

信息系统建设服务合同

项目名称：临床医学研究所开办费—信息化（非集采）

甲方：北京市临床医学研究所

乙方：北京国信晟通科技发展有限公司



甲方：北京市临床医学研究所

地址：北京市西城区永安路 95 号

联系人： 刘志军

联系电话： 63139390

乙方： 北京国信晟通科技发展有限公司

地址： 北京市海淀区蓝靛厂南路 25 号 7 层

联系人： 王帅

联系电话： 15901057455

甲方就 临床医学研究所开办费—信息化（非集采）
（项目名称）中所需 科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统
（信息系统名称）经 中技国际招标有限公司（招标代理机构）以
0701-254106140774/02 号招标文件在国内 北京市 招标。经评标委员会评定乙
方为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

第一条 服务信息

1、乙方向甲方提供信息系统建设服务的名称为：科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 1198300 元（大写：人民币壹佰壹拾玖万捌仟叁佰元整）。合同价款包括但不限于信息系统开发费用、税金、包装、运输、保险、安装调试、培训费、根据法律法规应由乙方承担的税款等本合同项下甲方需向乙方支付的全部费用，除此之外，甲方无需因本合同向乙方支付任何费用。

3、本项目的服务内容详见附件一《信息系统功能需求清单》、附件二《售后服务方案》、附件三《运维服务方案》、附件四《中标通知书》，为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

第二条 乙方主体资格

1、乙方应向甲方提供签订本合同所需的全部资质文件的复印件，在复印件上注明与原件一致并加盖公章。

2、本合同项下，乙方应向甲方提供的乙方的资质文件为：

☒营业执照；

☐软件产品登记表；

☒软件著作权登记证书；

☒专利证书；

☐系统集成企业资质登记证明；

☒营销人员授权书；

☒售后服务承诺书；

☒产品代理授权书；

☐其他：_____ / _____。

第三条 付款方式

1、合同签订后，卖方（☒需要/☐不需要）向买方提供银行履约保函。卖方需要向买方提供银行履约保函的，卖方应向买方提供保证责任最高限额相当于合同总价 10% 的银行履约保函，银行保函用于补偿买方因卖方不能履行其合同义务而遭受的损失。履约保函的限额为人民币 119830 元整（大写：人民币壹拾壹万玖仟捌佰叁拾元整）

买方要求卖方开具有效期为 1 年的银行履约保函。

买方有权根据卖方实际的履约情况，在保函有效期届满前 1 个月，要求卖方续保函。买方要求卖方续保函的，卖方应在买方要求的期限内向买方提交符合买方有效期限要求的新的银行履约保函，否则，买方有权认定卖方违反本合同。

2、买方根据北京市财政支付流程向卖方支付合同总价款，合计为人民币 1198300 元整（大写：人民币壹佰壹拾玖万捌仟叁佰元整）。

☐ 第一期为合同总价款的 / %，为人民币 / 元整（大写：人民币 / ），此后，买方根据北京市财政资金到账情况，向卖方支付合同款项。

☒ 合同签订且收到履约保函后，甲方向乙方支付合同总价款的 100%，即人民币 1198300 元（大写：人民币壹佰壹拾玖万捌仟叁佰元整）；

买方收到货物并验收合格后，买方退还卖方银行履约保函。

3、甲方每次付款前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的发票，甲方确认发票内容及金额无误后，向乙方支付款项。乙方未提供发票，或者提供发票的内容或金额有误的，甲方有权拒绝支付相应款项且无需承担任何违约责任。

4、乙方账户信息如下：

账户名称：北京国信晟通科技发展有限公司

开户行：中国银行北京万泉河支行

银行账号：323356013814110108082973

5、甲方开票信息如下：

账户名称：北京市临床医学研究所

开户行名称：工商银行珠市口支行营业室

开户行账号：0200003109089210458

纳税人识别号：121100004006886096

6、本合同项下支付及结算（☐适用/☒不适用）财政资金支付程序。如本合同项下的支付及结算适用财政资金支付程序的，则以财政资金的支付及结算程序为准，与之相抵触的约定无效。

第四条 甲乙双方的权利及义务

1、甲方的权利及义务如下：

（1）甲方指定专人负责在本合同执行过程中的组织和协调工作。

（2）甲方按需组织协调解决问题，跟踪工作进度。

（3）甲方为乙方现场安装调试和正式部署提供必要的软件、硬件、网络、基础数据等条件，以满足软件安装调试的需要。

（4）为使本项目完成后能更好地进行今后的维护工作，甲方安排一名以上维护人员全程跟踪学习、参与安装调试。

（5）甲方有权知晓各种技术和方案的细节，并提出改进意见。

（6）在任何时候，甲方对乙方负责本项目的专业人员的主要工作表现不满意，可立即书面告知乙方，并可要求乙方更换人员。乙方应采取合理措施，在收到甲方的书面告知后 10 个工作日内予以解决。

（7）乙方（☐需要/☒不需要）向甲方提供源代码。乙方如须要向甲方提供

源代码的，甲方应保证源代码的使用仅限于内部进行系统维护使用，未经乙方许可，甲方不得将源代码及修改后的源代码提供给任何第三方。

(8) 乙方提供的软件（☐需要/☒不需要）与甲方院内其他系统进行接口。如须要与甲方院内其他系统进行接口的，甲方应负责参与协调接口协议和参与拟定数据标准。

(9) 甲方负责及时签收乙方交付的软件及相关产品，按本合同约定进行验收，并按照本合同规定的付款方式及时付款。

(10) 其他： 无

2、乙方的权利及义务如下：

(1) 乙方指定 王帅 为乙方的联系人，协调履行本合同的权利和履行义务。乙方联系人的联系电话为： 159010507455。

(2) 以下条件符合后，乙方应在 2 个月内完成安装调试、测试、人员培训等系统上线工作，待甲方验收合格后交付甲方正式使用：

☒ 本合同签订生效后

☐ 乙方收到甲方根据支付的第一笔合同款项后 / 内

☐ 其他： /

(3) 乙方向甲方派遣适合本合同要求的技术人员队伍，并指派专人负责该工作，确保按双方约定的要求保质、保量地完成本项目的开发安装调试工作。

(4) 乙方交付的技术服务工作成果应满足网络安全等级保护 3 级基本要求，并服务过程中或在维保期内需无偿向甲方提供对安全漏洞的修复服务。

(5) 乙方（☐需要/☒不需要）提供本项目中所含的客户端正版操作系统。

(6) 乙方应按照以下约定，及时、主动地向甲方提交书面工作报告，告知工作进展及所需要解决的问题：

☐ 每日

☐ 每周

☒ 其他： 两周

(7) 乙方应指导甲方相关人员进行基础数据的准备、整理工作。

(8) 在整个安装调试过程中，乙方应对甲方相关人员进行软件功能、作用、和使用操作等培训。

(9) 乙方应向甲方提供甲方要求的、不涉及乙方保密信息的所有文档及技术资料。

(10) 如因乙方原因无法为甲方提供持续的售后服务和产品升级,乙方(□需要/☑不需要)无偿向甲方提供以下资料,以保证甲方系统的正常稳定运行:

□源代码;

□运维手册;

□数据结构;

□其他: _____/_____

(11)乙方应根据本合同的相关条款及甲方的要求,对系统提供质保和维修。乙方应保障系统不发生重大故障,否则甲方有权追究乙方相关责任。

(12) 未经甲方事先书面同意,乙方不得将本项目涉及的软硬件系统、数据库、数据、影像等内容进行任何加密设置,不得对甲方应用本项目相关的系统和数据设置任何限制。如乙方认为必须进行加密的,必须事先取得甲方的书面同意,并向甲方提供解密算法。

(13) 其他: _____/_____

第五条 售后服务条款及质保服务

1、本项目自验收之日起 3 年内为质保期,乙方应提供免费维护服务。

2、质保期内,乙方应向甲方提供如下质保服务:

(1) 乙方提供(☑7*24小时/□5*8小时/□其他: 7*24)技术支持,并不限支持次数。乙方应根据以下的故障等级提供相应的处理:

故障等级	故障等级定义	处理时间及方式
一级故障	系统瘫痪、严重影响系统使用、严重影响其他关键业务正常使用,如:系统无法访问、数据库无法连接等	立即响应,(☑1小时内/□ <u>2</u> 小时内)电话/网络远程支持,并通过最快交通方式到达故障现场,到达现场后4小时内解决故障(因特殊原因无法在4小时内解决故障的,经甲方同意后可适当延长)。

月，且甲方相关使用部门签字确认后，由乙方提出书面验收申请。甲方收到乙方的验收申请后，对系统的整个情况进行评估验收。乙方应确保系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档完整交付。验收合格后，甲方签署验收报告。验收不合格甲方需书面告知乙方不合格原因，乙方负责按照验收标准整改并再次提出验收申请，直到验收合格。

2、验收时，乙方需向甲方提交包括但不限于以下甲方要求的资料 and 文件。

☐ 《总体设计报告》；

☒ 《需求分析说明书》；

☐ 《详细设计说明书》；

☐ 《数据字典》；

☒ 《操作使用说明书》；

☐ 《系统运行维护手册》；

☐ 其他：_____ / _____

3、甲方不得以本合同范围外的软件功能及硬件设备等问题而拒绝或延误项目验收。

第七条 知识产权

1、乙方保证甲方及其用户在使用本合同项下产品、服务及其任何部分时，不会受到任何第三方关于侵犯专利权、商标权、工业设计权或知识产权的质疑。任何第三方如果提出侵权质疑，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。

2、在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成新的技术成果，归甲方所有。

3、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的知识类资料所完成的知识类成果，归甲方所有。

4、由各方各自独立开发的专利以及其他知识产权归属各自所有。

第八条 保密

保密信息是指甲乙双方各自专有的、或提供给对方的并明确标有“保密”字

样的信息，包括但不限于本合同及其签订、许可软件、数据等。甲乙双方承认保密信息构成有价值的商业秘密。甲乙双方同意严格按照本合同的规定使用对方的保密信息，未经对方的事先书面许可，不得向第三方，或允许向第三方直接或间接地透露保密信息。本合同的保密义务为永久。无论本合同变更、解除或终止，本条款保持有效。

第九条 违约责任

1、乙方应按本合同约定完成本项目的服务工作，乙方每延迟一日，需支付合同总价款 1%的违约金。延迟交付达 15 日的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的合同价款，并承担相当于合同总价款 20%违约金。若因归责于甲方原因导致延迟，或乙方因特殊原因导致延迟且事前取得甲方书面同意的，乙方不承担违约责任。

2、因乙方未按甲方的网络安全要求执行或实施服务，而造成甲方不良网络安全事件、经济损失、恶劣社会影响，每发生一次，乙方应向甲方支付与损失等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 5%计算。

3、乙方应确保所提供成果和技术服务的稳健性，因乙方在提供技术服务过程中的过失、疏忽或技术服务工作成果的缺陷，引发的信息系统故障或业务数据损失，而造成甲方经济损失、不良社会影响的，每发生一次，乙方应向甲方支付与损失等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 5%计算，同时乙方须按甲方要求积极负责排查故障原因，彻底解决问题。

4、乙方未能在本合同规定时间内到达现场或解决故障的，每延迟 4 小时，需支付合同总价款 1%的违约金。但因特殊情况，甲方同意适当延长故障解决时间的除外。

5、乙方在接到甲方的维修要求后 24 小时内未能解决故障的，甲方有权指定第三方提供服务，由此造成的额外费用及给甲方造成的损失均由乙方承担。

6、乙方出现违约 3 次以上（含 3 次）的，或者延迟时间累积 24 小时（含 24 小时）时，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付相当于本合同总价款 20%的违约金。

7、乙方违反保密义务，造成甲方损失的，应支付甲方与泄密内容和不良影

响等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 60% 计算。

8、违约金不足以弥补甲方因此遭受的损失，乙方还需就不足部分承担赔偿责任。

9、甲方有权从剩余应向乙方支付的款项中优先扣减乙方应向甲方支付的款项（包括但不限于违约金、赔偿金等）。

10、乙方未按本合同约定提供服务的，甲方有权要求乙方延长免费维护期。延长的免费维护期限由甲方决定。如乙方对甲方提出的维护期限有异议的，应提出书面异议并说明理由。乙方提出书面异议的，甲乙双方通过协商决定延长的免费维护期限的时长，但该免费维护期限不得低于乙方未按照本合同约定提供服务的合计时长。

第十条：信息集成

乙方应确保所提供成果和技术服务满足甲方的信息集成要求：

- 1、业务字典需通过甲方信息集成平台与主数据系统对接；
- 2、业务数据要求需按照甲方标准接口定义通过信息集成平台进行对接；
- 3、信息系统中业务数据需根据甲方需求，支持但不限于数据库同步、视图、接口等集成方式开放；
- 4、支持 HL7 V3、HL7 FHIR 等国家或行业标准，以及甲方自定义标准接口对接；
- 5、支持各类传输访问协议，包括但不限于 HTTP/HTTPS、TCP/IP、SFTP、SOAP/HTTP；
- 6、支持满足安全要求的数据存储及传输的加密/解密；
- 7、支持根据甲方需要的数据或业务功能提供符合需求的 API 服务；
- 8、需按照甲方需求与其它信息系统进行表示、数据、控制、业务流程等方式的集成。

第十一条 国产化适配要求

乙方应按甲方要求无偿进行国产化适配和替代，以确保所提供的信息系统能够在国产操作系统、国产数据库、国产中间件等国产基础软件环境中运行和使用，所有功能保持一致，性能确保稳定，包括服务端和客户端。

第十二条 系统兼容要求

乙方应确保所提供的信息系统或主要设备能够兼容 Windows7 及以上版本，所有功能和性能保持一致、稳定。

第十三条 不可抗力

因自然灾害、战争、政府指令、政府主权行为、法律变化等不可预见、不可避免、不可克服的不可抗力事件导致本合同一方当事人无法履行本合同的，受不可抗力事件影响的一方不承担违约责任，但遭受不可抗力一方因延迟履行本合同义务后遭遇的不可抗力事件除外。受到不可抗力事件影响的一方应采取措施将不可抗力事件的负面影响降到最低，否则应对对方当事人的损失扩大部分承担赔偿责任。受到不可抗力事件影响的一方应在不可抗力发生后 2 日内书面通知对方当事人，并在不可抗力发生后 5 个工作日内向对方当事人出示不可抗力发生地有权部门出具的不可抗力事件的证明。没有在约定时间内通知对方当事人，给对方当事人造成损失的，负有通知义务的一方应承担相应的赔偿责任。

第十四条 权利义务的转让

未经甲方事前书面同意，乙方不得将其基于本合同的权利义务的全部或者部分向第三人转让，也不得用以提供担保。

第十五条 合同变更及终止

1、乙方发生以下各项的任何一种情形的，甲方无需催告等其他手续，可直接解除全部或者部分本合同。

- (1) 开具的票据或者支票不能承兑，或者陷于停止支付、不能支付的；
- (2) 受到监督机构停止营业或者吊销营业执照等处分的；
- (3) 申请或者被申请破产、清算、拍卖等任何一种手续及与其类似的其他手续；
- (4) 被第三人申请财产保全、强制执行、申请拍卖或者受到其他公权力处分；

(5) 作出解散决议的；

(6) 由于灾害、劳动争议或者其他原因，导致本合同履行困难；

(7) 发生类似前述各项导致经营困难的事由的。

2、甲乙双方可以在取得对方书面同意的情况下，解除本合同或变更本合同。

第十六条 争议解决

因本合同产生的所有争议，甲乙双方应本着诚意友好协商解决。协商无法解决时，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十七条 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 招标文件（含招标文件补充通知）
- d. 投标文件（含澄清文件）

第十八条 其他

1、本合同经甲乙双方的法定代表或授权代表签字并加盖公章后生效。

2、本合同未尽事宜，甲乙双方协商一致后签订书面补充协议。补充协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，各份具有同等法律效力。



(本页为签字页，无正文)

甲方：北京市临床医学研究所

(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：2025年10月21日

乙方：北京国信晟通科技发展有限公司

(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：2025年10月21日

附件一：《信息系统功能需求清单》

产品分项报价表：

序号	分项名称	品牌	型号	单价（元）	数量	合价（元）
1	科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统	佰能	BYNON ShareE-SE V2	520000.00	1	520000.00
2	仪器授权控制器	佰能	BYNON PSC-B	2100.00	255	535500.00
3	动物管理手持终端	佰能	BYNON ALCIMS-PDA	5300.00	10	53000.00
4	氧气浓度检测仪	麒麟云	Smart Sensor G1	7000.00	1	7000.00
5	无线低温采集器	麒麟云	Smart Sensor T2	3300.00	21	69300.00
6	温湿度记录仪	麒麟云	Smart Sensor T1	3500.00	1	3500.00
7	4G 无线数据网关	麒麟云	Smart T-Box-W	5000.00	2	10000.00
总价（元）人民币壹佰壹拾玖万捌仟叁佰元整						1198300.00

功能需求应答清单：

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
1	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-1. 系统总体要求-▲1.1（P45）	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）采用 B/S 架构，C#语言开发，基于 .Net Core 框架，支持 Windows 和 Linux 跨平台部署，支持 SQL Sever 和 PostgreSQL 数据库。在未来，根据招标人的国产化进程要求，我司承诺对系统逐步进行国产化适配。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
2	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-1. 系统总体要求-▲1.2 (P45-46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能,型号:BYNON ShareE-SE V2)为单位内、单位外用户提供统一的科研实验设备与实验动物开放共享管理门户入口,支持灵活搭载用户管理、课题组管理、用户工作台、仪器管理、培训管理、仪器预约、授权管理、计费管理、查询及统计报表、门户及内容发布、准入考试管理、送样预约管理、伦理管理、动物订购、笼位预约、笼位管理、寄养及盘点管理、动物去向追踪、企业微信端(手机)、大屏数据展示等功能模块,支持与仪器授权控制器、笼卡打印机、动物管理手持终端互联互通。
3	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-2. 用户管理-2.1 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能,型号:BYNON ShareE-SE V2)支持用户注册、管理审核、登录认证功能,管理员可通过此模块管理用户预约仪器的资质和相关权限设置。支持账号密码登录和统一身份认证登录,密码有弱口令设置等要求。
4	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-2. 用户管理-2.2 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能,型号:BYNON ShareE-SE V2)支持设置用户管辖范围,根据用户的身份类型,管理员可以自定义设置不同的管理范围;
5	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-2. 用户管理-2.3 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能,型号:BYNON ShareE-SE V2)支持微信绑定平台账号管理。
6	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-3. 课题组管理-3.1 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能,型号:BYNON ShareE-SE V2)支持课题组管理功能,编辑课题组基本信息,对课题组成员进行管理,同时可查看组成员的使用记录、扣费记录等。
7	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-3. 课题组管理-3.2 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能,型号:BYNON ShareE-SE V2)支持导师实时新增或删除课题组成员或合作导师,支持定义课题组成员的付费方式为导师账户

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
		付费或分配经费。
8	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-4. 仪器管理 -4.1 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持管理员通过系统后台，发布和管理入网仪器信息，填写设备相关信息，同时可编辑设备主要规格及技术指标、主要功能及特色、使用备注说明等信息。
9	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-4. 仪器管理 -4.2 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持仪器状态的修改，支持仪器扩展信息补充，支持仪器附件上传；
10	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-4. 仪器管理 -4.3 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持设备部件管理功能，支持一台仪器可添加不少于2个仪器部件，并针对不同部件进行不同的管理。
11	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-4. 仪器管理 -4.4 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持设备使用可以进行权限控制，通过仪器授权控制终端对公用设备使用进行权限鉴别。
12	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-5. 培训管理 -5.1 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持管理员设置是否培训完成后才可预约仪器。支持设置培训申请审批层级。
13	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-5. 培训管理 -5.2 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持为仪器制定培训计划，支持培训计费，管理员可根据实际情况制定收费金额。支持配置培训通过后，N天内未使用仪器，资格自动失效。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
14	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-5. 培训管理 -5.3 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持实验人员预约仪器时，系统自动校验是否已通过培训，提示并引导预约者申请培训。
15	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-6. 预约规则管理 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持仪器使用资质审查、预约定义设置、预约规则、节假日设置等功能。
16	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-6. 预约规则管理-6.1 (P46)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持仪器预约资质需与授权等多方面进行关联，不满足条件的人员无法使用仪器。（与授权管理系统配套使用，具备身份鉴权）
17	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-6. 预约规则管理-6.2 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持管理员设置仪器开放时间和用户类别；仪器用户根据自己的需要在线查询预约。可以实现预约审批支持设置为系统自动完成，也可以设置平台管理员进行人工审批。
18	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-6. 预约规则管理-6.3 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持丰富的预约规则，满足多样化管理需求。
19	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-6. 预约规则管理-6.4 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持通过输入自定义公式及变量脚本，实现更复杂的预约规则。
20	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-7. 仪器授权管理-7.1 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持仪器上机权限授予管理功能，与控制器终端联动，提供上下机权限鉴别服务。
21	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-7. 仪器授权管理-7.2 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持仪器设备可以按时间段授权或者按周期授权给用户使用。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
22	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-7. 仪器授权管理-7.3 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持用户授权, 支持授权用户为管理员, 授权分管机构。
23	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-7. 仪器授权管理-7.4 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持预约后系统自动授予对应权限。
24	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.1 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持计费管理功能, 根据实验人员使用仪器的使用记录进行计费。支持多种计费方式, 支持分段计费。
25	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.1 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持多种计费方式, 支持分段计费。
26	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.1 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持仪器部件预约使用计费, 实现特殊的仪器的部件使用计费。特殊仪器, 使用时, 选择不同的部件检测, 计费按部件单价计算。
27	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.2 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持机时扣费、手工扣费、培训扣费功能。
28	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.3 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)提供存款管理功能, 支持真实币存款和赠送币两种模式。支持对存款进行预审和终核双重保障。
29	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.4 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持仪器管理方和使用方对系统生成费用进行确认, 确认后费用即锁定, 并进入结算环节。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
30	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-8. 计费收费管理-8.5 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持统一定期结算功能, 管理员可查询付费人在某个时间段内每一笔费用的结算状态, 包括未结算、已结算, 可对未结算的费用进行统一批量结算, 并生成统一的结算单汇总单供财务部门结算划转。
31	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-9. 查询及统计报表 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持查询预约记录、使用记录、动物订购、动物寄养等。可导出预约明细表、使用明细表。
32	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-9. 查询及统计报表-9.1 仪器数据统计 (P47)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持按付费人、仪器统计和机构统计扣费情况, 对仪器的使用次数、使用机时、机时费用进行全方位统计。
33	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-9. 查询及统计报表-9.2 动物统计 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持按付费人、机构统计、动物订购、动物寄养、实验区、笼位房等动物接收情况、送样情况和费用情况等。
34	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-10. 门户及内容发布 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持仪器分类、展示、搜索服务等功能, 提供中心实验室信息内容的发布展示。
35	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11.1 送样检测申请 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持送样人在线填写送样预约单, 支持一个送样单可以选择多个检测项目。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
36	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11.1 送样检测申请 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持送样人在送样预约单详情查看实际完成样品数量、实际检测机时、扣费信息、扣费状态、付费人、付费方式和费用信息。支持查看扣费修改日志。
37	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11.1 送样检测申请 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持通过送样预约单详情实时查看样品进度：送样预约、管理审核、开始检测、结束检测、结果上传、结果发放、下载结果、质疑和质疑受理的时间及日志。
38	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11.1 送样检测申请 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持送样预约单复制功能，实现快速提交送样预约单。
39	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11. 2 送样检测管理 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持送样列表功能，支持查看送样列表信息，支持批量审批；
40	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11. 2 送样检测管理 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持送样检测进程管理：对项目检测进程管理，在结束检测时需填写本次项目实际完成样品数、实际检测机时等信息；
41	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11. 2 送样检测管理 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持检测结果上传及发放；

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
42	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-11. 送样检测管理模块-11. 3 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)提供按检测项目统计和按测试人统计。
43	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-12. 伦理管理模块-12. 1 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)提供伦理申请、初审、会审、生成审批件管理功能, 包括伦理申请、伦理审核、伦理规则配置、审批件模板等功能。
44	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-12. 伦理管理模块-12. 2 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持实验者在线发起伦理申请, 填写伦理申请单, 提交审核;
45	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-12. 伦理管理模块-12. 3 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持设定初审及会审专家, 同时定义审核模式, 支持专家心线上初审、委员会专家会审, 支持退回修改、重新提交;
46	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-12. 伦理管理模块-12. 4 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持设定会审通过与不通过的表决条件;
47	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-12. 伦理管理模块-12. 5 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持管理员自定义增加伦理申请表单字段;
48	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-12. 伦理管理模块-12. 6 (P48)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)提供基于模板的伦理审批件生成功能。
49	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-13. 笼位预约模块-13. 1 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)提供笼位在线预约功能;

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
50	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-13. 笼位预约 模块-13. 2 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持上传资料附件；
51	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-13. 笼位预约 模块-13. 3 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供详细的预约记录查询，支持预约单号、伦理号、状态、实验区域等条件查询；
52	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-13. 笼位预约 模块-13. 4 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持取消预约、后期订单扩增笼位申请功能；
53	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-13. 笼位预约 模块-13. 5 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持笼位预约费用校验功能。
54	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-13. 笼位预约 模块-13. 6 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持根据笼盒所能寄养的只数，判断所需笼位数，限制笼位的寄养只数。
55	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-14. 笼位管理 模块-14. 1 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持基于图形化的笼位设施管理，可清晰掌握总笼位、空闲数、预约数、已用数、超期数；
56	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-14. 笼位管理 模块-14. 2 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持基于图形化的笼位使用情况查看，可清晰查看每个笼位的使用状态、寄养的课题组、申请人、寄养编号，可查看详细的寄养信息。
57	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-14. 笼位管理 模块-14. 3 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持基于图形化的操作快速构建生成笼架模拟空间及信息，支持增加/删除笼位。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
58	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-▲14. 4 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持基于图形化的快捷登记操作，包括入库、入库位置、出库、移笼、合笼、分笼等操作。
59	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-14. 5 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持 EXCEL 批量导入笼架信息
60	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-14. 6 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供动物入库管理功能，提供待入库、已入库笼位预约单列表，支持条件进行查询。
61	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-14. 7 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供动物入库操作功能，入库支持对预约单进行部分入库或全部入库，入库可选择具体的笼位，自动判断可用位置、自动提醒入库数量的差异。
62	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-14. 8 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持入库时如需检疫，提供检疫笼位、开始时间、结束时间，检疫到期自动提醒管理员是否转入寄养室。
63	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-14. 9 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供动物出库管理功能，支持出库登记动物数量及去向，对处死的动物，系统自动联动动物去向追踪模块，分析判断是否存在违规行为。
64	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-14. 笼位管理模块-14. 10 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供动物移笼、合笼、分笼等变动管理功能，支持在同品系前提下支持跨笼架、跨房间变动操作。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
65	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-15. 1 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供检疫和寄养单查询、发起盘点、核查寄养数量、确认寄养费用等管理功能。
66	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-15. 2 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持查询检疫详细情况；支持转入饲养室、退出实验操作；提供放置笼位图形化查看功能。
67	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-15. 3 (P49)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持查询寄养详细情况；支持寄养过程更换课题组；可查看寄养单的详情信息。
68	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-▲15. 4 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持基于任务式发起盘点，任务与手持终端交互，盘点结果与任务相关联，提供各个层面的盘点结果查询。
69	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-15. 5 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）为区域管理员提供周期内各个课题组寄养数量核查确认功能，确保寄养数量的准确。
70	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-15. 6 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）为财务管理员提供寄养费用核查确认功能，确保费用准确。
71	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放 共享管理服务系统-15. 寄养及盘 点管理模块-15. 7 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）寄养数量支持基于入库数、出库数、盘点修正数，提供详细的出入库数和修正数变动流水清单查询功能。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
72	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-15. 寄养及盘点管理模块-15. 8 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）提供详细的出库记录、分笼记录、移笼记录、合笼记录、寄养记录查询，支持 EXCEL 导出功能。
73	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-15. 寄养及盘点管理模块-15. 9 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持多种寄养计费规则设定功能，支持按不同品种不同品系进行计费，支持按天/按月寄养计费，支持设置多级阶梯计费，支持按用户标签个性化计费。
74	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-16. 动物去向追踪模块-16. 1 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持动物去向登记，对非带出且已消耗的动物尸体或组织进行存放监管，结合智能冰箱锁自动判断预警未按规定存放的行为。
75	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-16. 动物去向追踪模块-16. 2 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）对出库动物的去向，提供详细的记录查询功能；对需要存放的动物，清晰标识已存放或未存放状态。
76	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-17. 笼卡打印及管理模块-17. 1 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持打印操作身份登录认；
77	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-17. 笼卡打印及管理模块-17. 2 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持饲养单搜索和打印笼卡；
78	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-17. 笼卡打印及管理模块-17. 3 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持饲养单补打笼卡，支持补打数限制；

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
79	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-17. 笼卡打印及管理模块-17. 4 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持打印时关联 RFID 标签，便于手持终端感应关联查询系统对应饲养单数据。
80	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18. 准入考试管理 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持实验室及仪器设备安全准入功能，对实验室安全进行监控及管理。安全准入系统需具备在线学习、理论考试、资料库管理、题库管理、培训统计等功能，管理员可通过此模块管理用户培训及考试情况。
81	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18. 准入考试管理-18.1 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持用户在线学习功能，需具备考试资料上传、理论考试、系统自动阅卷的功能，考试通过后系统生成资格证书；
82	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18. 准入考试管理-18.2 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持资料库管理，支持资料上传、编辑。
83	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18. 准入考试管理-18.3 (P50)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持理论培训及实操培训成绩的查询；
84	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18. 准入考试管理-18.4 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持试卷管理功能，需提供试卷新增、编辑、考试条件设置等功能，要求试卷关联资料库，具有达到学习时长后才可考试功能。
85	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18. 准入考试管理-18.5 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持管理员可以进行考试基础设置，支持包括题库管理、资料库管理、试卷管理、培训设置、补考管理、问题管理等功能

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
86	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18.准入考试管理-18.6 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持对考试记录检索查询；
87	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-18.准入考试管理-18.7 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持对准入资格管理；
88	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-19.统一身份认证对接服务 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）可以按照单位统一身份认证系统接口，实现与单位统一身份认证系统对接，实现单点登录认证、用户基础信息同步，详细信息字段以单位统一身份认证可提供的内容为准。
89	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-20.财务系统对接服务 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持与财务系统对接，实现系统费用在线结算功能。
90	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-21.大屏展示系统 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持实验室可视化功能，将大型仪器共享管理系统中的开放共享使用情况数据信息抓取、汇总、实时展示。对所有仪器设备的状态进行实时展示，通过可视化模型展示实验室及仪器的实时状态、实时使用情况等。
91	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-22.环境监控管理-22.1 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）支持温度、湿度、液氮罐液位、氧气浓度、二氧化碳、大气压、负压、空气颗粒物、设备电源等指标的物联网化监控管理。
92	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-22.环境监控管理-22.2 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统（品牌：佰能，型号：BYNON ShareE-SE V2）可以设定温度、电压、液位异常报警，报警频次可以自行设置，可设异常恢复通知，报警可以同时实现语音、邮件、短信、微信同步，且同时送达号码不受限制。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
93	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-22. 环境监控管理-22.3 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持数据定期邮箱自动备份, 备份对象和监控数量不受限制。
94	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-22. 环境监控管理-22.4 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)具有数字签名和审计追踪功能, 符合 FDA 21 CFR PART 11 管理规范要求。
95	招标文件 第五章 一、科研实验设备与实验动物开放共享管理服务系统-22. 环境监控管理-22.5 (P51)	我司本次项目提供的实验设备与动物开放管理系统(品牌:佰能, 型号: BYNON ShareE-SE V2)支持远程报警功能(语音、邮件、短信、微信)
96	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-1 (P51)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)与管理系统为同一品牌, 与系统联动使用。
97	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-2 (P51)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)采用一对一控制
98	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-3 (P51)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)支持微信扫码上下机
99	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-4 (P51)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)支持控制仪器设备电源或配套电脑电源。
100	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-▲5 (P51)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)采用蓝牙通信技术。为避免控制器后期流量通信费, 非控制器直接连接 GPRS/4G 的方式。
101	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-6 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)采用智能化设计, 要求现场管理员无需任何配置, 即插即用。
102	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-7 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器(品牌:佰能, 型号: BYNON PSC-B)支持跨楼宇、跨地域快速部署应用, 即插即用。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
103	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-▲8 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器（品牌：佰能，型号：BYNON PSC-B）支持与手机微信端预约助手联动，采用微信扫码上下机。
103	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-9 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器（品牌：佰能，型号：BYNON PSC-B）支持 BL 私有加密控制协议，拒绝外部指令调用。
105	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-10 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器（品牌：佰能，型号：BYNON PSC-B）具备 IP55 防水等级
106	招标文件 第五章二、仪器授权控制器-11 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器（品牌：佰能，型号：BYNON PSC-B）具备 V-0 阻燃等级
107	招标文件 第五章 二、仪器授权控制器-12 (P52)	我司本次项目提供的仪器授权控制器（品牌：佰能，型号：BYNON PSC-B）采用防插拔设计，避免将仪器插头拔出，绕开控制器的行为。
108	招标文件 第五章 三、动物管理手持终端-▲1 (P52)	我司本次项目提供的动物管理手持终端（品牌：佰能，型号：BYNON ALCIMS-PDA）支持基于笼位图形化日常管理操作。
109	招标文件 第五章 三、动物管理手持终端-2 (P52)	我司本次项目提供的动物管理手持终端（品牌：佰能，型号：BYNON ALCIMS-PDA）提供屏障区内寄养动物合笼、移笼、分笼、出库、盘点等笼位寄养智能化管理功能
110	招标文件 第五章 三、动物管理手持终端-▲3 (P52)	我司本次项目提供的动物管理手持终端（品牌：佰能，型号：BYNON ALCIMS-PDA）通过 RFID 笼卡标签和 RFID 无线感应，实现与后台系统间信息关联，支持 RFID 批量快速感应盘点。
111	招标文件 第五章 三、动物管理手持终端-4 (P52)	我司本次项目提供的动物管理手持终端（品牌：佰能，型号：BYNON ALCIMS-PDA）支持文字、语音、视频、图片等现场信息记录功能，可用于记录实验观察、记录异常情况等场景。
112	招标文件 第五章 三、动物管理手持终端-5 (P52)	我司本次项目提供的动物管理手持终端（品牌：佰能，型号：BYNON ALCIMS-PDA）支持识别学生和管理员功能操作权限，支持刷卡识别使用权限。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
113	招标文件 第五章 三、动物管理手持终端-6 (P52)	我司本次项目提供的动物管理手持终端（品牌：佰能，型号：BYNON ALCIMS-PDA）硬件性能配置如下： 1)处理器：8 核 2.0GHz 处理器 2)操作系统：Android 11.0 3)内存：ROM 64GB, RAM 4GB 4)通信：支持 2.4G+5G 双频 Wi-Fi，支持国内 4G 手机网络通信 5)显示屏：6.21 英寸，分辨率 1520*720 像素 6)触控屏：工业级电容屏，支持湿手操作/手势操作/多点触控/手套模式 7)摄像头：顶置 1600 万摄像头，前置 500 万像素，支持自动对焦 8)扫描引擎：支持一维/二维条码扫描，扫描精度 $\geq 3\text{mil}$ 9)RFID 感应：超高频（UHF） 10)NFC 模块：支持刷 IC 卡
114	招标文件 第五章 四、氧气浓度检测仪-1（P52）	我司本次项目提供的氧气浓度检测仪（品牌：麒麟云，型号：Smart Sensor G1）无线传感器传输距离 200 米
115	招标文件 第五章 四、氧气浓度检测仪-2（P52）	我司本次项目提供的氧气浓度检测仪（品牌：麒麟云，型号：Smart Sensor G1）氧气浓度测量范围：0~30%VOL（$\pm 3\%F.S$）。
116	招标文件 第五章 五、无线低温采集器-1（P53）	我司本次项目提供的无线低温采集器（品牌：麒麟云，型号：Smart Sensor T2）无线传感器传输距离 200 米，单次充电使用时间 1 年。
117	招标文件 第五章 五、无线低温采集器-2（P53）	我司本次项目提供的无线低温采集器（品牌：麒麟云，型号：Smart Sensor T2）温度可靠测量范围：-80℃~80℃（$\pm 2^\circ\text{C}$）。
118	招标文件 第五章 六、温湿度记录仪-1（P53）	我司本次项目提供的温湿度记录仪（品牌：麒麟云，型号：Smart Sensor T1）温度测量范围：-20℃~60℃（$\pm 0.5^\circ\text{C}$）。相对湿度测量范围：0~100%RH（$\pm 3\%RH$）。
119	招标文件 第五章 六、温湿度记录仪-2（P53）	我司本次项目提供的温湿度记录仪（品牌：麒麟云，型号：Smart Sensor T1）无线传感器传输距离 200 米，单次充电使用时间 2 年。

序号	招标文件条目号(页码)	投标响应内容
120	招标文件 第五章七、4G 无线数据网关-1 (P53)	 我司本次项目提供的4G 无线数据网关（品牌：麒麟云，型号：Smart T-Box-W）支持局域网网络连接方式，可同时接收和上传多个温度传感器数据，内置可充电锂电池，单次充电使用时间 3 天。

附件二：《售后服务方案》

我公司承诺：

- 一、在合同履行过程中提供合同规定范围内的技术服务，包括培训、安装指导、试运行和试生产参数优化；根据我方向采购人所提供的硬件设备的种类及其应用范围，以及采购人的需求，我方向采购人提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。
- 二、在质保期内因设备自身设计、制造缺陷造成各种故障，我公司承诺进行免费技术服务或维修或更换；因我方设计安装原因而造成故障，则质保期从故障修复之日重新开始起算。
- 三、在质保期内我公司对所供产品的机械性能担保、质量担保、消耗指标担保，若未能达到技术协议和合同要求，我公司承诺将进行持续改进（包括人力、物力、财力投入），尽可能取得更好的效果；

四、我公司承诺针对本项目，所有产品质保期3年，质保期结束前1个月，我公司提供一次设备全面的维护保养。提供多种方式的应用支持，包括现场支持和远程支持，远程支持如实时QQ群、远程视频协助、电子邮件、电话等。

五、服务标准、效率

我公司承诺质保期内：

1、服务标准

- 1.1. 符合国家相关行业质量标准，具备完善的售后服务体系。
- 1.2. 提供完整的软件产品和相关技术文档，确保产品可操作、易维护。
- 1.3. 系统运行稳定，确保在高峰时段和高并发情况下仍能正常使用。
- 1.4. 提供每周7*24小时实时在线技术支持，确保问题得到及时解决。

2、服务效率

- 2.1. 项目实施过程中，确保项目进度按照合同按时完成。
- 2.2. 问题反馈和处理周期24小时，确保问题得到及时解决。
- 2.3. 软件系统故障修复时间4小时，确保系统正常运行。
- 2.4. 定期对系统进行巡检和优化，提高系统稳定性和性能。

3、其他要求

- 3.1. 提供专业的培训和指导，确保医院工作人员能够熟练操作和使用软件系统。
- 3.2. 建立健全的用户反馈机制，及时收集用户意见和建议，持续优化产品和服务。

六、服务期限要求

1. 合同签订后 60 日内完成软件系统的供货、安装、调试和验收。

2. 项目验收合格后，提供 3 年的免费售后服务。

3. 免费升级和维护，确保系统与医院业务发展需求保持同步。

所投产品过保后，提供免费维修，只收取相应的零件成本费用，免收人工费。

设备到达采购人所在地后，在接到采购人安装请求后 2 天内我公司派遣专业工程师前往用户场地内执行机器的安装调试和验收服务。

质保期结束前 1 个月，我公司提供一次设备全面的维护保养。

质保期后，我公司对所提供的货物定期进行检查和保养，并负责终身维护服务。对于损坏的零部件，我公司承诺以不高于市场的价格提供。

我公司对任何由于不当包装或防护措施不利而导致的商品损坏、损失、锈蚀、费用增长等后果负责

质保期内，我公司保证所提供设备无故障开机运行，如达不到要求，质保期应顺延，我公司赔偿采购人经济损失。

(1) 在质保期内，正常使用条件下，我公司对设备出现的故障提供免费维修，零部件损坏及时给予更换，并由我公司自备调试和维修工具。质保期内设备二次维修后仍不能正常工作，采购人有权要求我公司对设备进行更换。

(2) 在质保期内，我公司有义务立即通报自己发现缺陷，并消除缺陷。

(3) 招标设备如发生停产、缺陷暴露等问题，我公司无偿负责替换为同厂家的升级替代产品。

(4) 对于重大紧急故障，我公司技术人员在 2 小时内到达采购人现场服务。

(5) 若因我公司未能按合同规定执行保修条例，采购人有权另请其他服务商进行保修，因此发生的费用由我公司承担。对采购人造成损失者，我公司按实际发生的损失向采购人无条件赔偿。

(6) 质保期过后，我公司提供终身及时维修服务和技术咨询，只收取成本费。我公司在接到采购人书面通知后，48 小时内到达采购人现场。

(7) 我公司承诺以上服务不因服务的具体实施者（办事处、代理商或特约维修站）的变化而降低水平。

七、在质保期内，我公司有义务立即通报自己发现的缺陷，并应免费消除缺陷。

八、我方在技术支持期限内安装的任何零配件，是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

所有的替代零配件是新的未使用和未经修复的，除非采购人提供书面许可，不可使用其他（非新的）配件。

九、采购设备如发生停产、缺陷暴露等问题，成交供应商无偿负责替换为同厂家的升级替代产品。

十、若我公司未能按合同规定执行保修条例，采购人有权另请其他服务商进行保修，因此发生的费用由成交我公司承担。对采购人造成损失者，我公司按实际发生的损失向采购人无条件赔偿。

十一、我方安排工程师定期实施电话巡检和现场巡检，消除影响网上设备正常运行的隐患，减少设备故障发生率。巡检服务包括设备软件检查、硬件检查和环境检查三项内容。

十二、我公司承诺以上服务不因服务的具体实施者（办事处、代理商或特约维修站）的变化而降低水平。

十三、电话咨询

在质保期内，我方为用户提供技术援助电话技术支持服务，用于用户报告故障，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

7x24 小时联系电话技术援助电话（中文）：010-82564378



附件三：《运维服务方案》

良好的系统维护和售后服务是保护用户投资、发挥系统效率不可缺少的保证。良好的系统维护和售后服务更显得至关重要，直接关系到项目的成功和系统受益。

我公司具有专业的售后维护技术队伍。在多年的项目实施和系统维护过程中，我们建立了一套保障系统稳定、可靠运行的服务机制和一整套售后服务工作流程。我们公司在售后服务方面具有以下优势：系统集成经验丰富，技术实力强，售后服务网点多、服务质量好。

售后服务体系是为客户提供产品售后服务的重要环节，包括客户服务、维修保养、技术支持、退换货等环节。我公司售后服务体系框架：

客户服务：客户服务是售后服务体系的核心，包括售前咨询、售中服务和售后服务。售前咨询主要是回答客户的疑问，帮助客户了解产品信息；售中服务主要是协助客户完成购买，解决在购买过程中遇到的问题；售后服务主要是为客户提供维修、保养、退换货等支持。

维修保养：维修保养是售后服务体系的重要环节，包括产品维修和保养两个方面。产品维修主要是对出现故障的产品进行修复，恢复其功能；产品保养主要是为客户提供一些使用建议和注意事项，提高产品的使用效率和寿命。

技术支持：技术支持是售后服务体系的重要环节，包括产品安装、调试、使用培训等。产品安装主要是为客户提供产品的安装服务，确保产品能够正确地安装和使用；产品调试主要是对产品进行调试，确保其性能和质量；使用培训主要是为客户提供一些使用技巧和注意事项，提高客户对产品的使用熟练度和效率。

退换货：退换货是售后服务体系的重要环节，包括产品退货和换货两个方面。产品退货主要是客户因各种原因需要将产品退回给企业；产品换货主要是客户因产品质量问题或运输过程中造成损坏需要更换新产品。

为了使我们的售后服务机制更加符合工程项目的特色及系统维护需求，我们公司把这些机制进行了调整，具体体现如下几点：

1、严格的设备选型和系统实施

严格的设备选型和系统实施有助于系统的安全运行，同时减少故障率和故障环节，减轻系统维护的工作量和系统故障所带来的损失。

2、科学合理的系统服务组织机构

我们公司拥有一个核心级的售后服务中心和覆盖全市的服务网络，针对项目，组织优秀的工程技术人员充实队伍，利用服务机构，实施科学系统的管理机制，担负工程项目的全面服务。

3、缜密的服务与维护处理流程

我们公司的售后技术服务与设备维护具有缜密的处理流程,可以避免工作方式与工作流程的失误,同样带来快捷准确的技术服务与需求响应。

4、详细的服务与维护记录

我们公司的技术服务和维护具有严格的派工及报告制度,多年的积累形成设备维护处理方案库,使得工程师在出发前已经初步掌握维护的流程、故障定位及相应的设备故障排除方法。

5、定期巡检制度

我们公司除了响应应急服务请求外,还安排定时设备巡检,及时准确的了解设备运行情况及设备的运行压力,为客户的设备使用进行调整或对客户提出设备灵换(升级)等建议性方案。

7、备品备件制度

对于整个工程项目,我们公司安排准备一定数量的备品备件,以便在最短的中断时间内恢复用户系统的运行。

我们公司具有完善的客户服务体系和服务流程,但是对于整个项目,我们要调整我们的服务组织构架,使之适应整个项目涉及地域广泛、设计技术门类众多、设计设备产品众多的特点。通过切实可行的服务组织构架、服务网络和服务流程来把影响系统稳定运行的可能性降到最低,从而实现系统的效益目标。

8、售后服务中心的组织结构

我们公司针对整个项目建设,重组其售后维护与技术支持中心。该机构由我们公司的技术部经理负责直接对客户服务需求负责,向我们公司总经理汇报工作。

在技术部经理管理管辖下,售后维护与技术支持中心分为若干服务小组,分别由具备不同技术背景及现场经验的工程师担当技术工程师。并且自己备一名服务协调人员,负责记录客户服务请求和服务工程师资源调配。

9、维护制度及维护质量

针对整个项目的售后服务工作,首先建立精良的售后服务与技术支持中心来完成市内项目所有系统的维护和服务,同时可以利用我们公司的服务网络进行技术资源的协调,解决那些疑难杂症。根据项目的技术特点及售后服务经验,我们将根据情况调整我们的服务网络的运行。我们除了建立售后服务中心外,还要根据区县的物理位置,节点数量、系统故障发生频率和发生数量,安排服务网络。

为保证技术服务的专业性，我们采取服务工程师轮值制度。服务工程师必须是参与过项目建设实施的人员，在故障多发地或故障频发地安排轮值服务工程师，这样既保证了服务相应的最快时间，又保证了服务质量。我们的技术服务工作是一个闭环过程。并不是简单的故障排除，我们要根据服务记录、故障排除记录的分析故障发生的原因，避免故障的发生。通过这种方法逐渐减少故障多发地的数量、减少故障频发地的故障频度，从而保证系统最大限度的无故障在线运行。随着系统运行无故障周期的增长，我们会动态的调整服务网络的数量和服务网络的覆盖地域范围，但服务响应时间和服务质量这个硬指标不会因为服务网络的变化而变化。

10、维护职责

要保证项目的实施成功，而且还要做好系统运行中的售后服务工作，这样才能使系统做到真正的成功。针对工程项目的特点，公司售后服务的中心内容和职责是保证系统运行的稳定。在项目实施过程中，我公司协调全部公司内部及外部的资源，为工程做好售后服务工作。

11、维护方案和工作方法

在整个项目建设中，作为集成商不但要完成系统的集成实施，还必须完成系统售后维护服务，所以我们公司针对项目工作提供全面的售后支持服务。我们公司技术支持中心提供从产品咨询、产品安装、使用、维护、远程支持系统等全线服务。

12、保内售后服务

为维护客户的利益，公司承诺对整个工程提供叁年的免费服务。

12.1 维护周期

竣工验收合格后进行系统质量保证期（保修期），自双方代表在系统集成终验单签字之日起计算，有效期为 36 个月。

12.2 维护工作内容及相应时间：

公司将定期了项目设备的使用情况，解答系统运行中所出现的问题。

公司随时为系统设备和系统软件的运行提供技术咨询等支持，保证系统在最佳状态下运行。

公司将为最终用户提供强有力的技术支持，其中包括：热线咨询，协助用户解决技术难题。指派专人协助用户从事应用软件调试及移植。

对客户提出的任何服务请求，我们公司技术人员在半小时之内做出远程响应；协助客户解决问题。

在质量保证期内，设备运行过程中如果发生硬件故障，我公司保证在 24 小时内得到无

故障设备。

13、保外售后服务

我们愿意为项目和设备提供长期的维护支持服务，通过合理收取服务费来保证我们服务体系的正常运转、客户设备及系统的安全运行。保外内容和响应时间同保内服务基本类似，具体内容根据双方的服务合同执行。我们力争在保外服务中也做出特色来，以获得最佳的用户满意度。

保修期过后，我们公司愿意提供合约式保修服务，服务质量与保修期内相同，费用、责任、义务均由保修合约阐明。主要条款：

服务范围内容的确定，包括我们公司提供的系统软硬件设备和应用软件；

服务期限的确定，一般以 3 年为限；

服务人员的确定，人员以现场服务的形式，按照客户的指示开展工作；

服务价格及付款方式的确定；

双方的违约责任等等。

在我们的保外技术支持服务中，除了完成保内服务中全部的服务内容外，更加体现系统运行故障的预防性服务。

(1) 制定支持服务计划

我们公司的技术人员制定支持服务计划，包括已经运行的系统性能检测，运行流程检测，新业务需求分析等。

(2) 客户访问（访问不少于三次）

根据应用特点和软硬件应用环节，制定客户访问计划并做定期访问。

了解系统运行情况；

解决客户系统问题；☆系统健康检查；☆预防性软件安装；

给予用户与系统相关的技术支持及咨询。

(3) 电子客户支持

电子客户支持是指通过电话或电子邮件向客户提供协助以网络系统有关的日常运作、安装和使用（怎样用）等简短问题的服务。其中包括：

通过电话、电子邮件以解决有关系统故障的问题；

通过电话解答系统在使用上的问题；

通过电话解答系统的日常操作问题；

通过电子客户支持服务远程的培训；

通过电子客户支持服务定期检查服务器系统。

14、客户服务流程

公司客户服务中心（技术维护支持中心）经过多年的正式运行，在工作中总结出一些较为科学的客户服务工作流程，在本项目的售后服务中值得借鉴。

15、日常服务工作流程

日常服务是指所有日常发生的软硬件服务，该服务需求是无预先通知和计划的，突发的服务请求。在服务中，由客户服务中心接听客户电话，在此过程中详细记录所需服务的客户部门、设备、服务内容，交由技术经理和相关技术人员初诊断故障；可以同客户就故障现象进行进一步沟通，最后分配工程师实施客户服务。（具体工作流程如上图）

客户通过热线电话提出服务请求（或亲自提出服务请求）；

客户部接听电话并记录服务请求内容；

服务小组负责人（或当班经理）初步诊断故障并分派自己工作给客户工程师；

客户工程师为客户提供电话服务或及时赶赴客户现场提供现场技术支持和故障排除；

现场服务的情况在故障排除后填写服务报告单交由客户签写电话服务的情况填写电话服务记录；

在不能马上解决故障如需要更换备件，向客户解释清楚并承诺修复时间；

由全部客户服务工程师会诊不易解决的故障，会借助其它资源协助解决故障；

需更换备件的设备填写备件更换表，记录客户名字、所属部门、设备名称、设备编号等信息；同时填写备件出库单客户服务中心经理批复。在最短的时间内为客户更换备件，填写服务记录交由客户签字；

需要由设备提供厂家维修的设备，填写设备送修单据包括客户名字、所属部门、设备名称、设备编号、设备厂家名称、设备故障初诊等信息。及时联系厂商，送修设备；

按照厂商所承诺的修复时间，积极跟踪，确保设备能够很快修复；

在设备修复后填写客户服务记录交由客户签字。

以上是日常服务的基本通用流程，当然在实际处理时会有一定的灵活程度，但是核心要求是在第一时间内帮客户解决故障，同时要留下完备的客户记录及备件更换记录以备日后检查。

16、客服的例会制度

客户服务工作是一项具体而又持久的工作，工作中会涉及方方面面的具体问题，有时需要公司内部协调，有时也要同客户方协调。在定期的例会上，我们可以总结上一阶段的工作

内容，分析主要的客户服务工作，发现潜在的客户服务需求，并制定下一阶段的工作重点和工作方法。可以说通过例会制度能够不断的修正我们的客户服务，完善内部管理机制，为客户服务工作得到客户满意奠定良好的基础。我们的客户服务工作例会为每两周一次，由秘书记录详细的会议机要并存档，必要时，我们可以邀请客户参加我们的工作例会或将机会承交客户方，做到透明服务、真心服务与专业服务的统一。

17、客服的监督机制

客户服务是一项长期的、细致的工作，不但要求我们要具有专业的服务技能，同时要拥有最快的服务相应时间和优秀的服务工作方式及服务态度。我们根据目前为客户服务的经验引入客户服务监督机制。一方面可以考虑核我们的服务工程师的工作表现，同时也是对于我们在整个工程售后服务总体工作的综合评价。我们的每次服务都拥有详细的服务记录，包括服务派工记录、服务工作内容记录、故障排除记录，并且还具有客户评价记录。我们根据这些记录对于服务工程师做出奖惩，对于连续出现客户不满意的工程师采取相应的惩罚措施，直到对于改名员工最严厉的解聘惩罚。对于客户服务工作的全部客户评价满意度低于90%，我们则要与客户方进行详细的沟通研讨，找出服务过程中的缺陷，及时调整服务工作的方法和流程，以提高客户服务满意度。我们公司的客户服务工作一项得到客户的好评。我们要把这个优良的传统带到项目的服务工作中心，力争客户服务满意度为99.99%。

1-1-1-1 售后服务团队

售后服务团队是企业为客户提供售后服务的核心力量由客户服务人员、技术支持人员、维修保养人员、退换货处理人员等组成。以下是我公司售后服务团队的基本职责和要求：

客户服务人员：

职责：

提供客户咨询服务：通过电话、邮件、在线聊天等方式，及时回复客户的问题和咨询，了解客户需求并协助客户解决问题。

客户关系维护：建立客户信息库，记录客户信息和需求，及时跟进客户反馈和投诉，提高客户满意度和忠诚度。

销售支持：协助销售团队，提供产品介绍、报价、合同签订等售前和售中支持。

要求：

具备良好的沟通能力和服务意识，能够与客户建立良好的关系。

熟悉公司产品和服务，具备丰富的行业知识和经验。

具备团队协作精神，能够与其他部门密切合作，共同完成工作任务。

技术支持人员：

职责：

提供产品安装、调试、使用培训等技术支持服务。

解答客户技术问题：通过电话、邮件、在线聊天等方式，解答客户的技术问题和咨询，提供解决方案和技术支持。

维护产品文档和资料：更新产品文档和资料，完善产品使用手册和操作指南，为客户提供更好的技术支持服务。

要求：

熟悉公司产品和技术，具备专业的技术知识和技能。

具备良好的沟通能力和服务意识，能够与客户建立良好的关系。

具备团队协作精神，能够与其他部门密切合作，共同完成工作任务。

维修保养人员：

职责：

对产品进行维修和保养：对客户返回的产品进行检测、维修和保养，恢复产品的功能和使用效果。

维修保养记录管理：记录产品的维修保养记录，对维修保养数据进行统计和分析，为客户提供更好的维修保养服务。

要求：

熟悉产品结构和维修保养流程，具备专业的维修保养技能。

具备良好的沟通能力和服务意识，能够与客户建立良好的关系。

具备团队协作精神，能够与其他部门密切合作，共同完成工作任务。

退换货处理人员：

职责：

处理客户退换货申请：接收客户的退换货申请，对申请进行审核和处理，为客户提供退换货服务。

退换货品管理：对退换货品进行验收、登记和分类管理，确保退换货品的及时处理和顺利交接。

要求：

熟悉退换货流程和政策，具备专业的退换货处理技能。

具备良好的沟通能力和服务意识，能够与客户建立良好的关系。

具备团队协作精神，能够与其他部门密切合作，共同完成工作任务。

我公司售后服务团队具备以下特点：

专业知识和技能：售后服务团队成员需要具备扎实的专业知识和技能，能够熟练地解决客户问题和提供优质的服务。

积极主动的服务意识：售后服务团队成员需要积极主动地了解客户需求和反馈，及时解决客户问题，提高客户满意度和忠诚度。

团队协作精神：售后服务团队成员需要相互协作和支持，共同完成工作任务和目标。

沟通能力：售后服务团队成员需要具备优秀的沟通技巧和能力，能够与客户建立良好的关系并有效沟通。

1-1-1-1-1 售后服务网点

北京市海淀区蓝靛厂路牛顿办公区

1-1-1-1-2 公司售后服务站人员表

工作职务	姓名	工作职能	备注
客户服务人员	邢红艳	负责协助销售团队	
	付青	负责客户技术方面的问题沟通	
退换货处理人员	李海江	负责处理退换货申请	
	康磊	负责退换货品管理，及物流沟通	
技术支持人员	谢成	负责客户技术问题排查，现场处理	
	王昊		
维修保养人员	王昊	负责产品维修及保养	

附件四：《中标通知书》



中技国际招标有限公司

CHINA INTERNATIONAL TENDERING LIMITED COMPANY

编号 Ref. No.: JTCYW-6

日期 Date: 2025年9月23日

发件人 From: 马建

致：北京国信晟通科技发展有限公司

临床医学研究所开办费—信息化（非集采）

（招标编号：0701-254106140774）

中标通知书

关于标题项目，经评标委员会评审，并经采购人审批同意，兹通知贵单位在如下内容的招标采购中中标：

包号	品目号	标的物名称	数量	中标金额 (人民币元)
2	2-1	科研实验设备与实验动物开放共享 管理服务系统		1,198,300.00

请贵单位于本通知书发出后 5 日内与采购人联系，在本通知发出后 30 日内签署采购合同，采购合同签署后将合同扫描件发送至邮箱：marian@cgci.com.cn，我司将在收到合同扫描件后 5 个工作日内将投标保证金原路退回。

采购单位：首都医科大学附属北京友谊医院

采购人联系电话：010-63139390

我公司地址：北京市丰台区西营街1号院通用时代中心C座9层

联系人：马建

联系电话：010-81168697

谢谢参与！



抄送：首都医科大学附属北京友谊医院