

## 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	基质辅助激光解 析电离飞行时间 质谱仪	布鲁克	autoflex max	布鲁克科学仪 器香港有限公 司	台	1	3,660,000.00	3,660,000.00	否
合计金额		大写：叁佰陆拾陆万 元整 小写：（¥3,660,000.00）							

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：北京一卓健康科技有限公司  (电子签章)

法定代表人：  (电子签章)

日 期：2024 年 10 月 21 日

## 十一、服务承诺

### 1. 投标人售后服务承诺

根据本项目的服务内容，我们进行了合理的组织，以保障服务质量。

质保、安装调试及售后承诺：

1) 若我司有幸中标，我司承诺对于该项目下我司所投设备，质保期自合同整体设备验收合格签署验收报告之日起算 1 年，期间所产生的维修费、部件费、人工费各项费用均由我方承担，并提供终身售后服务。

2) 免费提供现场安装、调试及培训。安装工程师在现场安装调试完毕后，进行现场讲解培训，人员不限。免费提供仪器使用手册、培训教材、应用文章等。

3) 在保修期内，投标方负责免费对全部货物进行维护和软件维护、升级。

4) 交货期：合同签订后 4 个月内。

服务响应：

不论质保期内外，所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后 1 小时内响应，12 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 48 小时。并以优良的服务态度，便利、快捷的方式在用户现场进行维修。设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），及时排查出问题，尽快恢复故障设备正常运行。

1) 服务受理

受理方式：电话、传真、电子邮件等

受理时间：提供每周 7 天、每天 24 小时服务受理。

每年至少上门服务两次

2) 响应流程

电话咨询

我方为客户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议 and 操作方法电话咨询。

远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权，通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系

统进行免费的故障诊断和故障排除。

#### 现场响应

若以上两种服务形式都不能解决问题时，我方总部将指派技术人员在 12 小时内赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，采取相应措施以确保正常运行。

#### 服务方式：

##### 1) 热线电话技术支持与服务

我方的技术支持将提供 7\*24 小时服务的中文的技术支持。我们有免费的热线服务电话，所以，当用户有问题时，可以通过我方的免费热线电话得到技术服务。

对于购买我方产品及服务的用户，碰到问题，可以通过电话、传真、电子邮件，与我们取得联系，进行咨询。我们将有专人通过电话提供有关产品信息、安装配置、产品升级、故障处理、使用技巧等方面的技术支持。

解决问题的过程将记录在我们的客户支持数据库中，由专门的技术工程师负责。各案例请求均将根据对问题的影响程度被赋予一定的严重等级，并以此来排定服务的优先顺序。所有客户电话都会加以记录、追踪、解决，并且只有客户同意方可结束。

完善的管理体制决定着服务的水准。我方对服务支持有着严格、完善的管理制度，比如，当有最严重的情况发生时，我们承诺将 1 小时内响应报修电话，12 小时内由原厂认证合格专业工程师到达现场，提供解决方案报告。

另外，当上面所提到的用户专业维护组在对用户进行一线服务碰到问题时，也将通过此途径解决问题。

##### 2) 现场技术支持与服务

对于通过电话支持方式和远程诊断不能解决问题的情况，我方承诺将根据问题的严重程度，按照约定的服务级别提供现场支持服务，此外如在 1 小时内无法电话解决用户提出的服务要求，也将提供现场支持服务。

故障问题解决后 24 小时内，向使用单位提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

##### 3) 定期巡检服务

由公司人员提供定期巡检服务，以检测本项目在建设后运行一段时间的状况是否良好、是否需要进行调优等，我们将通过定期提供软件现场巡检服务来使产品更好地为用户服务。现场

巡检服务的工作内容：产品运行状态检查，产品健康检查服务，性能调优服务

#### 4) 客户回访服务

为了更准确的了解实际应用中所面临的问题，监督我方对客户的服务质量，我方客户服务中心将定期进行客户回访，以便及时发现和解决问题，适时调整服务内容从而更好地做好服务。

质保期外售后服务内容：

质保期外可为用户提供持续性的维保服务。并且我方提供的服务包括服务请求响应、咨询设计服务、项目管理服务以及支持维护管理服务。具体服务内容及收费条件如下：

##### 1) 备件服务



我方将继续及时向买方提供技术咨询服务和有偿备件服务，备件价格不高于当年的市场平均价。

##### 2) 服务续保

在质量保修期及服务保修期过后，买方可选择与我方购买新的服务方案，以延长其相应的保修期。

##### 3) 服务费用

本项目服务期内承诺提供的服务均为免费，服务期外的各项服务费用不高于当年的市场平均价。

投 标 人：北京一卓健康科技有限公司 (电子签章)  
法定代表人：  (电子签章)  
日 期：2024 年 10 月 21 日 

## 2. 生产厂家售后购服务承诺

### 布鲁克公司仪器服务承诺



在中国, Bruker Scientific Instruments Hong Kong Co. Limited 设立了北京、上海、广州代表处。现有员工(包括应用、维修工程师)60余名,同时在天津、成都、郑州、杭州等地拥有多名工程师,并拥有演示实验室兼用户应用培训实验室。

目前, Bruker Scientific Instruments Hong Kong Co. Limited 在上海拥有保税仓库,因此 Bruker Scientific Instruments Hong Kong Co. Limited 能够提供用户良好的售后服务和应用支持。

布鲁克公司进入中国市场后,投入了大量的人力物力来汉化软件,同时翻译了大量的中文说明书。汉化的软件和中文操作手册,极大地方便了广大的中国用户,让用户能够迅速掌握仪器的各项功能,使仪器的本身价值得以最大发挥。

仪器购买后,我们将提供以下服务:

- 1、 合同签订后,我们将向贵单位提供“实验室安装要求手册”,说明实验室环境、电源、气源、管道连接等具体技术要求。
- 2、 仪器到达贵单位安装地点后,您应尽快将安装要求确认书传给我们。我们收到贵单位确认书后,五个工作日内安排工程师进行安装、调试,并对用户进行仪器操作和日常维护的现场培训,使您掌握仪器的基本使用和维护,提供中文操作说明书。
- 3、 保修期 12 个月,保修期从安装验收后开始计算,但保修期最长不超过发货运单上标明的出货日期 15 个月。用户需配合布鲁克公司在发货后 3 个月内完成安装调试,保修期内的正常损坏,由布鲁克公司负责免费维修,消耗品除外,零部件在仪器停产后续供应 7 年,如是使用不当造成的损坏,由供方负责维修,费用双方协商处理。我们将及时以优惠价格为用户提供备品备件,及时提供相关操作软件的升级服务,并且保修期内提供一次免费清洗离子源及离子透镜的服务。
- 4、 布鲁克公司目前在国内已经构成了一个快速的响应维修网络,我们将竭诚为用户提供方快捷优良的服务,仪器设备出现故障时,工作日 8 小时在线技术支持,24 小时响应,保修期内 48 工作小时内派维修人员到达用户现场维修,服务热线:4008101099。
- 5、 仪器验收后我们提供一次使用人员国内原厂应用培训,培训包括仪器的基本原理、操作、日常维护及基础分析仪器理论和上机操作等内容。在国内提供每年至少一次的用户交流会。

Bruker Scientific Instruments Hong Kong Co. Limited



confidential