

十三、售后服务承诺及优惠承诺

1. 售后服务承诺

项目名称：淄博市中心血站2026年度采血耗材采购项目

为体现我公司“科学为本，关注健康”的发展理念，为客户能更好的使用我公司产品进行检验工作，我公司对所售产品相关的售后服务工作做出如下承诺：

一、订货便捷与专业配送

1. 业务专属对接：如需产品咨询、合作洽谈、需求对接等相关事宜，可直接联系我公司销售经理：文爱梅，联系电话 全程为您提供专业的业务支持与解答。

2. 日常订货办理：支持电话订货，接到订货，当天办理。采购方只需一个电话，所有服务由我们来完成。

3. 专业送货方式：结合产品的储运要求，主要采用冷链配送与快递配送两种方式，全程严格把控储运环境，保障试剂产品的品质与使用安全性，满足您的标准化储运需求。

二、所涉及产品与售后服务内容

本承诺书涉及的产品包括我公司以及下属子公司生产或经营的酶免诊断试剂盒、胶体金检测试剂盒、核酸检测试剂、血型诊断试剂、生化检测试剂、标准物质、质控品与血清盘、确证试剂、科研技术合作产品及配套仪器设备等药品或医疗器械或相关产品。

承诺的售后服务内容包括但不限于：

- (1) 相关产品的技术咨询应答；
- (2) 产品订购咨询与运输保障；
- (3) 产品使用培训与相关仪器调试；
- (4) 协助客户进行质量验收与性能验证；
- (5) 产品使用异常情况应答与处理；
- (6) 产品质量投诉与处理；
- (7) 客户人员培训与指导；
- (8) 客户定期回访与满意度调查等。

三、售后服务的人力与资源配置

我公司具有独立的专职部门——技术服务部全权负责产品的售后服务工作，截止2026年2月，技术服务部共有近300名员工，是一支年富力强、基础知识扎实、深根医疗

诊断行业、技术熟练、视野广阔的工程师队伍。我司对工程师团队分三个梯队，分别是硬件仪器工程师、应用工程师和技术专家。工程师团队不定期接受公司的专业系统培训、进行严格考核合格后上岗，确保能最快时间解决客户在使用过程中遇到的问题。详细名单见附件：全国售后服务团队。

技术服务部在全国设置专属售后大区，在31个省市自治区设有区域办事处或服务网点或产品备件库，备品备件库存达万件以上，能及时满足客户需求。工程师常驻全国主要城市，便于第一时间相应客户需求。详细清单见附件：全国售后服务机构设置。

四、售后服务的方式与时效性

我公司提供灵活多样的售后服务方式，包括但不限于：远程电话服务、远程视频服务、工程师上门服务、长期驻点服务等。

公司总部设有**客服热线**

24小时开机接待客户垂询。

我公司支持多种服务申请方式，包括电话、微信公众号、专业APP客户端等，保证客户第一时间可以联系到我公司售后技术人员。

我公司售后技术人员在收到客户反馈后，2小时以内做出响应，紧急情况下可2小时内到达现场。到达现场后，6小时内给出处理方案。

另外，我公司还设立了技术专家定期走访制度与电话回访制度。根据客户类型与项目特点，安排技术专家走访客户，实地听取客户意见，与客户进行更直接的交流。安排售后专员对工程师完成的售后工作进行客户电话回访，及时掌握售后工作的效果，改进工作中的不足之处。

五、技术培训与指导

对使用我产品的客户，公司将根据客户的需求，派相应的技术专家进行培训。培训的方式、地点、时间、次数，根据使用方的需求进行灵活安排。

培训内容包括但不限于：产品原理讲解、产品使用操作规范、常见问题处理与注意事项、配套仪器调试、实际操作演示、实验室室内质控与室间质评、方法学性能确认与试剂质控抽检规则、行业最新法规要求与动态等。

根据客户需求安排合理的考试方式，运用专业的考试软件，对参培人员进行考核，合格证颁发培训结业证书。

想客户之所想，努力把客户服务做到让客户满意！

客户服务工程师：夏朝玺

六、产品质量保证与问题处理

1. 我公司保证所提供的产品为全新的、未使用过的且获得相应资质的原装正品。

2. 我公司保证采用先进的技术、优质的材料和设备、一流的工艺、严格的质量管理进行生产。

3. 我公司保证按ISO13485体系或相应的质量管理体系和质量保证体系，对所供产品的采购、制造、检验、包装、运输、装卸等各个环节进行严格的质量管理和质量控制。

4. 验收时由于产品本身质量问题及在运输过程中导致的产品缺陷或劣变，我方承诺在确认原因后24小时内予以更换或退换。

七、针对本项目售后服务响应承诺

1. 供货地点（交付地点）：淄博市中心血站院内甲方指定地点。

2. 供货时间：分批供货，接到采购人的供货要求后7个工作日内能够送货上门并经验收合格，具体时间以采购人通知为准。因缺货或不能按时交货的或因产品质量问题的，采购人有权终止合同。其他因采购进口产品造成的供货期限的延长，提前与采购人沟通，经采购人同意后，供货期相应顺延。

3. 质量要求：合格。

4. 本项目货物的有效期：不低于产品有效期85%（注：产品有效期是指货物送至采购人指定地点时所剩货物的有效期限）。

5. 合同履行期限：自合同签订之日起至供应商完成全部货物的交付并经甲方验收合格之日止。

6. 付款途径：由淄博市财政局国库集中支付。

7. 付款方式：合同签订生效并具备供货条件后，我方按要求将供应的货物送达甲方指定地点，经甲方验收合格且我方提供增值税普通发票后分批支付货物价款。

8. 注：具体支付时间，按照淄博市财政资金到位情况支付。

9. 交付日期（服务期限）：分批供货，接到采购人的供货要求后7个工作日内能够送货上门并经验收合格，具体时间以采购人通知为准。

10. 交货地点：淄博市中心血站。

11. 付款方式：合同签订生效并具备供货条件后，我方按要求将供应的货物送达甲方指定地点，经甲方验收合格且我方提供增值税普通发票后分批支付货物价款。支付货款实行财政预算一体化系统支付。

12. 其他要求：

我方承诺中标后选择满足或高于以上技术要求的货物进行报价。如有不一致的地

方，逐一列在规格性能偏离表中。

我方承诺所有产品的生产、制造等各项技术标准，符合国家标准、各项规范要求；国家没有相应标准、规范的，可使用行业标准、规定。若所供产品经产品质量检测机构检测认定质量不合格，造成的损失和后果由我方负全责。

我方保证中标后提供所有产品是全新的、未使用过的，完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求。

我方承诺提供不低于产品有效期85%(注：产品有效期是指货物送至采购人指定地点时所剩货物的有效期限)。产品的一切质量问题无偿更换，产品本身质量原因造成的直接经济损失应全部由我方自行负责，且负责对其提供的产品提供现场服务。做到7×24小时服务，以保证用户的正常工作。

我方承诺所提供产品有质量问题，我方无条件(在24小时内)给予退换。在使用过程中如出现包装破损、管道漏血等非预期情况，所造成的一切损失由我方负责赔偿。

我方在接到采购人的供货要求后2小时内予以响应，7个工作日内能够送货上门并经验收合格。因缺货或不能按时交货的或因产品质量问题的，采购人有权终止合同。其他因采购进口产品造成的供货期限的延长，提前与采购人沟通，经采购人同意后，供货期相应顺延。

我方响应酶免试剂类不允许同一生产厂家投多种试剂。我方承诺承担在使用本厂家产品期间内因试剂质量原因出现的纠纷并被法院判决由淄博市中心血站赔偿的全部损失，包括无过错赔偿。(以法院判决数额为准)

我方承诺免费送货上门到指定地点，试剂的运输途中温度符合试剂说明书要求，提供产品从出厂到需方全程冷链运输记录。

我方承诺所有采购耗材试剂，到货后，由采购人组织相关专业人员进行验收，若产品质量无法满足项目需求，我方退回并更换符合项目需求的产品，两次更换达不到要求，采购人有权终止供货合同。

13. 免费服务期限：我方承诺所投产品有效期内提供免费技术指导服务。

投标人名称：北京万泰生物药业股份有限公司