

神农种业实验室采购供货合同

项目名称：神农种业实验室分子功能验证平台升级建设项目

项目编号：豫财招标采购-2025-1387

合同签订时间：2025年 12 月 05 日

合同签订地点：河南郑州

甲 方：神农种业实验室

乙 方：河南威尔思科技有限公司

甲、乙双方根据 2025 年 11 月 24 日（项目名称：神农种业实验室分子功能验证平台升级建设项目、项目编号：豫财招标采购-2025-1387、包号：豫政采(2)20251928-2）招标结果，经过评审，确定乙方为本项目的中标单位，订立本合同，供双方共同遵守：

一、供货及分项价格表（详见附件 1）

1. 本合同所指设备详见附件 1，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、数量符合招标文件要求，其产品为原厂生产，且应达到供方投标文件及澄清中的技术标准。

乙方应在本合同生效后 10 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范；国产设备于 2026 年 01 月 10 日前进驻安装现场；进口设备于 2026 年 04 月 30 日前进驻安装现场；所有设备运送到甲方指定地点后在 30 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 4 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

1. 国产设备（设备名称：细胞高压破碎仪、全自动器皿清洗机）免费质保期为3年；进口设备超微粉碎机、超声波破碎仪免费质保期为2年，其中生物分子互作分析仪免费质保期为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。

4. 凡设备出现故障，乙方自接到用户报修电话24小时响应，48小时内到达用户现场，一般情况72小时内解决问题，特殊情况须及时上报甲方，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

进口设备签订合同前应提供设备制造商或国内大陆地区总代理商出具的针对本项目授权书和售后服务承诺函；

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。

五、免税

1. 属于进口产品的，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、国产设备45天，进口设备180天内供货安装完毕（在达到供货条件至运输安装调试期间所产生的如仓库保管等一切费用由乙方承担）；乙方于2026年01月15日之前将国产货物、2026年 05 月 31 日之前将进口货物、按甲方要求用户指定地点交

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，若发生安全事故由乙方承担。

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、验收、调试、人员培训

1. 验收：到货后，乙方应向甲方移交所供货物（设备）完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方将工作完成后，由甲方组织进行验收，自正式验收合格并交付给甲方之日起计算质保期。如果乙方提供的货物与合同要求标准不符，甲方有权拒绝接收，由此产生的一切费用由乙方承担。验收程序如下：

(1) 到货验收。到货后，检查仪器设备内外包装是否完好，有无破损、碰伤、浸湿、受潮、变形等情况。确认所验收货物件数与运输单据填写的件数、品牌及标准一致。如发现上述问题，应作详细记录，并拍照留据。

(2) 开箱（实物及数量参数）验收。到货后开箱检查仪器设备及附件外表有无残损、锈蚀、碰伤等，检查随机资料是否齐全，如仪器说明书、操作规程、检修手册、产品检验合格证书等。以装箱单为依据，逐件核对检查主机、附件的规格、型号、配置及数量。以供货合同为依据与装箱单进行核对，做好货物（设备）验收清单记录。

(3) 质量验收。按照合同条款、货物（设备）使用说明书及操作手册的规定和程序进行安装、调试后进行质量验收，乙方技术人员参加，必要时可委托有资质的第三方（或政府主管部门）进行验收，所需费用由乙方承担。验收时对照货物（设备）使用说明书，进行各种技术参数测试，检查仪器的技术指标和性能是否达到要求，做好质量验收记录，验收结束出具验收报告。若仪器出现质量问题，应将详细情况书面通知乙方。

2. 调试：乙方负责对货物（设备）免费进行安装调试，并使其投入正常运行。验收通过对上述各文件资料、合同履行情况、财务决算情况、实测功能和性能进行审查或抽查，形成综合验收评审报告作为项目竣工验收文件。

3. 人员培训：乙方免费对甲方人员进行必要的业务及服务培训，使其达到正确掌握设备使用要求。

八、付款方式

1、本合同总价款（大写）为：人民币贰佰伍拾贰万玖仟壹佰陆拾元整（小写：¥2529160.00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、履约担保的金额及形式：签约合同价5%(人民币)。乙方应当在收到中标通知书后，签订合同前开具合同总价款5%的履约保函（保函格式须满足甲方要求），该履约保函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）国产设备付款方式：签订合同后，预付50%合同款（即人民币贰拾壹万捌仟壹佰伍拾元，小写：¥218150.00元），验收通过并交付甲方后，支付剩余50%合同款（即人民币贰拾壹万捌仟壹佰伍拾元，小写：¥218150.00元）。

（2）进口设备付款方式：签订合同后，预付30%合同款（即人民币陆拾贰万柒仟捌佰伍拾捌元，小写：¥627858.00元），验收通过并交付甲方后，支付剩余70%合同款（即人民币壹佰肆拾陆万伍仟零贰元，小写：¥1465002.00元）。

（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。

质保期内发现货物达不到约定的质量标准且经过一次整改后仍达不到约定的质量标准的，甲方有权解除合同，乙方归还已经收到的费用、按合同总金额的百分之十五向甲方支付违约金并赔偿甲方由此造成的一切损失。

甲方逾期付款，应向乙方支付应付未付金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、澄清文件（如有）或其他附件、本合同及补充条款；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，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22页，一式陆份，甲方执四份，乙方执二份。

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（盖章）：神农种业实验室	乙方（盖章）河南威尔思科技有限公司
法定代表人（授权代表）： 	法定代表人（授权代表）： 
通讯地址：新乡市原阳县107国道与滨湖大道交叉口路西	通讯地址：郑州市二七区大学路80号9号楼2602号
邮编：	邮编：450000
电话：	电话：13733827455
开户行：招商银行郑州分行农业路支行	开户行：华夏银行郑州分行经开区支行
账号：371908949510816	账号：15559000000490329

附件1：供货及分项报价表

序号	名称	品牌	型号规格	数量	单位	原产地	制造商名称	单价	总价	备注
1	超微粉碎机	增幸 (Masuko)	MKCA6-5J	1	台	日本	MASUKO SANGYO CO., LTD.	323120.00	323120.00	无
2	细胞高压破碎 仪	新芝生物	SCIENTZ-207B	1	套	中国	宁波新芝生物科技 股份有限公司	156700.00	156700.00	无
3	全自动器血清 洗机	永合创信	CTLW-280	2	台	中国	青岛永合创信电子 科技有限公司	139800.00	279600.00	无
4	生物分子互动 分析仪	Cytiva	Biacore X100 Plus	1	套	瑞典	Cytiva Sweden AB	1408200.00	1408200.00	无
5	超声波破碎仪	Qsonica	Q800R3	1	套	美国	Qsonica. LLC	361540.00	361540.00	无
总报价 (人民币元)				人民币贰佰伍拾贰万玖仟壹佰陆拾元整 (¥: 2529160.00)						

附件2：技术参数

序号	设备名称	技术参数
1	超微粉碎机	1、马达：3.7kW，3相，380V，50Hz
		2、主体材质：SUS304
		3、料仓容量：4L 以上
		4、磨盘材质：SiC
		5、磨盘特性：密实无气孔，无渗透，抗菌，适用于纤维质超微粉碎，湿法研磨可达到纳米级别，磨耗后可经修整重复使用
		6、磨盘尺寸：直径 150mm
		7、磨盘转速：1000-3000 转每分钟，无级调速
		8、间隙调整及校正方式：手动
		9、间隙最小刻度：10 μm（实际可接近 0 μm）
		10、标准能力：35-120 kg/hr（wet）
		11、粉碎室及磨盘拆洗：简易工具手动拆洗
		12、粉碎室冷却方式：水冷夹套
		13、安全保护：开盖自动断电保护
		14、电控箱：挂壁式，含变频器、转速显示屏，马达过载保护
2	细胞高压破碎仪	1 最小样品量为 3ml，样品残留量<1ml
		2 低温：进样、破碎、出样全过程在 4~6℃低温循环水浴中进行。
		3 最高压力流量：15L/小时（250ml/分）压力无极可调，液压传动停机再启动无需卸压，且工作压力不变
		4 可断料走空，排气时间：1 秒
		5 动力系统：液压动力，压力连续恒定且轻松调压
		6 压力：0~207Mpa（2070bar）间任意可调，可满足灵芝孢子、酵母和大肠杆菌等破碎要求
		7 实体金刚石破碎阀
		8 金属密封为主，无须常用配件及耗材
		9 安全性：液压破碎阀也是敏捷的安全阀
		10 内壁镜面抛光 316L 不锈钢管道，防腐蚀、防残留

		11 控制面板：PLC 触摸屏操控		
		12 压力密封：金属密封，可处理有机溶剂样品		
		13 PLC 实时监控 只需轻轻一点就能随心所欲的执行各种操作 可保存历史操作记录（保存时间一周），符合 GMP 标准 具有报警提示和超过警戒线自动保护功能，防止误操作 系统压力和高压工作压力均为数显 可保存历史报警记录，便于查询及维修 可实时显示压力工作曲线 可保存一周生产记录 具有操作权限密码限制功能 设有急停开关，紧急情况下，切断电源，保护设备及人身安全		
		14. 仪器配置		
		14.1. 低温超高压细胞破碎机主机 一台		
		14.2. 冷水循环机 一套		
		14.3. 说明书 一套		
		14.4. 配套工具 一套		
		3	全自动器皿清洗机	1、产品功能
				1.1 全自动清洗，利用高温、高压水及清洗液持续喷淋器皿内外表面，清洗、烘干按照程序自动完成。
				1.2 产品具有 CE 认证；
				1.3 产品符合 JB/T14106-2020《实验室玻璃器皿清洗机》标准要求，包含结构及功能（包含涂覆件盐雾试验、干燥效果）、电气安全、电磁兼容、环境适应性等检测
				2、产品结构
				2.1 外壳材质 304 不锈钢，清洗腔材质 316L 不锈钢，内腔镜面设计，外壳无铆钉连接。
2.2 清洗、干燥管路全不锈钢设计，杜绝非金属管路有机物析出，影响洁净度；				

	2.3 整机立式设计，占地面积小，节省空间，宽度 69.5cm，深度 89.5cm；
	2.4 门体内嵌双层钢化玻璃，隔热降噪，玻璃门抗冲击性符合国家标准要求；
	2.5 清洗腔可同时放置两层清洗篮架，后进水结构（非顶部进水，不会浪费清洗面积）；采用分体式清洗架结构，每层 2 个清洗模块，自动自封式对接阀，灵活组合，满足多种类器皿的同时清洗，综合处理能力更强；
	2.6 具有两个进水口，同时接入自来水和纯水，通过程序选择进水水源种类，纯水内置增压泵，无压力取水；
	2.7 每层清洗架均可 100%拉出清洗仓，方便器皿取放；
	3、控制系统
	3.1 采用 PLC 微电脑控制（非微电脑芯片），抗干扰、抗击穿、可实时升级为最新版本功能；
	3.2 采用无线传输物联网液晶屏，可实现远程控制、无线数据传输；
	3.3 清洗功能具有 40 个标准程序和 200 个自定义程序，可设置每个清洗步骤及参数，自定义程序可针对不同的使用人设置单独名称，
	3.4 具备审计追踪管理功能及三级权限管理设置，可全程记录每个用户的操作情况，便于追溯；
	3.5 开机自巡检功能，开机后系统主动检测所有传感器的状况，如有异常，报警提示；
	3.6 预约启动程序功能，定时关机功能、断电记忆功能。
	3.7 设计有急停开关，符合机电设备安全设计要求；遇到紧急情况一键断水断电；（实体按键，非屏幕触控）
	4、清洗系统
	4.1 欧洲原装进口高温循环水泵，软启动设计，出水量 800L/min，扇叶耐高温处理，在 93℃下工作无衰减；
	4.2 清洗舱内置双层 360° 旋转喷臂，喷臂具有喷嘴，形成无死角扇形水幕，喷嘴方向可调以适应不同器皿的清洗并通过双层覆盖提升洁净度；

	4.3 自动流量计和水位传感器双重控制进水，进水量可设定，数字显示；具有溢水报警功能，避免溢水；
	4.4 可实现热力消毒功能，自动显示代表热力消毒水平 A0 值，便于确定消毒水平；
	4.5 排水泵配置有电磁阀防止污水逆流，清洗循环结束后可迅速排水，配合水封设计，防止污水逆流；
	5、干燥系统
	5.1 注射式热风干燥，空气经过滤加热后从出水管路直接导入器皿内部，干燥更快（非余热烘干）；
	5.2 干燥系统配备防逆流设计，避免管路进水，系统自判断排水保护；
	5.3 干燥系统配置 99.99% 的 HPEA 高效过滤器；干燥温度室温~120℃可调；水雾冷凝水蒸气，耗水量<1L/次，干燥时间 0-120 分钟可调；
	5.4 干燥风机变频软起动设计，风量可调；防止启动风量过大吹飞器皿，起到保护器皿的作用；
	6、安全防护
	6.1 门体可悬停在任意角度，避免门体快速坠落造成机械伤害；
	6.2 电子门锁设计，清洗中锁死无法打开；可设定开门温度，高于该温度无法开门，避免高温水、汽伤害操作人员，程序运行结束后可自动解锁，弹开门体；
	6.3 漏水监测功能，内部渗漏报警提示；
	6.4 具有多重防护系统（防干烧、防水泵空转、防溢水、防清洗剂缺失、防门体未关严）；
	7、设备参数和配置
	7.1 清洗腔有效容积 280L，具有更大的清洗量；两层清洗净高度均超过 23cm，双层可同时清洗 250 毫升容量瓶；
	7.2 具有大清洗量，单组篮架可实现置入 72 支 150ml 容量瓶或 156 支 50-100ml 容量瓶以及单组篮架置入 400 支液相瓶的能力，两层篮架可实现双倍的清洗量；
	7.3 水清洗功率 0.75KW，水加热功率 5KW，加热快，加热时间短；干燥

		功率 3.6KW，风量 145m ³ /h；电压 220V 或 380V 可选，水加热功率可选；
4	生物分子 交互系统	1. 主机技术指标
		1.1 检测原理：表面等离子共振 SPR 原理
		1.2 检测范围：已提供使用该品牌设备发表的检测蛋白质，化合物，核酸，细胞，细菌，病毒颗粒，脂质体，血清，细胞上清样品的已发表文章。
		1.3 检测方式：连续流检测（非震荡式检测）
		1.4 检测通道：2 个独立检测通道，支持单通道、配对使用
		1.5 样品仓容量：可同时放置 1.5mL 和 4mL EP 管。
		1.6 流通池、光学棱镜与主机是一体化设计
		1.7 设备具备自动有机溶剂矫正功能
		1.8 基线噪声：0.1RU(RMS, 1RU in SPR=1pg/mm ² =1pm in BLI=1 μ RIU)
		1.9 最小分子量检测限制：100Da。
		1.10 结合动力学/亲和力检测范围：结合速率常数(Ka)：10 ³ -3×10 ⁷ M ⁻¹ s ⁻¹ ，解离速率常数(Kd)：10 ⁻⁵ - 10 ⁻² s ⁻¹ ，亲和力常数 (KD)：10 ⁻⁵ -10 ⁻¹² M
		1.11 设备具有基于标准曲线的浓度分析。
		1.12 设备具有无需标准曲线的浓度分析 (Calibration-free concentration analysis)。
		1.13 样品分析温控：4-40℃。
		1.14 采购设备不属于定制化产品。
		2. 分析软件
2.1 分子固定模式：除了设置偶联时间外，还可设置目标偶联量，软件可智能化控制进样时间以达到目标偶联量。		
2.2 能够进行动力学、亲和力筛选数据分析，拟合分析，并且具有 6 种（合计）拟合模型可供选择，包括但不限于：1: 1 binding (1:1 结合)，Bivalent analyte (二价分析物)，Heterogeneous ligand (多聚体分析)，Heterogeneous Analyte (多聚分析物分析)，Two-state reaction(协同效应)，Steady state affinity (稳态法)。		

家出 12 展 管

		2.3 设备具有智能数据质量评估系统，能够图形化显示评估结果。质控部分包含 χ^2 判断数据的拟合程度、U-value 判断数据的唯一性。
		3. 配套试剂、耗材指标
		3.1 传感器芯片可多次再生，再生 100 次的变异系数要 <5%。
		3.2 设备具有原厂品牌 15 种传感器芯片（不属于定制化产品），满足多种应用的需求，包括针对生物素分子的可逆捕获芯片、特异性捕获疏水分子、裸金表面的原厂芯片等。
		3.3 设备原厂产品有与仪器配套的检测试剂和耗材。有能够用于捕获人源/鼠源抗体、his 签、GST 标签、生物素标签等样品的芯片和配套试剂盒。
		3.4 设备可选配套的可逆 Biotin 标签分子捕获芯片与试剂盒及软件预设的实验方法。
		3.5 设备可选配套的 His 标签分子捕获的 NTA 芯片与试剂盒及软件预设的实验方法。
5	超声波破碎仪	1. 主要技术指标
		1.1 样品在封闭的样品管中超声，超声探头与样品不接触，不会产生交叉污染，也不会因样品挥发产生气溶胶；
		1.2 适用于 ChIP-seq 中染色质剪切、DNA 打断、细胞裂解、均质乳化等实验；
		1.3 DNA 打断范围 100bp-2000bp；
		1.4 主机可设置超声时间、脉冲时间、输出强度等参数；
		1.5 主机运行时可显示超声设置时间、已消耗时间、实时输出功率、实时输出总能量等参数；
		1.6 单次超声脉冲启动时间 1s-9h59m59s，1s 可调；
		1.7 超声启停可远程控制；
		1.8 主机最大输出功率 750W，操作频率 20 kHz；
		1.9 振幅调节范围：20-100%，步进 1%；
		1.10 主机内置脱气程序，运行后缩短样品超声时间、提高超声一致性；
		1.11 多种样品管适配器可供选择，适用于不同的体积，可同时处理 18

	个样品；
	1.12 样品管适配器搭配旋转马达，使样品在超声过程中保持匀速旋转，保证被充分剪切，均一性高；
	1.13 具备双模的工作模式，既可采用非接触式超声用于小体积或者超小体积的样品，也可作为普通的超声破碎仪选配接触式探头用于常规细胞破碎、裂解实验，后者处理体积范围 0.2ml-1L；
	1.14 有 96 孔板非接触式探头可供选配，适合处理更大批量样品；
	1.15 使用普通的 PCR 管、离心管、96 孔板，无需任何专用耗材；
	1.16 消音箱侧面带有透明窗口、内置照明灯，可从样品管侧面实时观察样品；
	1.17 配冷却循环水浴系统，温控范围 2℃-45℃；配有过滤器；
	1.18 具有超声水槽液位调节系统，即使不同体积的样品也都能获得很好的剪切效果；
	1.19 有丰富的数据库和应用方案支持，SCI 文献中设备引用量 131 篇。
	2. 配置（单套配置）
	2.1 超声波破碎仪主机 1 台
	2.2 杯式探头（非接触式探头）1 个
	2.3 换能器 1 个
	2.4 专用消音箱 1 个
	2.5 冷却循环水浴 1 个
	2.6 旋转控制器 1 套
	2.7 18×0.2ml 离心管适配器 1 套
	2.8 12×0.5ml 离心管适配器 1 套
	2.9 8×1.5ml 离心管适配器 1 套
	2.10 通用型适配器搁架 1 套
	2.11 液位调节单元 1 套
	2.12 专用安装工具 1 套

附件3：售后服务承诺

1. 方案概述

本售后服务方案及承诺针对神农种业实验室分子功能验证平台升级建设项目（包2）的5类设备（国产：细胞高压破碎仪、全自动器皿清洗机；进口：超微粉碎机、生物分子互作分析仪、超声波破碎仪），完全遵循招标文件“商务要求”“验收标准”及售后服务评分细则编制。旨在通过“全周期保障、全场景响应、全流程透明”的服务模式，实现质保期内设备稳定运行率 $\geq 99\%$ 、质保期后服务满意度 $\geq 95\%$ ，最大限度保障采购人投资权益。

河南威尔思科技有限公司（以下简称“我方”）已建立覆盖河南全省的售后服务网络，郑州售后服务网点（地址：郑州市二七区大学路80号9号楼26层2602号）为本次项目专属服务站，配备5名专业技术工程师、2名专职客服及充足原厂备件库，承诺100%响应招标文件中各项服务条款，杜绝任何推诿、延迟情况。

2. 售后服务体系介绍

2.1 售后服务组织架构

售后服务领导小组：组长由公司副总经理（15年实验室设备行业经验）担任，负责统筹服务资源、监督服务质量，确保突发问题4小时内决策。

售后服务部：配备部门经理1名（10年售后管理经验）、技术主管1名（8年技术支持经验）、技术工程师5名、客服专员2名，负责具体售后服务工作的实施。

供应商协作团队：与设备制造商建立紧密的售后服务协作机制，制造商提供技术支持、备件供应、工程师培训等保障，确保售后服务的专业性和及时性。

服务联络方式：

售后服务热线：13733827455（7×24小时畅通，通话自动录音存档）

备用热线：0371-55628149（工作日8:30-17:30，非工作时间转接手机）

专属客服邮箱：wells7157@163.com（1小时内邮件回复，附件可接收设备故障照片、日志文件，便于远程诊断）

郑州售后服务网点地址：郑州市二七区大学路80号9号楼26层2602号

2.2 售后服务流程

故障报修：采购人通过上述任一渠道报修，客服专员5分钟内回电确认，同步记录故障信息（设备型号、故障现象、实验进度影响程度等），生成《故障报修单》并推送至技术主管。

故障诊断：简单故障（如操作失误、参数错误）15分钟内远程指导解决；复杂故障（如硬件损坏）30分钟内安排工程师初步诊断，明确是否需上门服务。

服务派单：若需上门服务，技术主管1小时内匹配专项工程师，客服专员同步发送《上门服务确认函》（含工程师资质、预计到达时间、携带备件清单）。

现场服务：工程师按约定时间到达现场，进行故障排查、维修、测试，确保设备恢复正常运行；维修后向采购人说明故障原因、处理方法、预防措施。

服务验收：维修完成后，工程师与采购人共同测试设备，确认故障已解决，采购人在《售后服务验收单》上签字确认。若涉及故障部位保修，明确标注“保修期限：6个月或至原质保期结束（以较长者为准）”。

资料移交：安装调试/维修完成后10个工作日内，移交完整资料（含原厂盖章使用说明书、产品合格证、软件系统管理员账号及初始密码、校准报告、维修记录/验收单原件），电子版资料同步上传至采购人指定云盘。

档案归档：客服专员3个工作日内将所有资料录入《设备售后服务档案》（含设备编号、故障记录、维修记录、验收记录），每月更新并推送至采购人对接人。

2.3 备件保障体系

备件库存：郑州售后服务网点备件仓库储备本次采购设备的常用备件（如密封件、过滤器、传感器、喷嘴、芯片等），库存充足，满足日常维修需求。

备件采购：与制造商签订备件采购协议，建立备件应急供应机制，国内备件3-5天到货，进口备件7-15天到货（含清关）；若备件短缺，可从国内3家合作供应商借用，确保维修不中断。

备件管理：建立备件库存管理系统，实时监控备件库存数量，定期盘点，确保备件质量合格、供应及时；备件发放遵循“先到先得、优先保障重要设备”的原则。

3. 售后服务内容与标准

3.1 质保期内售后服务

质保期限：严格按照招标文件要求，国产设备（细胞高压破碎仪、全自动器皿清洗机）免费质保3年，进口设备（超微粉碎机、生物分子互作分析仪、超声波破碎仪）免费质保2年，质保期自设备验收合格签字之日起计算。

质保范围：整机、配件（含耗材类备件如过滤器）、工程师上门服务全免费，无任何隐性费用（如差旅费、工时费）；因设备自身质量问题导致的故障，无条件免费维修/更换。

响应时间：7×24小时电话/微信/邮件响应，接到通知后15分钟内远程处理（如视频指导、远程诊断）；重大故障（如核心部件损坏、系统崩溃）或远程无法解决时，4小时内工程师到达现场（郑州至神农种业实验室2小时内可达，省内其他地区≤6小时）。

解决问题时间：

简单故障（如参数设置错误）8小时内解决；

一般故障（如传感器损坏）12小时内解决；

复杂故障（如光学系统故障）48小时内解决；

超48小时未解决：免费提供同型号备用设备，直至原设备修复。

操作培训：

基础培训：安装调试完毕后3个工作日内，现场开展8小时免费培训，内容含仪器原理、结构拆解、标准操作流程（SOP）、日常保养，提供纸质培训资料（含操作视频U盘）+电子版SOP文档；

年度进阶培训：质保期内每年上门培训 ≥ 2 次（每次 ≥ 4 小时），内容含复杂样品测试技巧（如低浓度生物分子样品处理）、故障自查方法、软件高级功能；

困难样品支持：协助制定困难样品测试技术方案，提供3次免费方案优化服务（如高粘度基质样品前处理方案）；

高级培训：提供2-4人次制造商总部培训，含交通、住宿、培训费全免。

定期维护：每半年上门开展1次全面维护（含设备清洁、参数校准、部件润滑、软件升级），形成《设备定期维护报告》（附校准数据），经采购人签字确认后存档。

技术支持：提供7 \times 24小时技术咨询服务，解答采购人在设备使用、维护过程中遇到的问题；通过邮件、微信等方式定期推送设备使用技巧、维护知识、行业动态等信息。

3.2 质保期外售后服务

维护协议承诺：质保期结束前3个月，主动与采购人沟通，提供个性化的质保期后维护方案，双方可签订《设备维护协议》，我方按协议约定提供优惠的维护服务（如维修费用8折、备件费用9折）。

维修服务：实行“先报价后施工”，维修前提供《维修费用预算单》（含备件型号、单价、工时费），经采购人书面确认后启动；维修后提供90天质保（同一故障），维修费用透明无隐形收费。

备件供应：持续提供原厂备件，价格比市场零售价低10%-20%，紧急备件72小时内到货（含进口备件）。

定期维护：根据《设备维护协议》约定，为采购人提供定期维护服务，每1-2年进行一次全面维护，延长设备使用寿命。

技术升级：若设备制造商推出技术升级服务或软件更新，及时通知采购人，为其提供优惠的技术升级服务，提升设备性能。

3.3 专项售后服务

针对进口设备（超微粉碎机、生物分子互作分析仪、超声波破碎仪），提供专项售后服务：

专项服务工程师：指定2名原厂认证工程师专门负责该设备的售后服务，熟悉设备的技术特性和常见问题，能够快速响应和解决故障。

增加维护频次：质保期内，每年额外增加一次专项维护，重点检查光学系统、传感器芯片、软件稳定性，确保设备检测精度持续达标。

备件优先保障：在备件仓库单独储备该设备的关键备件（如传感器芯片、光学棱镜、流通池等），确保故障维修时能够快速更换。

技术交流：每年度组织一次技术交流活动，邀请制造商技术专家与采购人实验室人员进行面对面交流，解答技术难题，分享应用经验。

4. 应急预案

4.1 设备故障应急预案

故障等级	定义	响应措施	解决时限
轻微故障	操作失误、参数错误	客服专员 15 分钟内远程指导，同步发送《故障自查手册》	30 分钟
一般故障	传感器损坏、小部件故障	工程师携带备用备件上门，24 小时内修复；现场无法修复时提供临时替代设备	24 小时
严重故障	核心部件损坏、系统崩溃	启动应急小组（技术主管+2 名工程师），优先调配备件，48 小时内修复；超 48 小时提供同型号备用设备	48 小时

4.2 自然灾害/疫情应急预案

自然灾害（地震、洪水）：灾后2小时内联系采购人，确认设备损坏情况；3小时内组织工程师（持应急通行证）赴现场检测，协助保险理赔；严重损坏设备优先从制造商调配备用机，维修周期缩短50%。

突发疫情：人员无法上门时，启动“远程+本地”联动模式（如协调当地合作机构协助初步检测）；必须上门时，工程师持48小时核酸阴性证明、防护服上门，服务后现场消毒并提供《消毒记录单》。

4.3 重大实验保障预案

若采购人有重大实验项目（如国家级科研项目、紧急检测任务），提前与采购人沟通，了解实验时间和设备需求，安排工程师进行设备全面检测和维护，确保设备在实验期间稳定运行。

实验前7天：安排工程师上门全面检测设备，出具《实验保障检测报告》，确保设备无隐患；

实验期间：2名工程师24小时现场待命（或驻场服务），故障响应时间 ≤ 30 分钟，解决时间 ≤ 2 小时；

技术支持：提供1名专项技术顾问（如制造商技术专家），协助优化实验方案，确保数据准确性。

5. 售后服务承诺

5.1 服务质量承诺

严格遵守国家相关法律法规和招标文件要求，履行售后服务责任，为采购人提供优质、高效、专业的售后服务。

售后服务团队所有成员均为原厂认证工程师，具备扎实的技术知识和丰富的实践经验，能够快速、准确地解决设备故障。

维修使用原厂正品备件，确保维修质量，不使用假冒伪劣备件；维修费用透明，无隐形收费，提前告知采购人维修方案和费用预算，征得同意后再施工。

建立售后服务质量评价体系，通过电话回访、问卷调查等方式，收集采购人对售后服务的评价和建议，持续改进服务质量，确保采购人满意度 $\geq 98\%$ 。

5.2 验收配合承诺

外观/数量验收：到货时协助采购人检查包装、清点数量，若发现破损/短缺，24小时内协调补发（费用由我方承担），同步出具《破损处理报告》；

技术参数验收：按合同、使用说明书开展参数测试，提供原厂检测设备协助验收；若需委托第三方（如河南省计量科学研究院）验收，检测费用、差旅费用由我方全额承担；

验收整改：验收不合格时，5个工作日内制定整改方案，15个工作日内完成整改（如更换不达标部件），重新验收直至合格，整改期间提供备用设备。

5.3 其他承诺

产品授权：进口设备提供制造商/总代理商针对本项目的授权书原件，国产设备提供制造商供货确认函；

费用承担：安装调试所需人工、工具、耗材（如安装支架、标准样品）均包含在投标总价中，不额外收费；

信息保密：严格保护采购人实验数据、商业秘密，泄露信息赔偿合同额10%违约金。

6. 服务监督与投诉处理机制

6.1 服务监督体系

设立售后服务监督部，配备3名专职监督员，独立于售后服务部开展工作，负责对服务流程、响应时效、维修质量、客户满意度进行全程监督。

建立“服务评价”机制：每次售后服务完成后，客服专员通过短信、邮件向采购人发送电子评价问卷，涵盖“响应及时性”“工程师专业性”“故障解决率”“服务态度”“售后文档完整性”5项核心指标（满分10分），评价结果直接与工程师绩效挂钩。

定期服务复盘：每月召开售后服务复盘会，分析服务数据（响应时长、维修周期、客户满意度、故障类型占比），针对问题制定改进措施；每季度向采购人提交《售后服务季度报告》，公开服务数据及改进计划，接受采购人监督。

6.2 投诉处理流程

投诉受理渠道：

服务监督热线：0371-55628148（工作日8:30-17:30专人接听）

监督邮箱：wells7157@163.com（24小时内受理）

投诉处理时限：

一般投诉（如服务态度不佳、文档缺失）：24小时内核实，48小时内整改，72小时内回访确认；

重大投诉（如维修后故障复发、响应超时超48小时）：12小时内成立专项小组，24小时内赴现场，48小时内出具《整改报告》，7天内解决并二次回访；

闭环管理：所有投诉均录入《售后服务投诉台账》，跟踪处理进度直至问题完全解决，整改完成后1个月内进行二次回访，确保采购人满意度 $\geq 95\%$ ；若投诉涉及制造商责任，同步向制造商提交《质量反馈函》，推动源头改进。

7. 售后服务保障措施

7.1 人员保障

工程师培训：每年2次原厂培训（进口设备每半年1次），培训内容含新机型技术、故障诊断进阶，培训合格证书复印件提交采购人备案；每季度开展技能比武（模拟故障排查），提升实战能力；

人员备份机制：为每类设备配备2名以上认证工程师，避免因单人休假、出差导致服务断层；核心设备（生物分子互作分析仪）设“主备工程师”制度，主工程师无法到场时，备工程师1小时内接替服务。

7.2 技术保障

远程诊断系统：为所有设备安装远程诊断模块（需采购人授权），工程师可远程查看设备运行日志、参数数据、故障代码，实现80%以上简单故障的远程解决；

制造商技术联动：进口设备开通制造商“远程技术支持通道”（如Cytiva全球技术中心），复杂故障可邀请原厂专家联合诊断（响应时限≤24小时）。

8. 项目履约承诺

交货期承诺：严格遵守“国产设备 45 天、进口设备 180 天”供货安装完毕要求，延迟 1 天按合同额 0.5%支付违约金，延迟超 30 天，采购人有权解除合同并索赔；

设备质量承诺：所有设备为原厂全新正品，无翻新、拼装；若发现非原厂正品，无条件更换并赔偿合同额 20%违约金；

售后服务违约承诺：若未履行本方案任何条款（如响应超时、维修质量不达标），每次支付合同额1%违约金，并重新提供服务直至满足要求。

9. 本地化服务优势补充

作为注册地在河南的企业，我方具备显著的本地化服务优势，能够为采购人提供更便捷、高效的服务：

地理位置近：郑州售后服务网点距离神农种业实验室（新乡市平原示范区）仅80公里，驾车2小时内可达，省内其他地区24小时内均可到达现场，远快于省外供应商；

本地资源丰富：与河南省计量科学研究所、河南农业大学等本地科研机构建立长期合作关系，可联合为采购人提供技术支持（如设备联用实验方案设计）；

熟悉本地政策：了解河南省政府采购政策、科研项目设备管理要求（如设备报废流程、计量认证周期），可协助采购人办理相关手续（如设备资产登记、质保期内政府补贴申请）；

本地团队稳定：售后服务团队80%成员为河南本地人，熟悉本地语言、文化，沟通更顺畅，且人员流动性低，可长期为采购人提供稳定服务。

10. 投标单位资质与项目保障承诺

10.1 投标单位核心资质

河南威尔思科技有限公司成立于2011年，是专业的实验室设备供应商，具备承接本项目的充足资质和能力，核心资质如下：

营业执照（统一社会信用代码：914101035776087157）：经营范围包含一般项目：软件开发；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；信息技术咨询服务；软件销售；仪器仪表销售；实验分析仪器销售；玻璃仪器销售；电子产品销售；电子测量仪器销售；机械设备销售；五金产品零售；第一类医疗器械销售；办公设备销售；办公用品销售；办公设备耗材销售；仪器仪表修理；通用设备修理；家具销售；家具安装和维修服务；货物进出口；技术进出口；家用电器安装服务；家用电器销售；风机、风扇销售；住宅水电安装维护服务（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：住宅室内装饰装修；建设工程施工（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）；

行业荣誉：2024年“河南省高等教育学会第三届理事会常务理事单位”，证明公司在行业内的认可度。

10.2 项目团队保障

为确保本项目顺利实施，我方组建专项项目团队，成员均具备丰富的同类项目经验：

项目经理：魏工，10年实验室设备项目管理经验，曾负责“河南师范大学2023年生科院高效液相色谱仪和多功能酶标仪采购项目”“商丘师范学院药物绿色合成产教研创四位一体平台建设项目”“河南工业大学超高效液相色谱仪及超纯水机采购项目”，熟悉神农种业实验室的设备需求和管理流程；

技术负责人：李工，8年实验室设备技术支持经验，原厂认证工程师（Cytiva、Qsonica、新芝生物），曾主导10+生物分子互作分析仪安装调试项目；

安装工程师：王工、刘工、赵工，均具备5年以上安装经验，持有电工证、特种设备操作证，熟悉本次采购所有设备的安装规范。

河南省教育招标服务有限公司

中标通知书

致：河南威尔思科技有限公司

受神农种业实验室的委托，对其神农种业实验室分子功能验证平台升级建设项目包2（项目编号：豫财招标采购-2025-1387）组织公开采购。通过评标委员会评议，并经采购人确认，贵公司为该项目包2的中标供应商，中标金额为：2529160.00元人民币。

请根据本通知书、招标文件、与加密投标文件电子版一致的纸质版投标文件等，于本通知书下发之日起15日内与采购人办理签订合同等事宜。

