

货物采购合同

合同编号：豫财招标采购-2024-1538 包 2（采购项目编号）

签订地点：河南郑州

签订时间：2025年3月18日

甲方（盖章）：河南中医药大学

乙方（盖章）：河南豫商科技发展有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及招标代理机构：智远工程管理有限公司（项目编号：豫财招标采购-2024-1538）的《招标文件》、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，经甲、乙双方协商，就甲方向乙方购买货物及相关服务事宜，同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

一、合同货物名称及价格

1. 乙方负责向甲方提供下表中所列货物和相关的安装调试服务等（详细配置清单见附件）。

（1）清单 1：免税进口科学研究和教学用品

单位：元

序号	货物名称	品牌/制造商	型号规格	原产地	单位	数量	单价 (RMB)	小计 (RMB)	交货时间
1	无	无	无	无	无	无	无	无	签订合同后/天内
备件、专用工具、耗材等									
1	无	无	无	无	无	无	无	无	签订合同后/天内
合计		人民币大写：/（¥：/元）							/
备注		无							/

（2）清单 2：非免税货物

单位：元

序号	货物名称	品牌/制造商	型号规格	原产地	单位	数量	单价 (RMB)	小计 (RMB)	交货时间
1	超高效液相色谱仪	Waters/沃特世科技（上海）有限公司	ACQUITY UPLC H-Class PLUS	中国	台	2	798000.00	1596000.00	签订合同后 30 天内

备件、专用工具、耗材等									
无	无	无	无	无	无	无	无	无	签订合同后/ 天内
合计		人民币大写：壹佰伍拾玖万陆仟元整（¥：1596000.00 元）							/
备注		无							/

2. 本合同（清单 1+清单 2）总金额人民币大写：壹佰伍拾玖万陆仟元整（RMB：1596000.00 元）。

3. 本合同总金额为货物从生产厂家至河南中医药大学校内甲方指定地点总价。包括：货物和附属装置、备品备件、专用工具、安装调试、培训、运输、保险、验收检测费、各类税费及相关技术服务费用和验收合格之前及保修期与备品备件等为履行合同发生的所有含税费用。

4. 乙方负责办理合同所涉及的进口货物海关免税手续，甲方协助乙方办理进口免税相关事项，提供与其享受免关税待遇相关的证明文件资料，费用已包括在合同总金额内。

5. 本合同执行期间合同总金额不变。甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

6. 乙方所供货物若与合同要求不相符时，甲方有权拒收，并拒付该部分货物的货款。

7. 履约保证金：

双方签订合同前乙方按招标文件要求缴纳中标价（成交价）5%作为履约保证金，若乙方未履行合同或履行合同不符合要求的，则履约保证金不予退还；若乙方履行合同，货物经验收合格无质量问题，甲方无息退还履约保证金（凭收款收据）。

交纳方式：中标人在领取中标通知书后签订合同前将履约保证金汇（存）入采购方指定银行帐户：

开户名称：河南中医药大学

账 号：1702020609200014257

开户行：工商银行花园路支行（请注明中标通知书中的合同编号）

二、货物质量标准

1. 乙方提供的货物必须符合中华人民共和国国家相关标准、行业强制性标

准及环保要求。同时技术指标必须与乙方投标文件所陈述的指标保持一致。用于临床的医疗仪器必须有有效的医疗器械注册证。

2. 乙方提供的货物必须为全新的、未使用过的原厂原包装产品（含零部件、配件、随机工具、技术文件等），且进货渠道合法。

3. 乙方提供的货物必须包装外观完好、无破损，货物洁净完好、无划痕、无凹陷、无退色、无锈迹。

4. 乙方提供的货物不符合合同规定的质量要求的，甲方有权拒绝接受该货物，乙方应更换被拒绝的货物，并达到合同规定的质量要求，所造成的损失由乙方承担。必要时甲方有权解除合同。

5. 因货物的质量问题发生争议，由河南省商检部门进行质量鉴定。货物符合质量标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

三、货物包装、交货

1. 包装

(1) 合同货物的包装必须与运输方式相适应，应有良好的防湿、防锈、防潮、防雨、防腐及防碰撞的措施。凡由于不适当的包装而造成货物在运输过程中有任何损坏、丢失等由乙方负责。

(2) 包装应足以承受整个过程中的运输、转运、装卸、储存等，充分考虑到运输途中的各种情况（如暴露于恶劣气候等），以及露天存放的需要。

2. 交货

(1) 乙方交货时间：合同生效后国产货物 30 日、进口货物 90 日内全部交货。交货完毕后及时提交货物验收申请（货物经验收合格的，交货日期以甲方收到乙方验收申请函日期为准；验收不合格的，交货日期以实际验收合格日期为准）。即在 2025 年 4 月 10 日前完成全部仪器设备的安装调试，并交付使用（如由于采购人的原因造成合同延迟签订或验收的，时间顺延）。乙方逾期交付物品，则每迟交一周货物应向甲方支付货款总额 5% 违约金，不足一周按一周计算。

(2) 根据所购货物情况，甲方确定是否在发货前对所供货物进行检查，以保证所发货物与合同一致。所需费用由乙方承担。

(3) 乙方交货地点：河南中医药大学指定地点。

(4) 合同货物抵达甲方后，由甲乙双方一同清点货物数量，开箱检验表面状况，核对规格型号。并负责解决开箱检验清点发现的问题和赔偿。

(5) 乙方应将合同货物的产品序列号、用户手册、技术资料（包括详细装箱

单、质量证书、设备说明书、使用手册和其它相关技术资料)及配件、随机工具等一并交付给甲方。

(6) 专用工具及备品、备件应分别包装,并在包装箱外加以注明其用处。

四、合同货物的安装、调试

1. 乙方负责合同项下货物的安装调试至能够正常开机使用,且与合同要求的各项技术指标一致,符合各项安全标准,一切费用由乙方负责。

2. 乙方安装时须对各安装场地内的其它设备、设施有良好保护措施。

五、安全责任

乙方在安装、调试合同货物过程中要严格执行国家有关人身安全及防火安全的规定,做好各项防护措施,防止各类事故的发生,若造成人身伤害及货物损坏事故等,则由乙方负全部责任。

六、货物的验收

1. 在甲方验收前,乙方应提交合同货物验收报告、每台仪器设备制造厂商出具的明细装箱单、每台仪器设备制造厂商出具的出厂质量证书、每台仪器设备制造厂商出具的使用说明书。

2. 乙方应在甲方验收前,向甲方提供按本合同的技术规格、技术规范要求进行的测试报告和验收报告,验收以招投标文件、合同技术规格、产品相应的技术说明为标准。

3. 合同货物(系统)交货(完工)并完成操作培训、粘贴条码,且正常运行30天后,甲方使用单位组织验收。验收应在甲乙双方共同参加下进行。

4. 验收按国家有关规定、规范进行。验收时如发现所交付的货物有短装、次品、损坏或其它不符合本合同规定之情形者,甲方应做出详尽的现场记录,或由甲乙双方签署备忘录。此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和更换损坏部件的有效证据。由此产生的有关费用由乙方承担。

5. 如果合同货物运输和安装调试过程中因事故造成货物短缺、损坏,乙方应及时安排换装,以保证合同货物安装调试的成功完成。换货的相关费用由乙方承担。

6. 国内产品或合资厂的产品必须具备出厂合格证。

7. 进口产品必须具备省级(或相当于省级)商检部门的检验证明,进口免税设备需要同时准备免税证明、报关单、外贸合同。

8. 乙方保证合同项下提供的货物不侵犯任何第三方的专利、商标或版权。

否则，乙方须承担对第三方的专利或版权的侵权责任并承担因此而发生的所有费用。

9. 合同货物验收未能通过的，乙方负责及时整改。若整改后仍未能合格的，甲方依法追究其经济及法律责任。

10. 验收合格后双方共同签署验收报告，验收合格日期以最后的签字日为准。

七、培训

乙方为甲方提供操作及维护培训，主要内容为货物的基本结构、性能、主要部件的构造及原理，日常使用操作、保养与管理，常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在货物安装现场或按甲乙双方协商安排。与培训相关的未尽事宜按招标文件的要求及投标文件中提供的方案执行。如需要可另附培训协议。

八、付款方式

中标的货物安装调试，正常运行 30 天后，采购方组织有关人员及使用单位联合验收，验收合格后采购方支付合同价的总额。

申请付款时必须提交以下文件和资料：1、资金支付申请书；2、由甲方签字的验收报告；3、教学、科研设备需开具增值税专用发票，其他货物、服务需开具增值税普通发票。

具体步骤：乙方填写《资金支付申请书》、开具抬头为甲方的发票，并送交甲方；甲方填写《验收报告》，乙方凭《资金支付申请书》和《验收报告》由甲方支付货款。

九、质保期限

合同货物国产仪器设备整机免费质保期三年，进口仪器设备整机免费质保期一年。质保期自甲乙双方在设备验收报告签字之日起计算。

十、售后服务

1. 乙方须指派专人负责与甲方联系售后服务事宜（联系人：武蒙迪，电话：0371-66670889）。

2. 质保期内，乙方负责对其提供的货物上门进行硬件维修、软件维护和升级等免费服务，甲方不再支付任何费用，但人为因素或自然灾害造成的损坏除外。

3. 质保期内，乙方在接到甲方系统故障或问题告知后，1 小时内做出回应，48 小时内到达现场排除故障。

4. 质保期满后，乙方负责终身维修，维修需要更换零配件时，按出厂价收取，不再收取其他费用。维修响应时间为接到报修后 24 小时内。乙方不定期免

费提供仪器维护和进行软件升级和技术指导。质保期满后，乙方根据用户需要提供使用人员继续培训服务，费用视情况而定。

十一、索赔

1. 甲方如对乙方所提供的货物有异议，甲方有权根据有关检验结果向乙方提出索赔。

2. 在合同执行期间，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 乙方同意退货，并按合同规定的同种货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用。

(2) 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额甲乙双方商定降低货物的价格。

(3) 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或修补缺陷的部分，乙方应承担一切费用和风险并负有甲方所发生的一切直接费用。同时，延长质量保证期。

3. 如果在甲方发出索赔通知后 30 天内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。甲方将从合同款项中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

十二、违约责任

1. 乙方未能交付货物，则向甲方支付合同总额 20%的违约金，同时履约保证金不予退还。

2. 乙方交付的货物与投标文件或合同不相符的，甲方有权拒收，乙方向甲方支付合同总额 30%的违约金，同时履约保证金不予退还。

3. 甲方无正当理由拒收货物，拒付货款的，则向乙方支付合同总额 10%的违约金。

4. 乙方逾期交付货物（交付最终时间以甲方收到乙方提交的申请验收函之日为准，但若货物经验收不合格的，交付最终时间以最终验收合格日期为准。），则每迟交一周货物应向甲方支付货款总额 5%违约金（不可抗力除外），违约金乙方同意从货款中扣除，逾期超过四周，甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付合同总额 20%的违约金，同时履约保证金不予退还”。

5. 甲方逾期付款，则每延迟一周付款甲方应向乙方支付货款总额 0.5%违约金，违约金总额不超过合同总价的 5%（不可抗力除外）。

6. 乙方必须按甲方指定地点按时交货，货物不符合质量标准的，乙方必须按时负责调换至合格为止，并承担由此产生的实际费用。不能按时调换至合格者，按不能交货处理。乙方若不能按时交货，甲方将不保证按时付款，所造成的一切后果由乙方承担。

7. 若乙方提出换货，则按第十二条第 2 款执行。

十三、争端的解决

1. 凡与本合同有关而引起的一切争执和分歧，甲乙双方通过友好协商解决或提交河南省政府采购管理部门调解，如协商或调解不成，任何一方可以向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁裁决。

2. 在进行仲裁期间，除提交仲裁机构的事项外，合同其他部分应继续履行。

十四、合同组成

本项目招标文件、投标文件及下列附件等均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同样法律效力。

1. 中标通知书（附件 1）；
2. 中标货物分项报价一览表（附件 2）；
3. 中标货物制造商配置清单（附件 3）；
4. 中标货物技术参数及配置表（附件 4）；
5. 供货商质量保障及服务表（附件 5）；
6. 中标货物安装培训计划表（附件 6）
7. 中标货物制造商售后服务承诺（附件 7）

8. 临床使用的医疗器械应提供一份以下复印件：①医疗器械注册证；②医疗器械产品注册登记表；③产品检验报告；④医疗器械生产许可证；⑤医疗器械经营企业许可证等复印件一份。并保证以上证件均在有效期内。

十五、合同解除和终止

1. 甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务，合同自然终止。
2. 如果一方严重违反合同，并在收到对方违约通知书后在 30 天内或在指定期限内仍未能改正违约的，另一方可立即终止本合同。

十六、其它

1. 本合同乙方不得将本合同全部或部分分包给他人。乙方在任何情况下都不得全部或部分转让其应履行的合同义务。
2. 合同若有变更须经甲乙双方签字确认。

3. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、合同修改书、往来信函等）均为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日期。

4. 本合同经甲方、乙方法定代表人或授权代理人签字、盖章后生效，生效日以最后一个签字日为准。

5. 乙方承诺负责本合同货物的报废回收事宜。

6. 本合同一式十份，其中甲方六份、乙方二份，招标公司二份。

7. 本合同合计 21 页 A4 纸张，缺页、缺签字日期之合同为无效合同。

8. 合同正式签订后，乙方应在两日内向甲方提供合同网络备案所需要的电子和纸质文档资料各一份，否则影响货款支付，后果自负。

9. 未详尽之处双方协商解决。

甲方：河南中医药大学

乙方：河南豫商科技发展有限公司

地址：河南省郑州市郑东新区金水东路
156 号

地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海
东路 1507 号 3 号楼 2 单元 1508 号

项目组织实施单位负责人签字：雷敬卫

企业法人签字：武蒙迪

项目主管校领导签字：张振强

被授权人签字：戴广美

学校印章：

单位印章：

开户银行：郑州银行股份有限公司文化宫支行
帐 号：9991 5600 0260 0047 9900 0002

名 称：河南豫商科技发展有限公司

电话：0371-66670889 传真：无

联系人手机：18337111559

签字日期：2015年3月18日

签字日期：2015年3月18日



附件 1:

中标通知书 (扫描)

中标通知书

河南豫商科技发展有限公司:

河南中医药大学豫药研究质量评价标准研究公共平台升级建设项目包2招标, 于2025年02月17日公开招标开标后, 已完成评审工作。现确定你单位为本项目中标人, 中标情况如下:

中标价: 1596000.00元

交货期: 自合同签订之日起30日历天

质量要求: 符合国家、行业标准及采购人的要求

质量保证期: 国产仪器设备整机免费质保期三年【自验收合格并交付给甲方之日起计算】

交货地点: 河南中医药大学龙子湖校区

请你方在接到中标通知书后, 须在 2 个工作日内与采购人签订合同。

特此通知

采购人: (盖单位章)

2025年02月18日

代理机构: (盖单位章)

2025年02月18日

投标货物分项报价一览表

序 号	货物名称	型号规格	制造商	产 地	单 位	数 量	单 价 (RMB)	小 计 (RMB)	运输及 保险费	技术 服务费	税 费	交 货 日 期	交 货 地 (港)	备 注
1	超高效液 相色谱仪	ACQUITY UPLC H-Class PLUS	沃特世科技(上 海)有限公司	中 国	台	2	798000.00	1596000.00	已含	已含	已含	合同签订后 30 日内	郑东新区 河南中医 药大学	无
...	备品备件 及其他	配件 消耗品 维护工具箱:		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	合计			/	/	2	/	1596000.00	/	/	/	/	/	/
人民币总价 壹佰伍拾玖万陆仟元整 (¥: 1596000.00)														
另附制造商: 超高效液相色谱仪配置清单														
备注														

甲方货物负责人签字:

雷毅卫 陈升公

附件 3：制造商：沃特世科技（上海）有限公司

超高效液相色谱仪配置清单

- 1、超高效液相色谱四元泵一套；
- 2、在线脱气机一套；
- 3、自动进样器一套；
- 4、柱温箱一套；
- 5、二极管阵列检测器一套；
- 6、蒸发光检测器一套；
- 7、色谱柱三根；
- 8、进样小瓶 300 个；
- 9、流动相瓶子 5 个；
- 10、空气压缩机一套；
- 11、数据处理系统及软件 1 套。

甲方货物负责人签字： **雷敬卫** 

附件 4:

货物技术参数及配置表

序号	货物或配置名称	图片	型号规格	规格参数	数量	制造厂(商)	原产地(国)	甲方货物负责人签字确认
1	超高效液相色谱仪	无	ACQUITY UPLC H-Class PLUS	1. 四元溶剂管理系统 *1.1 色谱泵：一体式独立柱塞，数控直线驱动色谱泵技术，双压力传感器反馈回路，无需阻尼器。 1.2 泵压力传感器反馈回路：2 路 1.3 梯度模式：四元梯度，1~4 路溶剂任意混合，后期可扩展到 9 路溶剂流动室； 1.4 溶剂脱气：集成式真空脱气，4 个排气仓；另有 1 个排气仓专供 SM-FTN-H 清除溶剂使用 1.5 溶剂混合：采用自动在线混合溶剂，得到不同 pH、离子强度以及含不同有机改性剂的流动相 1.6 可设置的流速范围： 0.010~2.000 mL/min，增量为 0.001 mL 1.7 最大操作压力：15,000 psi 1.8 流速精度：0.07% RSD 1.9 自动缓冲盐配置功能：可实现自动配置缓冲盐浓度和 pH 值梯度 1.10 梯度变化模式：预编 11 种梯度曲线，分为 1 线性、2 步进、4 凹线、4 凸线四种类型 2. 自动进样器 2.1 流通针式进样模式，保证进样的准确性。 2.2 定量同步：泵和进样器之间可实现进样同步，提高保留时间重现性 2.3 样品容量：96 个样品（2 mL 样品瓶） 2.4 进样精度：0.25% RSD 2.5 样品交叉污染度（样品残留）： 0.002% 2.6 进样体积：0.1~10 μL 3. 柱温箱 3.1 温度范围：室温~90.0 $^{\circ}$C，增量：0.1 $^{\circ}$C； 3.2. 溶剂平衡：主动预加热 3.3 色谱柱追踪：智能芯片技术，利用色谱柱信息管理功能追踪并存档色谱柱的使用历史。信息类型为 18 项。 4. 二极管阵列检测器 4.1 波长范围：190~800 nm	2	沃特世科技（上海）有限公司	中国	

附件 5:

供货商：河南豫商科技发展有限公司质量保障及服务表

致：河南中医药大学：

根据贵方招标编号为豫财招标采购-2024-1538 的货物（具体货物见附件 3），我公司对该项目售后产品做出如下质保及售后服务承诺：

序号	质量保障措施及服务内容	承诺	备注
1	整机保修	三年	
2	随机标准配件	三年	
3	加购选配件	三年	
4	随机资料、光盘介质、软盘介质、连接线、指示灯、电源线、随机工具等。	随机配置见随机装箱清单	
5	运输方式	免费送货上门	
6	交货时间	2025 年 4 月 10 日前交货完毕	
7	安装、调试服务	免费安装调试	
8	整机免费换货期限	12 个月	
9	免费上门服务期	终身。提供随叫随到上门服务，全天候 24 小时响应（包括节假日如春节、国庆节、五一节等），	
10	质保期内产品故障服务响应时限	1 个小时内响应	
11	服务时间	24 小时（包括节假日如春节、国庆节、五一节等）	
12	上门时间	48 小时内响应及时上门	
13	故障修复时限	8 个小时内修复	
14	备品配件供应响应时限	2 个工作日内	
15	保质期满后的保修服务费用	详见开标一览表	
16	免费技术支持	终身	
17	客户操作人员技术培训	免费技术培训至少 3 名操作人员，操作和简单故障处理。	
18	郑州维修部地址	河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1507 号 3 号楼 2 单元 1508 号	
19	联系人	武蒙迪	
20	联系电话	0371-66670889	
21	维修服务热线	800(400)8202676	
22	其他承诺	无	

承诺公司签字（盖章）：河南豫商科技发展有限公司



附件 6:

(超高效液相色谱仪) 安装培训计划表

序号	项目	具体内容
一	培训所要达到的目标	使用人员能掌握和了解设备的设计原理及技术规范; 可以做软、硬件正确使用和操作, 仪器的校准、仪器软件的使用; 能应付各种突发事件、快速判断故障、进行应急处理。
二	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
三	培训标准	理论培训标准: 熟悉超高效液相色谱仪各核心部件: 进样器、色谱柱、检测器、色谱泵、柱温箱等的仪器原理, 包括各模块的位置和相互连接关系, 掌握不同操作模式的原理、特点及适用情况。进行深入培训。 操作培训标准: 仪器开机与关机, 能够按照正确顺序开启和关闭仪器及相关软件; 知道在开机和关机过程中需要检查和设置的参数与部件; 可以在仪器软件中准确设置各项分析参数; 可以针对不同样品, 进行常用流动相的选择, 检测器的选择使用, 样品的分类、数据的归类等 日常维护与故障排除培训标准: 了解仪器日常维护的要点和周期, 掌握各部件的清洁和保养方法; 能够识别常见的故障现象, 掌握基本的故障排查方法和步骤, 如压力过高时检查色谱泵、过滤器、色谱柱是否堵塞等, 并能采取相应的解决措施。
四	培训时间	3 天
五	培训人数	3-10 人次
六	培训费用	免费
七	培训地点	用户所在地进行技术培训
八	其他优惠政策	无

承诺公司签字 (盖章): 河南豫商科技发展有限公司

联系人: 武蒙迪

联系电话: 0371-66670889

维修服务热线: 800(400)8202676



Waters 公司售后服务及培训计划

为了更好地为广大Waters（沃特世）用户服务，本公司针对本项目（项目名称：河南中医药大学豫药研究质量评价标准研究公共平台升级建设项目；项目编号：豫财招标采购(2024-1538)；包号：豫政采(2)20250079-2；包名称：河南中医药大学豫药研究质量评价标准研究公共平台升级建设项目包2；包2：豫药研究质量评价标准研究公共平台超高效液相色谱仪购置项目），做出如下的承诺和计划，其中内容包含：售后服务热线、售后服务期限、服务内容，响应时间、安装调试、培训计划、应用支持计划及零备件供应等等，具体如下：

一、全国售后服务热线

全国免费售后服务热线：800（400）820 2676,7*24 小时在线服务，指导操作，诊断故障，排除故障。

上海办公室：021-61562666

北京办公室：010-57690500

广州办公室：020-28296555

河南常驻维修人员

总负责人：曹东磊 18037885465

序号	联系人	部门	服务地	服务年限
1	曹东磊	售后服务工程师	河南	12 年
2	张瑞	售后服务工程师	河南	10 年
3	陈永涛	售后服务工程师	河南	9 年
4	陈银峰	售后服务工程师	河南	9 年
5	贾砚鹏	技术服务工程师	河南	7 年
6	李俊华	技术服务工程师	河南	2 年

二、质保期及质保期满后的售后服务方案

为了更好地为广大沃特世（Waters）用户服务，对本次项目超高效液相色谱仪维修规定如下：

1. 超高效液相色谱仪整机保修 3 年，终身维护，整套设备现场安装、现场培训，使技术人员能够掌握该设备的操作方法及常见故障的排除方法。
2. 保修期之内的维修及内容
 - 1) 仪器经安装调试双方签字后，即进入保修期。
 - 2) 保修范围内的零部件等不收取费用（易损件除外）。
 - 3) 保修期内维修服务不收取服务费用（包括交通、住宿费。）
 - 4) 保修期内一年 4 次的回访，回访包括：仪器的日常维护注意事项及仪器的维护使用等
 - 5) 在质保期结束前 1 个月，要对仪器进行一次全面的维护与保养。
 - 6) 提供仪器的操作使用视频等文件
3. 保修期之外的维修
 - 7) 保修期之外的维修费用按公司规定合理收取。
 - 8) 维修后的质量承诺：同样的故障在 3 个月内再次出现，免维修工时费和材料费。易损件，消耗件更换及因为环境等极差条件引起的部件损坏除外。
 - 9) 一年 4 次定期的电话回访
 - 10) 一年 2 次不定期的上门回访
 - 11) 对后期的仪器移机、安装等提供免费的指导

三、响应时间及解决问题的方式

Waters（沃特世）作为专门液相色谱仪和超高效液相的生产厂家，具备健全完善的售后服务体系，在河南设有维修服务网点，有常驻的维修工程师，能迅速响应和解决客户使用过程中的问题。

1. 解决问题及维修响应时间

- 1) 接到用户维修仪器邀请后，在 1 小时内给予答复，并能解决常规问题；
- 2) 需要到现场维修，到达时间：24 小时到达现场，48 小时解决问题，严重的问题解决时间不超过 1 周。

3) 提供应急维修措施，如果客户仪器短时间无法解决，可以提供备用机方案，或者协调客户到指定的应用实验室进行样品的测定，具体的协商解决。

2. 解决问题其他方式

1) 免费电话支持专线

800 (400) 8202676 是 Waters（沃特世）为中国大陆用户提供的免费电话支持专线，技术服务中心的资深工程师们将在第一时间为用户解答任何技术相关问题，经验丰富的他们能够保证及时地通过在线电话方式解决 80%以上来自于用户的各种问题，因而可以降低及缩短用户停机的时间。

2) 在线技术服务中心

通过 Waters 网站在线服务申请系统 iRequest™，您可以一周 7 天 24 小时随时快速方便地递交服务申请，亦可跟踪有关您的申请的所有相关信息及进展，进一步增强您和 Waters 公司服务、支持和培训团队的沟通。

3) 微信小程序

您也可以通过沃特世技术服务微信小程序进行咨询报修等

4) 4) 远程监测和诊断服务

远程监测和诊断服务，涵盖了实时帮助、实时监测、i 时诊断和解决问题方案。在得到您的允许后，Waters 公司技术支持专家可以通过互联网 24 小时实时监

测用户的仪器状态，远程遥控检查仪器的状态和各项参数以实施实时故障排除(该服务包含在仪器保修期服务及Waters 全面保障计划内)。

四、仪器到货及安装

1. 安装前准备工作：在您购买的仪器发货后，我们会根据仪器的型号和配置提前为您提供所需的现场安装准备条件文件，以保证安装的前期准备工作能够及时、顺利地 完成。有关安装准备的任何问题，欢迎致电免费服务热线 800(400)8202676，我们的工程师将在第一时间为您解答问题。请您尽量在到货后 30 天内与我们联系进行安装。在确认现场条件完备并与您商定安装时间后，我们将安排工程师前去安装。

2. 仪器到货时，请您立即对货物的外包装进行检查以确认其是否处于完好状态。若发现损坏，请您拒绝签收货物、并立即电话联系 Waters 客户运营部门，并随后提供书面说明。如我们在仪器到货后三个工作日内没有收到您对货物外包装提出的书面异议或说明，则视为双方都认同货物外包装处于完好状态。若在之后发生、发现的任何外包装损坏而造成的货物损坏，将无法向货运及保险公司索赔，届时须由您承担货物损坏之相应后果。鉴于仪器及化学品、测试标准样品等的存放条件、可能发生的仪器索赔期等因素，请您尽量协助我们在仪器 到货之日起 30 天内安排安装调试。如您确有特殊原因不能在上述时间内安排安装调试，请您最迟在收货后 30 天期限届满前 10 个工作日提前书面通知我公司，并且告知预计的仪器安装调试时间

3. 安装调试：仪器到货后，我们会指派具有相关产品服务资质的工程师为您进行安装及现场培训，工程师将在用户的协同和监督下共同开箱点货、验货。工程师有责任协助用户辨明物品型号并与装箱单核对，若有任何不符，工程师将协助用户与 Waters 公司客户运营部门联系处理。

4. 工程师将按照 Waters 公司标准安装流程上的安装、测试及现场培训步骤进行系统的安装。安装调试结束后， 双方在工作报告上签字确认。

五、培训方案及实施

为了方便用户尽快掌握仪器的使用并且能够充分发挥仪器的性能，从而使用户获取相关应用领域高标准的数据，我们建议您尽量安排具有相关背景的人员参与仪器的安装调试及培训。我们的现场培训内容将不包括对应用和化学背景等基础知识等方面的培训，但工程师会随时解答用户关于这方面的问题。

(1) 现场培训

培训地点：用户所在地进行技术培训

培训内容安排如下：3天，培训人数：不限

第一天	上午	超液相色谱仪进行安装培训，熟悉核心部件：色谱泵、进样器、色谱柱、柱温箱、检测器，对各部件的结构原理和硬件构造进行深入培训，并进行搭建连线
	下午	对操作软件进行安装调试并进行讲解软件的使用方法，对超液相色谱仪进行测试，保证仪器的问题，同时讲解使用测试过程，日常的自检的方法和注意事项
第二天	上午	仪器使用方法的设定，操作的流程，并指导用户独立操作仪器做样，数据的采集和定量处理、报告生成及方法的转换等
	下午	应用方面的讲解培训，针对客户不同样品，常用流动相的选择，检测器的选择使用，样品的分类、数据的归类等
第三天	上午	仪器的日常维护（进样器、管路等），各种使仪器保证最佳状态的方法设定。
	下午	常见问题的解决方法及注意事项，出现突发事件排除的步骤（基线漂移、噪音大、压力过高等）

(2) 其他额外培训

Waters（沃特世）公司有全职的资深应用技术专家 60 多位，强大的技术支持能力深得业内用户的认可。客户使用一段时间后，沃特世客户培训中心为客户提供多元化的课程选项及灵活性的服务，充分结合线上培训的灵活性和线下培训，根据客户需求线上学习理论推出全新“混合式培训”模式，线上课程结合和线下实操的培训模式。

2.1 二次应用培训（推荐使用使用 1-2 个月后）：根据客户需求，资深应用技术工程师可以为进一步对客户使用过程中存在的问题进行现场应用培训，其中包含：帮助用户建立优化的液相色谱仪方法，使用仪器软件的基本方法和技巧等等，从而能够帮助用户最大限度地发挥仪器的功能。

2.2 “沃特世E 学堂”支持网页版或手机版随时随地学习，提供 30 天学习有效期，可以反复观看反复学习，讲师定期在线答疑。

2.3 直播答疑，我们每月都会组织 1-2 名专家进行直播答疑，及时有效的助力你解决日常仪器使用过程中遇到的难题。

2.4 线下国内培训班（推荐仪器使用 3-6 个月之后）

Waters（沃特世）公司在中国设有培训应用中心（北京、上海、广州），根据客户的需要，可以为客户不定期的开展一系列的培训，为客户仪器的使用提供优质的培训方案和教程，培训后颁发结业证书。

2.5 时间经验分享会：

不定期举办维护保养、使用技巧及行业应用经验分享讲座。关注“沃特世技术服务”微信公众号，及时查看最新信息和报名

六、国内零备件供应

在中国，Waters公司在上海/北京/广州三个地方有丰富的零备件仓库，在上海保税区有仓库，为广大客户提供充足的零备件货源。高品质原装零配件，有助于确保仪器具有优异的质量、可靠的性能。我们保证为用户更换的所有零配件都是 Waters 高品质原装零配件

沃特世科技（上海）有限公司

