关于试剂使用、存储、检测结果解读等方面的疑问，无需现场处理，可通过远程指导解决。	7*24 小时电话咨询，30 分钟内响应，4 小时内给出解决方案。	通过远程指导解决

为了应对试剂在使用过程中出现的紧急状况，最大限度地减少客户的意外风险，保障试剂检测的正常运行，提高试剂检测的可靠性，降低事故率及减小事故影响范围，我公司特制定以下应急处理方案：

1、响应保障：确保服务热线 24 小时畅通，服务专员、售后工程师 24 小时待命；建立故障处理台账，对所有故障进行全程记录、跟踪，确保每一起故障都能得到闭环处理；定期开展故障处理演练，提升团队应急处置能力，优化响应流程。

2、接收反馈：客服专员通过 24 小时服务热线、微信、邮件等线上咨询渠道等方式，接收客户故障反馈，详细记录故障情况（试剂名称、规格、批次、故障情况、发生事件、影响范围等），生成服务工单，立即上报总经理和技术负责人。

3、工单分配：根据故障分级及客户所在区域，快速分配工单至对应售后工程师。

4、故障处理：工程师接到工单后，按照响应时效要求，通过远程指导或上门服务的方式，开展故障排查、原因分析，制定并实施解决方案；处理过程中，及时向客户反馈进展情况。如需现场处置，售后工程师按要求到达现场，核实故障原因，开展故障处理（如试剂退换货、技术指导、故障排查等），详细记录处理过程和结果，同步反馈给服务专员和技术负责人。

5、确认验收：故障解决后，工程师现场演示试剂使用效果，确认检测正常，由客户签字验收；同步填写故障处理报告，详细记录故障原因、处理过程、解决方案及客户反馈。

6、闭环跟进：故障处理完成后，服务专员在 24 小时内回访采购方，确认故障已解决，收集采购方反馈；技术负责人对故障原因进行分析，形成故障处理报告，上报总经理，优化服务措施，避免同类故障再次发生。

7、归档追溯：将故障处理报告、服务工单等相关资料归档至售后服务档案，同步对接质量控制部门，对涉及产品质量的故障进行追溯分析，制定整改措施，避免类似问题再次发生。

8、应急处置：针对一级故障或突发公共卫生事件等特殊场景，启动应急预案，协调公司所有资源，优先保障试剂供应和故障处理，同步向采购方说明情况，安抚采购方情绪，最大限度降低影响。

五、备品备件保障供应

储备足量常用试剂及配套耗材，确保采购方突发需求时可快速补给；耗材质量与试剂保持同等标准，适配采购方检验设备，避免因耗材问题影响试剂使用效果。

为确保故障处理、试剂更换的及时性，建立“厂家总部-省级区域-终端地区”三级备品备件保障体系，合理储备备品备件，规范管理流程，确保备品备件供应充足、质量合格、调配高效，具体保障措施如下：

为应对故障处理、试剂运输等过程中可能出现的破损、变质、质量异常等情况，确保采购方检测工作的连续开展，结合项目采购规模和试剂使用量，我公司建立了完善的备品备件保障供应体系，具体保障供应措施如下：

1. 备品备件储备：

储备范围：涵盖本项目采购的体外诊断试剂，同时储备必要的辅助耗材，确保能够应对各类突发情况。

储备数量：根据采购方每月试剂使用量，按 10% 的比例储备备品备件；同时根据采购方需求和项目进展，动态调整储备数量，避免储备不足或积压。

储备管理：在公司设立专用备品备件仓库，配备符合试剂储存要求的冷藏、冷冻设备，安装温湿度监控系统，安排专人负责管理；建立备品备件台账，详细记录备品备件的名称、规格、批次、数量、入库时间、有效期等信息，实行“先进先出”原则，定期盘点，确保备品备件质量合格、账物相符；定期对储备试剂进行质量检测，及时更换临近效期（剩余不足 3 个月）的试剂，确保备品备件可随时使用。

2. 管理流程：

入库管理：备品备件入库前，严格核对名称、规格、批号、有效期、包装完整性，确保质量合格；建立入库台账，详细记录入库信息，实现一物一码追溯。

存储管理：按照试剂存储要求，对备品备件进行分类存储，控制存储温度、湿度、避光等条件，定期检查备品备件状态，及时清理过期、破损试剂，确保备品备件质量，实时掌握库存动态。

补货管理：建立库存预警机制，当备品备件库存低于预警值时，自动触发补货申请，公司统一采购，确保库存充足；定期分析备品备件使用情况，优化储备结构，避免库存积压或短缺。

3. 调配机制：

快速调配：接到采购方备品备件需求或故障退换货需求后，公司立即核实需求，若公司储备充足，2 小时内完成调配，24 小时内送达采购方（偏远地区 48 小时内）；若公司储备不足，立即上报总经理，协调制造商仓库的试剂调配，确保 48 小时内送达。

调配流程：服务专员接收需求后，填写备品备件调配申请，经技术负责人审核后，通知仓库管理人员出库，安排冷链运输，同步跟踪运输进度，确保备品备件按时送达；送达后，售后工程师协助采购方完成验收，确认无误后，更新备品备件台账。

4. 供应保障：与试剂生产厂家建立长期稳定的合作关系，确保备品备件供应稳定，可根据项目需求及时补充储备；建立备品备件供应应急预案，针对厂家生产延误、物流中断等突发情况，提前储备应急货源，或协调其他合规供应商提供替代产品，确保不影响采购方正常使用；定期与采购方沟通，了解试剂使用需求，提前预判备品备件需求，优化储备方案。

六、巡检服务

为主动排查试剂储存、使用过程中的安全隐患，及时发现并解决潜在问题，保障试剂质量和使用安全，指导客户规范存储、使用试剂，提升客户使用体验，实现主动预防、提前管控的目标，制定了常态化、专业化的巡检服务计划，具体巡检方案如下：

1. 巡检周期：

常规巡检：质保期内每季度 1 次，重点单位每月 1 次。

专项巡检：

重大节假日（春节、国庆等）前 1 周，重点排查储存设备、安全隐患；

试剂出现质量异常后，1 周内开展专项巡检，排查同类问题，避免再次发生；

每年度开展 1 次专项巡检，覆盖采购方试剂储存、使用、管理全环节，进行全面排查和优化指导。

2. 巡检内容：

2.1 试剂储存条件、温湿度记录核查；

2.2 操作流程规范性、防污染执行情况检查；

2.3 仪器状态、扩增曲线、质控结果复核；

2.4 实验室污染风险排查与整改建议；

2.5 操作人员再培训与问题收集。

3. 巡检工单：现场出具纸质工单，明确问题、整改要求与完成时限，闭环跟踪。

4. 巡检流程：

巡检准备：巡检前 1 天，售后工程师与采购方沟通，确认巡检时间、地点和重点内容，准备巡检工具、记录表等相关资料。

现场巡检：售后工程师按计划开展巡检，详细记录巡检情况，对发现的问题拍照留存，现场与采购方沟通，明确整改要求和时限。

巡检报告：巡检完成后，24 小时内出具巡检报告，详细说明巡检情况、发现的问题、整改建议和处理结果，上报公司和采购方相关负责人。

整改跟踪：对巡检中发现的问题，售后工程师跟踪整改落实情况，确保整改到位；整改完成后，再次核实，形成整改闭环，同步更新巡检台账。

5. 巡检保障：

安排专人负责巡检工作，明确巡检职责和标准；定期对巡检人员进行培训，提升巡检专业能力；建立巡检考核机制，将巡检质量、问题整改率与绩效考核挂钩，确保巡检工作落到实处；通过数字化服务平台，实时记录巡检情况，便于公司监督和采购方查询。

七、质保时间

为明确本项目采购的体外诊断试剂的质保时间及质保范围，确保采购方权益，对投标产品的质保时间作出如下承诺：

1. 质保时间：

①产品名称：人类免疫缺陷病毒 1 型核酸检测试剂盒（荧光 PCR 法）；

规格型号：24 人份/盒

产品有效期：试剂盒在 2~8℃或者-20℃避光保存，最长出厂有效期 12 个月。

②产品名称：核酸提取试剂；规格型号：规格：24 人份/盒

产品有效期：试剂盒在 2~30℃保存，最长出厂有效期 12 个月。

以上 2 个产品的质保时间：

按用户要求数量准时分批供货，试剂到货时有效期不少于 8 个月。质保期以试剂实际有效期到期日为最终质保终止日，质保期为 12 个月。

2. 质保范围：质保期内，因产品本身质量问题导致无法正常使用，免费更换、退货、补发，并承担往返物流费用。

3. 除外责任：未按说明书储存、人为操作失误、实验室污染、第三方仪器故障、不可抗力导致的损坏不在免费质保范围内。

4. 质保流程：客户在质保期内发现试剂质量问题，可通过 24 小时服务热线、线上咨询渠道等方式反馈；我方接到反馈后，按故障响应流程处理，核实问题属于质保范围后，及时为客户提供免费更换服务，确保客户权益得到保障。

八、售后服务承诺

为确保本售后服务方案落地执行，切实保障采购方权益，我公司郑重作出以下承诺：

1. 严格遵循本方案及采购合同约定，履行售后服务职责，确保服务质量、响应时限、备品备件供应等符合项目要求，全面贴合采购方需求。

2. 服务团队全程专业、高效、合规，主动对接采购方需求，及时解决各类问题，不推诿、不拖延，确保采购方满意度达到 98% 以上。

3. 严格把控试剂质量和备品备件质量，确保所有试剂和备品备件符合国家相关标准和行业规范，杜绝不合格产品流入采购方。

4. 定期优化售后服务方案，根据采购方反馈和项目进展，调整服务流程、巡检计划、备品备件储备等，持续提升服务水平。

5. 若未履行售后服务承诺，导致采购方遭受损失，我方承担相应的赔偿责任，接受采购方的监督和考核。

我公司将以严谨、负责的态度，全力做好本项目体外诊断试剂供货的售后服务工作，为采购方提供全程护航，助力采购方顺利开展临床诊断、检验检测工作，实现双方长期友好合作。

供 应 商： 郑州涌鑫科贸有限公司 （盖章）

日期：2026 年 07 月 07 日

附件四：营业执照、法人代表授权书、身份证正反面复印件（法人和法人代表）

[illegible]

法人代表授权书

本人王巧云（姓名）系郑州涌鑫科贸有限公司（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）现委托刘晖东（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改本项目响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：2026年7月7日至本项目结束。

代理人无转委托权。

附：法定代表人（单位负责人）身份证复印件及委托代理人身份证复印件



供应商：郑州涌鑫科贸有限公司（盖章）
法定代表人（单位负责人）：王巧云（签字或盖章）
身份证号码：410124195011110025
委托代理人：刘晖东（签字或盖章）
身份证号码：410185198903052058

日期：2026年07月07日