



2、售后服务

2.1、质量保证承诺

A、质量保证：

1) 我司保证合同项下所供设备是全新的、未使用过的，除非合同另有规定，设备应含有设计上和材料的全部最新改进。除非合同另有规定，我司进一步保证，合同项下提供的全部设备没有设计、材料或工艺上的缺陷（由于按业主方的要求设计或按业主方的规格提供的材料所产生的缺陷除外），或者没有因我司的行为或疏忽而产生的缺陷，这些缺陷是所供设备在最终目的地国家现行条件下正常使用可能产生的。

2) 本保证在合同设备最终验收后的一定期限内保持有效，或在最后一批合同设备到达目的地后的一定期限内保持有效。对保证期内所发现的缺陷，买方应尽快以书面形式通知我司。

3) 我司收到通知后在规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的设备或部件。如果我司收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由我司承担，买方根据合同规定对我司行使的其他权力不受影响。

4) 在我司服务不够及时，或在用户认为必要的时机，设备生产厂商应直接面向买方对自己的产品提供技术支持服务，包括技术咨询，软件升级等。对此，设备生产厂商会提供书面保证，并作为合同的有效组成部分。

5) 我司提供的设备，保证满足运行的高度可靠性。

6) 我司提供备品备件支持，保证出现故障时会及时更换。

7) 验收保证：整体通过用户方及有关主管部门验收, 所发生的验收费用由中标人承担

8) 知识产权承诺：

①采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如我司不拥有相应的知识产权，则在投标报价中已经包括合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购人损失的，我司承担全部赔偿责任。



②我司如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，会在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，我司将会提供开发接口和开发手册等技术文档。

9) 货物包装承诺，包含以下内容“合同中约定的包装标准与本公司在投标文件中承诺的一致，且投标文件应作为合同附件与合同具有同等法律效力”

2.2、售后服务承诺

我司针对本次投标活动提供的售后服务包括但不限于以下内容：

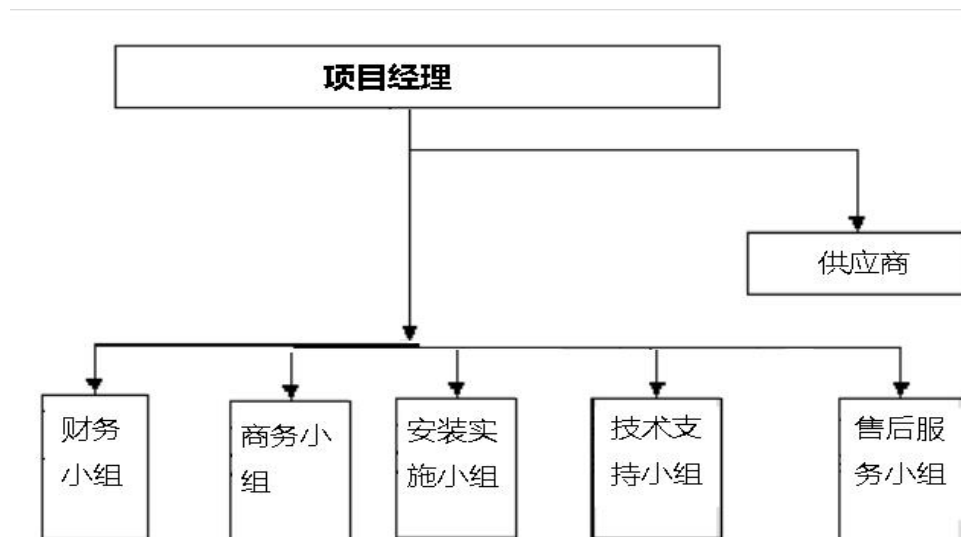
A、质量保障措施：

严格遵守招标文件明确的质量验评标准，控制货源，我司保证提供的货物是全新的，未使用过的，符合合同规定的质量、规格、性能，并按照相关国际标准、中国国家标准及行业标准检验的合格产品。保证投标产品性能均满足或者优于招标文件要求。

质量保证：按本项目的行业规则或双方签订合同时的约定执行。质保期内如果出现质量问题，我司保证无条件更换，由于质量问题造成的损失由我司负全部责任。

B、组织保障措施：

我司将选派优秀项目经理及高素质的管理、技术人员组成精干高效的领导班子，抽调具有丰富施工经验的专业化队伍。组织架构如下图所示：



C、管理保障措施

1) 严格按照招标文件技术要求，技术人员结合本项目各产品工艺特点，制定各类安装调试施工工艺和质量标准细则；



2) 真正贯彻质量标准，制定切实可行的质量检查程序，使每个施工环节都处于受控状态，并严格控制招标文件中带星号部分的质量标准，核对每个供货产品厂家的品控追溯，确保供货厂家做到出厂合格率100%。

我司定期召开质量专题会议，发现问题及时纠正，以推进和改善质量管理工作，使质量管理走向标准化。

3) 职能部门加强质量管理，修订和完善各项规章制度，制定和实施创优目标及措施；同时加强各职能部门的岗位技能培训、专业技术工种培训，提高实际操作水平。

4) 质检员要经常深入终端客户实验室，发挥监督检查的作用，在检查中善于发现问题，解决问题，保证产品质量有可追溯性。

D、备品备件供应保障措施：

1) 我司所提供的货物同时符合国家有关安全、卫生、环保规定。保证产品按合同要求提供全新设备（包括零部件、附件、备品备件等），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，且达到我公司投标文件及澄清文件中明确的技术标准。

2) 我司将对各种型号的货物预备正常使用寿命期内足够的备件、附件和易损件并保证时原厂生产的产品，以满足货物正常运行及出现售后维修或更换时的需要。根据设备运行及使用期限进行跟踪统计，不会出现配件断货和缺乏耗材的情况发生。我公司针对包括备品备件在内的所有产品提供“三包”服务。

备品备件库房现场图片



E、缺陷瑕疵产品处理：

1) 在质量保证期内发现所供货物有缺陷或瑕疵，使用单位应尽快以书面形式通知我司。收到通知后我司会在规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的设备或部件。

2) 如果我司收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，使用单位可以采取必要的补救措施，但其风险和费用将由我司承担，使用单位根据合同规定对我司行使的其他权力不受影响。

售后服务现场案例图片：



相关方案说明：

我公司有专业的售后服务技术人员，有丰富的售后服务经验，无论从质量保障，备品备件供应保障，响应时间保障，质量保证期（保修期内、外）保障、专业售后网点配备的专业工具等方面都可以满足并胜任本次项目所要求的全部内容，一定能做到让您省心、安心。“一切以客户满意为中心，是我们的宗旨和理念”。

2.3、售后服务机构网点及联系方式

维修单位基本信息

(1)、维修单位名称、地点及联系方式：

维修（售后）单位名称：河南勇攀生物科技有限公司

售后服务地点：河南省郑州市二七区马寨镇东方路66号3号楼2层216室

联系人：贾元旭 联系电话：15838283528

(2)、维修技术人员组成:

类别	职务	姓名	证书名称	联系方式/证书编号
管理人员	总经理	贾元旭	/	15838283528
技术人员	工程师	赵忠玲	电子元器件及材料	ZGC14041299
	工程师	周湘泰	临床基因扩增检验 技术人员培训上岗 证书	2019052631224
	电工三级	高建忠	维修电工三级	1756000000807806
售后服务人员	售后服务主管	赵忠玲	电子元器件及材料	ZGC14041299
	售后工程师	周湘泰	临床基因扩增检验 技术人员培训上岗 证书	2019052631224
	售后工程师	钱光辉	化工检验焊工三级	1756000000307787

附售后人员从业资格证书

姓名 商建忠 性别 男

出生日期 1976 年 04 月 17 日

Birth Date Year Month Day

证书编号 1785201030172831

Certificate No.

身份证号 1785201030172831

ID Card No.

职业技能等级证书 (印)

Seal of Occupational Skill Level Certificate

2017 年 03 月 01 日

Year Month Day

职业(工种)及等级 维修电工三级

Occupation & Skill Level

理论知识考试成绩 62.0

Result of Theoretical Knowledge Test

操作技能考核成绩 85.0

Result of Operational Skill Test

评定成绩 合格

Result of Test

No.17910527

		职业(工种)及等级	化工检修焊工 3 级
		Occupation & Skill Level	
理论知识考试成绩		71.0	
Result of Theoretical Knowledge Test			
操作技能考核成绩		82.0	
Result of Operational Skill Test			
姓名	钱光辉	性别	男
Name		Sex	
出生日期	1991 年 01 月 14 日	评定成绩	合格
Birth Date	Year Month Day	Result of Test	
证书编号	1760000000302167		
Certificate No.			
身份证号	4608211991114539	职业技能鉴定(指导)中心(印)	
ID Card No.		Seal of Occupational Skill Training Agency	
		2017年03月	
发印		Month	
肇庆市职业技能鉴定中心		No.179110838	

本证书持证人对2019年5月26日至5月31日参加了湖南省临床检验中心组织的临床基因扩增实验室技术人员上岗培训班培训，经专业理论考试及实验操作考核合格。	姓名：<u>周湘泰</u> 性别：<u>男</u> 身份证号：<u>430602199406207412</u> 工作单位：_____ 签发单位：<u>湖南省临床检验中心</u> 签发日期：<u>2019</u>年<u>5</u>月<u>31</u>日
---	--

编号：2019052631284

	经北京市中级专业技术资格评审委员会评审，持证人具备中级专业技术资格。 <i>Approved by Beijing Intermediate Specialized Technique Qualification Evaluation Committee, Confirmed to be with the Intermediate specialized technique qualification.</i>
姓名 赵守玲 <i>Full Name</i>	资格名称 工程师 <i>Qualification</i>
性别 女 <i>Sex</i>	专业 电子元器件及材料 <i>Specialty</i>
出生日期 1982年11月 <i>Date of Birth</i>	授予时间 2014年09月21日 <i>Date of Conferment</i>
证书编号 ZGC14041299 <i>Certificate No.</i>	北京市人力资源和社会保障局 二〇一四年九月



2.4、产品保修期承诺

A、保修期限：

我司对所有投标产品均提供3年免费保修，保修期内免费提供所需配件，免费维修、不再收取任何费用。

1)、质量保证期内：

(1) 在质量保证期内，我司提供设备维护和支持服务。相关设备的现场技术服务。提供免费上门维修和技术支持的服务。

(2) 如果货物发生故障，我司会及时调查故障原因并免费修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者免费更换整个或部分有缺陷的材料，不能长时间影响运行。

(3) 保修期间每年可享受4次免费定期上门维护保养、免费技术支持、技术升级、免费培训等服务。并提供终身维修服务；

(4) 质保期内免费对系统缺陷修补和功能升级；

(5) 所有货物在质保期结束前1个月，我司免费提供进行一次全面的维护、保养、数据备份及系统维护培训服务；

(6) 在供货设备中如果有缺陷的产品，我司在维修后设备延长一年质保期，如发生有重大缺陷的设备，我司重新计算质保期，所有设备在质保以外均提供终身维护服务。

2)、质量保证期外：

(1) 我司提供的设备负责终身维护，质保期外的设备维修及配件更换，我公司只收取成本费，成本价有偿提供修理及更换零配件服务。不再额外收取其它费用；系统版软件成本价负责升级到最新版本。

(2) 在保修期过后，设备不是由人为操作出现故障，将提供免费维修，只收取材料费；服务形式包括远程访问服务和现场服务两种形式。

(3) 如人为因素损坏，我司按备品备件清单的价格收取零件费，不再收取人工费、安装费、调试费等费用；

(4) 我公司提供质保期满后所有产品的备件供应和正常的售后服务，并为了确保设备在无须更换关键元件的条件下能够正常运行又不降低设备的可靠性。

B、响应时间：



1) 我司在接到售后电话后，**公司将派专业工程师7*24小时响应，在1小时内到达现场提供免费上门服务**，对设备故障协助业主做出及时、高效的判断，并提出维修方案，如果需要设备制造商解决的及时与设备制造商联系、反馈、协调、**8小时内解决问题**。如不能及时解决问题公司提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）。

2) 我司提供全天候（7×24小时）的热线电话响应服务，包括零部件，人工和技术咨询，不再另外收取费用。

在周一至周日（包含法定节假日）上午8:00，下午18:00有效工作时间提供现场服务，在上述时间段以外提供非现场服务，不再另行收费。

C、应急维修处理：

接到客户应急维修的通知后，我司技术人员7*24小时响应并给予答复，电话服务无法解决的，1小时内派合格的客户服务工程师到达用户现场进行维修，8小时内解决客户的问题。

D、免费安装调试培训服务：

仪器到达用户所在地后，用户准备好仪器正常运转所需要的水，电，气等条件后并及时通知我司售后服务人员，我司将安排原厂技术人员及我司技术工程师24小时内上门安装，调试。并负责对用户方有关使用，维护，维修人员进行安装，操作，维护维修进行免费现场培训或集中培训，培训不收取任何费用。

2.5、应急机制方案

A、应急处置小组：

1) 我司为本项目的实施会成立以项目经理为组长，商务经理和售后经理为副组长为班底的应急处置小组。紧盯项目实施的进度及时处理应急情况发生的具体事务。

2) 编制项目实施组织设计及进度计划的同时，制定详细项目进度应急预案。

3) 在项目实施过程中，应急处置小组对项目实施的进度情况进行跟踪监控，并做好详细记录。

4) 当发生突发事件时，应急处置小组工作立即启动，并收集好相关资料。



5) 对突发事件的原因进行深入分析，找出问题的根源，如果有人为原因追究相关责任人。

6) 根据分析结果，制定切实可行的解决办法。

7) 对应急处置小组分析制定的措施进行实际实施，相关部门根据实施办法对下一步工作计划及安排进行调整，应急处置小组对措施执行情况监督考核，确保落实到位。

B、应急处理机制方案：

1) 突发事故发生后，事故现场应急处置小组人员将立即开展工作，及时发出报警信号，互相帮助，积极组织自救；在事故现场及存在危险物资的重大危险源内外，采取紧急救援措施，特别是突发事件发生初期能采取的各种紧急措施，如紧急断电、组织撤离、救助伤员、现场保护等；及时向项目部安全领导小组报告，必要时向相邻可依托力量求教，事故现场内外人员应积极参加援救。

2) 事故现场由项目部安全领导小组组长任现场指挥，全面负责事故的控制、处理工作。项目部安全领导小组组长接到报警后，应立即赶赴事故现场，不能及时赶赴事故现场的，必须委派一名项目部安全领导小组成员或事故现场管理人员，及时启动应急系统，控制事态发展。

3) 各应急处置小组的人员，要接受项目部安全领导小组的统一指挥，立即按照各自岗位职责采取措施，开展工作。

4) 针对设备出现的故障或问题，我方将指定专业人员首先进行远程了解情况及指导，确保问题不继续扩大或蔓延，同时，以最快速度赶赴现场进行现场解决。如果短时间内解决不了，将提供备品备件进行更换，以保证设备的正常运转

C、应急处理时间：

接到客户应急维修的通知后，我司的技术人员7*24小时响应，30分钟内给予答复，电话服务无法解决的，接到报修电话后1个小时内到达现场提供免费上门服务，到达现场后8小时内恢复故障，否则一周内提供同等档次的备品备件以确保系统正常运行。

D、备品备件耗材供应服务：

质保期内，备品备件必须能确保系统正常运行，质量标准符合国家相关标准质量要求。质保期满后，我司承诺终身为向用户提供产品的原厂备品配件和易损件、耗材，并且供货价格不高于市场价。出现紧急情况时另行商定。

**E、检测服务：**

为使仪器能按设计规定有效运转所进行的检测工作，以及所需要的专用仪器仪表装置。鉴于检测服务的工作量日益繁重，各种专用仪表也日益增多，检测服务我公司趋向于建立各种综合性或专业性的测试中心，以便能够确保针对业主单位更加快速和准确的排查故障并作出最合理的解决预案。

F、检修和应急维修服务：

我司售后工程师协同制造商授权的技术人员每个季度为用户免费检修一次仪器，排除可能出现的故障和问题，延长仪器的使用年限，更好的为用户实验室服务。

总结说明：

一个企业对应急风险的防范直接影响到企业的权益。所以必须建立高效率的风险管理系统，强化企业风险防范意识和责任感，尽可能在企业形象、权益将受到损害时，将风险消灭或遏止在萌芽状态，以控制风险的发展，保证企业持续、健康发展。项目实施过程中存在多种不可预见的不利因素，会直接影响项目实施工期，因此在项目开展前我司将做好充分的准备以应对各种风险及突发情况的发生。

2.6、其它优惠服务承诺**A、 检修和应急维修服务：**

我司售后工程师协同制造商授权的技术人员每个季度为用户免费检修一次仪器，排除可能出现的故障和问题，延长仪器的使用年限，更好的为用户实验室服务。

B、定期检修服务：

我司售后工程师协同制造商授权的技术人员每个季度为用户免费检修一次仪器，排除可能出现的故障和问题，延长仪器的使用年限，更好的为用户实验室服务。

C、技术文献支持服务：

向用户提供产品说明书、使用说明书、维修手册以及易损件、备件设计资料等有关技术文件。针对本项目我司将提供技术手册：每台仪器设备提供操作手册一套，进口设备需提供中英文操作手册各一套。

**D、技术培训服务：**

项目中标后，我司的技术人员会为用户培训操作和维修人员提前沟通，根据用户现场设备安装条件的实际情况指定详实可行的培训计划。

E、论文支持和翻译服务：

我司将协同制造商授权的技术人员，支持用户实验室人员的科研和相关论文发表，课题创新活动。同时，我司配置的有专业翻译人员，可以终生免费为用户实验室人员提供投标产品实验方法等相关论文的中英文翻译服务。支持用户实验室人员向国际刊物发表文献和学习借鉴国外的实验方法。

F、仪器搬迁服务：

如果所售仪器需要搬迁，我司提供搬迁指导，重新安装调试等服务。我司对于所售仪器每年提供两次免费保养和必要的升级服务。

I、仪器升级服务和仪器返修服务：

如果所售仪器需要搬迁，我司提供搬迁指导，重新安装调试等服务。我司对于所售仪器每年提供两次免费保养和必要的升级服务。对于所售仪器质保期内我司提供免费返修服务，超出质保期，仅收取成本费用。

H、学术研讨服务：

我司不定期邀请并组织用户实验室人员参与制造商组织的相关专题学术活动和讲座，确保仪器最大限度发挥作用，并配合制造商支持用户发表相关论文和文献。

J、非产品故障换货：

如果客户对收到的产品外观或功能不满意，可以在收到产品一周之内向公司申请换货服务。经我司核实后，再将产品返回，我司在确认已返回的产品外观无损坏，包装良好，经测试无任何质量问题后，客户可更换等值的其他产品。对于更换的产品，若其间有差价，则差价部分由客户补上，但公司不以任何形式返还差价给客户。

更换后的产品不再享受非产品故障换货服务。非产品故障换货服务产生的来回运费及其它费用均由客户承担；

L、退货：

我司对有质量问题的产品提供7天退货服务，如在收到设备7日内（以快递单号日期为凭）发现产品质量问题，请及时跟我司业务员或技术支持人员沟通，经



我司技术确认为产品质量问题后，将原完整商品及其内外包装、附配件及出货单以快递的方式寄回本公司。

总结：以上优惠服务承诺为我司售后服务内容的有效延续和补充，为了能够更好地完成项目，在完成职内的服务的同时增加以上延申服务，将为客户解决产品实际使用过程中所有的难题，您的满意是我们孜孜不倦的追求。

投标供应商：河南勇攀生物科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日 期：2025 年 6 月 3 日