

## 售后和培训服务方案

我公司北京新阳创业科技发展有限公司主要在农业、高校、军队、环境、疾控卫生、科研领域从事实验室科研仪器设备的代理和销售工作。经过多年在市场上的摸爬滚打、公司逐渐形成了自己的销售风格和员工队伍、以诚信、朴实、优质的服务以及高水平的技术支持和完善的售后服务体系，赢得了广大客户的认可和信赖。公司仪器设备年均销售额在 10 亿元。为响应贵单位的采购项目，我司特做供货及项目组织计划实施服务方案如下：

### （一）设备交付承诺

若我公司在本项目中中标，我公司将严格按招标文件要求，依托我公司在农业领域长期积累的资金、信誉优势及强大的供货能力，在与用户签订合同后 10 个工作日内，立即向制造厂商付款及签订定货合同，并协助用户办理货物采购相关手续，交货时间保证在合同签订后 5 个月内。

### （二）交货地点及运输费用承担

我公司承担所提供货物的一切运输费用，并负责送货至用户指定地点。

### （三）质量保证

我方保证货物是全新、未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造而成的，并完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求。我方保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物质量保证期之内，我方对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

### （四）产品的安装、调试和验收

#### （1）、保修维修

1、提供本项目细胞融合仪电穿孔模块设备一年的保修（非自然损坏则不属质量保证范围内）。对超过保修期的仪器，可根据双方互愿的原则，可以签订长期续保协议，以低于市场价收取维护费用。

2、在保修期内，如果仪器设备零部件因自然损坏，我公司承担维修和运费。如果仪器设备零部件因非自然损坏（不在质量保证范围内），买方应同时支付修理和仪器返回买方的运费。

3、卖方售后服务人员每年不少于两次对仪器使用进行跟踪，以确保仪器在最优性能下工作，具体时间将根据仪器性能和客户时间安排而定。

#### （2）、仪器的安装、调试和验收

1、安装仪器的时间将在买方将仪器运到安装现场后，按照买方要求安排。

2、按合同要求完成交货，并提供完整的技术资料。

3、派经验丰富的技术人员到用户现场进行整台仪器的安装、调试。为采购人相关人员进行使用及日常维护培训，直至采购人相关人员能熟练使用设备和日常故障的处理。仪器安装调试完后，由双方共同对仪器进行验收。

4、根据仪器的验收条款双方签署验收文件后，质量保证期按照合同内容要求。

5、备品备件：此次投标产品主机内均含有用户使用一年内用到的备品备件，超过质保期用户对于耗材类的备品备件仍须采购的话，我公司承诺设备停产后 5 年内能够供应配件，

且会第一时间联系供应商采购并保证价格的低廉。

(五)、 服务响应时间及修复时间:

响应时间: 接到客户服务请求, 将在 4 小时内响应 (与用户电话联系或安排技术人员上门为用户服务)。

修复时间: 24 小时内 完成维修服务, 其他地区 72 小时内完成维修服务。

备用机与备用机的提供: 若在规定的时间内不能修复故障, 将为用户提供同档次、同配置的备用机替代, 待故障机修复后换回备用机, 确保用户工作不受影响。

紧急现场抢修服务: 若有紧急故障发生, 可随时为用户提供上门抢修服务。最大限度满足用户的服务需求。



单位名称 (全称): 北京新阳创业科技发展有限公司  
地址: 北京市朝阳区北苑路甲 13 号院 2 号楼 7 层 2-704  
传真: 010-84871510  
电话: 010-84871505/06  
电子函件: 13661342049@163.com  
日期: 2022-3-3