五、服务承诺

致：新乡市食品药品检验所

我单位针对（项目名称：新乡市食品药品检验所三重四极杆气质联用仪采购项目、项目编号：新乡政采招标采购-2026-98）提供的服务承诺如下：

5.1、售后服务内容

5.1.1 设备交付与到货验收服务

设备到达采购人指定地点后，我方将安排专业技术人员配合采购人进行到货验收。到货验收是设备售后服务的第一环节，也是保障后续安装调试顺利进行的重要基础。验收工作主要包括外包装完整性检查、设备型号及配置核对、装箱清单核对、随机资料核对、附件及耗材清点、设备外观检查等内容。对于外包装存在明显破损、受潮、挤压、变形等情况的，我方将立即进行拍照记录，并与采购人共同确认设备状态。

在设备开箱过程中，我方工程师将按照装箱清单逐项核对主机、附件、电源线、数据线、工具、说明书、合格证、保修卡、软件介质及其他随机资料。如发现设备型号、配置、数量与合同或技术协议不一致，或存在配件缺失、外观损伤等问题，我方将第一时间记录并启动补发、更换或修复程序，确保设备交付状态符合合同要求。到货验收完成后，我方将与采购人共同签署到货验收记录，作为后续安装调试及最终验收的重要依据。

5.1.2 安装调试与现场条件确认服务

设备到货验收合格后，我方将按照采购人要求安排工程师进场实施安装调试。**安装调试前，工程师将首先与采购人确认现场安装条件**，包括实验室位置、实验台承载能力、电源电压及接地条件、温湿度环境、通风条件、气体供应、水源排水、网络条件等。对于实验室分析测试仪器而言，安装环境对设备运行稳定性、数据准确性和使用寿命具有重要影响，因此现场条件确认是安装调试前不可缺少的环节。

安装调试工作包括设备就位、水平调整、附件安装、管路连接、电源连接、软件系统安装、参数配置、功能调试、性能验证等。**工程师将严格按照设备技术手册和安装规范进行操作**，确保设备安装牢固、连接可靠、参数设置合理。调试过程中，我方将配合采购人进行试运行测试，验证设备各项功能是否正常，测试数据是否稳定可靠。

安装调试完成后，我方将组织现场验收，**确认设备运行状态符合技术协议要求**。对于需要与实验室信息系统、数据采集系统或其他设备联动的情况，我方将根据采购人需求协助完成接口调试和数据传输测试。

5.1.3 操作培训与维护培训服务

设备安装调试完成后，我方将根据采购人人员安排组织现场培训。**培训分为操作培训和维护培训两类**。操作培训主要面向日常使用人员，内容包括设备开机准备、样品测试流程、软件操作方法、数据保存与导出、常见报警处理、日常清洁保养、安全注意事项等。维护培训主要面向设备管理人员或实验室维护人员，内容包括设备日常维护要点、易损件识别与更换、故障排查思路、维护保养记录填写、备件管理方法、软件备份与恢复等。

培训过程中，我方工程师将采用理论讲解与现场演示相结合的方式，确保受训人员能够直观理解设备操作和维护要求。培训结束后，将组织必要的操作考核或现场问答，确认受训人员已掌握基本操作技能。对于新入职人员或岗位调整人员，我方可在质保期内根据采购人需要提供复训服务，确保设备操作人员具备持续、规范使用设备的能力。

5.1.4 质保期内免费维修服务

在质保期内，因设备自身质量原因导致的故障，我方提供免费维修、免费更换零部件、免费软件升级及远程技术支持服务。采购人无需承担维修人工费、差旅费、零部件更换费及与故障处理直接相关的服务费用。**质保期为自设备最终验收合格之日起 1 年。**

对于软件类问题，我方将通过电话、微信、邮件或远程桌面等方式协助采购人进行参数调整、方法优化、数据处理故障排查、系统升级等操作。对于硬件类故障，我方将根据故障等级安排远程诊断或现场维修。若故障涉及关键部件损坏或存在安全隐患，我方将优先安排工程师到场处理，确保设备尽快恢复正常运行。

5.1.5 远程技术支持服务

我方提供全天候远程技术支持服务。采购人在设备使用过程中遇到操作疑问、报警提示、数据异常、软件故障、参数设置等问题时，可随时联系售后服务人员。售后服务人员将在接到报修后第一时间进行响应，通过远程方式了解故障现象，指导采购人进行初步排查和处理。

远程技术支持能够有效解决大部分操作类、软件类及轻微异常问题，具有响应快、成本低、效率高的特点。对于能够通过远程方式解决的问题，我方将在最短时间内完成处理；对于无法通过远程方式解决的故障，将立即启动现场服务流程，安排工程师携带必要工具和备件前往现场处理。

5.1.6 现场维修与故障处理服务

对于需要现场处理的故障，我方将派遣具备相应设备维修经验的工程师前往采购人现场。现场服务内容包括故障诊断、零部件更换、系统调试、性能验证、运行测试及维修记录归档。

维修完成后，工程师将与采购人共同确认设备运行状态，确保设备恢复至正常工作状态。

现场维修结束后，我方将出具维修服务报告，记录故障现象、故障原因、处理措施、更换备件、维修时间、设备恢复情况及后续注意事项。维修服务报告将纳入设备售后服务档案，便于采购人进行设备管理、故障统计和维护计划制定。

5.1.7 定期巡检与预防性维护服务

为保障设备长期稳定运行，我方将在质保期内提供定期巡检服务。巡检内容包括设备外观检查、运行状态检查、关键部件检查、软件系统检查、数据完整性检查、环境条件检查、日常维护执行情况检查等。对于发现的风险隐患，我方将及时向采购人提出整改建议，并协助采购人完成预防性维护工作。

预防性维护服务包括仪器清洁、光路检查、管路检查、泵阀检查、传感器校准、软件备份、运行参数优化等内容。通过定期巡检和预防性维护，可有效降低设备故障率，延长设备使用寿命，减少因突发故障对实验检测工作造成的影响。

5.1.8 软件升级与功能优化服务

在设备使用寿命周期内，我方将根据产品技术发展情况，为采购人提供必要的软件升级服务。质保期内的软件升级原则上免费提供，包括系统补丁更新、功能优化、兼容性升级、已知问题修复等。对于涉及重大功能扩展或新增模块的升级内容，我方将提前与采购人沟通，并根据实际情况提供优惠升级方案。

软件升级前，我方将协助采购人做好数据备份和方法备份，避免因升级导致历史数据丢失或测试方法异常。升级完成后，将重新进行功能验证，确保设备测试能力不受影响。

5.1.9 应急保障服务

针对采购人重要检测任务、突发故障、紧急样品检测等情况，我方提供应急保障服务。在接到采购人紧急服务需求后，我方将优先安排技术支持资源，必要时开通绿色通道，缩短响应和到场时间，最大限度降低设备故障对采购人工作的影响。

对于影响实验数据准确性、存在安全隐患或导致设备完全停机的严重故障，我方将按照最高优先级进行处理，并持续跟踪故障处理进度，直至设备恢复正常运行。

5.1.10 售后服务档案管理服务

我方将为采购人建立设备售后服务档案，包括设备基本信息、安装调试记录、验收记录、培训记录、维修记录、巡检记录、备件更换记录、软件升级记录等。售后服务档案将作为设备全生命周期管理的重要依据，便于采购人掌握设备运行状态和服务历史。

采购人需要查询历史服务记录时，我方可根据档案提供相应信息，协助采购人进行设备管理、绩效考核、故障分析及采购决策。

5.2、售后服务体系

我公司售后服务部门由总经理直接负责，下有技术负责人及相关工程师，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 24 小时免费电话给予在线支持，接到用户电话，我方在 0.5 小时内响应，12 小时内解决问题，确保产品正常工作；无法在 12 小时内解决的，将在 48 小时内提供备用产品，供需方能够正常使用。如果工程师现场服务让客户感觉不满意，公司有投诉渠道，投诉电话：18100337157。以下为我公司售后服务体系内容：

5.2.1 服务理念与原则

- 以客户为中心：始终将客户的需求和满意度放在首位，致力于为客户提供卓越的售后服务。
- 快速响应：对客户的问题和需求迅速做出反应，确保在最短时间内提供解决方案。
- 专业高效：服务团队具备专业的知识和技能，能够高效地解决各种问题。
- 诚信负责：诚实守信，对客户负责，确保服务质量和承诺的兑现。

5.2.2 服务组织架构

- 设立售后服务部门：明确部门职责和分工，包括客户服务、技术支持、维修服务等。
- 组建专业服务团队：包括我公司技术服务人员和厂家技术工程师、维修技师等。

5.2.3 服务内容与方式

- 技术支持：为客户提供产品使用指导、故障排除、技术咨询等服务。
- 维修服务：对出现故障的产品进行维修，确保产品恢复正常使用。
- 培训服务：为客户提供产品使用培训、维护保养培训等，提高客户的使用技能和维护意识。
- 升级服务：根据客户需求和产品发展，为客户提供产品升级服务，提升产品性能和功能。
- 回访服务：定期对客户进行回访，了解客户的使用情况和需求，提供个性化的服务建议。

5.2.4 服务资源保障

- 人力资源：确保服务团队具备足够的人员和专业技能，满足客户的服务需求。
- 技术资源：与厂家建立密切的合作，为服务提供技术保障。
- 备件资源：建立备件库存管理系统，确保备件的充足供应，缩短维修时间。
- 信息资源：建立用户信息管理归档，记录用户的购买记录、服务历史等信息，为服务提

供依据。

5.3、服务团队

供应商售后服务信息

维修单位名称：河南新时达科技有限公司

服务地点：河南省郑州市金水区经三路北 99 号附 1 号 2 号楼 25 层 2506 号

联系人 ：申晓冰　　联系电话：18100337157

联系人 ：张舰航　　联系电话：15836939776

联系人 ：刘锦锦　　联系电话：13783461316

制造商（三重四极杆气质联用仪）售后服务信息：

维修单位名称：安捷伦科技（上海）有限公司郑州办事处

服务地点：郑州市花园路 66 号大河锦江酒店

联系人 ：胡潇　　联系电话：18538782763

联系人 ：周丙建　　联系电话：18530865695

联系人 ：张洪　　联系电话：18538292605

联系人 ：陈康康　　联系电话：18538786775

联系人 ：张启昌　　联系电话：18639657928

联系人 ：赵阳　　联系电话：13123760899

联系人 ：邓明飞　　联系电话：13603982057

联系人 ：刘岩顺　　联系电话：15037158373

联系人 ：付冲　　联系电话：15690879533

联系人 ：冯华路　　联系电话：13253695339

联系人 ：孙思凯　　联系电话：18519619791

联系人 ：王超　　联系电话：18519619887

联系人 ：张俊伟　　联系电话：18538226890

联系人 ：冉晨旭　　联系电话：17629221131

5.4、故障响应时间

5.4.1 报修渠道

采购人可通过电话、微信、邮件等方式提出售后服务需求。我方客服人员在接到报修后，

将及时登记并启动服务流程。对于紧急故障，采购人可直接联系项目负责人或区域服务经理，确保问题得到快速处理。

为保障报修渠道畅通，我方将向采购人提供固定服务联系人及联系方式。如服务联系人发生变更，我方将提前通知采购人，确保服务衔接不受影响。

5.4.2 故障分级

为提高故障处理效率，我方将故障分为三级：

一级故障：设备完全停机，影响采购人关键检测任务，或存在安全隐患，需要立即处理。例如设备无法开机、关键模块损坏、严重报警、数据严重异常、存在漏电或气体泄漏风险等。

二级故障：设备部分功能异常，能够勉强运行但影响测试效率或数据准确性，需要尽快处理。例如个别检测模块异常、软件运行缓慢、通讯不稳定、部分参数无法设置等。

三级故障：设备基本运行正常，仅存在操作疑问、软件提示、轻微异常或非紧急维护需求，可按计划处理。例如操作咨询、数据导出问题、非关键报警提示、日常维护需求等。

5.4.3 响应流程

采购人报修后，我方将首先进行故障分级，并根据故障等级安排相应响应措施。对于一级故障，将立即安排技术支持工程师介入，必要时同步安排现场服务工程师出发；对于二级故障，将在规定时间内完成远程诊断，并根据诊断结果决定是否派员到场；对于三级故障，将通过远程指导或计划性巡检方式处理。

故障处理过程中，我方将与采购人保持沟通，及时通报处理进度。故障处理完成后，将进行回访确认，确保问题彻底解决。对于重复发生的故障，我方将进行专项分析，查找根本原因，并提出长期解决方案。

5.4.4 响应时间

若需方遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我方**在 0.5 小时内响应，12 小时内解决问题，确保产品正常工作；无法在 12 小时内解决的，将在 48 小时**内提供备用产品，供需方能够正常使用。

5.5、维修维护响应时间

5.5.1 响应时间承诺

我方承诺在接到采购人报修后，按照以下时间要求进行响应：

电话及远程响应：接到报修后 30 分钟内完成首次响应；

远程技术支持：一般问题在 2 小时内提供处理方案；

现场服务安排：确需到场处理的故障，在确认故障信息后尽快安排工程师出发；

到场时间：根据采购人所在地及交通条件，在约定时间内到达现场；

故障处理：一般故障在到场后 24 小时内完成处理；复杂故障在备件到位后尽快完成处理。

上述响应时间为常规服务承诺。对于紧急故障，我方将优先调配服务资源，尽量缩短响应和到场时间。

5.5.2 到场时间说明

考虑到实验室分析测试仪器对现场服务专业性要求较高，我方将根据故障紧急程度、设备类型、备件情况及采购人现场条件合理安排到场时间。对于影响检测任务的关键设备故障，我方将优先安排服务资源，尽量缩短等待时间。

如因备件调拨、复杂故障诊断等原因无法在规定时间内完成修复，我方将及时向采购人说明原因，并提供临时解决方案或替代措施，最大限度减少对采购人工作的影响。

5.5.3 维护响应时间

对于计划性维护保养、巡检服务及非紧急维护需求，我方将与采购人协商确定服务时间，尽量避开采购人重要检测任务时段。维护保养实施前，我方将提前告知维护内容、预计耗时及注意事项，确保采购人做好工作安排。

对于定期巡检服务，我方将提前与采购人确认巡检时间，并按计划实施。巡检完成后，将提交巡检报告，并对发现的问题提出整改建议。

5.6、备品备件保障供应

5.6.1 备件储备机制

我方建立常用备品备件储备机制，对易损件、关键零部件及高频更换部件进行合理库存管理。针对本项目涉及的设备类型，我方将根据设备结构特点、历史故障数据及采购人使用情况，制定备件储备计划，确保常用备件能够及时供应。

对于非常用备件或专用部件，我方将与生产厂家保持联动，确保在需要时能够快速调拨。对于进口设备或特殊型号设备，我方将提前评估备件供应周期，并与采购人沟通备件储备建议。

5.6.2 备件供应流程

采购人提出备件需求后，我方将根据备件类型启动相应供应流程。对于库存备件，将在确认后尽快安排发货；对于需调拨备件，将在确认货源后及时告知采购人预计到货时间；对于停产或特殊定制备件，我方将提前与采购人沟通替代方案或解决方案。

备件到达现场后，我方工程师将配合采购人进行验收，并按规范完成更换、调试和验证工

作。更换过程中，工程师将记录备件型号、批次、更换时间及更换原因，确保备件使用过程可追溯。

5.6.3 备件质量保证

我方提供的所有备品备件均为原厂或符合设备技术要求的合格产品，并保证备件质量符合设备运行要求。更换后的备件将纳入设备维护记录，便于后续跟踪管理。

对于质保期内因质量问题更换的备件，我方继续承担相应质保责任；对于质保期外更换的备件，我方将根据合同约定提供相应质量保证。

5.6.4 备件价格承诺

质保期内，因设备自身质量原因需要更换的备件，由我方免费提供。质保期外，我方向采购人提供优惠备件价格，并保证备件价格合理、透明。对于长期合作需求，我方可根据采购人实际情况提供备件打包优惠或年度维护服务方案。

5.7、巡检服务

5.7.1 巡检周期

在质保期内，我方将根据设备类型和使用情况，为采购人提供定期巡检服务。常规巡检原则上每半年不少于一次；对于使用频率较高、运行环境较复杂或对检测数据要求较高的设备，可根据采购人需要适当增加巡检频次。

巡检周期可根据采购人实验室工作安排灵活调整。对于承担重要检测任务的设备，建议在检测高峰前安排专项巡检，确保设备处于良好运行状态。

5.7.2 巡检内容

巡检服务主要包括以下内容：

设备外观及安装状态检查，确认设备固定牢固、无松动、无腐蚀、无异常变形；电源、接地及环境条件检查，确认供电稳定、接地可靠、温湿度符合要求；设备运行状态及报警记录检查，确认设备无异常报警、运行参数正常；关键部件磨损、老化及连接状态检查，重点检查易损件、管路、接头、传感器等；软件系统运行情况及数据备份检查，确认软件运行稳定、数据保存完整；日常维护执行情况检查，了解采购人日常维护记录及使用情况；操作人员使用规范性检查，必要时进行现场指导；设备性能验证及必要校准检查，确认设备测试能力符合要求；潜在风险隐患排查，提出整改建议；巡检记录填写及改进建议提交。

5.7.3 巡检报告

每次巡检完成后，我方将向采购人提交巡检报告，记录巡检时间、巡检人员、巡检内容、

发现的问题、处理建议及后续注意事项。对于需要采购人配合整改的事项，我方将以书面形式提出建议，并协助采购人落实。

巡检报告将纳入设备售后服务档案，作为设备运行状态评估和维护计划制定的重要依据。

5.7.4 预防性维护建议

结合巡检结果，我方将根据设备实际运行情况提出预防性维护建议，包括易损件更换周期、维护保养重点、环境条件优化、操作规范改进等内容。通过预防性维护，降低设备突发故障概率，延长设备使用寿命，保障实验检测数据稳定可靠。

对于需要定期更换的耗材或易损件，我方可根据设备使用频率提出更换计划，帮助采购人合理安排备件采购，避免因备件缺失导致设备停机。

5.8、质保期内、外优惠承诺

5.8.1 质保期内服务承诺

在质保期内，我方提供以下免费服务：

1.因设备自身质量原因导致的故障免费维修；2.故障处理所需零部件免费更换；3.现场维修人工费及差旅费免除；4.软件升级及补丁更新免费；5.远程技术支持免费；6.定期巡检服务免费；7.操作及维护培训免费；8.售后服务档案管理免费；9.应急故障处理优先安排；10.重大检测任务保障支持。

质保期内，采购人无需为设备正常使用过程中出现的质量问题支付额外费用。

5.8.2 质保期外服务承诺

质保期届满后，我方继续为采购人提供售后服务，并承诺以下优惠措施：

1.维修人工费给予优惠；2.备品备件价格给予优惠；3.远程技术支持继续提供；4.可根据采购人需求签订年度维护保养合同；5.软件升级及功能优化提供优惠方案；6.巡检服务可按优惠价格继续提供；7.紧急故障处理优先安排；8.老客户复训服务给予优惠；9.长期合作客户可享受备件价格折扣；10.提供延保服务方案，降低后期维护成本。

5.8.3 延保服务方案

质保期届满前，我方可根据采购人需要，提供延保服务方案。延保服务可覆盖设备维修、备件更换、定期巡检、远程支持、现场服务等内容，服务期限和服务范围可根据采购人实际需求灵活选择。通过延保服务，采购人可获得持续、稳定、可预期的售后保障，降低设备后期运行维护成本。

延保服务方案可根据设备数量、使用频率、重要程度及采购人预算进行定制。对于关键检

测设备，建议选择覆盖范围更广的延保方案；对于辅助设备，可选择基础维护方案，以实现成本与保障的平衡。

5.8.4 长期服务承诺

我方承诺不因质保期届满而降低对采购人的服务标准。对于本项目设备，我方将持续提供技术支持、备件供应、软件升级及维修服务，确保设备在整个使用寿命周期内保持良好运行状态。对于采购人提出的合理服务需求，我方将继续按照“响应及时、处理规范、结果可追溯”的原则提供服务。

投标人名称：___河南新时达科技有限公司___（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日　　期：_2026_年_11_月_17_日