合同协议书

合同编号:漯采公开采购-2026-85

甲方：漯河市产品质量检验检测中心

乙方：河南豫招进出口有限公司

签订时间：2026 年 11 月 26 日

签订地点：漯河市产品质量检验检测中心 303 会议室

根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《中华人民共和国民法典》、编号: 漯采公开采购-2026-85 名称: 漯河市产品质量检验检测中心食品检验检测设备更新项目的招标文件、投标文件、中标通知书的要求，经甲、乙双方协商，本着平等自愿、诚实信用的原则，签订本合同并遵守以下条款：

一、供货产品的名称、商标、型号、制造厂商、数量、金额、交付时间

产品名称	品牌	规格型号	制造厂家	计量单位	数量	单价(万元）	金额（万元）	交付时间
超高效液相色谱串联四极杆质谱联用仪	SCIEX	Triple Quad 6500+	贝克曼库尔特实验系统（苏州）有限公司	台	1	3150000.00	3150000.00	2027 年 1 月 26 日

二、货物产地及标准

1、货物为（贝克曼库尔特实验系统（苏州）有限公司）全新的（原装）产品（含零部件、配件、随机工具等），表面无划伤、无碰撞，无任何缺陷。

2、标准

本合同所指的货物应符合招标文件要求、乙方投标产品所列出的配置、技术参数及各项要求，同时应符合中华人民共和国国家质量及国家安全环保标准。

3、进口产品必须具备原产地证明和商检部门的检验证明及合法进货渠道证明。

4、国内制造的产品必须具备出厂合格证。

5、乙方应将所供货物的用户手册、保修手册、有关资料及配件、备品备件、随机工具等交付给甲方，甲方须知的重要资料应附有中文说明。

三、交货方式和交货地点

货物由乙方送货上门，交货地点为甲方指定的地点（甲方指定地点）。

四、包装

乙方交付的货物应为制造商原厂包装，包装箱号与设备出厂批号一致。

五、安装与调试。

乙方必须负责将设备的安装并调试至甲方认为的最佳状态，甲方不承担设备安装、调试费用。

六、验收方式、质量保证期及售后服务要求

1、甲乙双方以乙方所投产品的技术参数、配置为标准进行验收，验收合格后由甲方签署验收证明文件。

2、货物的质量保证期为三年，免费维修期以乙方在投标文件中的承诺为准。质量保证期和免费维修期内，乙方对所供货物包修、包换、包退。

3、质量保证期内，整机或零部件非人为因素不能使用而更换部分的质量保证期和免费维修期相应延长。

4、乙方负责向甲方提供设备操作手册，并进行现场操作及维修保养方面的培训。

5、仪器厂商在中国境内提供培训中心，免费培训用户的操作技术人员（四人次/四天/一台）。

七、付款方式：

合同签订后甲方支付给乙方总货款 20%的预付款，计人民币陆拾叁万元整（小写:¥630000 元）；到货后支付总货款 70%，计人民币贰佰贰拾万伍仟元整（小写：¥2205000 元）；项目验收后支付总货款 10%，计人民币叁拾壹万伍仟元整（小写：¥315000 元）。

八、违约责任

1、乙方交付的货物达不到验收标准的，甲方有权拒收，且乙方须向采购单位支付本合同总价 2%的违约金；

2.乙方未能按本合同规定的交付时间交付货物的，从逾期之日起每日按本合同总价 2%的数额向采购单位支付违约金；逾期十天以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3、乙方不按其售后服务承诺响应甲方的服务请求的，乙方须向甲方支付合同总价

2%的违约金。

4、甲方不按合同规定接收货物，或无正当理由不按政府采购办的要求办理结算手续的，甲方须向乙方支付本合同总价的 2%的违约金，同时乙方可向政府采购管理部门投诉。

九、提出异议的时间和方法

1、甲方在验收中如发现货物的品种、型号、规格、质量不符合约定的，应在妥善保管货物的同时，自收到货物起 3 天内向乙方提出书面异议。

2、甲方因违章操作、保管保养不善等自身因素造成质量问题的，不得提出异议。

3、乙方在接到甲方书面异议后，应在 24 小时内作出处理并予以书面说明；否则，即视为乙方默认了甲方提出的异议。

十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因无法履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 天内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失；在取得有关机构的不可抗力证明或者双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并视情况免于承担部分或全部的违约责任。

十一、争议的解决

1、合同履行过程中发生的任何争议，若双方不能通过友好协商的方式加以解决，可向政府采购监督管理部门投诉，或向所在地仲裁委员会仲裁。

2、因货物质量问题发生的争议，统一由质量技术监督局鉴定，其鉴定为最终鉴定。货物符合质量技术标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量技术标准的，鉴定费由乙方承担。

十二、其它

1、合同所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等的法律效力。

2、本合同经甲乙双方法定代表人或授权代理人签字盖章后生效。

3、本合同一式 5 份：甲乙双方各执 2 份，一份由甲方报漯河市财政局 。

甲方：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址：漯河市召陵区汾河路22号

电话：2613008

开户银行：中行漯河市分行

帐　　号：255989458630

传真：

签订日期：

乙方：（公章）河南豫招进出口有限公司

法定代表人（授权代表）：

地址：郑州市金水区东明路西农业路北正弘旗1幢2003号

电话：18037382972

开户银行：中国银行郑州农业中路支行

帐　　号：252066322246

传　　真：

签订日期：

附件 1：配置清单

1、超高效液相色谱仪主机 1 套（包括二元高压输液泵、真空脱气机、自动进样器、柱温箱、溶剂切换阀、管线及工具等）；

2、三重四极杆质谱主机 1 套（包括离子源、三重四极杆质量分析器、涡轮分子泵、注射泵、电缆安装启动包等）；

3、数据处理服务器及设备控制软件 1 套（包括工作站、仪器控制软件、批数据处理软件）；

4、测试标样及调谐液各 1 套；

5、配套氮气发生器、10KVA 延时 2 小时不间断电源、激光打印机 1 套。

6、备品及耗材：备用 ESI 离子源探针 10 支；备用 APCI 离子源探针 5 支；机械泵油 4 瓶；进样瓶（含盖和垫）500 个；超高效色谱柱 1 支；1000mL 溶剂瓶（透明）5 个。

附件 2：技术参数

序号	货物名称	技术参数要求
1	超高效液相色谱串联四极杆质谱联用仪	一、用途
		本设备主要用于食品检测方面，适用于各种食品基质中农药残留，兽药残留，非法添加物的分析。
		二、基本配置
		1、超高效液相色谱仪主机 1 套（包括二元高压输液泵、真空脱气机、自动进样器、柱温箱、溶剂切换阀、管线及工具等）；
		2、三重四极杆质谱主机 1 套（包括离子源、三重四极杆质量分析器、涡轮分子泵、注射泵、电缆安装启动包等）；
		3、数据处理服务器及设备控制软件 1 套（包括工作站、仪器控制软件、批数据处理软件）；
		4、测试标样及调谐液各 1 套；
		5、配套氮气发生器、10KVA 延时 2 小时不间断电源、激光打印机 1 套。
		6、备品及耗材：
		备用 ESI 离子源探针 10 支；备用 APCI 离子源探针 5 支；机械泵油 4 瓶；进样瓶（含盖和垫）500 个；超高效色谱柱 1 支；1000mL 溶剂瓶（透明）5 个。

		三、工作环境
		1、工作条件
		1.1、工作电压：220±10%V；
		1.2、操作温度：18-28℃；
		1.3、湿度：30 -80%。
		四、技术参数
		1、离子源：
		1.1、离子源配置：离子源配备电喷雾离子源（ESI）和大气压化学电离源（APCI）；
		1.2、离子源流速：离子源可耐受 3mL/min 流速；
		1.3、离子源温度：750℃；
		1.4、接口及离子传输技术：采用锥孔结构；
		2、四级杆、检测器及真空系统：
		2.1、四极杆：四极杆使用时无需加热，具备离子阱质谱仪和三重四极杆质谱仪的结构及全部扫描功能，一次进样同时获得 MRM 定量图谱及各组分二级和三级全扫描质谱图；
		2.2、碰撞池：采用 180° 弯曲碰撞池设计；
		2.3、碰撞气：同雾化气、辅助气和气帘气体采用氮气发生器同一气源（氮气）供气，无需额外配置钢瓶气；

		2.4、检测器系统：电子倍增检测器；
		3、质谱检测性能指标：
		3.1、质量范围：5-2000amu；
		3.2、扫描速度：12,000amu/s（0.1Da）；
		3.3、正负模式切换速度：5ms；
		3.4、灵敏度及重现性：
		3.4.1、ESI 灵敏度：正模式——实际柱上进样 1pg 利血平，S/N≥3,500,000：1，分别连续进样 10 次，峰面积重复性 RSD(A)＜3%；负模式——实际柱上进样 1pg 氯霉素，S/N≥3,500,000：1，分别连续进样 10 次，峰面积重复性 RSD(A)＜3%；（提供具备 CNAS 和 CMA 双重认证的计量检测单位出具所投产品的 ESI 正、负两种模式的信噪比和重现性检测报告）。
		3.4.2、APCI 灵敏度：正模式——实际柱上进样 1pg 利血平，S/N≥200,000：1，分别连续进样 10 次，峰面积重复性 RSD(A)＜3%；负模式——实际柱上进样 1pg 氯霉素，S/N≥200,000：1，分别连续进样 10 次，峰面积重复性 RSD(A)＜3%；（提供具备 CNAS 和 CMA 双重认证的计量检测单位出具所投产品的 APCI 正、负两种模式的信噪比和重现性检测报告）。
		3.4.3、ESI 模式仪器检出限（IDL）：正模式——实际柱上量 1fg 利血平，IDL≤0.1fg；负模式——实际柱上量 1fg 氯霉素，IDL≤0.1fg；（提供具备 CNAS 和 CMA 双重认证的计量检测单位出具所投产品的 ESI 正、负两种模式仪器检出限的检测报告）。

		3.4.4、草甘膦灵敏度与重复性验证实验：按照 GB23200.122-2026 规定的色谱条件进行分析，采用色谱柱季铵化聚乙烯醇阴离子分析柱（4.0mm×150mm×5 μm）。流动相 A 为水，流动相 B 为含 200mmol/L 碳酸氢铵及 0.05%氨水的水溶液。在柱上进样量为 1pg 的条件下，对草甘膦进行检测。在未进行数据平滑且基于 peak-to-peak 方式计算信噪比的情况下， 目标峰信噪比（S/N）大于 10，满足痕量检测要求。此外，在柱上进样量为 1pg 的条件下连续进样至少 8 针的峰面积相对标准偏差（RSD）小于 3%；
		3.5、数据系统软件：Windows 操作平台，中英文用户可自行切换。一套软件能控制液相色谱和质谱部分，无需单独液相软件，软件自动实现仪器的功能配置、条件优化、数据采集、数据处理、快速定量， 自动实现 MS 和 MS/MS 扫描的切换。制造商官网提供软件下载支持，可下载 10 种以上常用软件。
		3.6、TripleQuad6500+设备可升级加装原厂离子淌度，以进一步提升仪器检出限。
		3.7、工作站：DELL 工作站（质谱分析软件、Windows 与 Office 软件）一台，14 核处理器，32G 缓存，2x1TB 固态硬盘（含 Raid 阵列），64 位 Windows11 操作系统，24 英寸电脑显示器。
		3.8、配置食品药品安全风险筛查质谱 MS/MS 二级数据库：总化合物种类>3500 种，其中农药不少于 800 种、兽药不少于 500 种、中药活性成分不少于 200 种、常见药物代谢物不少于 200 种、非法添加物不少于 450 种，包材可提取物与浸出物不少于 800 种，提供 MRM 离子对数据库，包含化合物 CAS 号、分子式、MRM 离子对参数、中英文名称、加和方式、源内裂解信息以及正/负离子模式等关键信息。
		3.9、农药方法包：包含 750 种以上农药，提供完整的 MRM 离子对列表及保留时间信息、离子源参数、色谱柱信息、液相梯度、流动相条件等实验方法。包含目标农药 MRM 离子对，方法范围覆盖 GB23200.121-2026 中规定的全部农药种类，以及 GB2763-2026 中可通过液相色谱-质谱（LC-MS）技

		术检测的农药。农药类别涵盖有机磷类、氨基甲酸酯类、拟除虫菊酯类、新烟碱类、三嗪类、酰胺类、苯氧羧酸类、三唑类、嘧啶胺类、磺酰脲类、噻二嗪类等多种化学类型。
		3.10、兽药方法包：包含 600 种以上兽药，提供完整的 MRM 离子对列表及保留时间信息、离子源参数、色谱柱信息、液相梯度、流动相条件等实验方法。检测范围覆盖多类常见兽药，包括青霉素类、头孢类、氨基糖苷类、四环素类、大环内酯类、林可胺类、酰胺醇类、多肽类、喹诺酮类、磺胺类及硝基咪唑类等，全面覆盖和超过 GB31650 系列食品中兽药残留国家标准中液质联用技术可检测的目标化合物。
		3.11、保健品非法添加方法包：包含 400 种以上保健品非法添加，提供完整的 MRM 离子对列表及保留时间信息、离子源参数、色谱柱信息、液相梯度、流动相条件等实验方法。方法范围覆盖市场监管总局发布的全部保健食品补充检验（BJS）方法、《保健食品中可能非法添加物质名单》全品类管控项目，化合物类别涵盖降糖降压类、镇静安神类、减肥利尿类、抗疲劳激素类、改善睡眠类、男性功能类、镇痛消炎类七大主流非法添加类型。
		3.12、制造商微信公众号应用教学课程或应用文章 30 篇以上。
		3.13、厂家官网为用户提供可下载检索资源库 2000 条以上。
		4、真空系统：
		采用两个机械泵，在 10^{-2}mbar 压力范围内实现高压稳定性；
		5、超高效液相色谱性能指标：
		5.1、输液泵：
		5.1.1、超高压梯度泵，可编程；

		5.1.2、流量范围：涵盖 0.001mL/min-10.000mL/min，递增率 0.001mL/min；（提供加盖制造商公章的官方技术规格书截图）。
		5.1.3、最大压力：≥15000psi；
		5.1.4、流速精密度：≤0.06%RSD；
		5.1.5、脱气流路数目：5 路；
		5.2、 自动进样器：
		5.2.1、进样体积：0.1-50μL；
		5.2.2、样品数量：162 位（1.5mL/2mL 样品瓶），兼容 96 孔板；
		5.3、柱温箱：
		5.3.1、温度控制范围：4℃~100℃；
		5.3.2、可放置色谱柱尺寸及数量：100mm×6 根；300mm×3 根；
		6、氮气发生器性能指标：
		6.1、提供三路气源分别作为雾化气、干燥气和碰撞气，气源包含一路氮气和两路零级空气；氮气流速：19L/min@80psi，零级空气流速：26L/min@110psi,零级空气流速：25L/min@60psi；
		6.2、空压机内置式，由两台空气压缩机集成的超空压系统，交替式给氮气发生器提供压缩气源；
		6.3、氮气压力露点低:≤-40℃；

附件 3：售后服务方案

漯河市产品质量检验检测中心（采购人名称）

我单位参加 漯河市产品质量检验检测中心食品检验检测设备更新项目 的投标，具有完善的售后服务体系，并能承担相关售后服务。结合本项目仪器使用场景及保修要求，明确全部量化服务时限、人员配置标准、全流程处置细则，服务体系清晰、流程闭环、预案可落地执行，满足设备全生命周期售后服务履约需求。售后服务内容如下：

1、质保期内服务

本项目质保期为仪器自安装、验收、现场培训之日起，提供三年免费保修服务，在保修期内，所有服务及配件全部免费；保修期后，保证长期供应零备件和正常的售后服务；保修期满时提供一次免费的仪器维护保养，确保仪器处于安装初始状态。质保期内免费维修，维修工时、上门差旅费、更换配件耗材（原厂备件）全部免收任何费用。

质保期内提供以下售后服务：

（1）故障维修服务：在质保期内，设备发生故障报修后，我方按约定响应、上门、维修时限执行；凡属于设备本身设计、制造、元器件质量缺陷引发的故障，我方将提供免费的维修服务，包括免费更换故障零部件、免费进行维修调试等，不向采购人收取任何维修费用、零部件费用及人工费用，直至设备恢复至正常技术指标状态。

（2）技术支持服务：质保期内，我方提供 7×24 小时远程技术咨询服务，包括设备的维护、维修（包括更换零配件等）和技术支持，采购人可通过电话、邮件、在线客服等多种方式咨询设备使用、操作技巧、日常维护保养等方面的问题，我方专业技术人员将在最短时间内解答操作人员使用疑问、参数调试疑问、基础故障判断咨询，确保采购人能够正确、高效地使用设备。

（3）日常巡检服务：质保期内建立定期巡检机制，安排专职售后工程师上门开展预防性巡检保养。巡检内容包含设备整机运行状态核查、运行参数校验、线路连接检查、散热清洁、易损件状态检测、隐患排查，巡检完成后出具书面巡检报告，同步反馈给采购人，提前消除潜在故障隐患，降低设备突发停机概率。

（4）期满专项保养服务：在三年质保期届满前 30 日内，我方主动安排资深工程师

上门，提供一次免费的仪器维护保养，对设备进行整机拆解清洁、参数校准、部件紧固、功能全项测试调试，将仪器调校至接近安装初始状态，并出具保养校准报告，作为质保期满交接材料交付采购人。

（5）备品备件保障：质保期内依托原厂备件直供通道和国内区域库存，保障备件供应，故障需更换配件时优先从库存调配，保障维修进度。

2、质保期外维保

质保期届满后，我方持续提供长期稳定的维保支持，不设置强制维保捆绑，采购人可自主选择维保模式：

维修服务模式：质保期外报修，工程师上门维修仅收取配件成本费，收费标准提前书面告知采购人，征得采购人同意后方可开展维修工作，无隐形收费。

备件供应保障：承诺永久保障本型号仪器原厂零配件供应，原厂备件渠道长期畅通，不会出现停产断件情况；备件明码标价，向采购人提供原厂正规备件报价清单，仅收取备件成本费，不额外加收高额服务费。

技术支持延续：质保期满后，7×24 远程技术咨询通道持续开放，免费提供电话、线上远程技术指导，指导采购人开展基础保养、简单故障排查；免费提供操作资料查阅支持。

升级服务支持：如后续原厂推出固件升级、功能优化程序，且该升级或优化有利于提升产品性能、优化产品功能或增强产品稳定性，我方将第一时间向采购人推送信息，提供升级方案及报价供采购人选择，确保采购人的设备始终保持在最新、最优的状态。

维保套餐可选：采购人可按需选择年度维保协议，签订年度维保协议后，享受年度定期巡检、优先排单维修、备件优惠、优先远程指导等增值服务，维保方案可根据采购人预算、使用频次定制。

3、故障响应时限

质保期内，所提供仪器非人为损坏出现问题，对于一般故障，我方自接到采购人报修通知时起 0.5 小时内响应，通过电话、视频等方式初步了解故障现象、报错信息、设备运行情况，同步开展远程排查、线上指导处置；对于远程无法排除、必须到场维修的

故障，省内 48 小时内工程师抵达采购人现场；重大紧急故障（影响重点实验、关键检测任务），启动应急通道，优先调配人员，力争 24 小时内抵达现场。

工程师到场后，一般性故障 24 小时内完成修复调试；复杂故障、需要调配特殊备件的故障，向采购人书面告知预计修复周期；故障短期无法修复的，启动备机保障方案，提供备用仪器，保障采购人实验工作不间断。

若设备故障导致无法正常使用且短时间内难以修复，我单位承诺在 48 小时内提供同型号或同等性能的备机服务，确保项目运行不受影响，直到原设备修复或更换完成。由于仪器的质量所产生的维修，零件更换等一切费用均包含在本次投标总报价中，且为设备提供原厂售后服务。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。涉及备品备件更换的，48 小时内完成备件调配及更换（特殊定制备件除外，需提前与用户协商时限）。

故障维修修复完成后，24 小时内进行电话回访，72 小时内跟进设备运行稳定性，确认故障彻底解决。

4、上门服务范围

上门服务包含以下工作内容：

（1）故障上门维修：针对设备硬件损坏、电路故障、运行功能异常、检测参数漂移、报错报警等各类质量及使用问题，工程师抵达现场后开展全面检测排查、精准故障定位、故障部件维修、损坏配件更换、整机通电调试、性能校准验证等全套工作，维修完成后对设备进行试运行，确认各项技术指标恢复至标书及出厂标准，保障仪器满足实验室正常使用要求。

（2）预防性巡检保养：在整个质保周期内，按照约定服务计划定期安排工程师上门开展预防性巡检工作，对设备运行状态、管路、电路、耗材、散热系统、安全组件逐项检查，提前排查潜在隐患；质保期满前安排一次免费深度保养服务，包含整机清洁、部件紧固、性能复核、参数校准、损耗件状态评估，降低设备故障概率，延长设备稳定运行周期。

（3）现场培训与复训：根据采购人的实际使用需求，安排工程师上门开展补充培训、新入职操作人员带教、仪器进阶功能教学，可结合实验室实际检测工况实操演示，

解答操作人员日常使用疑问，巩固原有操作技能，帮助新增人员快速独立上岗，持续保障实验室人员的操作能力。

（4）故障应急处置：当设备出现突发破损、持续告警、安全异常、停机无法工作等紧急情况时，启动应急上门服务流程，工程师第一时间抵达现场开展应急处置，优先采取临时保障、故障隔离、安全关停等措施，规避安全风险，最大限度缩短停机时间，降低故障对实验室检测业务造成的影响。

（5）验收配合、设备迁移技术指导：项目验收阶段可上门配合采购人、验收专家组开展设备核验、性能测试、资料答疑；若采购人后期需要对仪器进行移位搬迁，可提供上门技术指导服务，现场评估搬迁条件、指导拆装、就位复位、重装调试，移位配套方案、费用及相关权责由供需双方另行协商确定。

（6）上门服务费用说明：质保期内所有上门服务均包含维修工程师往返交通、现场作业、故障排查、维修调试、性能校准等全部工作内容，质保范围内的上门服务不单独收取上门服务费、差旅费、工时费，均由我方承担。

5、驻场/专职售后人员配置

针对本项目建立专属售后对接机制，配置固定的售后服务团队，岗位明确、专人对口，避免报修多头对接、沟通低效：

专属售后对接专员 1 名：作为采购人日常对接总接口，固定对接采购人，负责接收报修需求、登记工单、进度跟踪、资料传递、回访，工作日常态化对接，非工作日值守接收报修信息，同步派单给维修工程师。

专职售后维修工程师 2 名：工程师均经过原厂技术培训、持证上岗，熟悉本项目仪器结构、电路、故障逻辑，互为备份，保障维修不延误，满足紧急故障处置需求。

技术支撑专家：原厂技术工程师作为后台技术支撑，遇到疑难、罕见故障，远程同步会诊，提供技术方案，支撑现场工程师处置。

驻场说明：本项目不设置长期固定驻场工程师，但是保持专职工程师待命机制，一旦出现重大故障、持续故障，根据采购人需求，可安排工程师到达现场，直至故障全部闭环解决。所有售后人员名单、联系方式提前书面提交采购人备案。

6、故障闭环处置时效

我方执行工单全闭环管理制度，从报修登记到故障销项，全流程留痕、节点量化，形成完整闭环：

工单登记（0-30 分钟）：我方在接到采购人报修通知后，第一时间登记标准化售后工单，记录报修时间、联系人、故障现象、设备编号、紧急等级，工单同步抄送项目负责人；

远程排查阶段（30 分钟～2 小时）：售后工程师远程指导采购人进行故障排查，判断故障等级，区分远程是否可解决、是否需要上门维修；

派单与赴场：若故障判定为需要上门维修的，立即向工程师派单，同步告知采购人工程师出发时间、预计到场时间；

现场维修处置：工程师携带维修工具和所需备件按约定时间到达现场后，立马开展检测、维修、更换配件、调试，维修完成后在现场对设备进行试运行，确认设备各项参数正常、指标达标，恢复正常运行；

现场验收：试运行完成后，采购人现场确认设备是否恢复正常，确认正常运行后，在维修工单上签字确认；

售后回访与归档：维修完成 24 小时内，售后人员对本次售后维修进行回访，确认设备运行稳定，72 小时后二次跟进，确认设备无复发异常后，工单正式闭环归档，维修记录存入设备售后档案，长期留存备查。维修的所有工单、维修记录、巡检报告、保养报告统一整理，采购人可随时索要查阅。

7、书面服务承诺

我单位针对本项目售后服务，郑重作出以下书面承诺：

（1）三年免费质保承诺：本项目所供仪器，自安装调试、验收、现场培训之日起，提供为期三年的免费保修服务。在质保期限内，凡属于设备本身质量、制造、元器件缺陷引发的故障问题，所有维修作业、更换零配件、现场上门服务全部免费。我方不以任何理由、任何名目向采购人另行收取工时费、维修人工费、配件材料费、工程师差旅费、上门服务费等各类费用，全面落实质保责任。

（2）备件长期供应承诺：质保服务期限届满之后，我方承诺长期、稳定向采购人供应原厂零配件和正常的售后服务。建立长效备件供应通道，持续保障该型号仪器全生命周期的配件供给，不会因设备停产、型号迭代等原因停止零配件供应，确保仪器在质保到期后仍可持续维修、长期稳定使用，保障采购人资产使用价值。

（3）质保期满免费深度保养承诺：在三年保修服务到期之前，我方主动安排专业技术工程师上门，为仪器提供一次整机免费深度维护保养服务。对设备整机进行清洁、紧固、检测、参数调校，对关键性能指标校准复核，将仪器运行状态调校至接近初始安装验收状态；保养完成后，向采购人出具正式书面保养报告，记录设备运行参数、检测情况、保养内容及后续使用建议。

（4）服务响应时效承诺：我方严格遵守本项目售后服务方案约定响应机制，设立 7×24 小时服务热线。接到采购人故障报修反馈后，30 分钟内完成远程响应，开展线上排查、技术指导；确需现场处置的故障，承诺 48 小时内派遣专业工程师抵达采购人现场开展维修。若我方未能按照承诺时效完成响应与上门，我方主动配合采购人协商后续处置方案，承担相应履约责任。

（5）原厂正品配件承诺：质保期内维修更换的所有零配件，均为设备原厂全新正品配件，配件规格、性能与原设备完全匹配。我方承诺绝不使用翻新件、拆机件、二手件、兼容替代件以及劣质配件，配件更换后同步开展调试验证，保证设备性能指标符合技术要求，维修质量可追溯。

（6）现场保密管理承诺：所有进场开展维修、巡检、培训等工作的售后技术人员，进场前均完成保密交底。进入采购人实验室区域后，严格遵从采购人内部保密管理制度、实验室管理规定。不私自拷贝、拍照、记录、外传任何实验数据、样品信息、检测记录、实验室内部资料，妥善规避信息泄露风险，严守采购人数据保密要求。

（7）质保期配套培训承诺：在质保周期内，可根据采购人的人员变动、使用需求，提供上门人员复训、补充实操培训服务。包含新操作人员上岗带教、原有人员技能巩固、设备进阶功能教学等内容，持续保障操作人员具备独立、规范使用仪器的能力。

（8）业务连续兜底承诺：如设备发生重大故障，在现场无法于合理时限内修复，

影响采购人正常业务开展的，我方主动启动备用仪器保障机制，向采购人提供同规格备用仪器，保障采购人检测业务不间断，最大限度降低设备故障带来的业务停滞影响，待原设备维修完成后再完成换回调试。

8、突发破损/故障应急预案

针对设备突发破损、重大故障、异常报警等紧急突发情况，我方制定本可直接落地的专项应急预案，明确应急组织架构、故障分级判定标准、资源调配保障方案，配套标准化处置流程，快速响应各类突发险情，防范安全事故、降低业务中断损失。

1.应急小组

成立本项目专属应急处置小组，小组人员固定配置为项目总负责人、专属售后对接专员、两名专职现场维修工程师、原厂后端技术支持专家，人员职责分工清晰。项目总负责人为应急第一责任人，统筹险情判断、资源调度、跨原厂协调、对外对接采购人；售后专员为7×24小时报修对接窗口，负责报修信息登记、信息同步、进度实时反馈、资料归档；两名专职维修工程师为现场处置主力，具备仪器全套维修、校准、安全处置资质，熟悉实验室安全规范；原厂技术专家作为后端技术支撑，远程提供疑难故障研判、原厂技术方案支持。

应急小组全体成员保持7×24小时通讯畅通，预留手机、工作微信、专线电话多渠道联络方式，接到紧急报修信息后即时响应，杜绝联系失联情况；如小组内人员轮休、调岗，提前安排同资质备用人员顶岗，保障应急组织不间断运转。

2.故障分级判定标准

结合故障危险程度、安全风险、对采购人业务的影响程度，将突发故障划分为三级，明确分级判定依据，便于双方快速识别险情、匹配对应处置资源：

一级应急（最高紧急，安全风险类）

设备突发异响、介质泄漏、压力失控等情况，可能会造成设备损坏或影响周边其他实验设施，属于优先处置的安全类险情。该级别故障首要目标是规避伤害、遏制安全事故扩大。

二级应急（业务重大影响类）

仪器无直接即时安全风险，但核心主机突发停机、关键功能失效，直接造成采购人重点科研项目、法定检测任务、样品检验工作中断，待检样品存在变质、报废、实验数据失效风险，会造成科研进度延误、检测任务逾期等重大损失。该级别故障核心目标是快速恢复业务，保障实验、检测工作连续开展。

三级应急（一般故障类）

设备一般性报错提示、次要功能故障、轻微参数偏移，设备主体可维持基础运行，不会造成安全风险，也不影响采购人核心紧急科研、检测任务推进，可按常规售后排期安排维修处置。

3. 处置流程

①采购人发现突发故障，第一时间联系专属售后专员，说明故障类型、危险情况；

②一级安全类故障：售后人员第一时间电话指导采购人切断电源、隔离设备，做好现场防护，同步启动应急派单，应急工程师以最快速度赶赴现场，排查安全隐患、处置险情；

③二级停机应急故障：立即启动加急通道，优先调配工程师、优先调取备件，同时评估备机调用需求，确认无法快速修复时，协调同型号备用仪器运送至现场，保障实验任务；

④故障处置完成后，应急小组复盘故障原因，形成突发事件处置报告提交采购人，同步优化巡检重点，规避同类问题重复发生。

4. 应急物资与资源调配保障

建立专项应急物资储备机制，针对本项目所投仪器型号，在区域备件库长期常备高频易损件、核心关键元器件等应急备件，应急调用时优先出库、优先安排特快物流。

所有应急备件定期开展状态盘点、通电抽检，保证物资随时可用，不存在备件过期失效问题。

应急运输资源方面，提前对接合作加急物流、同城专车配送渠道，应急物资、备用仪器可走优先发货通道，压缩运输周期，最大限度缩短等待时长。

9、项目所提供的其它免费物品或服务

在完成安装、调试、检测后，向用户提供一套完整的中文技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、操作指南、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造(生产)厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

我方为采购人提供电话咨询和终身免费软件版本升级服务，及时提供仪器最新技术资料与技术支持，解答采购人在使用中遇到的问题。

我方技术人员定期对所供设备巡防，免费进行货物的维护、保养服务，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

我单位保证本次所提供的设备及其附件均是全新的，质量符合国家检测标准。

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。

我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

供应商：河南豫招进出口有限公司（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：[illegible]（签字或盖章）