

合同编号：\_\_\_\_\_

政府采购合同  
(货物类)

项目名称：微生物质谱设备采购项目

甲方：杭州市西湖区疾病预防控制中心（杭州市西湖区卫生监督所）

乙方：杭州科雅生物科技有限公司

签订地：杭州



签订日期：2025年5月    日



7	移液枪 1 把	0
8	枪头 1 包	0
9	超声清洗仪 1 台	0
10	点靶台 1 个	0
11	配套提供 $\geq$ 17000 人份的检测试剂	0
12	类分析和 PCA 分析、智能分型软件 1 套	0
总价		

#### 1.4 履约保证金

乙方 否 (是/否) 需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的, 则:

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的  /  %;

1.4.2 履约保证金支付方式详见 合同专用条款;

1.4.3 如果乙方不履行合同, 履约保证金不予退还; 如果乙方未能按合同约定全面履行义务, 那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿, 同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利;

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起  /  个工作日内将履约保证金无息退还乙方, 逾期退还的, 乙方可要求甲方支付违约金, 违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05 (可根据情况修改) % 计算, 最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

#### 1.5 预付款

甲方 是 (是/否) 需要支付预付款。若需要支付预付款的, 则:

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见 合同专用条款;

1.5.2 预付款的扣回方式详见 合同专用条款;

1.5.3 预付款的担保措施详见 合同专用条款。

#### 1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同, 及时组织验收, 验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的, 甲方自收到发票后 5 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户, 有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见 合同专用条款。

#### 1.7 货物交付期限、地点和方式

1.7.1 交付期限: 合同专用条款;

1.7.2 交付地点: 合同专用条款;

1.7.3 交付方式: 合同专用条款。

#### 1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外,如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物,那么甲方可要求乙方支付违约金,违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的0.05%计算,最高限额为本合同总价的20%;迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,甲方有权在要求乙方支付违约金的同时,书面通知乙方解除本合同;

1.8.2 除不可抗力外,如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款,那么乙方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%(可根据情况修改)计算,最高限额为本合同总价的20%;迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,乙方有权在要求甲方支付违约金的同时,书面通知甲方解除本合同;

1.8.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.8.4 除前述约定外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.8.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

1.8.6 违约责任合同专用条款另有约定的,从其约定。

## 1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择以下第1.9.1条款规定的方式解决:

1.9.1 将争议提交合同专用条款仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.9.2 向合同专用条款人民法院起诉。

## 2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：杭州市西湖区疾病预防控制中心  
(杭州市西湖区卫生监督所)

(盖章)

统一社会信用代码:

12330106730291460R

住所：杭州市西湖区晴川街409号

法定代表人

或授权代表 (签字):

联系人:

约定送达地址:

邮政编码:

电话:

传真:

电子邮箱:

开户银行:

开户名称:

开户账号:

乙方：杭州科雅生物科技有限公司

(盖章)

统一社会信用代码或身份证号码:

91330104MA2HYNGA8K

住所：萧山区萧山经济技术开发区金  
二路617号信息港六期10幢七层602  
室

法定代表人

或授权代表 (签字):

联系人：王延定

约定送达地址：萧山区萧山经济技  
术开发区金二路617号信息港六期  
10幢七层602室

邮政编码：311215

电话：057182151502

传真：057182151502

电子邮箱:wangaynding@cwmda.com

开户银行：民生银行杭州分行

开户名称：杭州科雅生物科技有限  
公司

开户账号：632248600

## (一) 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “货物”系指中标供应商根据合同约定应向采购人交付的一切各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定交付货物的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定货物将要运至或者安装的地点。

### 2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

### 2.4 包装和装运

2.4.1 除合同专用条款另有约定外，乙方交付的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，没有通用方式的，应当采取足以保护货物的包装方式，且该包装应符合国家有关包装的法律法规的规定。如有必要，包装应适用于远距离

运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 乙方提供产品及相关快递服务的具体包装要求应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》，并作为履约验收的内容，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

2.4.2 装运货物的要求和通知，详见合同专用条款。

## 2.5 履约检查和问题反馈

2.5.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定交付货物进行履约检查，以确保乙方所交付的货物能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.5.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## 2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 货物的风险负担

货物或者在途货物或者交付给第一承运人后的货物毁损、灭失的风险负担详见合同专用条款。

## 2.9 延迟交货

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时交付货物的情况，应及时以书面形式将不能按时交付货物的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

## 2.10 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.11 合同转让和分包

2.11.1 合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11.2 乙方采取分包方式履行合同的，甲方可直接向分包供应商支付款项。

## 2.12 不可抗力

2.12.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.12.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.12.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.12.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.13 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

## 2.14 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.15 合同中止、终止

2.15.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.15.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.16 检验和验收

2.16.1 货物交付前，乙方应对货物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明货物符合合同约定的文件；货物交付时，乙方在合同专用条款约定时间内组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。

2.16.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可

的质量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的技术、服务、安全标准,组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收,并出具验收书。

2.16.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

## 2.17 通知和送达

2.17.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件 \_\_\_\_\_ 发出的所有通知、文件、材料,均视为已向对方当事人送达;任何一方变更上述送达方式或者地址的,应于3个工作日内书面通知对方当事人,在对方当事人收到有关变更通知之前,变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2 以当面交付方式送达的,交付之时视为送达;以电子邮件方式送达的,发出电子邮件之时视为送达;以传真方式送达的,发出传真之时视为送达;以邮寄方式送达的,邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## 2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

## 2.19 合同使用的文字和适用的法律

2.19.1 合同使用汉语书就、变更和解释;

2.19.2 合同适用中华人民共和国法律。

## 2.20 合同份数

合同份数按合同专用条款规定,每份均具有同等法律效力。

## (二) 第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.4.2	/
1.5.1	<p><b>预付款比例、支付方式、时间：</b>            合同生效后的【5】个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的【40%】的预付款，即¥ 471600 元（大写：肆拾柒万壹仟陆百元人民币）。乙方应在收到甲方预付款后的【5】个工作日内提供等额合法正规票据。            本项目为非专门面向中小企业采购的项目，若大型企业中标（成交）的，预付款比例为该部分合同总额的【40%】</p>
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	<p><b>资金支付的方式、时间和条件：</b>            （1）合同生效后的【5】个工作日内，甲方向乙方支付该部分合同总额的【40%】，即¥ 471600 元（大写：肆拾柒万壹仟陆百元人民币）。乙方应在收到甲方预付款后的【5】个工作日内提供等额合法正规发票；            （2）待货物交付验收合格并正常运行后，甲方将在收到乙方提供的等额合法正规发票后【5】个工作日内，向乙方支付该部分货物剩余【60%】的合同价款。            注：以上付款时间是指采购人（甲方）完成向财政部门申报支付手续的时间，财政部门审查及实际支付可能造成的时间延误不视为采购人（甲方）违约。</p>
1.7.1	<p><b>交付期限：</b>            合同签订后 30 日历天内完成供货、安装及调试工作。</p>
1.7.2	<p><b>交付地点：</b>            杭州市西湖区疾病预防控制中心（杭州市西湖区卫生监督所）指定地点。</p>
1.7.3	<p><b>交付方式：</b>            详见采购需求。</p>
1.8.6	<p><b>违约责任：</b>            1、所供货物在现场进行到货验收时乙方必须派人员参加并与甲方一起开箱检验，按供货清单验收，若有缺少或损坏，乙方应立即补足或更换全新同规格产品，并承担相关费用直至使甲方满意为止。            2、若因乙方产品质量或安装不当导致验收不合格，应及时处理直至验收合格，期间产生的一切费用由乙方承担；若二次验收不合格，甲方有权退货。甲方在此期间保留对乙方的索赔权利。            3、乙方在货物到货、安装和验收期间应采取严格的安全措施，承担由于自身原因所造成的事故责任及其发生的一切费用。</p>

	<p>4、在保修期内，乙方应提供维保服务，在正常工作条件下，因产品制造质量不良而产生损坏或不能正常工作，乙方应提供维修直至更换。费用由乙方承担（包括返厂维修）。</p> <p>5、如验收不能达到质量功能（性能）标准，合同商品由乙方在验收后一周内运离安装地点，所需费用由乙方承担。如乙方在一个月内不处理（搬走）合同商品，视为乙方放弃该商品，甲方有权自行处置（包括废物处理）。同时，乙方要支付给甲方总货款的20%作为违约赔偿金。</p> <p>6. 乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同，并要求乙方赔偿损失。</p>
1.9	1.9.2
2.3.2	具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属： 指示产权归甲方所有。乙方对一切可能的侵权指控负责。
2.4.1	/
2.4.3	<p><b>装运货物的要求和通知：</b></p> <p>(1) 货物装运前应提前2日与甲方指定联系人确定。</p> <p>(2) 乙方提供的合同产品应适合甲方的工作条件。货物安装运行对环境如有特殊要求的，应在投标文件中加以说明。</p>
2.8	<b>货物或者在途货物或者交付给第一承运人后的货物毁损、灭失的风险负担：</b> 由乙方承担相关费用与损失。
2.12.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 <u>120 日历天</u> 内以书面形式变更合同；
2.12.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 <u>30 日历天</u> 内以书面形式通知对方当事人，并在 <u>30 日历天</u> 内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.16.1	货物交付前，乙方应对货物的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明货物符合合同约定的文件；货物交付时，乙方在 <u>甲方规定的时间内</u> 组织验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。
2.16.3	<b>检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：</b> 详见采购需求及投标文件，具体验收流程、程序以甲方要求为准。
2.20	<b>合同份数：</b> 一式6份，甲方4份，乙方2份。

附件：售后服务承诺

(1) 原厂售后服务方案



## 售后服务承诺书

针对杭州市西湖区疾病预防控制中心（杭州市西湖区卫生监督所）就全自动微生物质谱检测系统（型号：EXS3000）采购项目名称：微生物质谱设备采购项目(项目编号：ZJ-2560482（二次）)的招标采购项目，我司做出以下承诺：

### 一、质量保障方案

我公司建立了公司经营相关的质量管理体系，包括质量管理体系文化、质量管理体系文件、质量管理体系制度。我司定期对员工进行质量管理体系相关培训，及时对外部和内部新规进行由上至下地学习与传递。在发布之前由授权人员审查并批准使用；所有作业场所需审核相应文件的授权版本；定期审查文件，必要时进行修订；及时从使用场所撤除无效或作废的文件，防止误用。定期审核我司经营产品的相关资质文件，过期即时更新。定期盘点，保证我司库房产品在充足的有效期内。建立评审客户要求、标书和合同的程序。以客户的要求作为评审要点，并选择适当的、能满足客户要求的方法，结合财务、法律和时间等因素，灵活地为客户制订相应的售后服务方案。针对本项目，我司对客户的质量保障方案，全程按照 CNAS 实验室体系标准对该次投标产品进行按质量控制，具体如下。

#### 1、整体质量控制体系

- (1) 针对客户的需求，确定质量方针和质量目标，建立管理体系，确保实验室在操作过程中遵循 ISO/IEC17025:2017《认可准则》的要求，为管理体系的运行提供资源保障，为定期的内部审核活动提供支持。
- (2) 定期进行质量控制活动，确保客户实验的质量控制水平不断提高。该活动包括，技术研究、留样再测、实验室间比对，实验室内比对，检测报告质量核查评价等。
- (3) 定期辅助客户参加认可委和认监委组织的能力验证活动，提高客户的技术能力水平。
- (4) 辅助客户建立实验室管理体系文件。质量体系文件编制依据 CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》(ISO/IEC17025：2017) 和



CNAS-CL01:2018CNAS-CL01《检测和校准实验室能力认可准则》应用要求

## 2、质谱的室内质量控制

- (1) 实验前的质量控制：实验前，确保仪器正常运行，无异响，开机正常；选择具有国家正规批号和认可的试剂，保证试剂稳定性好、提取率高。试剂包装打开后在规定时间内开瓶效期用完，以防止试剂变质，导致实验结果出现异常。
- (2) 实验室操作者需有质量控制的意识，通过严格培训并定期对进行质量评价。

## 3、实验中的质量控制：

- (1) 严格按照说明书中的操作步骤和注意事项等信息进行实验，试验时影响实验结果的原因要及时查出并纠正。
- (2) 仪器要具备高敏感性、高特异性，避免错误鉴定结果。

## 4、实验后的质量控制：

- (1) 实验室采用统一的质量控制标准，保证质量评价的有效性。
- (2) 每天进行质量控制并记录，每月进行分析并改进，定期进行校准对实验室质量情况进行考核，不断完善实验室的质量控制方案。

## 二、配送方案

### 1、出库管理制度

- (1) 医疗器械出入库须有正式凭证并经发货、复核手续方可发出。
- (2) 保管员按发货单发货完毕后在发货单上签字，将货发给复核人员复核。复核员必须按发货清单逐一核对品种、型号、生产日期或批号，对实物进行外观质量检查和数量核
- (3) 对。复核项目应包括：购货单位、品名、型号、规格、数量、生产厂商、生产日期或批号、效期、销售日期、挂网流水号等项目，并检查包装的质量状况。
- (4) 按批号对出库医疗器械逐批复核后复核人员应在发货单上签字，留存联作为医疗器械出库复核记录。出库复核保存超过医疗器械有效期（保质期）二年。

### 2、入库管理制度

- (1) 产品到达公司后，库房管及时根据随货同行单上所列的名称、数量进行核对、清



点，批号、效期等信息需与票货一致。

- (2) 首次经营的产品，及时在系统建立相关产品档案，需按照本省药械集中采购及医药价格监管平台上挂网信息（产品名称、规格、注册证号）建立，未挂网产品按照厂家出库单或者发票上名称建立档案，严禁随意输入产品名称。
- (3) 录入系统时，应按照货物实际数量价格录入系统，需特别注意产品的批号、效期，不能错入或不录入相关产品信息。如产品是报销购买或厂家赠送，需在系统入库单上备注清楚，以便备查。
- (4) 产品系统入库后，按照产品本身保存方式存放在相应位置，如 2-8 度保存的产品，则置于冷库，并做好产品上架。

### 3、配送流程

我司采用的出入库管理系统，为国家药品监督管理局认可的管理软件，有专人负责管理与维护，对库房情况实时监测，并有完善的预警机制。出库后的货物专人专送，并严格按照货物储藏条件的情况对货物进行运输与配送。我司承诺，全年 365 天 7\*24 小时为客户提供配送服务，及时供给客户所需的产品。

## 三、应急保障方案

### 1、配送过程中的突发应急措施

- (1) 天气突变应急措施：遇天气突变，如降雨降雪等情况，对车辆采用防滑措施，保证货物安全运至客户指定地点。
- (2) 车辆故障应急措施：在运输前，通知备用车辆及维修人员待命。如在途中运输车辆出现故障，立即安排维修技术人员进行维修。如确定无法维修，及时调用备用车辆，采取紧急运输措施，保证在最短时间内运抵指定地点。
- (3) 道路堵塞应急措施：运输经过的路线进行反复勘察，并在货物起运前一天再次确诊道路状况，掌握运输路线的详细资料。若遇上突发的道路堵塞情况，则通过协调内外部资料，及时提出运输路线整改方案，确保产品的顺利运输。若实在无法及时运输至地点时，则及时向公司申请，安排其他车辆换路线给客户送货，保证



客户的正常工作。

- (4) **交通事故应急措施：**在运输车辆发生交通事故时，第一时间向公司申请安排其他车辆换路线给客户送货，保证客户的正常工作。

## 2、因问题产品引发的医疗安全事故应急措施

若因产品在运输、交接等过程中出现产品破损等情况时，即时为客户调换新的产品。

## 3、临时配送的应急措施

- (1) 若客户临时需要供货时，我司将在接到客户通知，第一时间对客户进行出库、配送，并及时补充库存。
- (2) 若客户临时需求的产品数量较大，我司将积极与厂家联系，通知调货、借货等形式，及时为客户提供产品，保证客户的正常工作。

## 四、售后保障方案

### 1、服务理念

用户的需求就是我们的需求，用户的满意就是我们的工作标准，用户的抱怨是我们最好的礼物。急客户所急，想客户所想。使客户得到舒适的产品使用体验、保证监测任务顺利进行，就是我公司的服务指标。总之，我们以品质、真诚、信誉为宗旨，做好相关售后服务工作。

### 2、产品交付及验收

- (1) **验收：**第一次产品到货后，我公司可安排技术人员到达用贵方和贵方技术人员一起完成产品验收工作。
- (2) **培训实施的方式：**我公司在接到用户通知后三日内开展培训，可为用户提供所有相关的技术培训和相关的技术资料。
- (3) **现场培训：**第一次产品到货后，我公司会及时安排技术人员于贵方指定时间到贵方现场对相关技术人员进行详细的产品相关技术及培训指导使用，保证培训 2-3 名使用人员在培训后的独立与规范操作，保证其所供材料的正常使用。
- (4) **现场培训的内容：**培训以实践为主，理论为辅，通过系统的培训，使使用者掌握仪器使用及常见的知识等。主要培训内容如下：
  - a. 仪器操作方法及原理；
  - b. 仪器的正确使用步骤；
  - c. 仪器常见问题讲解；



### 3、服务流程及方案

- (1) 服务流程：用户可通过两个渠道进行售后服务请求：1、拨打售后服务热线电话(400-056-7879)直接和技术人员进行技术咨询。电话维护时间：7\*24 小时；2、关注“中元汇吉客户服务”公众号通过自助服务和在线客服两种方式获得售后服务。我司收到服务请求后将按以下步骤开始维护：
  - a. 我司和用户进行技术支持需求的确认；
  - b. 我司根据双方确认的需求做出最优技术方案；
  - c. 我司按照双方确认后的方案进行实施。
- (2) 响应时间：我司收到用户服务请求后，将在 1 小时内进行处理，有必要进行现场维护的，则转为现场维护。现场服务人员与用户确认到场时间，按照约定时间准时到场进行维护。
- (3) 服务承诺：中元汇吉生物技术股份有限公司客户技术服务部，拥有专职售后服务工程师，为确保客户在购买我公司产品后得到全方位的服务保障，本公司做出如下承诺：
  - a. 提供免费安装调试、人员培训；设备安装调试费、人员培训费、验收费、税金等均由我方承担。人员培训计划：对用户操作人员进行常规操作、保养、维护培训，直到学会为止，并提供全套资料，以指导操作、保养及常规维护。
  - b. 在收到客户故障投诉后，我公司技术工程师会第一时间予以联系并处理。
  - c. 24 小时为用户提供电话咨询，解答疑难，不分节假日。全国服务热线 400 056 7879。
- (4) 中元汇吉生物技术股份有限公司提供技术服务的方式包括：电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。
  - a. 电话热线支持：服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线 7\*24 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话



问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

- b. 定期巡检服务：我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。
- c. 远程维护：我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断分析及维护服务。
- d. 电子邮件服务：客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。
- e. 现场支持服务：针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细调查研究，为客户解决实质问题。针对不同的情况，我司项目管理组将由技术支持服务人员，以最快的速度到达用户现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。

#### (5) 售后保障原则

##### ✓ 服务保障体系原则

一级保障：经过培训的用户操作人员解决

二级保障：中元汇吉生物销售工程师提供售前、售中、售后服务

三级保障：中元汇吉生物总部工程师提供最终服务

##### ✓ 仪器维修原则

仪器自装机之日起，依照协议约定履行保修和维修职能

仪器报修后，1 小时响应，4 小时内到场

因操作使用、维护不当或超过保修期，我司将提供有偿的维修服务

配套质控视个别情况可免费提供

##### ✓ 定期回访原则



定期的电话回访，认真询问仪器使用情况及问题，及时解决

定期提供用户使用中出现的故障及处理方法，避免同样现象再次发生

汇总客户全年的使用情况，协助客户进行仪器使用效率及效益分析

#### 4、质保及延保方案

##### (1) 出厂标准质保年限及服务内容：

我公司所供仪器设备质量保修期为安装验收合格后9年，质保内容包括：针对于质保年限内仪器，提供预防性维护、故障上门维修、主动升级、故障件配件及保养包免费提供以及定期大保养的服务；（不含仪器耗材）激光器终身质保。

##### (2) 质保范围：

- a. 铭牌标定的使用寿命以内的仪器
- b. 保修服务只针对仪器主机，不含非主机之外的附件与配置项
- c. 中元汇吉生产且经中元汇吉授权平台商、代理商合法销售的仪器
- d. 由中元汇吉售后或经中元汇吉合法授权的服务代理商安装的仪器；

注：质保期限届满后，未购买延保服务的，在使用寿命内，我司将提供有偿的配件、人工、耗材等服务。

##### (3) 保修期免责声明，以下原因导致仪器无法正常工作，不在保修范围内：

- a. 因电压不稳而造成的部件损坏。
- b. 因不按正常规则使用人为因素而造成的部件损坏。
- c. 擅自改装保修产品或更换非我公司认可的零件及耗材。
- d. 擅自委托非我公司授权人员对仪器进行维修。
- e. 擅自改变仪器正常工作环境，致使部件损坏。
- f. 因不可抗力因素（如火灾、水灾、地震、台风等）使仪器损坏。
- g. 擅自移动仪器设备。



### 五、备品备件库

备件供应：

如需要，我方将提供设备维修所需的任何配件及服务，可以在4个小时内赶到现场处理。我公司设有备件库，备品备件及易损件存量充足，零配件供应停产后 $\geq$ 10年。



(2) 科雅生物科技有限公司售后服务承诺

- 每年保质期内故障率不超过 14 天，如使用率达不到要求，每超过 1 天质保期相应延长 10 天。保质期内因设备本身缺陷造成各种故障应由卖方免费技术服务和维修。
- 我方承诺，整机保修为安装验收后 9 年，终身维修。
- 质保期内产品发生故障时，有项目所在地及时服务的能力，有专门的应急维修小组，每天 24 小时开通专门应急电话，提供 7\*24 小时的现场质保和技术支持服务，做到 1 小时应急响应，4 小时到达现场处理，8 小时以内解决问题；不能当场修复的，必须采取提供备品、备件或备机等措施，以保证使用方的正常使用。如果逾期未作出响应，投标人应承担由于故障所造成的全部损失。质保期满后，中标人仍提供有偿服务，仅收取零配件成本费。中标人保证有充足的备件，保证提供的所有设备、部件均无假冒伪劣产品，若发现全部退货或更换。
- 质保期满后，设备（仪器）出现故障后，中标人在接到采购人通知 1 小时内作出响应，如有必要，维修人员须在 4 小时内到达用户现场维修并解决故障。维修人员到现场后若问题特殊无法现场修复的，我公司在 24 小时内给出合理解决方案。
- 质保期满后，若涉及更换零配件的，仅收取成本费用；若涉及维修人员上门维修的，维修人员服务费不收取。
- 机器故障期间的质谱仪承担的工作由我司协助采购方找有资质的第三方履行，费用由我司承担。
- 鉴于采购方所在区域承担大型活动较多，大型活动期间工作压力较大，我方承诺在大型活动期间，我方免费对采购方提供公司现有的先进质谱设备、测序的业务支持，必要的时候也可派技术人员配合采购方的工作。
- 我司协助厂家及时提供合同货物软件的升级，提供合同货物新功能和应用的资料，包括同

类用户单位的技术交流。

- 承诺安装地点采购方指定位置。
- 安装标准：承诺提供符合我国国家有关技术规范要求和技术标准。
- 在安装过程中发生的费用由我方负责。我方承诺提供随机资料：提供使用操作手册 2 份，维修手册 1 份。
- 我方承诺提供设备的有效检验文件，经采购人认可后，与设备性能指标、合同内容一起作为设备验收标准。采购人对设备验收合格后，双方共同签署验收合格证书并加盖公章。验收中发现设备达不到验收标准或合同规定的性能指标，我方必须更换设备。
- 验收过程中所发生的所有费用（含检测、耗材等）由我方承担，含在投标总价中。
- 定期维护：我们会定期向客户提供设备的维护服务，包括设备清洁、检查和调整。通过定期维护，可以预防故障的发生，延长设备的使用寿命。