

合同编号：2025-ZFCG-ZY-021

合同条款

合同一般条款

甲方：遵义医科大学附属医院
地址：贵州省遵义市大连路 149 号

邮编：563000

电话：0851-28608276

账户名：遵义医科大学附属医院

开户银行：交通银行股份有限公司遵义大连路支行

帐号：523061200018170038819

乙方：贵州瑞斯达科技有限公司

地址：贵州省贵阳市观山湖区金华园街道诚信北路 81 号
大西南·富力中心 A7 栋 24 层 9 号

邮编：550081

电话：18096020942

账户名：贵州瑞斯达科技有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司贵阳市宝山南路支行

帐号：133053957770

甲、乙双方本着平等互利、友好合作的原则，就甲方需要遵义医科大学附属医院 2025 年医疗卫生机构能力提升专项补助项目（招标编号 GZWH-2025-2315）与乙方建立 2025-ZFCG-ZY-021 合同关系的相关事宜达成如下合同条款。

一、定义：

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲、乙双方签署的、合同格式中载明的甲、乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

1.2 “合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后，甲方应支付给乙方的价格。

1.3 “货物”系指乙方根据合同规定须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、软件、备件、工具、手册和其他技术资料及其他满足甲方完成和实施该项目所需材料。

1.4 “服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的辅助服务，如安装、调试、维修、保养、提供技术服务、培训和其他类似的义务。

二、合同文件：

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分

2.1 合同及合同条款

2.2 招标文件、投标文件

2.3 中标人的响应文件及有关澄清资料

2.4 双方的约定的其他补充条款

对合同文本如与招标文件、澄清资料不符的，以招标文件和澄清资料作为确定双方权责的基础。如乙方的投标文件更有利于甲方的，则以投标文件确定有利于甲方内容作为确定双方权责的基础。

三、购置设备：

3.1 货物名称：

序 号	产 品 名 称	规 格 型 号	生 产 厂 家	数 量	单 位	成交单价 (RMB) 元	成交总价 (RMB) 元	注册证号	质保期 (月)
1	基因测序仪	DNBSEQ-G99	武汉华大智 造科技有限 公司	1	套	890000	890000	国械注准 20233221289	终身质 保，使用 年限 7 年
2	小型测序仪	DNBSEQ-E25	武汉华大智 造科技有限 公司	1	台	5000	5000	/	终身质 保，使用 年限 7 年
3	基因测序文 库制备仪	GenSIRO-16 RS	武汉华大智 造科技有限 公司	1	台	4000	4000	/	终身质 保，使用 年限 7 年
4	破壁仪	NOVAprep DS1000	新纵科	1	台	350	350	/	/
5	工作站	启天台式电 脑	联想	3	套	75	225	/	/
6	打印机	P1108	惠普	3	套	75	225	/	/
合同总金额 (RMB/元)		899800.00		大写金额		捌拾玖万玖仟捌佰元整			
配置清单以投标文件为准，投标文件为本合同有效附件。									
备注：									

3.2 配置：货物详见附件一配置清单；

3.3 合同价（总金额）：¥ 899800.00 元（小写）；人民币：捌拾玖万玖仟捌佰元整（大写）。该合同价格包括但不限于：货物，税费、运输、保险、包装费用、安装、调试、维修、保养、提供技术服务、培训和其他类似的义务。

3.4 交货时间：合同签订后甲方通知乙方 90 日内到达甲方指定交货地点，并安装调试完毕。

3.5 技术规格：乙方提供和交付的货物技术规格应与投标文件规定的技术规格以及向甲方提供备案的所附的技术规格响应表相一致。

3.6 知识产权:乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权、工业设计权或其他知识产权的起诉。如发生乙方提供产品遭受第三方提起侵犯知识产权之诉,则由此发生的一切损失,包括但不限于赔偿第三方的费用,赔偿费、诉讼费、公告费、保险公司保函费、律师费等费用均由乙方承担。

四、包装要求:

4.1 除合同另有规定外,乙方供应的全部货物均应按标准保护措施进行包装。该包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸,确保货物安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。货物甲方确定接受后的损毁、保管、灭失的风险由甲方承担。

4.2 包装箱内应附一份由原制造厂出具的详细装箱单和质量合格证。

五、交货地点和装运通知:

5.1 交货地点为遵义医科大学附属医院指定地点;

5.2 乙方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则,乙方应对超交数量或重量而产生的一切后果负责;

5.3 乙方货物到达现场,如因场地原因导致设备无法安装,甲方需提供设备存储场所,由甲方代为保管。保管期间设备因环境原因、人为因素等一切非乙方设备本身原因造成的设备损坏,由甲方承担责任;

六、支付价款:

6.1 本合同以人民币付款。

6.2 交货付款:设备安装验收合格后,甲方收到乙方真实、有效、内容完整的发票之日起 90 日内支付合同价款百分之百(100%)的货款,即(小写: ¥899800.00 元)。

6.3 在乙方有义务根据合同的规定向甲方支付违约金和 / 或赔偿金的情况下,甲方有权从上述应付款及履约保证金中予以扣除。

6.4 甲方银行发生的银行费用应由甲方负担,而甲方银行以外发生的银行费用均应由乙方负担。

七、履约保证金:

7.1 交纳金额:乙方需在合同签订前向甲方缴纳合同价款百分之五(5%)的金额作为履约保证金,即(小写: ¥44990.00 元)。该履约保证金的担保范围包括但不限于:乙方按约交货,交货后的安装、调试、维修、保养、提供技术服务、培训和其他类似的义务的全面履行。

7.2 交纳时间:合同签订前。

7.3 交纳账户:遵义医科大学附属医院

账号: 523061200018170038819

开户行：交通银行股份有限公司遵义大连路支行

7.4 退还时间：质保期满时，经甲方对乙方服务质量签字确认后 10 日内无息退还。

八、技术资料：

所有的技术资料，如操作手册、使用指南等应于货物验收时一并交给甲方，资料移交不全，甲方不组织验收。

九、质量保证及售后服务：

9.1 乙方应保证货物是全新、未使用过的正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求，质量标准有国家标准的执行对应国标，无国标，有行业标准的执行行业标准要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。

9.2 质量保证期自安装调试完毕并经甲乙双方验收合格签字确认之日起 终身质保，即使用年限内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，费用由乙方负担。

9.3 根据当地质检局或有关部门检验结果，或者在质量保证期内，如果货物的数量、质量或规格与合同不符，或证明货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应尽快以书面形式向乙方提出本保证下的索赔。

9.4 关于售后服务、技术支持与售后服务响应时间的质量保障见本合同附件二售后服务承诺书。

9.5 质保期内，若合同标的物连续或累计出现 2 次或 3 次及以上故障或同一故障连续 2 次未及时排除，给甲方造成损失的，由乙方全额赔偿，并需根据甲方要求无偿更换全新满足合同约定质量要求产品；

9.6 乙方在接到甲方包括但不限于电话、短信、微信、书面通知（以最先通知到达合同约定联系人时间为准）没有上门维修，经甲方再次通知 2 小时还未到现场维修，则甲方有权另行委托第三方具有资质的单位承担维修义务，由此发生的维修费从乙方剩余履约保证金中抵扣，履约保证金不足抵扣的，则乙方负有补足维修费用的义务。

十、检验：

10.1 在发货前，乙方应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行准确而全面的检验，乙方检验的结果和详细要求应在质量证书中加以说明。

10.2 如果货物的质量和规格与合同不符，或在第九条规定的质量保证期内证实货物存在缺陷，包括但不限于潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，乙方同意甲方单方申请甲方所在地质检机构或有关部门进行检查，并有权凭质检证书向乙方提出索赔。

十一、验收

11.1 符合国家相关标准及招标文件要求。未特别注明需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者

其他标准、规范，则统一执行最新标准、规范，如需进行验证的乙方须积极配合。

11.2、所供产品的规格、数量符合招标文件、乙方投标承诺及采购合同约定的要求。

11.3、所供产品的材质、颜色符合招标文件、乙方投标承诺及采购合同约定的要求。

11.4、所供产品的外观完好，无碰撞、表皮脱落、五金件生锈等明显瑕疵。

11.5、所供产品结构牢固，无任何安全隐患。

11.6、如采购单位需要抽检的，检测结果须符合采购文件、乙方投标承诺及采购合同约定的要求，所产生的费用有乙方承担。

11.7、所有产品均已运输至指定地点，并安装调试完毕。

11.8、采购文件、供应商投标承诺及采购合同约定的附件、工具、技术资料等齐全；提供产品使用说明书、合格证。

十二、索赔：

12.1 甲方有权根据质检机构或有关部门出具的质检证书向乙方提出索赔

12.2 根据合同第九条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，经甲乙双方协商一致可以采取下列一种或多种方式解决索赔事宜。

(1) 乙方同意退货，并用合同中规定的同种货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括但不限于利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护拒收的货物所需的其它必要费用。

(2) 根据货物的低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，经甲、乙双方商定同意降低货物的价格。

(3) 用符合规定要求的新零件、部件或设备来更换有缺陷的部分，乙方应承担一切费用和风险并负担甲方所遭受的一切直接费用。同时，乙方应按合同第九条规定，对更换件相应延长质量保证期。

12.3 如果在甲方发出索赔通知后 20 日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受，甲方将按照本合同第 6.3 条规定要求乙方解决索赔事宜，该条约定履约保证金不足以承担甲方损失的，乙方负有弥补损失与甲方受损一致义务。

12.4 乙方保证向甲方提供的产品是符合国家规范的合格产品。若乙方提供的产品因质量和证件等方面的原因给医院和病人造成的一切不良后果和经济损失均由乙方承担全部法律责任和赔偿责任。若乙方提供的产品因甲方原因或其他非乙方原因给医院和病人造成的一切不良后果和经济损失均由甲方承担全部法律责任和赔偿责任。如合同履行期间发现有违反合同及相关法律法规的现象，按国家相关法律法规处理。

十三、延迟交货：

13.1 乙方应按照其在投标函中自定的日期交付甲方使用。

13.2 如果乙方无正当理由或法定理由拖延交货，或乙方不能按合同提供甲方所需型号之货物，将对甲方承担如下违约责任：

(1) 向甲方支付违约金，每延迟 1 日，乙方每日按合同总金额千分之三的比例支付违约金；但不得超过合同总金额的百分之五。超过合同总金额百分之五的，甲方有权书面通知乙方单方解除合同。自甲方书面通知送达乙方或乙方指定代收人的微信、电话短信时生效，以最先收到时间为准。

(2) 乙方逾期交付本合同货物超过 30 日时，甲方有权单方解除合同，乙方承担因此给甲方造成的损失。

13.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的正当或法定理由、延误时间通知甲方，并提供相关证据佐证。甲方在收到乙方通知后，应对情况进行分析，决定是否修改合同、酌情延长交货时间或终止合同。

十四、 违约责任

除合同第十五条规定外，如果乙方没有按照规定提供服务，甲方将处以罚款。安装调试时间每延迟 1 日，乙方每日向甲方支付总金额的千分之三作为违约金，但不得超过合同总金额的百分之五，工期延迟超过 30 日，甲方有权解除合同或拒绝对项目进行验收。

十五、 不可抗力

15.1 如果双方任何一方由于经双方同意属于不可抗力事故，致使影响合同履行时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

15.2 受事故影响的一方应在不可抗力发生后尽快以传真通知另一方，并在事故发生后 14 日内，将有关部门出具的证明文件用挂号信寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 日以上时，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十六、 税费

16.1 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

十七、 争议管辖

16.1 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲、乙双方应通过友好协商解决。若协商不成，双方同意通过司法途径解决该事项，诉讼管辖地为甲方所在地人民法院。

十八、 违约终止合同

18.1 如果乙方有如下违约行为，针对乙方违约行为，甲方采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲

方可向乙方发出书面违约通知，从而终止部分或全部合同。

- (1) 如果乙方未能按合同规定的期限或甲方同意延长的限期内提供部分或全部货物；
- (2) 乙方在收到甲方发出的违约通知后 30 日内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；
- (3) 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

18.2 甲方根据上述第 17.1 条规定，终止了全部或部分合同后，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买类似未交的货物，乙方应承担甲方购买类似货物所超出的费用部分，并继续执行合同中未终止部分。

十九、 破产终止合同

19.1 如果乙方进入破产程序、清算或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，终止该合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

二十、 转让

20.1 除甲方书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

二十一、 适用法律

21.1 本合同应按中华人民共和国的法律进行解释。

二十二、 合同生效及其它

22.1 本合同壹式肆份，以中文书写，甲方执叁份、乙方执壹份。

22.2 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，该协议将作为本合同不可分割的一部分。

22.3 附件与本协议具有同等法律效力。

22.4 本合同签约双方的履约联系一律通过本合同签字盖章栏约定的联系人、联系方式进行，背离本合同约定的联系人和联系方式造成的一切损失由责任方承担。如合同签订和履行后一方联系人和联系方式发生变更应及时书面通知另一方，发生变更没有书面通知另一方的，包括人民法院以原联系人和联系方式送到和通知的，送达邮件到达合同约定联系人和联系方式即视为送达。

附件 1：配置清单

附件 2：售后服务承诺书



甲方（章）：

法定代表人或委托代理人（签字）

签字日期：

2025 年 6 月 26 日



乙方（章）：

法定代表人或委托代理人：（签字）



附件 1：配置清单

设备配置类清单

产品名称	数量
DNBSEQ-G99 基因测序仪	1 台
DNBSEQ-E25 基因测序仪	1 台
全自动基因测序文库制备仪器（GenSIRO-16 RS）	1 台
新纵科 NOVAprep DS1000 破壁仪	1 台
工作站	3 套
打印机	3 套



附件 2：售后服务承诺书

1. 交货期：合同签订后，经采购方通知 90 个日历日内完成交货、安装调试及验收。

2. 交货及实施地点：采购人指定地点。

3. 付款方式和条件：设备安装并验收合格后，采购方收到我公司提供的真实、有效、内容完整的发票之日起90个日历日内支付合同货款的100%。

4. 履约保证金：

交纳金额：我公司在签订合同前向采购人缴纳合同价款百分之五（5%）的金额作为履约保证金。

退还时间：项目质保期满时，经采购人对我公司服务质量签字确认后10个工作日内无息退还。

5. 技术及售后服务：

5.1 在质保期内，如发生质量问题，我公司保证在接到通知后，立即给予答复；并在4小时内派合格的维修工程师到用户现场进行维修，所产生的费用由我公司负责。如我公司在接到通知后承诺到场时间内没有处理问题，则视为承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。质保期间的一切质量问题，更换部件及本身质量原因造成的直接经济损失应全部由我公司自行负责。

5.2 备品备件要求

5.2.1 在质保期内，我公司负责因本身缺陷或非人为及不可抗力因素所导致各种故障的免费技术服务和维修；零部件、除使用人故意破坏以外，备品备件免费维修更换；

5.2.2 质保期外：只收取零配件成本费用，售后服务维修中心应常备所有维修所需零部件。

5.3 其他服务

5.3.1 免费提供操作培训和维修培训。

5.3.2 设备终身维修，质保期内不收取任何维修保养服务费用，质量保证期后不收取任何维修费、差旅费等，仅收取配件费。

6. 验收

6.1 验收主要以国家、行业相关技术标准规范、招投标文件和双方合同确认合同内容为依据，对相关内容进行逐一核查。我公司为验收提供必需的一切条件及相关费用。

6.2 采购人根据项目需要，可以邀请参加本项目的其他投标人或第三方机构参与验收。参与验收的投标人或第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

6.3 若在验收时对质量出现争议时请相关部门进行鉴定，费用由我公司承担。

6.4 其他验收规定：

6.4.1 安装调试完毕后，如果采购人需要进行现场实验验证，我公司将配合实验验证（包括一定比例的拆机验证），直至完全满足合同要求为最终验收。

6.4.2 我公司按合同提供的设备出厂日期应在设备验收之日1年以内，若我公司不能提供，则采购方将按验收不合格拒绝验收该设备。

6.4.3 如设备软件升级，我公司负责免费软件升级，保证软件为最新、最高版本，在升级之前须提前和采购人协商。

7、产品质量保证：我公司保证所提供的产品是全新、未使用过的合格正品。

8、技术服务方式：

电话支持：通过电话或网络形式，将安排专业技术人员在规定时间内对设备故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。

现场支持：通过电话不能诊断的故障，将安排工程师赴现场分析原因，制定方案，排除故障。

7、保修及售后服务保证

质保期：提供终身质保。质保期间因产品质量问题造成更换部件等设备故障，由我公司负责维修，不收取任何额外费用

从验收合格之日起，免费提供7×24小时不间断电话支持服务和现场技术支持服务。在买方提出上门服务要求后，立即作出响应，4小时内到达现场解决问题。超过2小时不能解决的，需向采购人相关人员进行反映，将问题详细记录并尽快给予反馈。如在5小时内（含节假日）未解决故障和问题，我单位应采取紧急预案，使设备得以正常运行。质保期间因产品质量问题造成更换部件等设备故障，由我公司负责维修。

7、投标有效期：开标时间之日起90日。

8、技术支持

我公司向最终采购人提供良好技术支持，对用户反映问题立即作出响应。

10、其它要求：

我公司负责设备安装、调试整个系统，并负责协助采购方各设备及系统功能的测试和验收，对其提供的技术方案及由提供产品的项目实施内容承担所有相关技术责任；

我公司将投标货物的生产厂家、品牌型号及价格明细注明；

我公司取得产品制造商或其在中国大陆地区销售总代理商的售后服务承诺书以保证产品的正规进货渠道和售后服务。

报价包含设备运输、安装、调试等所有税费，保证本项目实施完毕后能满足采购方正常需要；

若医院要求设备和医院信息系统对接，我公司负责对接且对接费用由我公司承担

一、快速响应机制

（一）7×24 小时服务热线

设立专门的基因测序仪服务热线，配备专业客服人员，全年无休、全天 24 小时接听采购人来电。客服人员均经过严格培训，熟悉基因测序仪的基本操作与常见问题，能够在第一时间为采购人提供初步的技术咨询与问题排查服务。

采购人来电时，客服人员详细记录采购人信息、设备型号、故障描述、故障发生时间等关键内容，并立即将问题反馈至技术支持团队，技术支持人员与采购人取得联系，进一步沟通了解故障情况，为采购人提供初步的解决方案或指导采购人进行应急处理。

（二）紧急故障优先处理

对于采购人报告的紧急故障，如设备突然停机、严重影响测序工作且无法通过远程指导解决的问题，启动紧急故障优先处理流程。技术支持团队立即组织经验丰富的工程师，根据故障情况制定详细的现场维修计划，并协调相关资源，确保工程师在 4 小时到达采购人现场。

在工程师前往现场途中，持续与采购人保持沟通，实时了解设备状态，为采购人提供必要的临时应对建议。到达现场后，工程师迅速开展故障排查与维修工作，优先恢复设备的基本功能，保障采购人测序工作的连续性。维修完成后，对设备进行全面检测与调试，确保设备运行稳定，并向采购人详细说明故障原因、维修过程及后续注意事项。

二、专业技术支持

（一）技术团队资质

组建一支专业的基因测序仪技术支持团队，团队成员均具备相关专业背景，如生物医学工程、电子信息工程、生物技术等，并拥有丰富的基因测序仪维修维护经验。团队成员定期参加内部技术培训与外部专业课程，不断更新知识体系，掌握最新的基因测序技术与设备维修技能，确保能够为采购人提供高质量的技术支持服务。

技术团队成员均持有相关的技术认证证书，具备专业的技术能力与操作资质。在为采购人提供技术支持服务时，严格遵守相关的行业标准与操作规程，确保服务质量与安全。

（二）远程技术指导

利用先进的远程通信技术，为采购人提供远程技术指导服务。当采购人遇到设备问题时，技术支持人员可通过远程桌面连接、视频会议等方式，实时查看采购人设备的运行状态、软件界面及相关参数设置，协助采购人进行故障排查与问题解决。

在远程技术指导过程中，技术支持人员详细向采购人讲解问题原因、解决方法及操作步骤，确保采购人能够理解并掌握。对于一些常见问题，技术支持人员还可为采购人提供详细的操作指南文档或视频教程，方

便采购人日后自行解决类似问题。远程技术指导能够快速、高效地解决大部分设备问题，减少采购人因设备故障导致的停机时间。

三、充足备件供应

（一）备件库存管理

建立完善的备件库存管理系统，根据设备的使用情况、故障统计数据及维修经验，合理预测备件需求，确保常用备件的充足库存。定期对备件库存进行盘点与清理，及时补充短缺备件，处理过期或损坏的备件，保证备件库存的准确性与可用性。

与基因测序仪制造商及优质备件供应商建立长期稳定的合作关系，确保备件的供应渠道畅通。在采购备件时，严格把控备件质量，确保所采购的备件均为原厂正品或符合相关质量标准的替代品，保证设备维修质量。

（二）备件快速配送

对于采购人需要更换的备件，一旦确定备件需求，立即启动备件配送流程。与专业的物流配送公司合作，选择最快的配送方式，确保备件能够在最短时间内送达采购人手中。对于紧急备件需求，优先安排专人配送或使用加急快递服务，确保备件能够及时到位，满足设备维修需求。

在备件配送过程中，实时跟踪备件的物流信息，并及时将配送进度反馈给采购人。确保采购人能够了解备件的运输状态，做好接收备件的准备工作。同时，在备件送达采购人后，协助采购人进行备件验收，确保备件型号、数量、质量等与订单一致。

四、定期回访与维护

（一）定期回访制度

建立定期回访制度，每季度对采购人进行一次电话回访或上门回访。回访内容包括设备的使用情况、运行稳定性、是否出现故障、采购人对设备的满意度、对售后服务的意见与建议等。通过回访，及时了解采购人在使用设备过程中遇到的问题与需求，为采购人提供必要的技术支持与帮助。

对回访过程中收集到的采购人意见与建议进行整理分析，将其作为改进售后服务质量的重要依据。对于采购人反映的共性问题，组织技术团队进行深入研究，制定针对性的解决方案，并及时反馈给采购人。同时，根据采购人需求，不断优化售后服务流程与内容，提高采购人满意度。

（二）预防性维护

根据使用情况与运行时间，为采购人制定个性化的预防性维护计划。预防性维护包括设备的清洁、关键部件的检查与更换、性能检测与校准等内容。按照预防性维护计划，定期安排技术人员上门为采购人进行设备维护保养，提前发现并解决潜在的设备问题，确保设备长期稳定运行。

在预防性维护过程中，技术人员详细向采购人讲解设备的维护情况、存在的问题及改进建议，为采购人

提供设备维护保养的培训与指导，提高采购人的设备维护意识与能力。同时，为采购人提供设备维护报告，记录维护工作内容、设备运行状态、更换的备件等信息，方便采购人了解设备的维护历史与现状。

五、产品质量保障措施

- 1) 产品质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。
- 2) 提供的所有产品都是全新的，且符合采购单位的设计要求。
- 3) 产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位提供充足货源及高品质的设备。
- 4) 为保证产品质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《质量管理体系》《质量检验、监督制度》、《产品质量奖罚制度》执行，保证项目质量合格。

负责货物的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时保质地完成货物到现场。

5) 质量监督管理措施

成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、质量目标和清晰的职责分工。

严格执行企业质量管理体系、项目质量监督制度。

对产品进行认证、评估和监督。

监督和管理产品出厂的质量评估、产品资料的审核。

监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。

监督整个供货计划的执行，确保顺利完成施工。

定期参加工作会议，向采购人汇报产品质量监督工作成果。

六、运输安全保障措施

进货运输：

- 1) 进货选用有资质的物流公司进行配送。
- 2) 对配送公司提出运输要求：搬运装卸应轻拿轻放，严格按照外包装图示标识要求堆放和采取防护措施。
- 3) 对配送公司送到的货物，严格按照《医疗器械进货验收制度》进行验收，对运输过程导致的质量不符合规定的产品予以拒收。

出货运输：

- 1) 出货由有资质的物流公司进行配送。
- 2) 运输要求：搬运装卸应轻拿轻放，严格按照外包装图示标识要求堆放和采取防护措施。
- 3) 对公司配送人员定期内部培训，加强运输质量意识。
- 4) 对本公司发出的货物，质量人员进行现场抽查、监督，保证符合运输要求。对不符合规定的及时处理，处理应有记录。
- 5) 规定公司配送人员在货物运输中随时汇报影响产品质量的突发事件，由物流部门解决。问题和解决情

况应有记录。

七、售后服务保障

从验收合格之日起，免费提供7×24小时不间断电话支持服务和现场技术支持服务。在买方提出上门服务要求后，立即作出响应，4小时内到达现场解决问题。超过2小时不能解决的，需向采购人相关人员进行反映，将问题详细记录并尽快给予反馈。如在5小时内（含节假日）未解决故障和问题，我单位应采取紧急预案，使设备得以正常运行。质保期间因产品质量问题造成更换部件等设备故障，由我公司负责维修。

制造商售后服务承诺

售后服务承诺书

为了更好地服务于客户，武汉华大智造科技有限公司（以下简称“MGI”或“我司”）将提供技术咨询以及相关的整体解决方案，确保设备的质量及服务保障以及设备在保修期内、外的技术支持、维护保养、故障判断及解决服务和技术培训，并做出以下承诺：

一、 产品质量承诺

1. MGI 保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。
2. MGI 承诺对所供设备满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规的要求；并附有产品质量合格证、说明书、保修卡。

二、 售后服务承诺

a) 保修范围：

在保修期内，因机器自身质量原因导致的故障，我司提供免费故障判断及解决和配件更换，但不包含仪器故障下的测序试剂更换。如故障属于下列情况之一，则不在免费保修之列，客户应承担备件费用和人工费用（另行约定），但是我司会尽快协助排除故障，使系统恢复正常。

- 1) 由于客户或第三方使用不当引起的产品故障；
- 2) 由于不适当的物理环境、不适当的操作环境或在指定操作环境以外操作引起的产品故障；
- 3) 事故、误用、疏忽、火灾、天灾、战争、停电或涵盖产品外部电气问题或未根据发布的用户说明使用涵盖产品引起的产品故障；
- 4) 涵盖产品的搬迁或运输引起的产品故障；
- 5) 涵盖产品的未经授权的修改、超出常用领域的产品改造或不适当的维护引起的产品故障；
- 6) 使用不适用于涵盖产品正常运行的化学物引起的产品故障；
- 7) 使用第三方硬件或软件引起的产品故障等。

b) 服务热线：

我司统一服务电话：4000-688-1114

电子邮箱：MGI-service@mgi-tech.com

服务时间：9:00-18:00（北京时间），工作日立刻响应客户需求。

c) 售后团队：

- 1) 所有的服务人员均接受过我司的专业培训，并通过相应的服务资质考核，具备过硬的业务技能和丰富的实践经验。
- 2) 我司在深圳、武汉、重庆、上海、南京、苏州、青岛、天津、北京、广州、长沙、乌鲁木齐、太原、石家庄、郑州、昆明、杭州、南昌、西安、合肥、哈尔滨、扬州、沈阳、贵阳、厦门、成都、香港以及美国、日本、西班牙、澳大利亚、俄罗斯、加拿大、印度、以色列、沙特阿拉伯、阿联酋、拉脱维亚、越南、泰国、韩国、意大利、法国、瑞典、南非、英国、墨西哥、新加坡等地有工程师驻地。

d) 备件中心:

公司目前已在深圳、武汉、青岛、天津、香港等地设有备件中心, 备件供应及时、充足。

e) 收费服务:

保修期满后, 客户可以与 MGI 签订《MGI 产品维保服务协议》进行续保, 或由我司按市场统一价格提供维修配件及服务。

f) 主动关怀服务:

呼叫中心会定期回访, 工程师会主动走访, 收集客户建议, 为客户设备进行诊断、校准、维护、保养、升级。

三、 保修及响应时间承诺

1) 设备保修期:

签署《移交证明》之日起终生质保, 具体时间如合同确定。质保期满后, 我司应保证货物的所有零配件可持续供应。如需维修保养, 双方另行商定并签署协议。

2) 保修期间, 对于我司提供的设备故障问题, 我司承诺的服务时间如下:

产品发生故障时, 买方或最终用户可拨打 MGI 呼叫中心免费热线电话 4000-688-114 或发送需求至 MGI-service@mgi-tech.com 邮箱进行申告, 我司应在工作日内立即作出响应, 并于 1 个工作日内与买方或者最终用户协商确定解决方案。

如产品需要现场维修的, MGI 应在收到买方或最终用户书面通知后立即作出响应, 并在 24 小时内派合格的维修工程师到用户现场进行维修。

四、 培训计划

1) 培训方式

安装调试完毕后, 按照全球统一标准, 提供一次免费仪器基本操作培训。如因疫情无法到现场安装(无航班, 或出行国家控制), 可免费安排远程网上完成培训。

2) 培训内容

产品原理、设备操作、日常保养, 具体内容遵循设备销售协议或各方签署的其他协议中约定的培训条款。

3) 培训资料

产品培训资料等我司将根据实际情况提供, 具体内容遵循设备销售协议或各方签署的其他协议中约定的培训条款。

五、 技术服务计划



电话技术支持	4000-688-114
电子邮件方式的技术支持	MGI-service@mgi-tech.com

六、 其他

- 1) 返厂维修时，客户需确认包装完好，防潮、防压，购买足额保险，以免在运输过程中造成损坏及不必要的损失。
- 2) 不论因什么原因造成设备损坏，请立即停止使用并联系我司维修。
- 3) 我司只提供本承诺书包含的售后服务，不对任何销售人员或代理商、分销商做出的超出本承诺书内容以外的事项承担任何法律责任。
- 4) 本承诺函件仅适用于：遵义医科大学附属医院 2025 年医疗卫生机构能力提升专项补助项目（项目编号：P5200002025000265）。
- 5) MGI 保留对本承诺书的最终解释权。

盖章：武汉华大智造科技有限公司

日期：2025 年 4 月 21 日



