

政府采购合同

合同编号: A1-2025-072

招标编号: BJGY-2025-07152

项目编号: 19002025025

项目名称: 北京工商大学“工商一体、数智赋能”重大
教学科研设备更新项目（食品第三部分）17包

标的物名称: 食品质量评价系统、原位探针分析系统

甲 方: 北京工商大学

乙 方: 北京新士利成科技有限公司



合 同 书

甲 方（买方）：北京工商大学

住 所：北京市海淀区阜成路 33 号 邮 编：100048

联系人： 毕老师 电 话：18210183660

乙 方（卖方）： 北京新士利成科技有限公司

住 所： 北京市昌平区满井胡同 135 号院 2 号楼 12 层 1210 邮 编： 102299

联系人： 王翊 电 话： 18600211536

鉴于：甲方购买的 食品质量评价系统、原位探针分析系统（标的物名称），经甲方委托的招标代理机构 北京国裕招标有限公司 以 BJGY-2025-07152 号招标文件于 2025 年 09 月 28 日在国内进行 公开招标☒ 竞争性谈判☐ 竞争性磋商☐ 单一来源☐。经评标委员会评定后，乙方为中标人。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规的规定，在平等、自愿、诚信的基础上，双方签订如下合同并共同遵守执行。

一、合同文件

下列文件构成本合同书的组成部分，组成合同书的多个文件的优先适用和解释次序如下：

1. 本合同书（含合同附件）
2. 中标通知书（详见附件 1）
3. 补充协议
4. 投标文件（含澄清文件）
5. 招标文件（含招标文件补充通知）

二、合同标的物（货物☒ 软件系统☐ 服务☐）

1. 标的物名称 食品质量评价系统、原位探针分析系统（详见附件 2）
2. 标的物数量、规格 1、套（详见附件 2）
3. 标的物型号、功能 GCMS-TQ8040NX、LCMS-8045（详见附件 2）
4. 其它 /

三、合同金额

本合同金额总价款为人民币（大写）肆佰壹拾玖万陆仟元整，小写：¥4,196,000.00 元（合同金额中已包含税费、运输费、保险费、验收成本费等）。

四、付款条件和支付方式

1. 本合同签订生效后 15 个工作日内，乙方应向甲方支付合同金额 5% 的履约保证金（¥209,800.00）后，甲方向乙方支付合同金额 60 % 的价款，即人民币（大写）贰佰伍拾壹万柒仟陆佰元整（乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票）。
2. 乙方按期、按质、按约定交付标的物且安装调试完毕，甲方验收合格后，甲方向乙方付清合同金额剩余的尾款，即人民币（大写）壹佰陆拾柒万捌仟肆佰元整（乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票），并无息退还乙方已支付的履约保证金（¥ ¥209,800.00 元整），如果乙方未按时交付标的物或者按时交付的标的物验收不合格，则甲方有权扣除乙方已缴纳的履约保证金。
- 甲方无正当理由逾期返还履约保证金的，经乙方两次催告后仍未返还的，每逾期一日向乙方支付 0.01% 的违约金。
3. 如果乙方交付的标的物是分批交付完成的，甲方以最后交付的标的物安装调试、验收合格后，再支付剩余尾款。

4. 双方约定合同价款以支票 ☐ 汇票 ☐ 银行转账 ☒ 其它 ☐ 进行支付。

5. 甲方的银行账户信息：

- （1）开户银行：北京银行阜裕支行
- （2）帐 号：01090373100120109102730
- （3）税 号：121100004006906889

6. 乙方的银行账户信息：

- （1）开户银行：招商银行北京分行北京建国路支行
- （2）帐 号：110956601710000
- （3）税 号：91110117MA01EU0G7K

7. 开票时间及开票信息

甲方验收合格后，乙方应开具真实、合法、有效且符合甲方要求的等额发票（税费【13】%），甲方在收到乙方符合要求的发票后，向乙方支付相应款项。若乙方怠于履行上述开票义务或涉嫌开具虚假发票的，甲方有权拒绝付款且不视为违约。

甲方的开票信息为：

- （1）名 称：北京工商大学

(2) 纳税人识别号: 121100004006906889

五、合同履行方式、期限、地点

1. 交付方式: 甲方自提☐ 乙方送货☐ 甲方指定第三方接收☐ 乙方指定第三方送货
☒ 其它☐。

2. 交付时间: ☐__年__月__日前☐或__年__月__日至__年__月__日☒ 签订合同后 3 个月内交付完毕。

3. 交付地点: 北京工商大学良乡校区 (详见附件 2)。

六、标的物质量保证

1. 乙方保证所交付的标的物符合国家、地方和行业规定的质量标准和本合同规定的质量、规格和性能等要求, 以及满足本合同的目的和甲方的使用要求。

2. 如甲方对乙方交付的标的物有特殊需求的, 乙方还应提供有关标的物的质量说明, 乙方向甲方交付的标的物应当符合该说明的质量和性能要求。

3. 乙方保证向甲方交付的标的物 and 与之有关的软件、电子文档、源代码、硬件、配件、设备设施等具有其合法的所有权, 并未侵犯任何第三方的知识产权和合法权益。

4. 标的物中含有进口产品的, 乙方还应提供海关进关证明资料, 并对证明资料的完整性、真实性、合法性负责。

七、安装、调试及培训

1. 标的物交付后, 乙方应按甲方通知的时间派有经验的技术人员来甲方处进行安装调试, 包括软件或系统的安装、部署、调试及试运行工作, 直至标的物正常运行, 满足合同的约定和甲方的使用要求。

2. 在乙方交付甲方的标的物正常使用或运行后, 乙方应按甲方通知安排的时间, 负责对甲方的相关技术人员、操作人员进行免费现场技术培训。培训内容包括标的物的使用、系统操作、系统维护等, 直至甲方的相关技术人员、操作人员能够熟练掌握为止。培训人员名额由甲方自定。

3. 乙方在安装调试标的物、软件、系统和培训甲方相关人员时应认真负责, 使相关人员学会为止, 满足甲方的需求。

八、验收标准和方法

1. 甲方在验收标的物时, 应对照合同清单或附件, 认真检查标的物的各项标识、单据、数量、型号、外观有无损坏、受潮等, 检查介质、载体、附件、技术资料等是否符合合同约定, 是否完整。如发现标的物不符合合同约定, 乙方违约, 甲方有权要求乙方退货或免费更

换或补齐，并有权要求乙方赔偿全部损失（实际损失和预期利益损失）。

2. 乙方所交付标的物在安装调试过程中，如发现存在质量问题或使用功能达不到乙方承诺或合同约定的技术标准或甲方的需求，乙方违约，甲方有权要求乙方免费更换或退货，并有权要求乙方赔偿全部损失（实际损失和预期利益损失）。

3. 如乙方交付的标的物其验收只有在生产厂商或乙方的工程师在现场才能进行开箱验收，乙方在标的物交付后 5 日内通知甲方相关人员配合进行现场开箱验收。

4. 乙方应积极配合甲方处理和解决验收标的物中出现的各种问题，并在甲方要求的期限内提出可行的解决或整改方案，直到验收合格为止。

5. 如果乙方向甲方提供的是服务行为时，其验收的标准按双方的具体约定或商业惯例进行。

6. 甲方在对乙方所交付标的物进行验收时，有权委托第三方或相关专家代表甲方进行验收。

九、违约责任

1. 本合同书一经签订生效即具有法律效力。任何一方未能按法律或合同约定全面履行其义务（包括但不限于标的物存在质量问题、延迟交付、延迟付款、拒绝保修等），应承担违约责任。违约责任按合同总金额的 20%或每日按合同金额未能履行部分 0.05%由违约方向守约方支付违约金。但因不可抗力除外。

2. 本合同在履行过程中，如果一方出现《中华人民共和国民法典》规定的违约情形时，另一方有权解除本合同，并要求对方承担违约责任或赔偿损失。

3. 因不可抗力导致一方不能全面履行合同的，可根据不可抗力对合同履行造成的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除其违约责任。

4. 乙方交付的标的物虽然在安装调试时验收合格，但在质保期内出现质量问题，且乙方无法解决又不同意退换货，则甲方有权解除合同，并有权要求乙方赔偿全部损失（实际损失和预期利益损失）。

5. 甲方在对标的物进行验收时，如发现乙方交付的标的物不符合合同约定的标准或条件，存在质量、性能等问题时，甲方有权拒绝接收，并在乙方未能解决存在的问题之前，不再向乙方支付合同剩余款项，同时，有权解除合同，要求乙方退还甲方已支付的预付款，要求乙方承担违约责任，并赔偿给甲方造成的损失。

十、保修和售后服务

1. 乙方向甲方交付的标的物的质保期为自验收合格之日起3年, 在质保期内甲方享受乙方承诺的免费保修服务, 保修期外乙方向甲方提供有偿服务时, 服务价格或费用应低于社会的平均收费或乙方执行的收费标准, 具体约定由双方另行签订补充协议。

2. 如果乙方交付的是软件系统, 甲方则除在前款约定的质保期内享受乙方承诺的免费软件系统升级和技术支持等售后服务, 还享有质保期满后的免费软件升级。软件系统的交付直
☐ 无 ☒ 光盘等介质载体。

3. 乙方对甲方提出的保修或售后服务要求, 最迟应在甲方提出后四小时内予以响应, 二十四小时内解决或处理完问题。

4. 乙方对保修期和售后服务另有承诺的, 应当另行书面约定, 作为本合同的附件, 否则适用上款的约定。详见附件3。

十一、争议解决

1. 本合同在履行过程中所发生的一切争议, 首先甲乙双方应通过友好协商解决, 协商不成的, 任何一方均应依法诉诸甲方所在地人民法院解决争议。

2. 双方确认, 对本合同所发生的任何争议或诉讼, 一方对另一方发出的通知或法院发出的传票、通知等司法文书, 只要发送至本合同开头列明的地址即视为送达; 因受送达人自己提供的送达地址不准确或被拒绝签收, 或无人签收等原因, 以邮政快递投寄邮戳日期视为送达之日, 受送达人自愿承担产生的法律后果。

十二、其他

1. 本合同书未尽事宜甲乙双方经协商后应签订补充合同或协议, 补充合同或协议与本合同书具同等法律效力。

2. 本合同书经双方法定代表人或授权委托人(须持授权委托书)签字或签章并加盖公章或合同专用章后生效。本合同书一式捌份, 甲方柒份, 乙方一份, 具同等法律效力。

(本页为签署页)

甲方(印章):  北京工商大学

乙方(印章):  北京新士利成科技有限公司

代表人(签字): 

代表人(签字): 

日期: 2025 年 10 月 17 日

日期: 2025 年 10 月 17 日

附件:

1. 中标通知书
2. 详细配置清单及功能要求
3. 售后服务承诺

审核人签字: 

最终用户签字: 

中标（成交）通知书

北京新士利成科技有限公司

根据“北京工商大学‘工商一体、数智赋能’重大教学科研设备更新项目（食品第三部分）”（采购编号：BJGY-2025-07152）招标文件和贵单位于2025年9月28日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定贵单位为上述采购项目17包的中标供应商，中标金额为人民币肆佰壹拾玖万陆仟元整（¥4,196,000.00）。

请在本通知发出后30日内，持本通知与北京工商大学签订该项目合同。

特此通知！

北京国裕招标有限公司

2025年9月29日

货物详细配置规格表

采购编号/包号: BJGY-2025-07152/17 包

项目名称: 北京工商大学“工商一体、数智赋

能”重大教学科研设备更新项目（食品第三部分）

食品质量评价系统配置详细清单				
食品质量评价系统, 是在岛津 GCMS-TQ8040NX 三重四极杆气质联用仪基础上, 扩展集成了智感未仪(北京)科技有限公司的多功能自动进样器和嗅闻模块模块, 实现了精准鉴定食品中的关键气味活性物质及其感官贡献度。				
序号	名称	描述	数量	单位
1	气相色谱主机	Nexis GC-2030 (带 AFC), SPL-2030,	1	套
2	三重四极杆质谱主机	GCMS-TQ8040 NX EI 源, 无 RP, 高能柱温箱, 标配智能灯, 230V, 双进口涡轮分子泵, HD-031BSC 机械泵	1	套
3	多功能自动进样器	MALS-2D	1	套
4	嗅闻模块	ODer	1	套
5	中文工作站	GCMS Insight Software Package CHN FOR GCMS-TQSeries, 中文工作站	1	套
6	质谱谱库	NIST 质谱谱库, 2023 版	1	套
7	质谱耗材包	Tool Kit for NX, 扳手等工具包	1	套
		GCMS Entry Kit, 含进样垫、石墨压环、O 型圈、微量进样针等消耗品,		
		Maintenance Kit for NX, 含 AFC 分流过滤器、灯丝、金箔、铝箔等消耗品		
		He Purification Filter Kit, He 专用过滤器(除氧, 除湿, 除烃)		
		Exhaust Duct, GC-2030 ASSY		
		载气管, 5m		
		SH-I-5Sil MS Cap. Column, 30m×0.25mm×0.25um		
		SH-PolarWax (60m x 0.25mm I.D., df=0.25 μm)		
8	不间断电源	10KVA 不间断电源	1	套

原位探针分析系统配置详细清单

序号	名称	描述	数量	单位
1	三重四极杆液质主机			
1.1		LCMS-8045 ASSY(Include Rotary Pump), 包含 ESI 离子源一套	1	套
2	脱气单元			
2.1		DGU-20A3R, Degassing Unit 在线脱气机	1	套
2.2		Reservoir Tray 贮液瓶托盘	1	个
2.3		1000mL Bottle 1000mL 贮液瓶带盖	3	个
3	泵单元			
3.1		LC-20ADXR Solvent Delivery Unit BLK 高精度溶液输送单元	2	套
4	高效混合器			
4.1		Mixer 高效混合器 MR20 μ L	1	套
5	样品自动进样器			
5.1		SIL-20ACXR Autosampler 制冷型自动进样器	1	套
5.2		SHIMSEN Vial 1.5ml, 100pc/pkg, 1.5ml 的样品瓶 100/包	1	包
5.3		Cap and septum, 100pc/pkg 9mm 样品瓶用瓶盖/垫, 预切口红色特氟龙/白色硅胶隔垫, 9mm 蓝色短螺纹开口盖, 中心孔 6mm	1	包
6	柱温箱			
6.1		CTO-20A Column Oven 色谱柱恒温箱	1	套
6.2		FCV-20AH2 高压流路切换阀	1	个
7	原位探针电喷雾离子源			
7.1		DPiMS-8060 原位探针电喷雾离子源	1	套
7.2		探针	50	个
7.3		液体进样盘	50	个
7.4		生物样品盘	20	个
7.5		原位探针控制软件	1	套
8	质谱耗材包	N2 Pipe 5m	1	套
		DL ASSY		
		Startup kit LCMS-8045		
		Shim-pack GIST-HP C18, 3 μ m, 2.1x100mm		
		UHPLC Fitting 色谱柱接头 2S		
		色谱柱连接配件 (包括 SUS 管路, 螺栓以及密封圈)		
9	中文工作站	LCMS Insight Software Package CHN FOR LCMS Series, 中文工作站	1	套
10	氮气发生器	氮气发生器	1	套
11	不间断电源	10KVA 不间断电源	1	套

附件 3：售后服务承诺

供应商服务承诺

（一）、交付(实施)时间(期限)及地点(范围)承诺

我公司郑重承诺，国产产品签订合同后 3 个月内完成交付；所有设备均精准送达北京工商大学良乡校区。

（二）、付款进度和方式

1. 本合同签订生效后 15 个工作日内，乙方应向甲方支付合同金额 5%的履约保证金（¥209,800.00 元整）后，甲方向乙方支付合同金额 60 %的价款，即人民币（大写）贰佰伍拾壹万柒仟陆佰元整（乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票）。

2. 乙方按期、按质、按约定交付标的物且安装调试完毕，甲方验收合格后，甲方向乙方付清合同金额剩余的尾款，即人民币（大写）壹佰陆拾柒万捌仟肆佰元整（乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票），并无息退还乙方已支付的履约保证金（¥209,800.00 元整），如果乙方未按时交付标的物或者按时交付的标的物验收不合格，则甲方有权扣除乙方已缴纳的履约保证金。

甲方无正当理由逾期返还履约保证金的，经乙方两次催告后仍未返还的，每逾期一日向乙方支付 0.01%的违约金。

3. 如果乙方交付的标的物是分批交付完成的，甲方以最后交付的标的物安装调试、验收合格后再支付剩余尾款。

4. 双方约定合同价款以支票 ☐ 汇票 ☐ 银行转账 ☒ 其它 ☐ 进行支付。

（三）、包装和运输

原厂包装我公司自行组织运输。

（四）、质保期及服务要求

我公司到货验收后 36 个月质保并提供完善的技术服务。

（五）、培训要求

需要培训后才能操作使用的仪器设备，我公司提供现场技术培训，保证使用人员能独立操作。

（六）、验收要求

我公司保证产品外形、包装完好；提供必要的设备技术资料（如说明书等）

（七）、售后服务承诺

我公司（北京新士利成科技有限公司）作为岛津企业管理(中国)有限公司的合法授权代理商，本次投标项目（食品质量评价系统、原位探针分析系统）售后服务由岛津企业管理(中国)有限公司全权负责，我公司全权配合【后附厂家售后服务方案及售后承诺】。

（八）、供应商售后服务网点

序号	姓名	岗位	联系电话	网点地址
1	王翌	项目负责人	18600211536	北京市昌平区满井胡同 135 号院 2 号楼 12 层 1210
2	孙学海	工程师	13426272894	北京市房山区良乡工业区 百花路甲 6 号 1 幢一层 101, 二层 201/202
3	李军	工程师	18610899694	北京市大兴区丰顺街 62 号 B2 号库 A 单元

售后服务方案

1、北京售后服务体系

岛津通过自身的分析仪器客户支持中心连同在各地的岛津技术服务站点，以提高客户满意度为中心，构架起售后服务的五位一体的完整体系。

岛津人秉承“客户的满意，我们的目标”的服务理念，凭借自身优秀的技术实力和国际化的管理团队，全力打造完整的服务体系。以提高客户满意度为中心，着眼于为客户提供更及时、更高效、更便捷的服务而不断努力、开拓创新。岛津公司在为您提供各类先进的分析仪器的同时，通过公司的客户支持中心进一步为您提供全方位的技术服务支持。客户服务中心由 Call center 客户支持热线、技术部、分析中心以及部件中心组成，构筑起全面、快速地为用户提供服务的体系。岛津完备的客户支持体系正是您分析工作一路畅通的保证。岛津售后服务人员有 517 人，其中技术工程师达到了 498 人。

岛津的售后服务体系包括 8 个部分，所有服务均按照 ISO9001:2000 国际质量管理体系标准认证，UKAS 依照 ISO9001:2008 国际质量管理体系认证。

客户支持热线电话：

在线提供有关岛津分析仪器的故障咨询、仪器报修、应用支持服务、受理产品信息、仪器培训、资料索取、部件编号查询及事件投诉等方面的咨询。服务时间：周一至周五（8：30-12：00 / 13：00-17：30）

技术服务部

技术服务部向用户提供光谱仪、色谱仪、电子天平等分析仪器设备的安装调试、操作指导、维修等方面的技术服务。除在公司内设有技术服务部门外，还在全国设立了大约 89 个维修点。

服务内容：

- a、仪器安装调试；
- b、仪器使用及日常维护现场培训；
- c、仪器维护及维修；
- d、定期的仪器巡检；
- e、产品质量的跟踪

岛津培训服务方案

依托于岛津的售后服务体系，岛津为客户提供充分的培训资源。每台仪器培训方式、内容、人数及培训水平如下表。

序号	培训方式及地点	培训内容	培训人数	培训天数
1	安装现场培训	基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修	人数不限	3-5天
2	分析中心培训	仪器原理、基本操作、分析方法、维护维修、真机操作	2	3-5天
3	技术交流	专项应用	人数不限	不定

食品质量评价系统课程安排

三重四极杆气质联用仪以其高灵敏度和高选择性越来越多的应用于食品安全、环境监测、生命科学、刑侦司法等各个领域，成为一种非常重要的定性定量分析方法。为了帮助使用岛津三重四极杆气质联用仪和 GCMSsolution 工作站软件的用户尽快掌握相关软硬件知识、使用技巧特开设此课程。此课程包括气相色谱串联质谱理论、GCMSsolution 工作站操作、样品分析和仪器日常维护保养等内容。

讲解内容

1、介绍培训安排和培训课程以及相互介绍

2、气相色谱串联质谱理论

- 1) 进样口（分流/不分流进样口）结构及进样方式
- 2) 色谱柱类型、常用固定液类型及应用
- 3) 质谱电离方式（EI、NCI、CI）及应用
- 4) 四极杆质量分析器分离原理
- 5) 串联质谱工作原理及各种数据采集方式

3、GCMSsolution 工作站软件操作

- 1) 实时分析-系统配置、仪器开机关机说明
- 2) 实时分析-分析参数编辑和 MRM 方法设定
- 3) 实时分析-系统检漏及调谐
- 4) 数据处理-定性参数设定及定性操作、定性报告制作

- 5) 定量操作-创建化合物表
- 6) 定量操作-制作标准曲线、未知物定量
- 7) 定量分析报告制作
- 4、仪器日常维护及保养知识介绍
- 5、进样口、色谱柱、离子源的维护操作演示
- 6、实际样品分析、定性定量练习操作
- 7、问题与讨论

原位探针分析系统课程安排

三重四极杆质谱仪是液质联用仪中最广泛应用的质谱仪之一，由于高灵敏度、定量准确性高、宽线性范围等优点，被广泛应用到食品分析、医药研究、环境分析、化学化工、法医学等各种领域。为了帮助配置岛津三重四级杆液相色谱质谱联用仪及 LabSolutions 软件的基础用户掌握相关硬件和软件知识，提高仪器的使用效率，特开设此课程。此基础课程包括三重四极杆质谱仪的基本原理、仪器的结构特点、软件各功能讲解（方法建立、数据采集、定量分析、报告模板等）和仪器的维护保养等内容。

讲解内容

1、基础知识内容讲解

- 1) 质谱基础知识简介
- 2) LCMSMS 硬件基础
- 3) LCMSMS 离子化接口
- 4) LCMSMS 工作模式
- 5) 调谐及仪器日常维护

2、LabSolutions 软件的操作

- 1) LabSolutions 整体介绍
- 2) 实时分析方法参数设置
- 3) MRM 参数优化、单次分析和批处理分析操作

4) 样品定性分析和定量分析

5) 报告模板制作及报告打印

3、客户操作练习

1) MRM 方法优化与数据采集

2) 建立校准曲线并定量分析样品

3) 报告模板制作与打印

4) 实时答疑讨论

4、仪器维护演示操作

1) LC 的维护

2) MS 离子源和 DL 管的维护

3) 解答客户疑问

1、 安装现场培训

仪器到货后，岛津将委派专业的工程师上门进行仪器安装和现场培训。一般仪器安装和培训的时间为3-5天，用户可以安排相关人员全程进行观摩学习。仪器安装调试后工程师将进行现场培训，现场培训不限人数，根据用户现场清况进行安排。

现场培训是一次初级的培训，岛津工程师具有丰富的培训经验和完善的培训流程，工程师将针对用户现场提出的问题以及用户日常工作内容进行仪器原理、操作方法以及简单维护进行细致讲解，以帮助用户尽快掌握仪器的操作使用。现场培训的目的是使用户能够独立使用仪器进行简单的操作，对仪器的使用形成流程化的记忆和熟练度，保证用户可以亲自开展日常工作。

2、分析中心集中培训

分析中心的集中培训是一次中级的培训，我们一般建议用户使用岛津仪器3个月后参见分析中心的集中培训。经过三个月的使用，用户对于仪器的基本操作已经熟悉，对于自身使用情况以及碰到的问题已经有了自己的明确看法，参加中级水平的培训正好合适。

岛津所投标的每台仪器都包含培训名额2名，具体参见招标要求。用户可以根据自身情况选择到岛津北京、上海、武汉、成都、广州的培训中心进行集中培训。集中培训的课程目录和时间安排用户可以通过岛津官网或者拨打800-810-0439进行查询。同时岛津的售后服务部门也会不定期咨询用户的培训需求，为用户安排培训。

岛津集中培训采用小班授课的模式，授课规模不超过16人。根据仪器类型的不同一般培训时长为3-5天不等。岛津的集中培训有标准的培训流程和培训内容，一般包括，详细的分析原理，包括色谱原理，仪器的设计及部件工作原理，化合物分析及消耗品选择原理及常规经验；仪器的操作和软件应用，针对岛津软件的独特功能和使用方法，对用户进行详细介绍和培训，尤其是对于实际工作中常用的功能以及提高效率的功能进行重点讲解；仪器的常规维护和维修，对仪器简单维护的判断方法，消耗品的更换手段，仪器故障排查及修理等内容进行培训；真机上机操作培训，岛津分析中心都有相应的上机培训实验室，一人一台机器进行真机上机操作，针对前期培训的内容进行练习，同时可以根据自身日常工作进行练习和探讨。

3、技术交流

岛津要求此项目团队中销售人员以不低于1次/月的频率到用户现场走访调研，及时反馈用户工作中遇到的问题和需求，积极为用户协调岛津资源，包括应用技术人员支持或售后维护团队支持等。根据用户实际情况，岛津销售会邀请不同级别的应用工程师或售后工程师为用户提供服务。提升用户工作效率，提升用户满意度。对于用户提出的疑难问题点及时反馈给公司主管，从急从快为用户解决问题。

根据用户工作需求以及实验室发展情况，岛津非常愿意为用户提供技术交流的支持。在用户购买仪器前，使用仪器中以及碰到问题后岛津都将积极安排技术人员与用户进行交流。同时，用户还可以选择到岛津实验室进行现场考察，对仪器真机、仪器性能、实际操作以及现场做样等内容进行详细的考察了解。

2、售后服务承诺书

一、技术资料

1. 对合同设备提供完整的技术资料，包括目录、安装指导书、操作使用说明书、维修维护保养手册和服务记录，品质证明、技术规格书、技术保证指标。以上各种资料提供给买方指定的现场用户1套（中文版），与合同设备同期运抵现场；

2. 除非合同另有规定，所有技术资料都适用公制单位并用中文或英文陈述和解释。

二、检验

1. 对合同设备进行检验并出具质量合格证和检验记录，有关费用由卖方负担。卖方应将质量合格证和检验记录提交给买方。

2. 合同设备到达工作现场后，买方或买方指定的收货人将对合同设备的外观、规格和数量进行检验。如果在开箱检验中发现交付的合同设备有短少、缺陷或其它与合同规定不符合的情况，买方将向卖方提交短货清单，卖方应予补发或更换。卖方有权自费派人到现场参加开箱验货。如双方对验货有争议，可申请由现场当地商检或质量监督部门出具证书，该证书可作为买方向卖方提出索赔的有效证据。

3. 如果在验收考核和保证期内发现合同设备存在缺陷，不论该缺陷是由于何种原因（包括但不限于隐蔽缺陷或使用不适当的原材料）引起的，买方均有权提请商检/质量监督部门进行检验并有权凭检验证书向卖方提出索赔。

4. 如果技术资料中规定的检验标准不完全，商检/质量监督部门有权按照买方国家的现行标准和/或其它该部门认为合适的标准进行检验。

三 技术服务和考核验收

1. 合同设备的安装、调试、预试运行、试运行由岛津公司专业技术人员负责，验收考核由双方共同进行。

2. 对合同设备的验收并不能免除卖方在保证期内对合同设备应承担的责任。

3. 合同设备的验收由买方主持并在验收证书上签字。

四 保证

1. 卖方保证合同设备是全新、技术先进、质量优越、没有设计和材料及工艺缺陷，适合合同规定的用途和目的。

2. 卖方保证所交付的技术资料完整、清楚、正确，能够满足合同设备安装调试、试运行、验收考核、日常操作和维修的要求。

3. 岛津公司保证及时派遣合格的技术人员对合同设备的安装、调试、预试运行、开通、试运行、验收考核、验收、操作和维修提供必要、正确和充分的技术服务和技术培训。

4. 卖方保证合同设备和技术资料不会侵犯任何第三方的权利或被任何第三方提起侵权之诉。如果买方因在中国境内使用合同设备和/或技术资料被诉称侵犯了专利、商标或其他知识产权，买方应通知卖方并由卖方以买方名义以及在此买方的协助下处理与第三方的诉讼事务，卖方应赔偿买方由此遭受的任何花费、赔偿或损失。

5. 保修期为验收后 3 年。在保证期内卖方应保证提供及时充足的技术支持和服务，以及备品备件和消耗品的供应。如果卖方原因合同设备停机，保证期应按停机时间延长。如果合同设备不良运行是由买方不当使用造成的，卖方对此不负责任。

6. 如果在保证期内合同设备因卖方的原因违反了上述保证，卖方应立即对有关合同设备进行修理或更换并赔偿买方遭受的损失。

7. 岛津公司保证在保证期满后十年可向买方提供合同设备所需的备品、备件、易耗品。

五. 培训

1. 免费培训:除现场培训以外，岛津公司保证每台仪器 1 人专业培训. 详见培训方案。

2. 培训内容:用户根据自己需要进行选择课程

3. 分析仪器基础操作课程(基本原理, 仪器软件, 高级应用, 日常维护) (3 天)
(免费)

4. 培训方式:岛津总部及分公司可选

网站视频:官方网站: <https://support.shimadzu.com.cn/vedio/index.html>

5. 仪器信息网公开课

6. 官方微信培训及报修

3、保修期外售后服务方案

如仪器发生故障, 设备出现故障后, 客户首先报修。在接到采购人通知后 2 小时内响应, 在采购人发出维修通知后 24 小时内到现场进行设备检修, 工作日内 48 小时内派工程技术人员到达现场或通过远程诊断方式对故障作出判断, 并予以解决。一般故障 1 天内解决, 重大故障 3 天内解决。

一、岛津客服热线: 800-810-0439 (固定电话拨打)

400-650-0439 (手机拨打)

工作时间段, 我们为您提供岛津分析仪器的故障咨询, 仪器报修, 应用支持服务, 受理产品信息, 仪器培训, 资料索取, 消耗品采购等方面咨询。

二、岛津微信公众号

微信报修: 关注“岛津分析计测仪器售后服务”或者“岛津中国”

在您不方便致电或非工作时间, 可在线提交售后服务申请, 在工作时间段会有客服人员与您电话联系, 我们显示号码是 010-58103355, 请您注意接听。工作时间段, 也可以直接与微信在线客服咨询。

三、岛津官网

您可以再岛津官网 (www.shimadzu.com.cn) 客户服务标签下提交售后服务申请表单, 在工作时间段有客服人员与您电话联系。如需参加培训, 您可以在线报名, 选择您想参加的课程。报名成功后, 工作人员会为您预留座席并书面形式发送邀请函予以确认

四 技术交流培训

您可以联系销售, 为您单独举办技术培训服务班, 售后培训班等专场讲座。

五 耗材采购

岛津(上海)实验器材有限公司是岛津集团控股的专业消耗品销售公司, 为客户提供岛津分析仪器全系列消耗品、分析应用支持和售后服务。为完善客户实验室的使用条件, 岛津公司根据对业内的应用数据分析和资深技术人员的建议, 为客户提供实验室辅助设备的配套服务。

