

政府采购合同

合同编号： 12N4993390372025205

采购编号： YLZC2025-C3-10135-006

采 购 人（甲方）玉林市中心血站

供 应 商（乙方）烟台澳斯邦生物研发有限公司

项目名称和项目编号：玉林市中心血站医疗设备年度保修服务 YLZC2025-C3-990029-YZLZ

签订地点 玉林市中心血站 签订时间： 2025.4.22

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件、响应文件规定条款和成交供应商的承诺、甲乙双方签订本采购合同。

第一条 合同标的及合同金额

序号	服务名称	数量	单位	成交金额（元）	具体要求
1	全自动酶免分析仪 设备保修服务	1	年	80000.00	详见采购需求（FAME24/20 （序列号 3390）保修服务

第二条 服务质量

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 合同期限、地点和方式

- 合同期限：自签订合同之日起 1 年（12 个月）
- 履行地点：玉林市中心血站

第四条 合同价款及支付

- 本合同以人民币计价付款。
- 合同价款：捌万元整（¥80000.00）

3. 合同价款是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括但不限于竞标服务的成本、运输（含保险）（如有）、技术服务、培训、税费、安装调试等所有费用。

- 付款期限及方式：分 4 期支付。即：(1)合同生效且具备实施条件后，收到乙方开具合

格发票 10 个工作日内支付 30% 的合同价款作为预付款；(2) 从合同签订的第 4 个月开始，每 3 个月付款 1 次（付款比例依次为合同价款的 30%、30%、10%），每次验收合格后收到乙方开具有效发票之日起 35 天内办理付款手续。

5. 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。发票认证通过是付款的必要前提之一。

6. 支付方式：银行转账方式。

第五条 验收、交付标准和方法

1. 验收标准和方法

(1) 验收标准：在服务验收时由甲方对照合同、竞争性磋商文件及响应文件的服务内容及技术质量要求全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合竞争性磋商文件或响应文件的服务内容及技术质量要求以及国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范或提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，乙方承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利

(2) 验收程序及方法：

1) 乙方完成服务后，书面向甲方提交验收申请。

2) 甲方收到乙方验收申请之日起 7 个工作日进行验收；甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

3) 本项目验收由甲、乙双方按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认。

4) 验收结束后，甲、乙双方共同出具采购验收书，验收书应当标明服务内容情况，并提出验收意见，由甲乙双方共同签署。

5) 验收过程中所产生的一切费用均由乙方承担。

6) 验收书一式贰份，甲乙双方各执壹份。

7) 验收结论不合格的，乙方应自收到验收书后 7 日内及时予以解决。经乙方对验收结论不合格的服务内容进行整改后，仍然达不到要求的，经双方协商处理。

2. 交付标准和方法

(1) 除售后服务验收外，验收结论合格的，乙方应自收到验收书后 7 日内向甲方交付使用。

(2) 服务内容的所有权和风险自交付时起由乙方转移至甲方，服务成果交付给甲方之前所有风险均由乙方承担。

第六条 违约责任

1. 合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方未能按时交付服务的，应向甲方支付迟延交付违约金；逾期达两周以上的，甲方还有权解除合同。迟延交付违约金的计算方法如下：

(1) 从迟交的第一周到第四周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 0.5%；

(2) 从迟交的第五周到第八周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 1%；

(3) 从迟交第九周起，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 1.5%。在计算迟延交付违约金时，迟交不足一周的按一周计算。迟延交付违约金的总额不得超过合同价款（报酬）的 10%。迟延交付违约金的支付不能免除乙方继续交付相关合同内容的义务，但如迟延交付必然导致合同验收等工作推迟的，相关工作应相应顺延。

3. 甲方未能按合同约定支付合同价款的，应向乙方支付延迟付款违约金。延迟付款违约金的计算方法如下：

(1) 从迟付的第一周到第四周，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 0.5%；

(2) 从迟付的第五周到第八周，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 1%；

(3) 从迟付第九周起，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 1.5%。在计算延迟付款违约金时，迟付不足一周的按一周计算。延迟付款违约金的总额不得超过合同价格的 10%。

4. 因某一方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，该方应当对另一方受到的损失予以赔偿或者补偿。

5. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第七条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第八条 合同争议解决

1. 因服务成果质量问题发生争议的，应邀请国家认可的机构对成果质量进行鉴定。服务成果符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务成果不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可按下列（2）方式解决：

(1) 向服务所在地仲裁委员会申请仲裁；

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第九条 合同的变更、中止或者终止

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

第十条 合同文件构成

1. 政府采购合同
2. 成交通知书；
3. 响应文件；
4. 采购文件及更正公告（澄清或补充通知）；
5. 标准、规范及有关技术文件；
6. 双方约定的其他合同文件。

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十一条 知识产权和保密要求

1. 甲方在履行合同过程中提供给乙方的全部图纸、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于甲方。

2. 除采购文件采购需求另有约定外，甲方不因签署和履行合同而享有乙方在履行合同过程中提供给甲方的图纸、文件、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3. 乙方应保证所提供服务不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。如涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

4. 如果甲方收到任何第三方有关知识产权的主张、索赔或诉讼，乙方在收到甲方通知后，应以甲方名义并在甲方的协助下，自负费用处理与第三方的索赔或诉讼，并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后 28 日内未作表示，甲方可以自己的名义进行这些索赔或诉讼，因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条款、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的 其他

人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

6. 乙方保证将要交付的服务成果所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第十二条 合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5. 本合同一式伍份，具有同等法律效力，政府采购监管部门、采购代理机构、乙方各壹份，甲方贰份。

甲方（盖章）：

法定代表人或者委托代理人（签字）：



李才

签定日期：2025年4月22日

乙方（盖章）：

法定代表人或者委托代理人（签字）：



李丽娟

签定日期：2025年4月22日

客户名称：烟台奥斯邦生物研发有限公司

银行账号：15392101040014260

开户行：中国农业银行股份有限公司烟台经济技术开发区支行

七、竞标声明

竞标声明

致：（采购人名称）玉林市中心血站；

（供应商名称）烟台澳斯邦生物研发有限公司系中华人民共和国合法供应商，经营地址 中国（山东）自由贸易试验区烟台片区经济技术开发区华山路 2 号。

我方愿意参加贵方组织的（项目名称）玉林市中心血站医疗设备年度保修服务项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
2. 我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。
3. 在此，我方宣布同意如下：
 - （1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；
 - （2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；
 - （3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；
 - （4）响应磋商文件规定的竞标有效期。
4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - （6）法律、行政法规规定的其他条件。
5. 我方在此声明，我方在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信

被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☒ 我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

☐ 我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：____/____；

7. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：中国（山东）自由贸易试验区烟台片区经济技术开发区华山路2号 邮政编号：264006

电话/传真：0535-6389000/无传真 电子邮箱：zhouchen@ausbio.com

开户银行：中国农业银行股份有限公司烟台经济技术开发区支行 账号：

15392101040014260

8. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体牵头人电子签章并由联合体牵头人法定代表人分别签字或者盖章或者电子签名，否则响应文件按无效处理。

法定代表人或者委托代理人（签字或

电子签名）

供应商名称（电子印章）

烟台澳斯邦生物研发有限公司

2025年03月19日

一、竞标报价表

项目名称: 玉林市中心血站医疗设备年度维修服务 项目编号: YLZC2025-C3-990029-YZLZ

分标(如有): 6分标

供应商名称: 烟台澳斯邦生物研发有限公司

单位: 元

序号	标的名称	数量	单位	单价	总价	备注
1	全自动酶免分析仪设备 保修服务	1	年	80,200.00 元	80,200.00 元	报价包含完成本项目所有工作任务所需的一切费用
合计金额大写: 人民币捌万零贰佰元整 (¥80,200.00 元)						

注:

1. 供应商的报价表必须加盖供应商电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名, 否则其响应文件按无效处理。
2. 报价一经涂改, 应在涂改处加盖供应商公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者授权委托人签字(或者电子签名), 否则其响应文件按无效处理。
3. 如为联合体竞标, “供应商名称”处必须列明联合体各方名称, 标注联合体牵头人名称, 否则其响应文件按无效响应处理。
4. 如为联合体竞标, 盖章处须加盖联合体牵头人电子签章, 否则其响应文件按无效处理。
5. 如有多分标, 分别列明各分标的报价表, 否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人(签字或者电子签名):

供应商名称(电子签章): 烟台澳斯邦生物研发有限公司

日期: 2025 年 03 月 19 日

四、商务要求偏离表

所竞标分： 6 分标

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
服务时间和地点	1.服务时间：自签订合同之日起 1 年（12 个月）。 2.服务地点：玉林市中心血站。	本项目服务时间为 1 年（12 个月），自双方合同签订之日起开始计算。服务地点为采购人玉林市中心血站指定地点。	无偏离
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内	我司满足采购文件对于合同签订时间的要求，即自成交通知书发出之日起 25 日内与采购人签订合同。	无偏离
付款条件（进度和方式）	分 4 期支付。即：(1)合同生效且具备实施条件后，收到成交供应商开具合格发票 10 个工作日内支付 30% 的合同价款作为预付款；(2)从合同签订的第 4 个月开始，每 3 个月付款 1 次（付款比例依次为合同价款的 30%、30%、10%），每次验收合格后收到成交供应商开具有效发票之日起 35 天内办理付款手续。采购人付款前，成交供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。发票认证通过是付款的必要前提之一。资金支付方式为银行转账方式。	我司满足采购文件对于付款条件的要求，即我司与采购人签订合同后，采购人分 4 期付款。合同生效且具备实施条件后收到我司开具合格发票 10 个工作日内支付 30% 的合同价款作为预付款，从合同约定定期第 4 个月开始，每 3 个月付款 1 次（付款比例依次为合同总金额的 30%、30%、10%），每次验收合格后收到我司开具有效发票之日起 35 天内办理付款手续。采购人付款前，我司将向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。发票认证通过是付款的必要前提之一。资金支付方式为转账方式。	无偏离
售后服务要求	1、保修设备 FAME24/20（SN：3390），保修期为 12 个月，保修期内经甲方确认无任何质量问题时止。 2、成交供应商接到采购人服务申请必须在 30 分钟	我司满足采购文件对于售后服务的要求，即采购人保修设备为序列号为 3390 的 FAME24/20 全自动酶标仪设备保修期内经采购人确认无任何质量问题时为	无偏离

6

	内响应，如故障不能远程解决时，必须 48 小时内到达现场。 3、远程拨入和远程登陆支持，在取得采购人授权许可的条件下，通过远程登录拨入用户系统，进行诊断和修复。 4、保修期内保修设备损坏配件更换原厂零配件，所有维修相关费用（含零部件、人员工资、交通住宿等）均由成交供应商承担。	止。 提供 24 小时在线服务，保证周一到周日售后工程师维修电话在线，节假日无休。我司有 400 专线电话，可随时为客户提供远程服务及咨询，如设备出现故障，将在 30 分钟内响应，提供远程解决方案，如远程不能解决故障，则立即安排工程师，48 小时内到达现场。 提供 24 小时在线服务，保证周一到周日售后工程师维修电话在线，节假日无休。接到客户设备服务申请后，在取得用户授权许可的条件下，通过远程登录拨入用户系统，进行诊断和修复的远程服务。 合同执行期间所包含设备产生的故障配件，免费更换为全新的原厂零配件，所有维修相关的费用，包含配件费，人员工资，交通住宿等全部由我司承担。	
与实现项目目标相关的其他要求	与实现项目目标相关的其他要求	满足下列与实现项目目标相关的其他要求	无偏离
供应商的履约能力要求	供应商的履约能力要求	满足下列供应商的履约能力要求	无偏离
管理体系、商业信誉要求	见本竞争性磋商文件“评分办法及评分标准”。	管理体系和企业信誉满足本项目竞争性磋商文件中“评分办法及评分标准”的要求。	无偏离
能力或业绩要求	见本竞争性磋商文件“评分办法及评分标准”。	能力或业绩要求满足本项目竞争性磋商文件中“评分办法及评分标准”的要求。	无偏离
验收标准	(二) 验收标准	满足下列验收标准的内容。	无偏离
验收标准	1、成交供应商负责在双方约定的时间内，按照采购人的要求完成维修、维护、校准。成交供应商应严格遵守安全法律法规，采取安全保障措施，保证人员安全。因成交供应商原因造成的人员伤亡和财产损失，均由成交供应商承担。	我司负责在双方合同约定的时间内，按照采购人的要求完成项目所包含设备的维修、维护、校准服务。我司将严格遵守安全法律法规，采取安全保障措施，保证人员安全。如果因我司原因造成的人员伤亡和财产损失，均由我司承担。	无偏离

7

验收标准	2、验收标准：符合相关验收标准，如验收过程中，采购人发现存在不符相关标准的，成交供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。	满足采购文件验收标准的内容：我司符合相关验收标准，如果验收过程中，采购人发现存在不符相关标准的地方，我司要承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。	无偏离
验收标准	3、验收：采购人应在维修后7个工作日内进行验收。	满足采购文件验收要求，即采购人应在维修后七个工作日内进行验收。	无偏离
验收标准	4、采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。	采购人可邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与项目验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见要作为验收书的参考资料一并存档备查。	无偏离
验收标准	5、验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。	对于验收合格的项目，采购人要根据采购合同的约定及时向我司支付采购资金。对于验收不合格的项目，采购人将依法及时进行处理。	无偏离
其他要求	(三) 其他要求	满足采购文件其他要求的内容。	无偏离
其他要求	供应商应根据项目情况编制符合项目需求的拟投入人员管理方案、维保项目实施方案和售后服务方案等。	我司将根据项目具体情况编制符合项目需求的拟投入人员管理方案、维保项目实施方案和售后服务方案等文件。	无偏离

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或委托代理人（签字或者电子签名）：
 供应商名称（电子签章）：烟台新邦生物研发有限公司

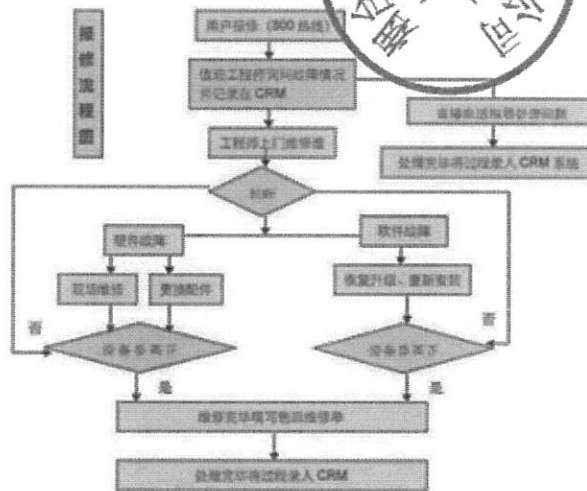
日期：2025年03月10日



3、售后服务方案

(1) 故障处理和服务流程

从设备验收合格开始，设备进入到日常售后服务。日常的售后服务，主要是解决设备故障报修的问题，我公司服务流程如下：



澳斯邦的 800 客服热线已开通 20 年之久，全天 24 小时都会有专业的售后服务人员为用户提供热情周到的专业咨询服务。同时，我们将信息技术融入到售后管理系统中，采用先进的用户管理系统对售后设备进行管理，为每个用户建立专用的电子档案，记录详细准确，浏览便捷快速。下图为用户管理系统的主页面：

一、我公司对所承诺的维保服务，在每次服务结束后安排售后服务中心工作人员对维保质量、服务态度进行回访，征求客户意见，对客户不满意的问题进行后续跟踪和处理，确保整体项目质量达到客户要求。

二、定期开展售后维修及校验服务客户满意度调查活动，及时了解客户对我司及工程师服务过程的意见和满意度，听取并认真讨论客户的意见和建议，不断发展完善服务流程和方式，并形成文件记录档案，以便于后期查询和回顾。

三、海斯邦自 1992 年创立以来，一直致力于售后服务团队建设，经过多年的技术积累，建立完善的“售后服务体系”，遵循标准作业、主动服务、预防为主的良好服务规范，保障检测结果安全、有效。具体请参考工程师现场维修标准工作流程。



工程师现场维修工作标准流程

AuSBio

澳斯邦生物研发中心

AuSBio

文件类型 操作规范文件

标题 工程师现场维修流程 SOP

编写者 孙振兴 审核者 杨振华
姓名 孙振兴 杨振华
签名 孙振兴 杨振华

版本历史记录 当前版本

实施日期

更改概要	版本号	更改信息	
	V1.0	试运行版本	
文件编号	S01/P03/M04	版本号	V1.0
批准日期	2013-12-10	执行日期	2013-12-11
相关文件			
文件拥有部	维修中心		
相关知情部门	维修中心 应用中心 CRM呼叫中心		



目 录

目的.....	3
定义.....	3
流程图.....	4
工程师现场维修须知.....	5
工程师维修注意事项.....	6



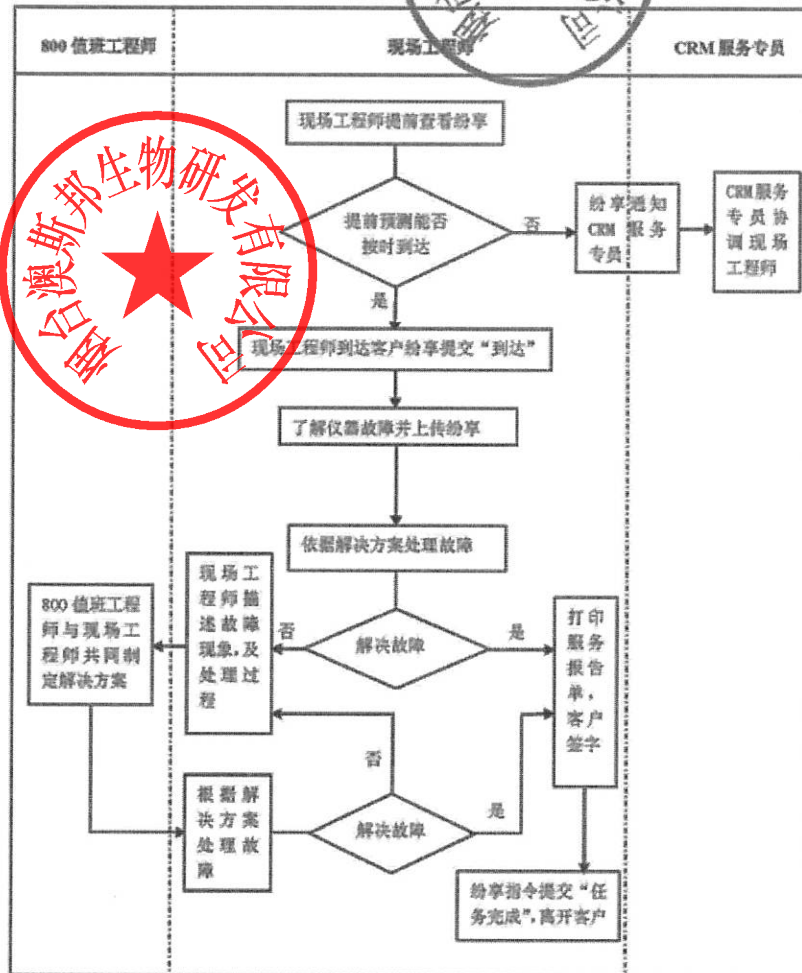
目的:

- 1、为现场工程师提供技术支持，保证维修质量、维修效率。
- 2、规范工程师现场维修行为，提高工程师的技术水平。
- 3、为客户提供优质服务，保证每次维修一致性，提高客户满意度。

定义:

- 1、现场工程师：到达现场维修的工程师。
- 2、800 值班工程师：负责接听 400、800 电话，并为客户和工程师提供技术支持的工程师。
- 3、CRM 服务专员：为客户和工程师提供服务的人员
- 4、5S 管理：整理、整顿、清扫、清洁、素养
- 5、GMP 十大原则：1、写你所做；2 做你所写；3、记你所做；4、体系验证有效；5、环境符合要求；6、定期维护；7、人员能力达标；8、事毕复原；9、全过程控制；10 定期督查；

流程图





澳斯邦生物研发有限公司

工程师现场维修流程

1、工程师提前查看纷享任务指令

① 判断是否能够按照预定时间到达，如果不能按照预定时间到达，在纷享任务指令回复@CRM 服务专员，说明预计到达时间。

② CRM 服务专员与客户协商推迟维修，如客户同意按照计划进行，如不同意重新进入派工流程。

2、现场工程师到达客户处，需查看纷享平台的指令

① 纷享任务指令提交“到达”。

② 向仪器责任人了解设备故障信息。

③ 在纷享任务指令中回复：故障报错 trace 图片、故障现象语音描述、@800 值班工程师。

3、按照预定解决方案进行仪器维修

① 按照预定方案问题能得到解决，并确认故障排除。

② 按照预定方案问题不能得到解决，直接电话沟通 800 值班工程师，共同制定解决方案。依据解决方案问题得到解决，并确认故障排除。

③ 如果仪器故障不能得到解决，现场工程师联系 800 值班工程师。由 800 值班工程师安排相关工程师进行维修，并确认故障排除。

4、现场打印服务报告单，客户确认并签字

① 按照服务报告单填写规范填写技术报告单。（详见《服务报告单填写规范》）

② 在当天完成技术报告服务单的上传。

5、现场工程师离开客户，在纷享任务指令提交“任务完成”

文件名称：工程师现场维修流程 SOP 文件编号：S01/P03/W04 版本号：V1.0 开始执行时间：2013-12-11 5
文件制修订部门：维修中心 执行部门：维修中心、应用中心、CRM 呼叫中心



烟台澳斯邦生物研发有限公司

工程师维修注意事项

宗旨:

- ① 维修过程中工程师应注意个人和客户的人身安全。
- ② 维修时应避免影响客户正常试验。
- ③ 维修时应按照手册要求及维修规范进行维修,避免故障扩大化。
- ④ 维修过程中按照 5S 管理的要求、GMP 十大原则的思想,标准化维修

1、维修前

- ① 应提前分析、了解、判断仪器故障,研究确定解决处理方法及步骤。
- ② 进入实验室,应按照实验室行为规范的要求。
- ③ 与设备管理人员沟通,了解设备故障现象。

2、维修中

- ① 注意个人生物安全,佩戴一次性手套和防护用品。
- ② 查看仪器追踪报错信息,并查找实际故障信息。
- ③ 运行 service 软件,检测相关故障,缩小故障范围,杜绝先拆后判断。
- ④ 在维修过程中按照 GMP 体系要求,按照预案维修,所拆配件应按照要求摆放,避免二次损伤,维修工具摆放整齐,保持维修过程整洁、条理。
- ⑤ 配件维修及重要配件更换需请示 800 指挥中心,批准后方可实施。

3、维修后

- ① 维修完毕,按照 5S 要求,清洁仪器,整理工作区域,开机通电,看能否正常工作,发现问题,及时解决,以免留下隐患。
- ② 应与设备管理员沟通维修情况,并询问其它设备的运行情况。
- ③ 检查有无遗漏的螺丝、零配件、工具等,填写维修日志,以备客户查看。

文件名称:工程师现场维修流程 SOP 文件编号:SG1/PG3/M04 版本号:V1.0 开始执行时间:2013-12-11 6
文件制作者:维修中心 执行部门:维修中心、应用中心、CRM呼叫中心



文件名称: 工程师现场维修流程 SOP 文件编号: S01/P03/M04 版本号: V1.0 开始执行时间: 2013-12-11 7
文件编制部门: 维修中心 执行部门: 维修中心、应用中心、CRM呼叫中心

(2) 服务承诺

针对项目编号 YLZC2025-C3-990029-YZLZ 的玉林市中心血站医疗设备年度保修服务项目 6 分标，
我公司保质保量的提供以下具体服务：

- 1、配件：按采购人要求提供设备所需的原厂（HAMILTON 公司）提供的零配件，并且库存充足，非常用配件订货周期不超过 2 个月；
- 2、耗材：按采购人要求提供设备所需的原厂（HAMILTON 公司）提供的耗材，接到耗材需求 7 天内送达用户指定地点；
- 3、服务机构：具备完善的服务网络，全国多个维修站点；
- 4、工程师规模：维修服务工程师达到 40 人以上；
- 5、提供 24 小时电话服务，400 服务热线，随时提供远程服务；
- 6、反应及时性：接到客户的电话后，1 小时内做出响应；
- 7、到达及时性：在接到报修计划后 12-72 小时内到达；
- 8、预防性维护：每半年设备现场预防性维护不少于 1 次/台；
- 9、大型保养维护：每年大型设备大修保养维护不少于 1 次/台；
- 10、精度校验：每年大型设备精度校验 1 次/台，按照设备操作手册的要求进行检验，并提供检验文件及证书；
- 11、仪器机械位置校正服务不少于 1 次/年；
- 12、应用方案支持：定期提供操作、维护、应用方面的方案支持；
- 13、维修：在维保协议期限对整机出现故障的排除和维修服务，定期回访；
- 14、维保期限：自合同签订之日起至约定保修期满 12 个月时止；
- 15、培训：维保期间我公司工程师定期对客户设备操作人员进行软件升级、设备日常维护保养等方面的免费培训和指导。
- 16、我方对所承诺的维保服务，在每次服务结束后安排售后服务中心工作人员对维保质量、服务态度进行回访，征求客户意见，对客户不满意的问题进行后续跟踪和处理，确保整体项目质量达到客户要求。
- 17、工程师参与设备持续监管，每月仪器评估和维护，及时更换存在故障隐患的部件，保证设备运行良好，减少故障率、人工操作及人为误差，保障血液检测的安全性。
- 18、投标报价已包括完成本项工作所需的一切费用，包括但不限于驻场人员费（人工费、节假日加班费

及中夜班费差旅食宿费等一切费用)、配件材料、系统维护、管理、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。投标报价为最终报价,在合同实施期间内不因市场变化因素而变动。

二、澳斯邦售后总部和 CRM 呼叫中心分别设在北京和烟台,并在广州、昆明、南京、郑州、成都、沈阳、乌鲁木齐等地设有维修服务工作站,在完善的售后服务网点及人员配置能够满足采购人服务需求,售后服务网点详见附件:售后服务网点。

我公司设立了 24 小时在线服务,保证周一到周日售后工程师维修电话在线,节假日无休。接到客户维修电话后,在 1 小时内做出响应,提供远程及电话指导或 4 小时内到达现场解决故障。

联系方式如下:

免费服务热线: 400-658-2515 (手机拨打)

微信: Ausbio_CRM

六、技术要求偏离表

采购项目编号: YLZC2025-C3-990029-YLZ
采购项目名称: 玉林市中心血站临床设备年度维修服务
分标号: 6分标

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1	全自动酶免分析仪设备维修服务	一、保修设备	满足下列保修设备要求。	无偏离
2	全自动酶免分析仪设备维修服务	1台全自动酶免分析仪 FAME24/20 (SN: 3390)	本项目分标6保修设备为1台序列号 3390 的全自动酶免分析仪 F.A.M.E.24/20。对上述设备, 我司提供一年期保修服务。	无偏离
3	全自动酶免分析仪设备维修服务	二、保修服务内容	满足下列保修服务内容要求。	无偏离
4	全自动酶免分析仪设备维修服务	1、负责整机维修、维护、校准、易损耗配件保养更换等服务项目。	我司负责所含设备合同期间整机维修、维护、校准、易损零配件保养更换等售后服务项目。	无偏离
5	全自动酶免分析仪设备维修服务	2、每年上门维护保养不少于2次, 每年校准不少于1次, 并出具校准报告。	我司提供上门维护保养服务1次/半年, 校准服务1次/年, 按照操作手册要求进行的精度校准, 并提供检验文件及证书;	无偏离
6	全自动酶免分析仪设备维修服务	3、按照近三年服务统计次数平均9次/年, 供应商应提供不少于9次/年的服务。	每年设备维修维护等现场服务不少于9次	无偏离
7	全自动酶免分析仪设备维修服务	4、按需更换设备运行易损配件 (包括但不限于): (146236 W14 板, 2个; 370011 重量感应器, 2个; 146278 W16 板, 2个; 146290 蠕动泵, 1个驱动电机,	根据设备故障情况和运行状态, 需更换设备运行易损配件, 包括但不限于以下配件及数量: 146236 W14 板, 2个; 370011 重量感应器, 2个; 146278	无偏离

43

		1个)。	W16 板, 2个; 146290 蠕动泵, 1个。	
8	全自动酶免分析仪设备维修服务	5、保修人员每次工作完成后需形成记录并留存一份给采购人。	我司工程师维修维护等现场服务结束后, 均形成详细记录并请采购人签字确认, 留存备案。	无偏离

- 注:
- 说明, 应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术要求逐条作出明确响应, 并作出偏离说明。
 - 供应商应根据自身的承诺, 对照磋商文件要求, 在“偏离说明”中注明“正偏离”“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人 (签字或者电子签名):
供应商名称 (电子签章): 烟台澳斯邦生物研发有限公司
日期: 2025 年 03 月 9 日

44

磋商响应函

烟台澳斯邦生物研发有限公司：

玉林市中心血站医疗设备年度保修服务【分标6】的评审小组对你方的采购响应文件进行了认真的审查，现需要你方对下列问题以书面形式予以响应：

1. 经采购人代表确认，磋商文件中的技术、服务要求以及合同草案条款没有改变。请问贵公司对响应文件有什么内容需要补充吗？如有，请贵公司以回函的形式重新提交响应文件，并加盖电子签章。若无，请贵公司以回函的形式回复“无修改和无补充”的意见或其他能明确表达此意见的回复，并加盖电子签章（格式自拟）。

请将上述问题的响应于 2025年04月02日11时29分 前在线提交。



我公司无修改和无补充。

烟台澳斯邦生物研发有限公司





投标报价明细表

投标人全称（公章）：烟台澳斯邦生物研发有限公司

项目编号及分标：玉林市中心血站设备各年度维保服务（YLZC2025-C3-990029-YZLZ）分标A



供应商名称	报价(总价, 元)	服务时间	备注
烟台澳斯邦生物研发有限公司	80000	自签订合同之日起1年（12个月）。	报价包含完成本项目所有工作任务所需的一切费用

云之龙咨询集团有限公司

玉林市中心血站医疗设备年度保修服务

项目编号：YLZC2025-C3-990029-YZLZ成交通知书（标项六）

烟台澳斯邦生物研发有限公司：

云之龙咨询集团有限公司受玉林市中心血站的委托，就玉林市中心血站医疗设备年度保修服务项目采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行评标，经磋商小组评审、采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商。

现将有关事项通知如下：

一、请贵公司接此通知书后二十五日内与采购人签订合同，并按竞争性磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同，逾期依法承担相关责任。

项目内容	备注
全自动酶免分析仪设备保修服务1项。	
1. 成交金额（元）：人民币捌万元整（¥80000.00）。 2. 服务时间：自签订合同之日起1年（12个月） 3. 服务地点：玉林市中心血站。	

二、签订合同详细地点：玉林市中心血站

请贵公司在收到本通知后及时与采购人联系，办理签订合同的相关事宜。

采购人：玉林市中心血站

联系人：谢德玉 电话：0775-2805661

成交供应商：烟台澳斯邦生物研发有限公司

联系人：曹湘发 电话：13657889805

特此通知。

