

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	超速离心机	Beckman Coulter	Optima XPN-100	Beckman Coulter, Inc.	台	1	1135000	1135000	否
合计金额		大写：壹佰壹拾叁万伍仟元零角零分整 小写：(¥1,135,000.00)							

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：  河南新时达科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：  申晓冰 (电子签章)

日期： 2024 年 10 月 21 日

十一、服务承诺

1. 售后服务承诺

致：河南师范大学

我单位就河南师范大学 2024 年全国重点实验室仪器设备采购项目提供的服务承诺如下：

(一) 售后服务方案

(1) 售后服务内容

1. 我方提供的免费质保期为进口产品三年，国产产品三年，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。质保期内免费上门服务（人力+配件），在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司会对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。质保期外终身负责维护维修，进口设备制造商在国内均设有保税仓库，保证零配件供应及时。（若制造商售后服务质保期限与此不一致的，以此为准）

2. 当产品发生故障，我公司接到通知后将在 0.5 小时内做出响应，在 4 小时内赶到现场，负责故障原因的诊断，24 小时内排除故障，若无法在上述期限内解决问题，我公司愿意承担对采购人造成的损失。

(2) 售后服务形式

1、电话服务

- 我公司设立了 24 小时售后服务热线 18739922940，采购方可以随时拨打该热线电话，我公司的客服人员将及时为您解答设备出现的任何问题。

- 对于一些简单的问题，我们的客服人员可以通过电话指导您进行解决。

2、上门服务

- 对于一些无法通过电话或在线服务解决的问题，我们将派遣专业技术人员上门进行服务。

- 我们将在接到你的服务请求后，4 小时内技术人员上门，确保问题得到及时解决。

(3) 维修单位名称、地点

维修单位名称：河南新时达科技有限公司

服务地点：河南省郑州市金水区国泰北路北、黄家庵北路西 1 号楼 1 单元 1104 号

联系人：申晓冰 联系电话：18739922940

联系人：张小飞 联系电话：15836939776

制造商售后服务网点：河南奕辰仪器设备有限公司

地址：河南省郑州市惠济区长兴路15号院9号楼901号

售后技术工程师：朱辉 联系电话：18530015007

(二) 质保期限、基本响应时间和运维服务承诺

(1) 质保期限：我方提供的免费质保期为进口产品一年、国产产品三年，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、配件费、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）。

(2) 响应时间承诺

我们深知及时响应客户需求对于确保设备正常运行的重要性。为此，我们承诺在接到客户问题反馈后，立即启动响应机制。我们将在接到客户问题反馈后，在30分钟内给予回复，如果远程无法解决问题，我们将派遣技术人员在工作时间4小时内到达现场解决。

我们将建立24*7客户服务热线，由专业的客服人员随时接听客户电话。同时，我们还将提供在线客服渠道，方便客户随时咨询和反馈问题。客服人员将在第一时间记录客户问题，并及时转达给相关技术人员进行处理。

(3) 运维服务承诺

1. 安装调试服务

在设备交付后，我们将派遣专业的技术人员前往客户现场进行设备的安装调试。技术人员将严格按照相关技术规范和操作规程进行操作，确保设备安装正确、稳定运行。在安装调试过程中，我们将与客户密切沟通，及时解答客户的疑问，确保客户对设备的安装调试过程满意。

2. 日常维护服务

我们将为客户提供定期的日常维护服务，包括设备的清洁、检查、保养等。日常维护服务将根据设备的使用情况和客户的需求进行合理安排，确保设备始终处于良好的运行状态。在日常维护过程中，我们将及时发现并解决潜在问题，为客户提供可靠的服务保障。

3. 故障排除服务

当设备发生故障时，我们将迅速响应，及时排除故障。我们将建立完善的故障排除机制，由专业的技术人员组成故障排除团队，确保能够快速有效地解决客户的问题。在故障排除过程

中，我们将与客户保持密切沟通，及时向客户反馈故障排除进展情况，确保客户对故障排除过程满意。

4. 技术培训服务

为了帮助客户更好地使用和维护设备，我们将为客户提供专业的技术培训服务。技术培训服务将根据客户的需求和设备的特点进行合理安排，包括设备的操作方法、维护保养技巧、故障排除方法等。我们将派遣专业的技术人员前往客户现场进行培训，确保客户能够掌握设备的使用和维护方法。

(三) 应急措施

为保证设备连续、稳定、高效地运行，最大限度地节省和保护用户的投资，我们公司不仅提供完善服务内容，还将充分考虑各种突发事件的应急策略，根据设备的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，提供设备的应急方案，及时解决突发的设备、软件、线路等方面的问题，确保设备安全高效的运行。

方案一：当有故障无法解决的，可立即与原始厂商申请技术支持和服务，由原厂技术服务部门直接解决用户故障。

方案二：增购备品备件保障服务质量当有突发性设备故障时，导致备件库中备品备件的数量在设备平均故障率水平以下时，可立即购买相应备品备件，补充备件库。我公司与项目相关设备的厂商均有多年良好的合作，可以顺畅地在较短的时间内，得到产品支持。

方案三：其他突发事件应急

若发生自然灾害、战争、火灾等不可抗力，导致整个仪器设备瘫痪，我公司会立即派遣技术支持小组到用户现场，同用户一起确定解决办法，尽快提出解决方案。

仓库、各厂商支援中心，以最快的速度帮助用户恢复系统运转。在系统恢复后，双方本着友好协商的原则解决其他详尽事宜。

总之，无论发生任何的系统故障，我们都会从“及时恢复设备运转，减少用户损失”角度出发，及时寻求完善的解决方案。

(四) 售后服务体系

1、服务理念与原则

- 以客户为中心：始终将客户的需求和满意度放在首位，致力于为客户提供卓越的售后服务。

- 快速响应：对客户的问题和需求迅速做出反应，确保在最短时间内提供解决方案。

- 专业高效：服务团队具备专业的知识和技能，能够高效地解决各种问题。
- 诚信负责：诚实守信，对客户负责，确保服务质量和承诺的兑现。

2、服务组织架构

- 设立售后服务部门：明确部门职责和分工，包括客户服务、技术支持、维修服务等。
- 组建专业服务团队：包括我公司技术服务人员和厂家技术工程师、维修技师等。

3、服务内容与方式

- 技术支持：为客户提供产品使用指导、故障排除、技术咨询等服务。
- 维修服务：对出现故障的产品进行维修，确保产品恢复正常使用。
- 培训服务：为客户提供产品使用培训、维护保养培训等，提高客户的使用技能和维护意识。
- 升级服务：根据客户需求和产品发展，为客户提供产品升级服务，提升产品性能和功能。
- 回访服务：定期对客户进行回访，了解客户的使用情况和需求，提供个性化的服务建议。

4、服务资源保障

- 人力资源：确保服务团队具备足够的人员和专业技能，满足客户的服务需求。
- 技术资源：与厂家建立密切的合作，为服务提供技术保障。
- 备件资源：建立备件库存管理系统，确保备件的充足供应，缩短维修时间。
- 信息资源：建立用户信息管理归档，记录用户的购买记录、服务历史等信息，为服务提供依据。

（五）售后回访

1、我们将定期对客户进行售后回访，了解用户对我们设备和服务的满意度。

- 回访方式包括电话回访、邮件回访、上门回访等。

1) 电话回访：我公司会通过电话与用户进行沟通，了解用户对产品或服务的满意度，收集用户的反馈意见，解答用户的疑问。

2) 邮件回访：我公司会通过邮件向用户发送回访问卷或感谢信，了解用户对产品或服务的满意度，收集用户的反馈意见。邮件回访可以详细地介绍回访的目的和内容，让客户有足够的时间思考和回答问题。

3) 上门回访：我公司会定期安排专人上门回访用户，了解用户对产品或服务的满意度，收集客户的反馈意见，解答客户的疑问。上门回访可以面对面交流，沟通效果好，可以更好地了解客户的需求和期望。

- 我们将认真听取用户的意见和建议，并及时进行改进和完善。

2、对于用户提出的问题和建 议，我们将进行记录和分析，并制定相应的改进措施。

- 我们将及时向用户反馈问题处理结果和改进措施的实施情况。

(六) 零部件、备品备件供应

(1) 报出单价及来源渠道说明

我们提供保证货物正常运行 3 年的零部件、备品备件并报出单价，同时说明了获得的来源渠道。我们与多家知名供应商建立了长期稳定的合作关系，确保零部件、备品备件的质量和供应的及时性。同时在后期的售后服务中，维修使用的零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。

1. 来源渠道

我们的零部件、备品备件主要来自以下两个渠道：

(1) 制造商处 (Beckman Coulter, Inc.): 我们与设备生产厂家建立了紧密的合作关系，能够直接从原厂供应商处获得高质量的零部件、备品备件。原厂的产品质量有保障，能够确保设备的性能和稳定性。

(2) 制造商指定的代理商处 (河南奕辰仪器设备有限公司): 我们还与制造商指定的代理商合作，从他们那里获得一些原厂的零部件、备品备件，代理商处一般配备一些常规配件，获取速度更快，供应更及时。

2. 单价报出

我们将根据零部件、备品备件的种类、规格、数量等因素，报出合理的单价。我们将确保单价具有竞争力，同时保证产品的质量和性能。在报出单价的同时，我们还将提供详细的产品说明和技术参数，方便客户进行选择 and 比较。

序号	产品编号	产品说明	中文品名	数量	单价(CNY)	合计(CNY)
001	359496	OIL, DRIVE 230ML	驱动油	1	2,661.00	2,661.00
002	C04811	Optima XE/XPN Tachometer Assembly, Packaged	测速传感器	1	8,171.00	8,171.00
003	801778	O-RING, HAMBER 15-1/2 OD	橡胶垫圈	1	59.00	59.00
004	363304	OVERSPEED DISK, 100,000 RPM	100000 RPM 超 速磁盘	1	354.00	354.00
005	876089	O-RING, BUNA-N	O 型密封圈	1	59.00	59.00



我们将为客户提供终身的技术支持服务，包括设备的升级改造、技术咨询等。我们将派遣专业的技术人员为客户提供技术支持，确保客户能够正确使用和维护设备。

(2) 服务保障措施

1. 人员保障

我们将建立专业的售后服务团队，由经验丰富的技术人员组成。售后服务团队将定期接受培训和考核，不断提高技术水平和服务质量。

2. 技术保障

我们将建立完善的技术支持体系，为售后服务团队提供技术支持和保障。我们将不断引进先进的技术和设备，提高维修服务的效率和质量。

3. 管理保障

我们将建立严格的售后服务管理制度，对售后服务过程进行规范和管理。我们将建立客户反馈机制，及时了解客户的需求和意见，不断改进和完善售后服务工作。

(八) 质保期内服务承诺

(1) 7×24 小时响应服务

我们承诺质保期内设备、系统发生问题能 7×24 小时响应。如远程无法解决的，我们将派遣技术人员在工作时间 4 小时内到达现场解决。

1. 响应机制

我们将建立完善的响应机制，确保能够及时响应客户的问题反馈。我们将设立 24*7 客户服务热线 18739922940，随时接听客户电话。

2. 远程诊断服务

我们将为客户提供远程诊断服务，通过网络技术对设备进行远程诊断和故障排除。远程诊断服务能够快速有效地解决一些常见的问题，减少客户的等待时间。如果远程诊断无法解决问题，我们将派遣技术人员前往客户现场进行处理。

3. 现场服务

如果远程无法解决问题，我们将派遣技术人员在工作时间 4 小时内到达现场解决。我们将配备专业的技术团队和充足的维修设备，确保能够及时有效地解决客户的问题。在现场服务过程中，我们将与客户密切沟通，及时向客户反馈问题处理进展情况，确保客户对服务过程满意。

(2) 免费维修和保养服务

在质保期内，我们将免费为客户提供设备的维修和保养服务，确保设备的性能和质量。

1. 维修服务

我们将为客户提供专业的维修服务，包括设备的故障诊断、维修方案制定、维修实施等。我们将派遣专业的技术人员前往客户现场进行维修，确保维修质量和效果。

2. 保养服务

我们将为客户提供定期的保养服务，包括设备的清洁、检查、保养等。保养服务将根据设备的使用情况和客户的需求进行合理安排，确保设备始终处于良好的运行状态。

(3) 巡检和维护服务

我们将定期对设备进行巡检和维护，4次/每年，及时发现并解决潜在问题，为客户提供可靠的服务保障。

1. 巡检服务

我们将制定科学合理的巡检计划，定期对设备进行全面检查和维修。巡检内容包括设备的外观检查、性能测试、故障排查等。我们将配备专业的巡检人员，具备丰富的技术经验和专业知识，能够及时发现并解决设备的潜在问题。

2. 维护服务

我们将根据巡检结果，对设备进行及时的维护和保养。维护内容包括设备的清洁、润滑、调整等。我们将确保维护工作的质量和效果，为设备的正常运行提供可靠的保障。

(九) 质保期外服务承诺

(1) 服务内容

我们承诺对质保期外的设备提供服务，并有详细的时间响应、售后网点、联系方式以及其他服务。

1. 时间响应

我们将在接到客户问题反馈后，在 30 分钟内给予回复，如果远程无法解决问题，我们将派遣技术人员在工作时间 4 小时内到达现场解决。

2. 售后网点及联系方式

我们有完善的售后服务网络，确保客户能够及时得到我们的服务支持。售后网点将配备专业的技术人员和充足的维修设备，能够及时有效地解决客户的问题。

维修单位名称：河南新时达科技有限公司

服务地点：河南省郑州市金水区国泰北路北、黄家庵北路西 1 号楼 1 单元 1104 号

联系人：申晓冰 联系电话：18739922940

联系人：张小飞 联系电话：15836939776

制造商售后服务网点：河南奕辰仪器设备有限公司

地址：河南省郑州市惠济区长兴路15号院9号楼901号

售后技术工程师：朱辉 联系电话：18530819999



3. 其他服务

我们将为客户提供专业的技术支持和培训服务，帮助客户正确使用和维护设备，延长设备的使用寿命。同时，我们将根据客户的需求，提供设备升级和改造服务，为客户提供更加优质的服务体验。

(2) 服务保障措施

1. 人员保障

我们将建立专业的售后服务团队，由经验丰富的技术人员组成。售后服务团队将定期接受培训和考核，不断提高技术水平和服务质量。

2. 技术保障

我们将建立完善的技术支持体系，为售后服务团队提供技术支持和保障。我们将不断引进先进的技术和设备，提高维修服务的效率和质量。

3. 管理保障

我们将建立严格的售后服务管理制度，对售后服务过程进行规范和管理。我们将建立客户反馈机制，及时了解客户的需求和意见，不断改进和完善售后服务工作。

(十) 巡检服务承诺

(1) 服务内容

我们承诺安排专职人员定期进行巡检服务，有详细的巡检时间、巡检内容、专业巡检人员以及保障措施。

1. 巡检时间

我们将根据客户的需求和设备的使用情况，制定科学合理的巡检计划。巡检时间将根据设备的重要性和使用频率进行合理安排，确保设备能够得到及时的检查和维护。巡检时间为每年四次巡检。

2. 巡检内容

我们的巡检内容包括设备的外观检查、性能测试、故障排查等。具体内容如下：

- (1) 外观检查：检查设备的外观是否有损坏、变形、腐蚀等情况，检查设备的标识是否清晰、完整。
- (2) 性能测试：测试设备的各项性能指标是否符合要求，包括设备的精度、稳定性、可靠性等。
- (3) 故障排查：检查设备是否存在故障隐患，及时发现并解决潜在问题。

3. 专业巡检人员

我们将配备专业的巡检人员，通常为工程师或制造技术人员，所有巡检人员均具备丰富的技术经验和专业知识，并且巡检人员经过严格的培训和考核，确保能够熟练掌握巡检技能和方法。巡检人员将携带专业的检测设备和工具，确保能够准确地检测设备的性能和状态。

4. 保障措施

我们将建立完善的保障措施，确保巡检工作的顺利进行。具体措施如下：

- (1) 人员保障：我们将为巡检人员提供必要的培训和技术支持，确保巡检人员能够熟练掌握巡检技能和方法。
- (2) 设备保障：我们将为巡检人员配备专业的检测设备和工具，确保能够准确地检测设备的性能和状态。
- (3) 管理保障：我们将建立严格的巡检管理制度，对巡检过程进行规范和管理。我们将建立巡检记录和报告制度，及时向客户反馈巡检结果和问题处理情况。

(2) 服务优势

1. 提前发现问题

通过定期巡检，我们能够及时发现设备的潜在问题，提前采取措施进行处理，避免问题的扩大化。这将有助于减少设备故障的发生，提高设备的可靠性和稳定性。

2. 延长设备寿命

定期巡检能够及时发现设备的磨损和老化情况，采取相应的维护措施，延长设备的使用寿命。这将有助于降低客户的设备更新成本，提高客户的经济效益。

3. 提高服务质量

通过定期巡检，我们能够及时了解客户的需求和意见，不断改进和完善售后服务工作。这将有助于提高我们的服务质量，增强客户的满意度和忠诚度。

我们深知售后服务对于客户的重要性，因此我们将始终以客户为中心，不断提高服务质量和水平。我们相信，我们的售后服务方案将能够满足客户的需求，为客户提供可靠的服务保障。我们将以优质的服务、高效的响应速度、专业的技术团队和完善的售后服务体系，为客户创造更大的价值。

(十一) 其他服务承诺

- 1、我们承诺严格遵守国家法律法规和行业规范，为你提供合法、合规的售后服务。
- 2、我们承诺保护你的隐私和商业秘密，不泄露你的个人信息和商业信息。
- 3、我们承诺不断改进和完善售后服务体系，为你提供更加优质的售后服务。
- 4、我单位保证本次所投设备均是全新合格产品。
- 5、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。
- 6、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投 标 人： 河南新时达科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： 申晓冰 (电子签章)

日 期： 2024 年 11 月 21 日