

五、报价明细表

单位：人民币/元

序号	货物名称	品牌	规格型号	生产厂家	单位	数量	单价	总价	货物属性
1	模式动物 养殖系统	爱生 (ESEN)	ESEN-AW	北京爱 生科技 发展有 限公司	套	1	1946000	1946000	否
合计金额		大写：壹佰玖拾肆万陆仟零佰零拾零元零角零分整 小写：(¥1,946,000.00)							

画

说明：1、货物名称及分项须与第五章“采购清单及技术参数要求”相对应。

2、本项目的调试费、培训费、税费、运输费、安装施工费、售后服务费等所有费用均需含在产品报价中。

3、商品属性应在“强制采购”、“优先采购”、“否”三个选择项中选择填写。

4、如表格不足时投标人可根据需要自行添加。

5、投标商品名称如果与我方招标名称不同，需在备注中注明。

投 标 人： 河南沃新仪器设备有限公司 (电子签章)

法定代表人： 赵付斌 (电子签章)

日 期： 2024 年 10 月 21 日

十四、中小企业声明函

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（河南师范大学）的（河南师范大学2024年全国重点实验室仪器设备采购项目）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （模式动物养殖系统），属于（工业）行业；制造商为（北京爱生科技发展有限公司），从业人员38人，营业收入为403万元，资产总额为4093万元，属于（小型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：河南沃斯仪器设备有限公司

日期：2024年10月14日 赵付斌

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

附：小微企业查询截图



十一、服务承诺

1、投标人售后服务方案

致：河南师范大学、华新项目管理集团有限公司

我单位就项目编号为豫财招标采购-2024-1021的河南师范大学2024年全国重点实验室仪器设备采购项目提供的售后服务方案如下：

★售后服务的内容、形式、维修人员组成、免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间、维修单位名称、地点

1、我公司郑重承诺在本次投标活动中，所有投标货物质保期限为国产产品三年，我所提供产品均为国产产品。质保期从合同整体验收合格签署验收报告之日算起，期间所产生的维修费、部件费、人工费各项费用均由我公司自行承担。（设备清单中如有质保要求的以其要求为准）我公司具备可靠的服务能力，具有固定的维修点及备品备件仓库，具备专职售后服务工程师，并承诺提供终身售后服务。

2、我公司提供7×24小时专线服务，优先进行电话服务形式，在线不能解决的，我公司会派出专业的工程师到达现场进行服务。**我公司承诺质保期内设备、系统发生问题7×24小时响应，如远程无法解决时，将派遣技术人员在工作时间5小时内到达现场解决。**

3、**响应时间**：设备验收后，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，接到用户电话会在0.5小时内给予响应，在线3小时内解决问题，如电话不能解决问题需到达现场的，将派遣技术人员在工作时间5小时内到达现场解决。

4、售后维修单位信息

服务单位名称：河南沃斯仪器设备有限公司

服务单位地址：郑州市金水区健康路159号8-10层1012室

联系人：王龙龙 联系电话：13323825102

联系人：赵付斌 联系电话：13937100133

联系人：王帅 联系电话：18100337157

联系人：张瑞珈 联系电话：19939030352

服务单位名称：北京爱生科技发展有限公司

服务单位地址：北京市大兴区中关村科技园区大兴生物医药产业基地天河西路25号院4

号楼1层

联系人：张松 联系电话：15001350305

赵付斌

5、我公司承诺在保修期后，提供终身维修服务，并保证零配件在产品生命周期内按需供应，只收取成本费。

★运维、巡检服务

1、我公司或制造商定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

2、我公司承诺安排专职人员定期进行巡检服务，每年提供四次上门巡检。所有设备可提供终身维护。

3、**巡检对象：**我公司提供的模式动物养殖系统。

4、**巡检时间：**每年提供四次上门巡检，一般情况下定在每个季度的最后一个月，如采购方有要求，按采购方要求进行巡检。

5、巡检内容：

(1) 设备外观检查：

- a. 检查设备外壳是否有损坏、变形、腐蚀等情况。
- b. 检查设备标识是否清晰、完整。
- c. 检查设备连接部位是否松动、泄漏。

(2) 设备运行状态检查：

- a. 观察设备运行指示灯是否正常。
- b. 检查设备运行参数是否在正常范围内。
- c. 监听设备运行声音是否异常。

(3) 安全设施检查

- a. 检查各部件连接处是否渗漏。
- b. 检查各部件连接处是否松动。
- c. 检查电气设备是否良好。

(4) 环境卫生检查

- a. 检查设备周围环境是否整洁、无杂物。
- b. 检查通风设施是否正常运行。

6、**专业巡检人员：**制造商人员及投标人员，对于巡检过程中发现的问题及时修正，确保系统正常使用，延长系统使用寿命。我公司巡检由王龙龙（经理）负责，王龙龙同志为我公司技术负责人，本科学历，具有高级工程师职称，具备九年的工作经验。对于制造商人员由我

公司专职人员负责向制造商沟通协调。

7、保障措施：

- a. 定期对巡检人员进行专业培训，提高其业务水平和发现问题、解决问题的能力。
- b. 为巡检人员配备必要的检测工具和防护用品，确保巡检工作的顺利进行。
- c. 建立巡检人员与设备管理人员、维修人员之间的沟通机制，及时反馈巡检中发现的问题。
- d. 制定巡检工作考核制度，对巡检人员的工作表现进行考核评价。

★零部件、备品备件方案

我公司投标产品制造商在国内有备品备件库，完全可以做到对备件的及时供应。我公司或制造商售后服务中，维修使用的备品备件及易损件均为原厂配件，未经采购人同意不会使用非原厂配件。质保期内外，更换备品备件均给予优惠。对保证货物正常运行 3 年的零部件、备品备件单价、供货来源如下：

序号	零部件、备品备件名称	型号规格	单位	单价(元)	来源渠道
1	专用过滤器	300*400mm	张	10	北京爱生科技发展有限公司生产
2	专用活性炭	200目	个	24	北京爱生科技发展有限公司生产
3	椰壳活性炭	椰壳5-10目	千克	25	北京爱生科技发展有限公司生产
4	微滤滤芯	20寸	支	220	北京爱生科技发展有限公司生产
5	反渗透膜	500G	支	580	北京爱生科技发展有限公司生产
6	紫外线消毒灯	55W	支	550	北京爱生科技发展有限公司生产
7	紫外线消毒灯	36W	支	460	北京爱生科技发展有限公司生产

画

★应急维修措施及响应时间

- 1、我公司提供 7*24 小时专线服务，确保在 0.5 小时内响应，5 小时内到场现场；
- 2、质保期内，对于仪器出现的紧急故障，为满足客户使用需要，我公司可委托贵单位所在地具有维修资质的售后服务机构进行紧急维修处理，产生的相关费用由我公司承担。

★安装调试

安装准备阶段：

赵付斌

1、安装：我公司提供的安装配送方案为：

我公司将免费把货物运送到用户指定地点，并协助用户对其实验室的改造及规划提出合理化的方案；从仪器的开箱、安装、调试及对实验人员的操作培训我们将做到一站式服务。我公司的工程师将进行现场的安装与调试，安装与调试过程中将对仪器的操作规范及注意事项做详细讲解。我公司委派的工程师将每年定期对用户仪器的使用情况进行跟踪培训与指导。我公司保证所提供设备是全新未开封设备。我公司在合同签订时以书面形式通知用户方有关仪器设备安装条件及其他所需用户提供的基础设施。即：安装场地准备清单

(1) 设备到达用户所在地，我公司在接到用户通知后 **2** 个工作日内派出由设备制造厂商授权的技术人员到达现场，免费进行安装调试，人员培训等工作，直至技术指标符合标书要求，通过验收为止。

(2) 我公司对在用户仪器安装调试现场工程师管理规定：

【1】 穿著规定

1. 进入实验室安装现场，必须按规定穿戴必要的工作服。
2. 如设备调试过程中需进行有害物质、挥发性有机溶剂、特定化学物质或其它环保署列管毒性化学物质等化学品操作实验时，必须要穿戴防护具(防护口罩、防护手套、防护眼镜)。
3. 安装调试过程中，**严禁**戴隐形眼镜。(防止化学药剂溅入眼镜而腐蚀眼睛)
4. 需将长发及松散衣服妥善固定。

【2】 饮食规定：

1. 避免在安装调试施工现场吃喝食物。
2. 食物禁止储藏在安装调试施工现场的冰箱或储藏柜。

【3】 用电安全相关规定：

1. 安装调试现场电气设备的使用管理，符合安全用电管理规定，严禁与照明线共用，谨防因超负荷用电着火。
2. 安装调试现场用电容量的确定要留有一定余量，但不准乱拉乱接电线。
3. 安装调试现场的用电线路和配电盘、板、箱、柜等装置及线路系统中的各种开关、插座、插头等均应经常保持完好可用状态，熔断装置所用的熔丝必须与线路允许的容量相匹配，严禁用其他导线替代。
4. 安装调试现场可能产生静电的部位、装置要心中有数，要有明确标记和警示，对其可能造成的危害要有妥善的预防措施。

5. 安装调试现场不得使用明火取暖，严禁抽烟。
6. 手上有水或潮湿请勿接触电器用品或电器设备：严禁使用水槽旁的电器插座(防止漏电或感电)。
7. 安装调试现场的专业人员必须掌握本仪器设备的性能和操作方法，严格按操作规程操作。
8. 电器插座请勿接太多插头，以免电荷负荷不了，引起电器火灾。
9. 如电器设备无接地设施，请勿使用，以免产生感电或触电。

【4】环境卫生

1. 安装调试现场应注重环境卫生，并须保持整洁。
2. 为减少尘埃飞扬，洒扫工作应于工作时间外进行。
3. 有盖垃圾桶应常消毒以确保环境清洁。
4. 垃圾清除及处理，必须合乎卫生要求按指定处所倾倒，不得任意倾倒堆积影响环境卫生。
5. 凡有毒性或易燃之垃圾废物，均应特别处理，以防火灾或有害人体健康。
6. 窗面及照明器具透光部份均须保持清洁。
7. 保持所有走廊、楼梯通行无阻。
8. 油类或化学物溢满地面或工作台时应立即擦拭冲洗干净。
9. 养成随时拾捡地上杂物之良好习惯，以确保安装调试施工现场清洁。
10. 垃圾或废物不得堆积于安装调试施工现场或办公室内。

(3) 我公司在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

(4) 我公司对设备的安装具有接地保护、漏电保护功能，安全性符合相关的国家标准。所提供的安装设施都是采用高绝缘的安全型插座及带绝缘护套的高强度安全型实验导线，整机及各部件制作精良，不会存在易刮伤、挂伤等对操作者有危害的现象。

(5) 在调试期间或保修过程中，我方负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

(6) 准备工作：我单位将提前3个工作日通知采购单位货物到达的时间，并以书面形式向采购单位提供仪器的实验室预安装条件和需要的样品及其他配套设施清单，并根据实际情况提出指导建议。接到采购单位的安装通知后，立即安排技术工程师到现场进行安装、调试、验收及人员培训工作。

安装阶段：

设备安装：1、开箱检查：由厂家工程师、我公司负责人及用户三方一起开箱验货，内容包括：a. 检查包装；b. 检查所交产品与合同的一致性，是否按照约定的时间、质量、数量交货；c. 检查仪器完好性，是否为全新的未使用过的合格产品；2、核对系统资料：仪器说明书、维护手册、备品备件，专用工具等是否齐全。3、安装仪器：根据用户的要求并参照安装标准，将仪器进行安装。

调试阶段：

调试：安装完成后，检查设备运行情况；1、检查仪器是否可以正常运行；2、将仪器调试至技术指标完全符合招标文件及合同要求；3、操作培训：为用户讲解设备的原理、使用注意事项、日常维护事项及简单故障排除方法；4、方法建立：根据用户使用要求，协助用户完成方法建立。5、在确保设备仪器运行正常且用户使用人员能独立完成仪器操作的情况下，出具安装调试运行报告并交由用户签字盖章，以此作为用户对安装调试完成的认可。

我司连同授权产品的制造商，针对本次投标产品，制定如下培训方案：

1、培训目标：

- a 通过培训，使其掌握了解投标产品的技术规范。
- b 通过对投标产品的实操培训，使被培训者能够掌握产品的使用方法，独立完成系统内的检测任务，达到业务目标。
- c 通过培训，使操作人员能应付突发事件、快速判断故障、进行应急处理。

2、培训计划：我公司及产品制造商根据采购方需求为其提供培训计划，具体内容如下：

序号	培训内容	时间安排	人员安排
1	系统和设备的工作原理、设备结构及常规维护、系统概述及基础理论	0.25 天	我公司技术人员及厂家工程师
2	系统连接及运行参数调整、基本功能演示	0.5 天	我公司技术人员及厂家工程师
3	设备操作规程、设备的维护保养工作、易损易耗件更换	0.25 天	我公司技术人员及厂家工程师
4	现场操作、设备故障排除、事故应急措施、采集方法优化	0.5 天	我公司技术人员及厂家工程师
5	归纳总结及问题答疑	0.5 天	我公司技术人员及厂家工程师

回

赵付斌

3、培训方式：项目采购货物到位后，我们会对相应的操作人员进行现场培训。培训由理论与实践相结合。包含理论培训与上级操作。具体培训形式如下：

(1) 讲授法：工程师在安装调试现场对受训人员进行授课，内容涵盖养殖系统工作原理、各部分衔接使用及常规维护、工艺等理论培训

(2) 视听技术法：工程师在安装调试现场通过 PPT 讲解更为详细的养殖系统结构及运行原理，可以使采购人了解系统原理，加深对产品的了解。

(3) 演示法：工程师在安装调试现场演示仪器的连接、系统运行参数调整、基本功能演示、设备校正与日常维护、定量方法开发、浏览器查看数据各功能演示及联系、软件定性筛查及定量数据处理功能演示，软件功能演示及联系、设备操作规程、设备的维护保养工作、易损易耗件更换、现场操作、设备故障排除、事故应急措施等培训

(4) 讨论答疑法：现场演示结束后，工程师组织受训人员进行现场讨论及答疑，内容涉及受训人员相关问题解决，并结合受训人员使用场景，工程师提供操作方法等。

(5) 实训法：受训人员在安装调试现场操作仪器，工程师从旁观察并指导受训人员操作，直至其熟练掌握。

4、培训内容：我司承诺至少派 2 名工程师对采购人指定的操作人员进行全面、系统、深入的培训，包括系统和工作原理、设备结构及常规维护、工艺等理论培训、连接、系统运行参数调整、基本功能演示、帮助用户建立定量模型、设备计量校准方法和相应的校准规范与日常维护、方法开发、浏览器查看数据各功能演示及联系、软件筛查及数据处理功能演示，软件功能演示及联系、设备操作规程、设备的维护保养工作、易损易耗件更换、现场操作、设备故障排除、事故应急措施等培训内容。

5、培训时间、地点：我司承诺可根据招标人的情况选择培训地点、培训时间，保证客户在培训后能够熟练掌握使用项目中的产品。一般情况下推荐在设备安装地点进行现场培训，时间不限，直到招标人熟练掌握为止。

6、培训团队人员配置：制造商将指派专业的工程师对采购方人员进行培训，这些工程师有着丰富的培训经验，确保使用人员达到预期培训要求。

7、培训资料：我司免费提供全中文操作手册及电子档文件，提供产品常见问题的解决方法，另外我司提供该设备的操作视频资料，方便操作人员后续的稳固学习。同时免费提供全套、完整的技术资料，包括详细的仪器中文说明书、操作手册和仪器维护以及培训教材、应用文章

等有关资料。培训完成后工程师会根据采购人实验室管理制度协助采购人完成仪器操作规程、操作注意事项、维修保养方法、维修保养周期等的编写。

8、培训人数：现场培训人数不限、时间不限，直到招标人熟练掌握为止。

9、食宿安排：工程师自理。

10、培训流程与培训人数：提供免费现场培训（现场培训人数不限）。仪器安装调试后，我司免费提供最终用户人数不限的现场培训，确保最终用户技术人员能够独立熟练操作仪器。

11、收费标准和办法：免费。

12、用户配合：用户需提前提供参训人员姓名、性别、职位、学历等信息。

13、培训原则：

a. 以培训具体操作人员为主。

b. 以仪器使用、维护、技术操作培训为主。包括系统和设备的工作原理、连接、配置、操作、保养、维护，软件的安装、使用、配置等。

14、技术交流：

不定期邀请用户代表参加由厂家举办的相关产品展览和技术交流活动，方便用户了解最新的技术和产品情况。

15、培训次数：

无论在质保期内或质保期外，只要用户有培训要求，可以提供多次培训。

★质量保证措施

我公司所提供货物为是全新的、未使用过的，符合合同规定的质量、规格、性能，是按照相关国际标准、中国国家标准及行业标准检验的合格产品。同时我公司保证拥有拟提供货物和服务的所有权或知识产权、再许可使用权或其他合法使用权，并保证采购人在中华人民共和国境内能自由使用且无需支付除合同价款之外的任何费用。如任何第三人提出采购人因使用该货物和服务侵犯其知识产权或其他民事权利的诉讼或要求时，或向采购人提出任何许可使用费用的诉讼或要求时，我公司承担全部责任并自费处理此类诉讼或要求。发生此类诉讼或要求时，采购人应及时通知我公司并由我公司在处理此类诉讼或要求的过程中占主导地位。此类诉讼或要求如导致采购人产生损失的，我公司全额赔偿，赔偿最高限额为本合同金额。

我公司承诺在完成安装、调试、检测后，我方将按国家有关规定和标准提供全套技术资料，包括产品合格证、装箱清单、备件清单、中文使用说明书、操作维护手册、仪器维护及培训教材、应用文章级必要的图纸等，产品附相应软件的，随产品一并交齐，并附安装说明及详细注

意事项。我公司保证所投货物的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标文件要求，其产品为原厂生产，且达到我方响应文件中明确的技术标准，如果货物的数量、具体配置、质量或规格与招标文件不符或证实货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求等，需方应尽快以书面形式通知我方，我方将按采购要求提供全新的货物。

我公司本次投标所有货物品牌，我公司均做过市场调研，所有品牌均是市场主流品牌，市场占有率高，售后服务及时，客户满意度高。同时为了更好的服务客户，我公司针对产品质量提供为期一周的试运行：

(A) 通过既定时间段的试运行，全面考察设备性能，并通过试运行发现设备可能潜在存在的问题，从而进一步完善设备性能，确保设备顺利通过验收。通过试运行中仪器功能和性能的全面考核，来检验仪器在长期运行中的整体稳定性和可靠性；

(B) 仪器功能、性能与稳定性考核：(a) 仪器功能与性能的实际应用考核；(b) 仪器应用软件、软件平台的长期稳定性和可靠性；(c) 仪器主要硬件、辅助设备的长期稳定性和可靠性；

(d) 数据库的长期稳定性和可靠性；(e) 检测数据的长期准确性和完整性；(f) 仪器长期安全性能；(g) 仪器连接的可靠性；

(C) 仪器稳定性和可靠性：(a) 在各种工况条件下，特别是局部故障时，仪器整体功能的正确性；(b) 在各种环境、工况条件下，对设备的安全保护性能和仪器的工作性能；(c) 在各种环境、工况条件下，控制功能在实际操作中的安全性能；

(D) 检验仪器实际应用效果和应用功能的完善：(a) 仪器运行检测数据在管理中的应用；(b) 仪器数据实时更新能力的应用；(c) 仪器实时管理能力的应用；(d) 各类数据的应用；

(E) 管理体制、完善运行操作、仪器维护规范：(a) 建立专责管理队伍；(b) 建立健全运行操作规程；(c) 建立健全仪器日常维护规范；运行期间，主要工作有：安排人员培训，并进行实际操作；对仪器进行日常操作，并予以记录；对仪器发生的问题，分重点分层次予以解决，并由此提出针对性的措施，发现并总结仪器运行中管理和维护问题，总结经验，以便仪器正常运行时参考。

(F) 仪器培训管理：(a) 为了保障仪器的正常试运行，我们针对仪器各应用模块，结合今后仪器使用、管理的实际需要，对使用人员、管理人员进行系统操作培训；(b) 培训能使受训的相关业务人员熟练掌握仪器的操作方法，并能进行简单的维护操作；(c) 为使培训真正达到预期的最佳效果，在培训之前需确定仪器培训的时间、培训人数、培训大纲等内容；(e) 在实施培训阶段，我们将采用一对多方式进行培训，先组织好参加培训的人员，我们安排好培训师，

全面开展实施培训工作。

★所提供的其它免费物品或服务

项目所提供的其它免费物品或服务：1. 我公司长期提供仪器零配件供应、免费的技术咨询；2. 每年定期邀请用户参加技术交流会；3. 免费对所售仪器定期巡防，进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率达到最大化，每年不少于 4 次上门巡检服务；

★质保期内的收费标准

- 1、在保修期内，所有服务及配件全部免费（消耗品除外）。同时提供终身优质维修服务和软件升级服务；
- 2、提供定期检测、故障排查服务，确保仪器设备正常使用；
- 3、每年提供四次上门巡检。所有设备可提供终身维护。

★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，客户在日常运行仪器过程中如有操作不熟练或出现其它故障，公司有 24 小时免费电话给予在线支持，接到用户电话会在 1 小时内给予响应，在线 3 小时内解决问题，如电话不能解决问题需到达现场的，将派遣技术人员在工作时间 3 小时内到达现场解决。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：3937100133。

服务流程



赵付斌



★回访制度

为了更好的服务客户，我公司针对售后服务采取了回访措施，回访方案如下：

1) 目的

①为了及时了解采购方的需求，提高本公司的客户满意度，树立良好的企业形象，特制定本措施。

②稳定已有消费人群，了解仪器情况，获取有价值的信息，解除采购方异议，解决采购方投诉，延伸服务项目，建立并更新采购方档案信息。

2) 职责

①商务专员负责一级回访

②业务经理负责二级回访

③总经理负责三级回访

3) 一级回访

①首次回访：订单生效后的第二日对采购方进行首次电话回访，向采购方问候和致谢，通知采购方你是项目专员，后续项目执行相关事宜均由你提供服务，并及时向采购方汇报项目进展情况

②售后回访：了解采购方使用情况，对于存在不熟练的地方给予解决，以及采购方对我们的服务建议，为商务拓展做需求了解。

③拓展回访：结合专业知识拓客采购方需求。

④技术回访：结合检测结果，提醒客户注意事项。

⑤来电回访：对于采购方来电，没有接到电话或没有及时解决问题，应在最短时间内回访说明。

⑥投诉回访：对于投诉的客户一周内进行回访跟踪。

⑦问卷回访：定期向客户进行一些问卷回访（满意度、需求调研、市场调查等）。

⑧节日回访：在平时的一些节日里回访客户，送上节日祝福，以此加深与客户的联系。

4) 二级回访

①以随机抽查的形式对完成项目的采购方进行问候和致谢，了解仪器运转情况和商务专员的服务情况。

②以随机抽查的形式对投诉记录中的采购方进行回访，了解存在的问题是否得到相应的解决；改善服务中存在的不足，督促相关人员改进。

③抽查率不低于 10%。

④记录回访内容，出现疑问按类别分类，并提交相关部门或相关人员进行改进或解决。

5) 三级回访

①以提高采购方忠诚度为主，形式和时间相应灵活。回访率不应低于 5%。

②对新老客户进行问候和致谢，了解公司服务情况，了解采购方的期望，了解采购方提出的问题是否获得解决，对采购方提出的建议督促相关部门实施，逐步完善内部管理。

6) 回访方式

采用电话、电子邮件、QQ、问卷、特别需要时可以上门回访等。

★质保期外售后服务的内容、响应时间等

(1) 电话咨询。我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。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，接到用户电话会在 0.5 小时内给予响应，在线 3 小时内解决问题，如电话不能解决问题需到达现场的，将派遣技术人员在工作时间 5 小时内到达现场解决。

(2) 现场响应。采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我公司或制造商在 5 小时内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作。

(3) 我公司或制造商定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

(4) 技术升级。在质保期外，如果制造商的产品技术升级，我公司会及时通知采购人，

如采购人有相应要求，我公司和制造商会将采购人购买的产品进行优惠价格的有偿升级服务。

(5) 质保期外维修如需更换配件，我公司将以优惠价格提供服务。

★质保期外售后服务网点、联系人及联系方式

1、我公司提供 7*24 小时专线服务，确保在 1 小时内响应，5 小时内到场现场，售后服务人员相关信息如下：

售后服务网点

单位名称：河南沃斯仪器设备有限公司

地址：郑州市金水区健康路 159 号 8-10 层 1012 室

联系电话：0371-63977146、13323825102（7*24 小时专线服务）

联系人：王龙龙 联系电话：13323825102

联系人：赵付斌 联系电话：13937100133

联系人：王帅 联系电话：18100337157

联系人：张瑞珈 联系电话：19939030352

单位名称：北京发生科技发展有限公司

地址：北京大兴区中关村科技园区大兴生物医药基地天河西路 25 号院 4 号楼 1 层

联系人：张松 联系电话：15001350305

2、质保期外，对于仪器出现的紧急故障，为满足客户使用需要，我公司可推荐贵单位所在地具有维修资质的售后服务机构进行紧急维修处理。

★升级服务

在质保期外，如果制造商的产品技术升级，我公司会及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司和制造商会将采购人购买的产品进行优惠价格的有偿升级服务。

★质保期外的收费标准

- 1、质保期外维修如需更换配件，我公司将以优惠价格提供服务，提供终身优质维修服务；
- 2、将不定期进行上门或电话回访，了解仪器设备运行情况，解决用户在使用过程中遇到的问题；
- 3、项目中包含的软件提供终身有偿升级服务。

★其他售后服务相关内容

- 1、我单位保证本次所投设备均是全新合格产品。

2、响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

3、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投 标 人： 河南沃斯仪器设备有限公司（电子签章）

法定代表人： 赵付斌（电子签章）

日 期： 2024年 10月 21日