

合同编号：豫财招标采购-2025-563

# 河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目 设备采购三期项目（包二）采购货物类合同

甲方：河南农业大学

乙方：郑州惠研生物科技有限公司

甲乙双方根据河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目设备采购三期项目、豫财招标采购-2025-563（项目名称、采购编号）采购文件、乙方投标（响应）文件及招标采购河南正大招标服务有限公司发出的中标通知书，依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，经双方协商一致，达成以下合同条款：

## 一、供货及分项价格表（详见附件1、附件2）

1. 本合同所指设备详见附件1、附件2，此附件是合同中不可分割的部分。
2. 总价中包括设备金额、包装、运输保险费、装卸费、安装及相关材料费、调试费、软件费、检验费及培训所需费用及税金等，甲方不再另行支付任何费用。

## 二、质量及技术规格要求

乙方应按合同要求提供全新设备（包括零部件、附件、备品备件），设备必须符合产品质量标准要求，具体配置、数量符合招标标书要求，其产品为原厂生产，且应达到供方竞标文件及澄清中的技术标准。

乙方应在本合同生效后3个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范；并于11月25日前进驻安装现场；所有设备运送到甲方指定地点后在15日内双方共同验收并签署验收意见。如甲方无正当理由拒绝接收货物视为甲方违约；在安装调试过程中，甲方将采取不定期的方式对乙方产品质量、安装质量和进度等进行检查，次数不少于3次，甲方检查过程中如果发现乙方使用的原材料、配件、

施工工艺等不符合合同约定或者乙方的交货期不能满足甲方要求,甲方有权向乙方收取每次不低于 10000 元的违约金,并有权单方解除合同。设备运送产生的费用乙方负责。

### 三、质保期与售后服务(详见附件 3)

1. 质保期:所有进口设备免费质保期1年,所有国产设备免费质保期3年自验收合格并交付给甲方之日起计算,终身维护、维修。

2. 在保修期内,因产品质量造成的问题,供货方免费提供配件并现场维修,且所提供的任何零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。有严重质量问题,甲方有权要求其换货。

3. 一年两次全免费(配件+人力)上门对产品设备进行维护保养(寒暑假)。

4. 乙方在郑州设有售后服务站,凡设备出现故障,自接到用户报修电话 1 小时响应,3 小时内到达用户现场,24 小时内解决问题,保修期外只收取零配件成本费,其他免费。

5. 乙方应通过现场培训或集中培训(免费),以便于日后用户能够独立操作、维护和管理各有关设备。

6. 其它未尽事宜,双方协商开展。

### 四、知识产权

乙方应保证甲方在使用其所提供的产品时免受第三方提出侵犯其知识产权的诉讼,否则,乙方应承担相应的法律责任,并赔偿甲方因此所遭受的经济损失。

### 五、免税

1. 属于进口产品,用于教学和科研目的的,中标价为免税价格。

2. 免税产品应由甲乙双方依据海关的要求签订委托进口代理协议,确认甲乙双方的责任与义务。委托进口代理协议作为本合同的不可分割部分。

3. 免税产品通关时乙方必须进行商检,未商检的,造成的损失由乙方承担。

## 六、交货时间、地点与方式

1、乙方于2025年11月25日之前将货物按甲方要求在河南农业大学龙子湖校区或甲方指定的其他地方交货、安装、调试完毕，并具备使用条件，未经甲方允许每推迟一天，按合同总额的千分之五扣除违约金。

2、乙方负责所供货物包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。

3、在安装过程中安全生产，应严格遵守安全生产规范，否则，若发生安全事故，均由乙方承担相应法律责任，并赔偿甲方因此所遭受的经济损失。

4、乙方安装人员应服从甲方的管理，否则，一切后果均由乙方承担。

5、货物交付使用前，由乙方对物品进行看管，并承担物品的丢失、毁灭等风险。

## 七、产品验收

甲方按合同所列技术参数在现场验收。验收时采用技术和破坏相结合的方法。乙方应向甲方移交所供设备完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方在所有设备（工程）安装调试、软件安装完毕后由供需双方共同验收，委托验收的第三方选择，由甲乙双方共同协商确定，其费用由乙方承担。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝接受货物，由此所产生的一切费用由乙方承担。

## 八、付款方式

1、本合同总价款为人民币贰佰陆拾肆万伍仟元，（小写：¥2645000.00元），此总价包括设备费、运输费、安装调试费、税费等一切费用。

2、履约保证金金额及货币：签约合同价5%（人民币）。乙方应当在本合同签订时向甲方指定的账户支付合同价款5%的履约保证金，该履约保证金在合同履行期满后由甲方无息一次性返还乙方。

3、付款方式：



(1) 合同签订并备案通过后，乙方向甲方提供银行保函形式的预付款担保函(合同总金额的 70%，即人民币壹佰捌拾伍万壹仟伍佰元，小写:¥1851500.00，预付款担保函须由中国工商银行、中国农业银行、中国银行或中国建设银行提供，保函有效期一年)，甲方收到乙方预付款担保函后向乙方支付同等金额的合同预付款；

(2) 甲方在设备调试验收合格后向乙方支付至合同总金额的 100%，即人民币贰佰陆拾肆万伍仟元，(小写: ¥2645000.00 元) 给乙方并退还乙方预付款担保函；

(3) 每次付款前，乙方应当向甲方开具正规增值税发票。

#### 九、违约责任

乙方所交的货物品牌、型号、规格、质量不符合合同规定的要求，甲方有权拒收设备，乙方应负责更换并承担因更换而产生的一切费用；因更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理，应向甲方按每天支付合同标的总额的日千分之五的违约金。甲方无正当理由拒收设备，应向供方偿付拒收设备款额百分之五的违约金。

甲方逾期付款，应向乙方支付本合同标的总额的日万分之四的违约金。

#### 十、其它

1、组成本合同的文件及解释顺序为：采购文件及其附件、本合同及补充条款；采购文件及补充通知；中标（成交）通知书；国家、行业或企业（以最高的为准）标准、规范及有关技术文件。

2、双方在执行合同时产生纠纷，协商解决，协商不成，须向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、本合同经双方签字盖章即生效，共 31 页，一式十份，甲方执四份，乙方执五份，招标公司一份。

4、本合同未尽事宜，供需双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效

力。

甲方：河南农业大学

地址：郑州市龙子湖高校园区 15 号

签字代表：

电 话：

日期：2015年 7月29日

乙方：郑州惠研生物科技有限公司

地址：郑州市金水区中方园路 86 号瀚宇  
天悦城 5 号院 12 号楼 1 单元 33 层 3302  
号

签字代表：

电话：18625381687

开户银行：民生银行郑州商都路支行

账号：157050557

日期：2015年 7月29日

附件 1:

供货分项价格表

序号	设备名称	品牌型号	制造厂(商)	原产地(国)	数量	单价	合价	备注
1	流式细胞分析仪	CYTEK® NORTHERN LIGHTS	Cytek Biosciences Pte. Ltd.	新加坡	1	1560000.00	1560000.00	免税
2	多功能酶标仪	BERTHOLD Tristar 5 LB 942	Berthold Technologies GmbH & Co. KG	德国	2	542500.00	1085000.00	免税
合计: 小写: ¥2645000.00 元 大写: 人民币贰佰陆拾肆万伍仟元整								



设备技术规格参数、功能描述及配置清单表

序号	设备名称	具体技术规格参数、功能描述及配置清单描述	单位	数量
1	流式细胞分析仪	<p>1、光路系统</p> <p>1.1 三根固态激光器，405nm 激光器功率 100mW，488nm 激光器功率 50mW，640nm 激光器功率 80mW。</p> <p>1.2 激光器不共线，全部独立激发，通过光纤进行激发光信号及发射信号传导，405nm 激光器荧光检测通道为 16 通道，且单激光器激发染料无需更换滤光片。</p>	根	3
		<p>2、检测性能</p> <p>2.1 独立荧光检测通道 38 个，405nm 检测器模块为非均匀谱宽配置的 16 个通道。488nm 检测器模块为非均匀谱宽配置的 14 个通道。640nm 检测器模块为非均匀谱宽配置的 8 个通道。采用高灵敏度粗波分复用 (CWDM) 检测阵列，自动去除背景荧光干扰。荧光检测灵敏度：异硫氰酸荧光 (FITC) <math>\leq 5</math> MEFL、藻红蛋白 (PE) <math>\leq 4</math> MEFL、别藻青蛋白 (APC) <math>\leq 3</math> MEFL。荧光线性 FITC R2 <math>\geq 0.995</math>，PER2 <math>\geq 0.995</math>。</p> <p>2.2 前向角检测通道为带 488nm 带通滤光片的一个高性能半导体检测器。侧向角检测通道为带 405nm 和 488nm 的带通滤光片两个高性能半导体检测器。满足 421-829nm 范围内有效的荧光染料发射光谱的检测，不需要更换滤光片，避免检测器共用带来的干扰。</p> <p>2.3 可分开外周血中红细胞和血小板，以及淋巴细胞、单核细胞和粒细胞。检出精度 <math>\leq 0.1 \mu\text{m}</math>。</p> <p>2.4 交叉污染率 <math>&lt; 0.1\%</math>。</p> <p>2.5 主机可以实现 421-829nm 范围内全光谱记录。</p>	通道	38
			个	3
			种	5



	<p>2、液流系统</p> <p>3.1 液流系统为真空负压泵稳定驱动，可设定样本流速范围为 15-60 <math>\mu\text{L}/\text{min}</math>。样品流由鞘液包裹，提高结果的精确度及避免管路被污染。</p> <p>3.2 CYTEK®专利的自发荧光扣除技术可无数量限制识别、检测、提取和去除多重全部自发荧光光谱，并将其作为独立的参数进行解析。</p> <p>3.3 样本管不限定使用品牌，兼容类型包括但不限于 <math>12 \times 75\text{mm}</math> 聚苯乙烯或聚丙烯流式管。</p> <p>3.4 上样系统内置专业体积测量传感器，可显示 <math>\mu\text{L}</math> 体积的样本浓度，实现免微球绝对计数。</p> <p>3.5 流式细胞获取速度 <math>\geq 35000</math> 个细胞/秒。</p> <p>3.6 可自动调节信号数字化处理可达 22bit，可根据任意参数或参数组合设置检测阈值。每项参数包括但不限于脉冲面积、脉冲高度和脉冲宽度。</p>	套	1
	<p>4、操作系统</p> <p>4.1 有丰富的参考资源，包括在线工具 Cloud 提供的光谱查看器及 SpectroFlo Software 软件内置荧光指南，软件可以识别标准光谱，Cytek Cloud 同品牌全免费云平台（网址：<a href="http://cloud.cytekbio.com">cloud.cytekbio.com</a>）免费查阅配色方案，直接导出成实验模板，一键导入流式操作软件，提供染料在本型号设备上的特征光谱参考图。</p> <p>4.2 具备光谱拆分技术：SpectroFlo 软件可一键式通过对染料光谱拆分，实现多色样本分析。自动通过荧光染料多重标记，拆分荧光染料光谱数据，无需补偿调谐。</p> <p>4.3 兼容光谱解析与传统补偿模式，一键式生成 NXX 图，使用软件自动一键切换传统模式和光谱模式，无需硬件插拔或切换。</p> <p>4.4 脉冲形状参数：前向散射光通道、侧向散射光通道、荧光通道每项参数均包括脉冲宽度、脉冲高度和脉冲面积，能根据需求自由选择。</p> <p>4.5 质控系统：能对每个荧光检测通道进行质控，运行 QC 微球自动生成 QC 报告，自动生成 Levey-Jenings 曲线追踪仪器状态。</p>	套	1



	<p>5、质保期 质保期：整机质保1年；已提供设备制造商国内大陆地区总代理商出具的产品带★的技术参数的技术证明文件（包括但不限于产品资料等）及售后服务承诺函，并加盖公章。</p>	1	套
	<p>1、仪器配置 1.1 主机1台（包含光栅和滤光片融合光路，具有吸收光检测模块、化学发光检测模块、荧光检测模块、荧光偏振（FP）模块、生物发光共振能量转移（BRET）模块、温控模块）。</p>	1	台
	<p>1.2 数据处理软件1套。</p>	1	套
2	<p>1.3 电脑工作站1套， 惠普，主机（HP Pro Tower 200 G9 型，I5-13500，16G内存，512G固态硬盘，节能证书编号：CQC22701336124，中国环境标志产品认证证书编号：CEC2018ELP00701542），显示器（23.8英寸，HPS24型，节能证书编号：CQC22701343472，中国环境标志产品认证证书编号 CEC2018ELP0074379），工作站整体3C认证证书编号2020010901227690）</p> <p>2、工作条件 2.1 工作电源：220VAC，50-60Hz。 2.2 工作温度：15-30℃。保存温度：0-40℃。 2.3 工作湿度：10-80%，无凝结。</p> <p>3、技术指标 3.1 基本参数 3.1.1 检测功能：光吸收检测、发光检测、荧光检测、生物发光共振能量转移（BRET）检测、荧光偏振（FP）检测等。 3.1.2 样品类型：6-384孔板，微量检测板，细胞培养皿，标准比色池等。 3.1.3 检测模式：包含终点法，动力学，重复，光谱扫描，区域扫描（每孔可多达100</p>	1	套
	<p>多功能酶标仪</p>		/
	<p>2</p>		/

	<p>x 100 点)。</p> <p>3.1.4 检测位置位于顶部。</p> <p>3.1.5 温控系统：从室温+5° C 到 45° C, “三明治”式夹心加热, 防止样品蒸发；具有 PMT 冷却模块, 防止高温导致噪音被检测到。</p> <p>3.1.6 震荡方式：具有线性, 轨道, 双轨道等, 且速度和幅度可调。</p> <p>3.1.7 支持跳孔检测。</p> <p>3.1.8 单孔检测时间：0.01s-600s。</p> <p>3.1.9 可选配 3 个自动进样器, 实现快速动力学实验。</p>		
	<p><b>吸收光检测模块</b></p> <p>3.2.1 光源：高能闪烁氙灯</p> <p>3.2.2 光路选择：兼具光栅和滤光片两种检测模式, 可任意选择其中一种。</p> <p>3.2.3 双 3D 光栅：200-1000nm, 1nm 步进。</p> <p>3.2.4 高品质的干涉滤光片：标配 450nm。</p> <p>3.2.5 光栅杂散光：10<sup>-6</sup>。</p> <p>3.2.6 光栅带宽：可变带宽, 4-22nm 连续可调, 增幅 1nm</p> <p>3.2.7 检测范围：0-3.5 OD。</p> <p>3.2.8 OD 分辨率：0.0001OD。</p> <p>3.2.9 光吸收精度：0.5%。</p> <p>3.2.10 光吸收准确度：2%。</p> <p>3.2.11 检测器：光电二极管。</p>	套	1
	<p><b>发光模块</b></p> <p>3.3.1 发光光谱范围：280-650 nm。</p> <p>3.3.2 动力学范围：6 个动力学范围 (无需增益校正)。</p> <p>3.3.3 积分时间：0.05-600s。</p> <p>3.3.4 检测灵敏度：6amol ATP (96 孔板)。</p>	套	1

	<p>3.3.5 检测模式：包括发光检测、BRET 检测模式。  3.3.6 孔间干扰：基于避光圈，10°。  3.3.7 检测器：光子计数模式，低噪声光电倍增管。</p>		
	<p><b>3.4 荧光模块</b>  3.4.1 光源：高能闪烁氙灯。  3.4.2 检测器：电流模式的低噪声光电倍增管。  3.4.3 灵敏度：7 amol FITC (384 孔板)  3.4.4 激发端双 3D 光栅：光谱范围 200-1000 nm;  3.4.5 具有荧光激发光谱扫描功能;  3.4.6 发射端滤光片数量：3 个;  3.4.7 激发端光栅带宽可调：4-22nm 连续可调，以 1nm 步进;  3.4.8 动力学范围：6 个动力学范围（无需增益校正);</p>	套	1
	<p><b>3.5 生物发光共振能量转移 BRET 模块</b>  3.5.1 检测器：光子计数模式低噪声光电倍增管。  3.5.2 检测模式：滤光片检测模式。</p>	套	1
	<p><b>3.6 荧光偏振模块</b>  3.6.1 光源：高能闪烁氙灯。  3.6.2 波长选择：高品质的干涉滤光片。  3.6.3 灵敏度：4mP SD。  3.6.4 配绿光偏振模块，绿光偏振模块（Ex-485 nm; Em-535 nm），带偏振器。</p>	套	1
	<p><b>3.7 软件</b>  3.7.1 具有一键式数据 EXCEL 导出功能;  3.7.2 具有多种报告导出模式可选：可选择导出内容、格式及导出位置，并可提前编辑报告模板进行数据套入。  3.7.3 具有内置模板文件。</p>	套	1





	<p>3.7.4 可自动绘制标准曲线；有多种曲线拟合方式可选。</p> <p>3.7.5 可以进行数据运算及编辑。</p> <p>3.8 质保期</p>	
套	<p>质保期：整机质保1年；已提供设备制造商或国内大陆地区总代理商出具的产品带★的技术参数技术证明文件（包括但不限于产品资料等）及售后服务承诺函，并加盖公章。</p>	1



附件 3:

### 售后服务计划及保障措施

郑州惠研生物科技有限公司（下面简称“我司”）高度重视并承诺提供全方位、高效率、专业化的服务保障，从设备安装调试、操作培训、日常维护到故障排查处理，确保每个环节都能得到及时、专业的服务响应，以保障设备稳定运行，满足用户的需求。产品的质量、售后服务的好坏，将直接影响客户对我们的评价；良好的信誉是我司赖以生存和发展的基石。

为更好地提供产品和售后服务，确保用户满意，我司就产品和售后服务特作如下承诺：

1、我司所提供产品为进口产品，质保期：自验收合格之日起，整机免费质保 1 年，终身维护、维修。

2、在保修期内，因产品质量造成的问题，我司免费提供配件并现场维修，且所提供的任何零配件是其原设备厂家生产的或经其认可的。有严重质量问题，甲方有权要求其换货。

3、一年两次全免费（配件+人力）上门对产品设备进行维护保养（寒暑假）。

4、我司在郑州设有售后服务站，地址：河南省郑州市金水区中方园路 86 号瀚宇天悦城 5 号院 12 号楼 1 单元 33 层 3302 号，凡设备出现故障，自接到用户报修电话 1 小时响应，3 小时内到达用户现场，24 小时内解决问题，保修期外只收取零配件 成本费，其他免费。

5、我司通过现场免费培训培训，以便于日后用户能够独立操作、维护和管理各有关设备。

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：



中标人（企业电子签章或公章）：郑州惠研生物科技有限公司

日期：2025年7月9日



## (一)、售后服务内容(含响应时间)

### 1. 设备安装与调试:

在设备到货后,提供专业的现场安装服务。严格按照设备说明书和相关规范进行操作,确保设备安装稳固、连接正确、接线规范,符合安全标准和设计要求。

对安装完毕的设备进行全面细致的调试。调试内容包括但不限于检查设备性能、验证技术参数、优化运行效果等,确保设备在投入使用前达到最佳运行状态,满足用户需求和设计目标。

对操作人员进行现场培训。培训内容包括设备的基本结构、工作原理、操作流程、维护保养知识等,使操作人员能够熟练掌握设备的操作方法和维护技能,提高设备运行的稳定性和安全性。

### 2. 设备保修:

●**免费保修期:**自验收合格之日起,质保1年,终身维护、维修。

●在保修期内,因产品质量造成的问题,供货方免费提供配件并现场维修,且所提供的任何零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。有严重质量问题,甲方有权要求其换货。

●**故障响应服务流程:**

➤指定项目联系人员及联系电话:张艳羽 18625386120

➤7\*24小时热线电话,提供售后服务。服务联系人员1小时内电话反馈;3小时内赶到现场,提供7\*24小时无间隙售后服务。

●为确保售后服务及时准确到位,确保产品安全可靠运行等,我公司将提供免费技术咨询等。

●**定期回访/关怀服务:**

➤**回访**

对每一个技术服务请求,公司都将有回访专员进行回访,征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况,在对客户进行关怀服务的同时,监督工程师的服务质量,并作为服务工程师重要的考评指标。

➤**定期在线巡检(免费定期巡检)**

采取巡检制度,在质保期内工程师将对用户的使用情况进行例行检查,每半年(寒暑假)定期对设备进行巡检,及时发现存在问题,指导用户作预防性处理,确保系统安全稳定运行。



- 维修服务收费标准：保修期内免费保修。
- 下列情况乙方不负责免费保修，维修仅收成本费：
  - 用户未按照厂家提供说明操作而引起的设备故障或损坏；
  - 擅自改装设备；
  - 各种人为因素或天灾等外来因素造成的损坏。

公司售后服务宗旨“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。为建立一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，以使业主方的售后服务工作得到有力保障。公司设售后服务部，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

### 3. 服务响应

#### 1. 响应服务的主要内容：

- (1) 远地诊断。
- (2) 了解问题所在。
- (3) 提出解决方案。
- (4) 产品使用及操作特性说明。
- (5) 技术文件说明。
- (6) 协助解决提高性能的要求。
- (7) 提供系统性能调整的信息。
- (8) 提供待解决问题的状况。
- (9) 提供服务期内的自主软件免费升级。

#### 2. 服务响应方式：

- (1) 技术热线电话。
- (2) 夜间及节假日热线电话。
- (3) 网络服务支持。
- (4) 现场支持服务。

### 4. 维修服务

1. 免费保修期外仍有良好的零配件供应能力，并收配件成本费；产品使用期间的维修服务，由本公司终身提供。

2. 若保修期内非用户单位的人为原因而出现产品质量及安装问题，由我司负责包修，并承担因此而产生的一切费用。

## 5. 维护服务范围

1. 在设备试运行期间，售后服务部指派专业技术人员专职服务于用户的维护工作，随时解决设备中可能出现的各种问题。

2. 在系统正式运行的前三个月内，每季度进行例行的设备运行检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然。

3. 在设备验收运行后的1年内，派专业技术人员每季例行跟踪用户的设备运行，及时解决设备出现的问题。

4. 在设备运行保修期满前十天内，派专业技术人员专程回访用户的设备的运行，及时指导解决设备出现的问题；并与用户商谈续保合同。

5. 在设备运行保修期满后如用户愿意继续签订延长维修合同的，则按续保合同条款提供相应的续保维护工作。

## 6. 故障响应时间

1. 为保证设备的良好运行，公司承诺：

(1) 凡我公司的产品，在产品保修期内由专职维护人员保修期内跟踪维护。

(2) 凡我公司施工的项目，整个系统完成验收合格后，指派专职维护人员对系统进行保修期内跟踪维护。

(3) 针对用户申报的一切故障，均在1小时内给予响应并提供及时有效的保障服务。

2. 响应时间：

(1) 均在1小时内给予响应，3小时内到达现场。

(2) 维修及更换在到达后24小时内完成。

(3) 售后服务部备有符合技术指标的代用件，保证系统在硬件更换和维修过程中能够及时更换，保证系统正常运行。

(4) 故障响应标准：

故障类型	电话响应	到达时间	一般故障排除
普通故障	1小时内	3小时内到达	到场现场后24小时排除
紧急故障	1小时内	3小时内到达	到场现场后24小时排除
严重故障	1小时内	3小时内到达	到场现场后24小时排除

3. 解决方案

(1) 电话服务支持解决：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务。只要您

对产品提出问题，公司立即有资深的技术工程师随时迅速有效地解决技术问题，提供7×24小时的故障服务受理和技术咨询服务，直到得到令客户满意的结果。

(2) 远程服务支持解决:随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网上技术支持，在线服务时间为24小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件等提问，可以立即得到回复。

(3) 现场服务支持:在当地有售后服务办事处，并常驻售后服务工程师团队。当出现故障，通过电话服务支持和远程服务支持不能解决故障时，将派出经验丰富的售后服务工程师，抵达现场进行现场技术服务支持。

#### **7. 技术支持与咨询:**

提供全天候的技术支持服务，解答用户在设备使用过程中遇到的各种问题。无论是操作技巧、维护管理还是故障排除，都将由专业技术人员提供及时、准确的指导和帮助。

提供详细的使用手册、操作指南等技术资料。用户可以通过查阅这些资料了解设备的结构组成、工作原理、技术参数等信息，从而更好地掌握设备的使用方法和维护技巧。

定期举办设备使用和维护培训班。邀请行业专家和资深技术人员现场授课，帮助用户提升设备使用和维护能力，降低因操作不当引发的故障率，提高设备运行效率和使用寿命。

#### **8. 备件供应:**

建立充足的备件库存，确保常用备件的充足供应。无论是标准件还是专用件，都将有充足的库存保障，以满足用户的紧急需求。

提供快速的备件订购服务。当用户需要更换备件时，只需提供备件编号或描述，即可获得快速订购服务。同时，还可以通过官方网站或客服热线查询备件价格和库存情况，以便做出更合理的采购决策。

#### **9. 软件升级与更新:**

对于包含软件部分的设备，提供免费的软件升级和更新服务。随着技术的发展和用户需求的变化，软件功能将得到持续完善和优化。用户只需按照操作指南进行升级操作即可享受最新的功能和服务。

### **(二)、售后服务体系**

#### **1. 客户服务中心**



我方将设立专门的客户服务中心，负责受理河南农业大学的售后服务需求，包括设备报修、技术咨询、备品备件订购等。客户服务中心将提供 24 小时服务热线、在线客服、邮件等多种服务渠道，确保河南农业大学能够随时与我方取得联系。

客户服务中心将建立完善的客户信息管理系统，记录河南农业大学的设备信息、维修历史、服务需求等，以便我方能够提供更加个性化、高效的售后服务。同时，客户服务中心将定期对河南农业大学进行回访，了解设备使用情况和售后服务满意度，及时发现并解决存在的问题。

## 2. 技术支持团队

我方将组建专业的技术支持团队，为河南农业大学提供全方位的技术支持服务。技术支持团队成员将具备丰富的仪器设备技术支持经验，熟悉设备的原理、操作和维护，能够及时解决河南农业大学在设备使用过程中遇到的技术问题。

技术支持团队将分为远程技术支持小组和现场技术支持小组。远程技术支持小组将通过电话、邮件、远程协助等方式，为河南农业大学提供即时的技术支持；现场技术支持小组将负责设备的安装调试、维护保养、故障维修等现场服务工作，确保设备的正常运行。

## 3. 备品备件中心

我方将建立专业的备品备件中心，负责备品备件的采购、存储、管理和服务工作。备品备件中心将与设备生产厂家保持紧密合作，确保备品备件的供应渠道畅通，及时获取原厂备品备件。

备品备件中心将建立完善的库存管理制度，定期盘点备品备件库存，确保库存数据的准确性。同时，备品备件中心将根据河南农业大学的需求，提供快速的备品备件供应服务，确保备品备件能够及时送达，减少设备停机时间。

## 4. 售后服务网点

我方将在河南省郑州市金水区中方园路 86 号瀚宇天悦城 5 号院 12 号楼 1 单元 33 层 3302 号设立售后服务网点，为河南农业大学提供更加便捷、高效的售后服务。售后服务网点将配备专业的技术人员和维修设备，能够及时响应河南农业大学的售后服务需求，提供现场服务。

售后服务网点将与客户服务中心、技术支持团队、备品备件中心等紧密协作，形成完善的售后服务网络，确保河南农业大学能够享受到全方位、一体化的售后服务。

### (三)、售后服务团队

**1. 专业售后团队：**售后服务团队由经验丰富的工程师和技术专家组成，他们具备深厚的专业知识和技能，熟悉各种设备的结构、性能和维修方法。团队成员不仅精通技术，还具备良好的沟通能力和服务意识，能够为用户提供专业、高效、贴心的售后服务。

#### (1) 团队构成

**项目经理：**负责售后服务项目的整体规划、协调和管理，确保售后服务工作的顺利开展。项目经理将具备丰富的项目管理经验和良好的沟通协调能力，能够及时解决售后服务过程中出现的问题。

**技术支持工程师：**负责提供设备的技术支持服务，包括设备安装调试、维护保养、故障维修、技术咨询等。技术支持工程师将具备专业的技术背景和丰富的实践经验，能够熟练掌握各类仪器设备的操作和维护技能。

**客户经理：**负责与河南农业大学的日常沟通和协调工作，了解河南农业大学的需求和意见，及时反馈给售后服务团队。客户经理将具备良好的沟通能力和客户服务意识，能够为河南农业大学提供贴心、周到的服务。

**备品备件管理员：**负责备品备件的采购、存储、管理和供应工作，确保备品备件的及时供应。备品备件管理员将具备良好的采购管理和库存管理能力，能够合理控制备品备件的成本和库存水平。

**巡检工程师：**负责定期对河南农业大学的设备进行巡检，及时发现设备潜在的问题和隐患，并提出整改建议。巡检工程师将具备专业的设备检测和评估能力，能够准确判断设备的运行状态。

#### (2) 团队培训与管理

我方将定期对服务团队进行培训，包括技术培训、服务意识培训、沟通技巧培训等，不断提升服务团队的专业素质和服务水平。培训内容将涵盖最新仪器设备技术、维修技巧、客户服务理念等方面，确保服务团队能够为河南农业大学提供高质量的售后服务。

我方将建立完善的团队管理制度，对服务团队的工作进行考核和评估，确保团队成员的工作积极性和责任心。同时，我方将根据团队成员的工作表现和河南农业大学的反馈意见，及时调整团队人员结构，优化团队配置，提高团队整体服务效能。

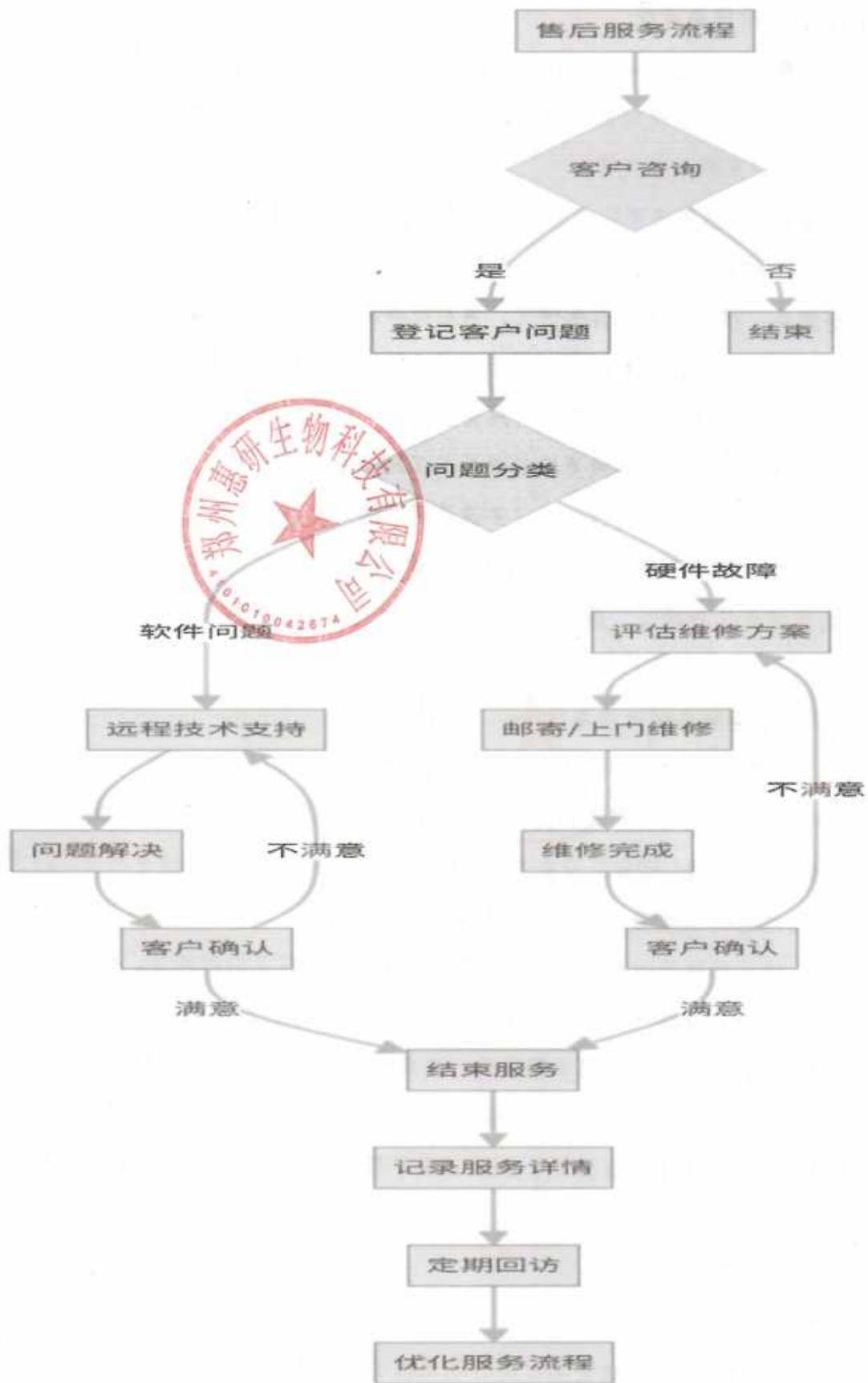
**2. 24 小时响应机制：**为了及时响应用户的需求，我们设立了 24 小时客户服务

热线。无论何时何地，只要用户遇到设备故障或问题，都可以随时拨打我们的服务热线。接到用户的故障报告后，我们会迅速安排专业人员进行处理，力求在最短的时间内恢复设备的正常运行。

**3. 定期回访：**我们不仅关注设备的售后维修，更注重设备的日常维护和保养。因此，我们会定期对设备进行巡检和维护，及时发现并处理潜在问题。通过定期回访，我们可以确保设备始终处于最佳运行状态，提高设备的稳定性和可靠性。同时，我们还可以根据设备的运行状况，为用户提供合理的维护和保养建议，降低设备的故障率，延长设备的使用寿命。







#### (四)、售后服务流程

1. **故障报告：**用户在使用产品过程中，如遇到任何故障或问题，可通过电话、电子邮件或在线服务平台提交故障报告。报告内容应尽可能详细，包括故障现象、发生时间、地点以及联系方式等。
2. **故障确认：**售后服务团队在接收到故障报告后，将迅速对报告内容进行核实和确认，分析故障产生的原因，并制定出相应的解决方案。
3. **现场服务：**根据故障的具体情况，售后服务团队会安排专业的工程师前往现场进行维修作业或进行备件更换。在现场服务过程中，工程师会严格遵守相关的操作规程和安全要求，确保服务质量和用户安全。
4. **维修完成：**在完成维修或更换备件后，工程师会对设备进行全面的检测和调试，确保设备能够恢复正常运行状态，并满足用户的需求。
5. **用户反馈：**为了不断提升和优化服务质量，售后服务团队会主动收集用户对售后服务的反馈意见和建议。通过用户的反馈，团队可以了解服务过程中的不足之处，进而针对性地改进服务质量，提高用户满意度。

#### (五)、售后服务保障措施

1. **建立售后服务档案：**为确保流式细胞仪与多功能酶标仪采购项目的售后服务高效、有序进行，我公司将严格按照以下原则建立售后服务档案：1)完整性：确保售后服务档案的全面性，涵盖从设备安装、调试到后续维修、保养的所有环节。2)准确性：记录的信息必须准确无误，包括设备型号、序列号、维修记录、客户反馈等。3)及时性：售后服务活动发生后，立即更新档案，确保信息的时效性。4)保密性：对客户信息和设备数据严格保密，遵守相关法律法规及行业规范。
2. **定期培训：**定期对售后服务团队进行技术培训，提升团队的专业技能和服务水平。通过培训，确保售后服务团队具备解决各种技术问题的能力，以提高用户的满意度。通过现场培训或集中培训（免费），以便于日后用户能够独立操作、维护和管理各有关设备。

##### A. 培训方式

##### 1. 现场培训

由我司资深工程师前往贵单位进行现场教学，结合实际操作演示培训内容。提供设备操作手册、维护指南等纸质及电子版资料。

##### 2. 线上培训

利用视频会议软件进行远程教学，方便技术人员随时随地学习。

提供在线学习资源，包括视频教程、PPT课件及在线题库。

### 3. 实操考核

培训结束后，组织技术人员进行实操考核，确保每位技术人员都能熟练掌握培训内容。

根据考核结果，对表现优异的技术人员给予奖励，对未达标者进行针对性辅导。

### B. 培训周期与安排

#### 1. 基础培训

在设备安装调试完成后一周内，进行为期2天的基础操作培训。

#### 2. 进阶培训

基础培训结束后3个月内，进行为期1天的高级操作与数据分析培训。

#### 3. 年度复训

每年寒暑假进行一次日常维护与保养培训，以及新技术与新应用分享。

#### 4. 临时培训

根据贵单位需求，随时提供针对性的临时培训，如新设备引进、技术升级等。

3. **用户满意度调查：**定期进行用户满意度调查，了解用户对售后服务的满意度和改进建议，不断优化服务流程和质量。通过用户反馈，及时发现和改进服务中的不足之处，提高整体服务水平。

我们深知售后服务对于设备稳定运行和用户满意度的重要性，因此将秉承“用户至上、服务第一”的原则，为河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目设备采购三期项目提供优质的售后服务保障。我们期待与贵校携手合作，共同推动农业科技创新与发展。





## 基因有限公司售后服务协议

### 一. 安装:

仪器到货后, 由我司工程师在一周内到现场开箱验货, 完成安装调试及基本操作培训。

- 1) 如果您订购的仪器属于小型整机, 结构简单, 我公司工程师不再专程前往试机, 请谅解。请您参照操作说明书进行操作。请在启用之后, 告知仪器状况和机身号(S/N), 以便为您提供仪器保修证或其他应用指导。
- 2) 如果您订购的仪器种类比较繁多, 附件复杂, 请到货后尽早通知我公司, 会同我方售后服务工程师到场, 一并开箱验货, 以免差错。

### 二. 我司为用户提供售后服务:

- 1) 用户仪器正式启用后可免费保修 1 年。如果招标文件中另有规定的, 我方按照要求予以满足。
- 2) 仪器在使用过程中出现故障, 请及时与我司售后服务部门联系, 我司在 1 小时之内作出响应, 24 小时内到达现场, 并按接到报修时间尽快安排解决。
- 3) 在保修期内, 如系仪器本身运行故障(物理性人为因素除外), 我司提供售后服务, 不收取任何配件及人工费用。  
对于由于下列原因造成的故障, 我司不能提供免费的保修, 用户必须在维修后支付相应的维修及配件费用。
  - I. 仪器的存储及使用环境不符合仪器要求
  - II. 不按照仪器使用手册及产品说明使用仪器或未按厂家要求作定期维护保养清洁工作
  - III. 未按要求使用仪器专用的消耗品或专用件, 或者擅自使用未经厂家及我司允许的消耗品及其他配件
  - IV. 未经我司同意, 擅自修理仪器; 擅自改动仪器软硬件设置; 液体、杂质的渗入等造成的仪器故障
- 4) 在维修过程中, 若因特殊原因严重延误维修时间, 我司必须提前说明, 并会相应延长保修期
- 5) 保修期满后, 我司继续为用户提供售后服务。
  - I. 如需更换配件, 我司提供优惠的配件价格, 用户在维修工作后支付维修及配件费用
  - II. 维修工作结束后, 对同一故障及配件, 我司提供 3 个月免费保修。

基因有限公司售后服务网点及负责区域清单（人力资源分配方案）



基因有限公司售后服务网点及负责区域清单

分区	姓名	负责区域	成立日期	电话
总部 SCN	毛雨霁 (总经理)	负责安排、协调大陆地区售后服务事宜	2000, 1	(010) 51665161
	毕映荣			
北京	李雪	负责北京、河北、天津、内蒙、山东、山西并协助西安区的售后服务	1993, 3	(010) 51665161
	周兆俊			
	韩瑞			
	李海龙			
	李斗			
西安	杨海宁	负责陕西、甘肃、宁夏、青海、新疆的售后服务	1995, 7	(029) 82501196
沈阳	徐峰	负责辽宁、吉林、黑龙江的售后服务	2002, 4	(024) 23341315
上海	朱予峰 (区域经理)	负责上海、浙江并协助南京区的售后服务	1994, 5	(021) 64951899
	张蓉超			
	郑旭彪			
	任小鱼			
	陆平			
	叶方强			
	王志然			
江苏	陈瑛	江苏、安徽的售后服务	2002, 4	(025) 83248692
	张明放			
武汉	陆一	负责湖北、江西的售后服务	1999, 8	(027) 87166462
	关军			
广州	伍尚金 (区域经理)	负责广东、湖南、海南的售后服务	1994, 3	(020) 85524840
	于丽娜			
	肖俊			
	刘剑			
	王晓明			
郑州	孔伟亚	负责河南的售后服务	2010	(0371) 67120689
郑州	彭垚	负责河南的售后服务	2013	(0371) 67120689

基因有限公司河南办事处

地址：郑州市玉兰街春藤路升龙又一城2期8栋2单元11层233室

电话：0371-67120689 传真：0371-67120689

www.genecompany.com



## 基因有限公司产品售后服务承诺函

### 产品售后服务承诺函

项目名称：河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目设备采购三期项目

项目编号：豫财招标采购-2025-563

针对我方提供的设备，我方做出如下承诺：

1、设备整机原厂质保1年（含零配件），保修时间按甲方验收合格之日起计算，保修期内免费更换零配件及工时费，确保开机率为95%（含）以上。设备保修期内，设备维修占用日期每增加一天按保修时间往后顺延七天。

2、报修响应时间：接到用户报修电话后1小时内电话响应，如电话响应无法解决设备故障问题，维修人员必须在接到故障报告后3小时内到达现场（含节假日），24小时内解决问题，如当场不能解决问题，提供备用机，确保不影响医院的正常使用。

3、质保期满后，负责设备的终身维修并继续提供优质的服务，储备足够的零配件备库，并始终能以市场上最优惠的价格提供优质的配件。

4、设备配套的软件终身免费升级和使用，及时提供设备新功能信息和临床应用资料。

5、投标人、厂家认为其他必要的内容（投标文件中其他售后服务承诺）。

生产厂家（签章）：基因有限公司

河南办事处：郑州市玉兰街春藤路升龙又一城2期8栋2单元11层233室

电话：0371-67120689 传真：0371-67120689







## 售后服务承诺书

Cytek Biosciences Pte. Ltd.作为一家专业的流式细胞分析仪设备研发生产公司，从开发光谱流式至今，形成了高端而完善的流式细胞分析仪产品线，上海厦泰生物科技有限公司负责中国境内流式细胞分析仪的销售及售后服务工作。我们深知每一台仪器正常运转的重要性，所以我们销售给客户的每一台仪器，每一个软件和每一个试剂背后都有着最及时、最专业的支持。

上海厦泰生物科技有限公司在售后服务方面作如下承诺：

### 一、关于所提供的设备及其安装调试

保证货物是全新的，未经使用的货物。是用一流工艺生产的，是完全符合合同的性能规格和质量要求的产品。货物在正确安装、正常使用和保养条件下，使用寿命期内应具有满意的性能。

在货物到达贵单位后，由上海厦泰生物科技有限公司派专业工程师到现场负责安装和调试，确保达到验收标准，并承担由此发生的一切费用。

### 二、关于设备的保修和维修保养

常规下上海厦泰生物科技有限公司提供自机器到货后15个月或安装验收完成后12个月的质保期，先到者为准，其它延长质保或额外购买的维保期限以采购合同为准。

在保修期内，因产品质量造成的问题，供货方免费提供配件并现场维修，且所提  
供的任何零配件均为原厂零配件。有严重质量问题，甲方有权要求其换货。

在质保期内提供一年两次全免费（配件+人力）上门对产品设备进行维护保养。

仪器发生故障，接到用户报修电话1小时响应，3小时内到达用户现场，24小时内解决问题，保修期外只收取零配件成本费，其他免费。

上海厦泰生物科技有限公司在北京、无锡、上海、郑州、广州分别设有维修中心，



工程师都具有丰富的流式细胞分析仪维修经验,工程师都在总部接受过专业培训并获得资格证书。我们在国内设有充足的流式细胞分析仪零配件库,保证零备件 10 年以上的供应,确保能够对客户仪器及时维修。

### 三、关于客户操作人员的应用培训

随机提供操作手册,使用说明等资料。仪器调安装调试完毕后一周内上海厦泰生物科技有限公司应用专家将提供免费现场操作培训。内容包括:原理介绍、软件操作、样本制备,上机分析,日常维护等,确保用户完全掌握并尽快应用于日常检测工作中,以便于日后用户能够独立操作、维护和管理设备。在后续的使用过程中,定期电话随访,了解使用情况,并保证在用户遇到疑难操作问题时提供现场技术咨询服务。所有技术支持性的服务均为免费。

### 四、关于售后服务机构网点

全国服务支持热线: 4009282500

上海服务中心及配件库: 上海厦泰生物科技有限公司/上海服务中心

联系人: 任怡奕 13816745738

北京服务中心: 上海厦泰生物科技有限公司北京服务中心

联系人及电话: 孙建军 18501312800

郑州服务中心: 上海厦泰生物科技有限公司郑州服务中心

联系人及电话: 韩棕远 13523062181



上海厦泰生物科技有限公司

2025 年 7 月

## (六)、质保期外承诺

致：河南农业大学

我公司现参与河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目设备采购三期项目（项目名称）项目编号：豫财招标采购-2025-563的投标活动，若我司有幸中标，我司郑重承诺，在质保期整机质保1年满后，免费保修期外仍有良好的零配件供应能力，并收配件成本费；产品使用期间的维修服务，由本公司终身提供。

### ●故障响应服务流程：

➤指定项目联系人员及联系电话：张艳羽 18625386120

➤7\*24小时热线电话，提供售后服务。服务联系人员1小时内电话反馈；3小时内赶到现场，提供7\*24小时无间隙售后服务。

●为确保售后服务及时准确到位，确保产品安全可靠运行等，我公司将提供免费技术咨询等。

### ●定期回访/关怀服务：

➤回访

对每一个技术服务请求，公司都将有回访专员进行回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

公司售后服务宗旨“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。为建立一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，以使业主方的售后服务工作得到有力保障。公司设售后服务部，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

## 服务响应

### 1. 响应服务的主要内容：

- (1) 远地诊断。
- (2) 了解问题所在。
- (3) 提出解决方案。
- (4) 产品使用及操作特性说明。
- (5) 技术文件说明。
- (6) 协助解决提高性能的要求。
- (7) 提供系统性能调整的信息。
- (8) 提供待解决问题的状况。



(9) 提供服务期内的自主软件免费升级。

## 2. 服务响应方式:

- (1) 技术热线电话。
- (2) 夜间及节假日热线电话。
- (3) 网络服务支持。
- (4) 现场支持服务。

## 故障响应时间

1. 针对用户申报的一切故障，均在 1 小时内给予响应并提供及时有效的保障服务。

### 2. 响应时间:

(1) 均在 1 小时内给予响应，3 小时内到达现场。

(2) 维修及更换在到达后 24 小时内完成。

(3) 售后服务部备有符合技术指标的代用品，保证系统在硬件更换和维修过程中能够及时更换，保证系统正常运行。

### (4) 故障响应标准:

故障类型	电话响应	到达时间	一般故障排除
普通故障	1 小时内	3 小时内到达	到场现场后 24 小时排除
紧急故障	1 小时内	3 小时内到达	到场现场后 24 小时排除
严重故障	1 小时内	3 小时内到达	到场现场后 24 小时排除

## 3. 解决方案

(1) 电话服务支持解决: 电话支持服务为用户提供最优质的技术服务。只要您对产品提出问题，公司立即有资深的技术工程师随时迅速有效地解决技术问题，提供 7×24 小时的故障服务受理和技术咨询服务，直到得到令客户满意的结果。

(2) 远程服务支持解决: 随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网上技术支持，在线服务时间为 24 小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件等提问，可以立即得到回复。

(3) 现场服务支持: 在当地有售后服务办事处，并常驻售后服务工程师团队。当出现故障，通过电话服务支持和远程服务支持不能解决故障时，将派出经验丰富的售后服务工程师，抵达现场进行现场技术服务支持。

### 技术支持与咨询:

提供全天候的技术支持服务，解答用户在设备使用过程中遇到的各种问题。无论是操作技巧、维护管理还是故障排除，都将由专业技术人员提供及时、准确的指导和帮助。

特此承诺!

供应商 (盖章): 郑州惠研生物科技有限公司

日期: 2025 年 07 月 09 日

附件 4:

## 中标通知书

# 河南正大招标服务有限公司 中标通知书

项目编号: 豫财招标采购-2025-563



致: 郑州惠研生物科技有限公司

我们荣幸地通知, 贵方对河南农业大学先进农业技术开放创新平台建设项目设备采购三期项目的投标, 开标后, 经评标委员会评定为包二中标单位, 中标金额: 贰佰陆拾肆万伍仟元整 (¥2645000.00 元)。请根据本通知书、招标文件、投标文件等按招标文件规定的时间到河南农业大学办理合同等事宜。



河南正大招标服务有限公司  
二零二五年七月十日