

试剂耗材购销合同

甲方：北京市心肺血管疾病研究所

乙方：泰科兰博（北京）生物技术有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其有关法律法规，为明确甲乙双方的权利义务，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方同意签订本合同，共同遵守执行。

乙方承诺其是具有相关销售资质、合法诚信经营的企业。

甲方同意向乙方采购下列试剂：

1. 试剂名称、数量、产地及价格（详见附件）

试剂明细：见附件一（为本合同的一部分，具有同等的法律效力）

2. 成交价格（金额大写）：壹佰零壹万陆仟零肆拾元整（人民币）

¥：1,016,040.00

3. 交货地点：北京市心肺血管疾病研究所

4. 交货时间、方式：合同签订后 5-7 个工作日内，按甲方每批计划乙方必须负责将试剂运至甲方指定的地点，由甲方负责验收。乙方应随试剂向甲方提供使用说明书和质量标准及所要求的相关资料。

5. 包装及运费：试剂运输符合的相关国际惯例，试剂运达所产生的费用由乙方负责。运输途中的试剂破损及灭失风险由乙方承担，乙方承担运费。包装物符合 ISO14000 环境管理体系要求且不回收。

6. 付款方式：合同签订完成 30 日内，由乙方向甲方提供以下共计两份保函：（1）、合同总价 5% 的保函作为履约保函，保函期限为一年，试剂全部到达甲方指定地点后，经安装、调试、初检、试运行验收入



库合格后退还；（2）、合同总价 5%的保函作为质量保证金，保函期限为两年，待验收签字确认入库合格之日起免费保修期执行 12 个月后（若试剂无质量问题）退还。收到乙方开户银行保函后甲方向财政办理全额支付手续。甲方支付费用 7 日前，乙方应将对应金额的法定发票提供甲方审核，待审核通过后甲方按照合同约定向乙方一次性支付全部费用，如发票审核不合格或者乙方未按规定 提供保函的，甲方有权延期支付费用。

7. 质量保证：乙方提供的试剂必须符合试剂质量标准，并具有试剂生产企业质检部门试剂检验报告书。进口试剂须有进口试剂注册证和口岸药检所的检验报告书。试剂指标符合国际相关专业的要求，符合国家有关标准及行业规定。乙方所提供的试剂在有效期内出现质量问题，要按质量承诺，由乙方负责退货，并承担相应责任（包括但不限于经济责任）。

8. 验收标准：按照本合同规定的试剂名称、数量、规格、产地、品牌及功能等相关项目进行验收。验收合格后签署书面验收合格报告。如验收不合格，甲方有权拒收。

9. 保质期：试剂距有效期到期必须壹年以上，若乙方供应的试剂有效期在壹年以内（合同签订时起），按质量承诺要求，甲方可根据情况提出退货或换货，乙方必须按甲方要求给与退货或换货。

10. 合同变更：经双方协商一致，并共同签署书面变更协议或补充协议的，可以变更合同。

11、权利瑕疵

乙方在此向甲方承诺，其交付的试剂无其他权利瑕疵，权利瑕疵包括但不限于：

11.1 乙方向甲方提供的试剂侵犯第三人的合法权益，此种合法权益包括但不限于知识产权，并且此种知识产权不限于乙方所提供试剂本身，还包括乙方所提供试剂外包装所包含的零件、配件、部件所具有的知识产权。

11.2 乙方所提供的试剂已被有关部门查封、扣押、冻结。

11.3 乙方所提供的试剂属于违法试剂，所谓违法试剂包括但不限于乙方所提供的试剂属于走私试剂、被相关主管部门暂停销售、禁止销售或被有关部门列为不合格产品。

11.4 乙方所提供的试剂及试剂包装属于其自行或委托他人拼装、组装形成的，无论拼装、组装的零部件是否属于二手、废旧材料，此种拼装、组装形成的试剂均属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.5 乙方所提供的试剂及试剂包装虽不是其自行或委托他人拼装、组装形成的，但乙方明知或乙方虽未明知但没有履行应尽的注意义务而向甲方交付的，此种情形属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.6 乙方与甲方签订本合同时，已经不具有销售本合同所约定的试剂的资质的。

11.7 乙方与甲方签订本合同时，虽仍具有销售本合同所约定的试剂的资质，但相关主管部门已经受理了第三人的投诉、或相关主管部门对乙方已经实施了检查，且乙方在签订本合同之后被主管部门取消销售本合同约定试剂的资质的。

11.8 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后准备解散或解散的。

11.9 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后将进入或已经进入破产程序的。

11.10 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后被本合同所约定的试剂的生产商或总代理商或销售商或总销售商取消销售授权的。

11.11 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后因包括但不限于法定代表人、大股东、董事长、经理、实际控制人等任何对乙方自身的运营有影响的自然人或法人股东，因自身健康原因或违法行为或任何原因，导致包括但不限于乙方无法持续、稳定运营，或造成乙方雇员更换频繁等情形出现的。

11.12 双方关于其他属于权利瑕疵情形的约定。

12. 违约责任：

(1) 甲乙双方应按照本合同约定审慎、诚实的履行本合同，任何一方违约的，违约方应承担违约责任，同时守约方有权选择解除本合同。

(2) 对于违背承诺拖延交货时间或付款时间的一方，每拖延一天须支付另一方合同额的 0.5% 作为违约金。乙方拖延 10 日仍未交货的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(3) 质量验收不合格或检定结果未能通过技术监督鉴定标准，甲方有权要求乙方退货或更换新试剂，由此而产生的经济损失由乙方负责。若更换，更换一次后仍不合格，甲方要求退货的，乙方应当负责退货，并赔偿给甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同，此外甲方有权要求乙方支付合同总金额 30% 的违约金。

(4) 乙方交付的试剂数量不符, 甲方有权拒绝接收试剂, 并要求乙方在五个工作日内按照合同约定的数量交付试剂, 乙方拒不交付的, 甲方有权解除合同, 不予支付任何费用, 并要求乙方承担本合同总金额的 30% 违约金。

(5) 乙方交付的试剂名称、型号、品牌、产地不符合甲方要求, 若在验收阶段, 甲方有权拒绝接受试剂, 并有权要求乙方在 30 个工作日内重新交付符合标准的试剂。若已经接受试剂, 甲方有权要求乙方在 30 个工作日内更换试剂。乙方拒绝更换或重新交付, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担本合同总金额的 30% 违约金。

(6) 乙方应保证试剂质量符合标准, 如因设备质量问题造成甲乙双方任何一方或第三方人员伤亡或财产损失的, 均由乙方承担全部赔偿责任, 同时甲方有权解除合同。

(7) 如乙方在搬运、安装设备的过程中造成甲乙双方或第三方人身财产遭受损害的, 应由乙方承担全部责任, 同时甲方有权视具体情况选择解除本合同。

(8) 乙方未按约定提供售后服务的, 甲方有权聘请第三方进行服务, 费用由乙方承担, 同时甲方有权解除合同, 并有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(9) 如乙方违反本合同第 11 条之约定, 甲方有权解除合同, 同时甲方有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(10) 本合同所约定的违约金不足以弥补因乙方违约致使甲方所遭受的损失, 甲方有权要求乙方补足差额。

(11) 如乙方违反合同义务,甲方有权优先从质保金中优先扣除相应的违约金,不足部分乙方仍然需向甲方支付违约金。

(12) 乙方在合作期间及合作结束后,未经甲方书面同意,不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中,使用甲方(含全称和简称等)的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系,包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。如违反本条内容,甲方有权要求乙方停止此侵权行为,并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失(包括直接损失及间接损失)

13. 不可抗力:指不能预见、不可避免,并不能克服的事件,这种客观情况已经或可能对公司的业务及发展前景产生实质性的不利影响。包括但不限于:政府强令关闭,国家政策禁止,战争,自然灾害等。遇到上述客观情况一方应尽快将客观情况通知对方,并向对方提供相应的法律证明文件和政府文件及其他权威资料。因上述事件不能履行合同的,应及时书面通知对方,减少对方的损失,并根据该事件的影响程度,部分或全部免除责任。

14. 争议处理:在合同履行的过程中,双方发生争议,应先协商解决。经协商不能解决的,任何一方可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

15. 合同的组成部分:(本合同,试剂清单,售后服务承诺书,招标文件,投标文件,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。

16. 合同的生效：本合同自双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。

17. 合同份数：本合同正本一式四份，甲方三份，乙方一份，具有同等效力。

(此页无正文)

甲方：北京市心肺血管疾病研究所

地址：北京市朝阳区安贞路2号

法定代表人签字：

委托代理人签字：

开户行：

账号：

日期：2015年6月12日

乙方：泰科兰博（北京）生物技术有限公司

地址：北京市昌平区回龙观镇黄平路19号院4号15层1501

法定代表人签字：

委托代理人签字：

开户行：招商银行北京回龙观支行

账号：110913153810701

日期：2015年6月11日

附件一：试剂清单

[illegible]

附件二：售后服务承诺书

致：北京市心肺血管疾病研究所

在参与本次项目名称：基于创新靶点的小分子化合物的研发及治疗高血压病的研究项目（第4包），项目编号：KJY20250770 投标中，针对本项目的售后服务作出完全满足项目需求的售后服务承诺：

1. 响应时效：7×24 小时客服，技术支持 30 分钟内响应，紧急问题 4 小时出具解决方案。
2. 质量保障：所有产品提供原厂质检报告，质量问题无条件退换（到货 7 日内），终身质量追溯。验收合格后，至少提供一年内的产品质量售后服务。
3. 供应链保障：针对常用试剂耗材，建立区域中心仓+客户备件库 两级储备，确保紧急订单 48 小时达。
4. 增值服务：终身免费提供技术支持及咨询服务。

具体的实施方案如下：

一、方案概述

本售后服务方案旨在为客户提供全方位、高质量、高效率的售后保障，从响应时效、质量保障、供应链保障和增值服务等多个维度出发，切实解决客户在产品使用过程中遇到的各类问题，提升客户满意度和忠诚度，树立企业良好的品牌形象。

二、响应时效保障

（一）7×24 客服体系

1. 人员配置：组建专业的客服团队，涵盖售前咨询、售中跟进和售

后支持人员。客服团队实行三班倒制度，确保全年 365 天、每天 24 小时均有客服人员在线，及时响应客户需求。客服人员需经过严格的产品知识、沟通技巧和服务流程培训，具备良好的问题分析和解决问题的能力，能够快速理解客户问题并提供准确的解答和引导。

2. 多渠道接入方式：为客户提供多样化的沟通渠道，包括但不限于电话热线（热线电话：4006551056）、在线客服平台（如企业官网、微信公众号等）、电子邮件和售后专员联系方式（13911671006 并 24 小时开机）。客户可根据自身习惯和需求，选择最便捷的方式与客服取得联系。电话热线设置智能语音导航，可快速转接至相应的客服人员或服务部门。

3. 响应流程：客户通过任意渠道发起咨询或问题反馈后，客服人员需在 10 秒内做出响应，礼貌问候并询问客户需求。对于简单问题，客服人员应直接在沟通中给予明确解答；对于无法当场解决的问题，客服人员需详细记录客户信息（包括姓名、联系方式、产品型号、问题描述等），并将问题及时提交至相关技术支持部门或售后服务团队，同时告知客户预计的处理进度和反馈时间。

（二）技术支持响应

1. 响应时间承诺：技术支持团队在接到客服提交的问题后，必须在 30 分钟内与客户取得联系，进一步了解问题的详细情况。技术支持人员可通过电话、远程协助等方式与客户沟通，分析问题产生的原因，并提供初步的解决方案或指导客户进行简单的故障排查和处理。

2. 紧急问题处理：对于紧急问题（如影响产品正常运行，导致生产

停滞、安全隐患等的问题），技术支持团队需在与客户沟通后的 4 小时内出具详细的解决方案。解决方案应包括问题原因分析、处理步骤、所需配件或资源清单以及预计恢复时间等内容。若问题无法通过远程方式解决，技术支持人员应根据实际情况尽快安排现场服务，确保在最短时间内解决问题，减少对客户业务的影响。

3. 技术支持团队建设：定期组织技术支持人员参加内部培训和外部技术交流活动，不断提升其专业技术水平和解决复杂问题的能力。建立技术知识共享平台，将常见问题的解决方案、技术案例等进行整理和归档，方便技术支持人员随时查阅和学习，提高问题处理的效率和准确性。

三、质量保障体系

（一）原厂质检报告

1. 报告获取与审核：在产品采购环节，确保所有产品均附带原厂出具的质检报告。质检报告应包含产品的各项技术参数、性能指标、检测结果等详细信息，以证明产品符合相关质量标准和要求。收到产品后，企业质量检验部门需对质检报告进行严格审核，核对报告内容与产品实际情况是否一致，确保质检报告的真实性和有效性。
2. 报告存档与管理：建立完善的质检报告档案管理系统，将每份质检报告进行电子存档和纸质备份，并按照产品类别、批次、采购时间等信息进行分类管理，便于后续查询和追溯。同时，定期对质检报告档案进行整理和更新，确保档案资料的完整性和准确性。

（二）质量问题退换货

1. 退换货政策：自客户收到产品之日起 7 日内，如发现产品存在质量问题（非人为损坏），客户可凭购买凭证和产品质检报告申请无条件退换货。对于符合退换货条件的产品，企业将承担往返运费，并在收到退回产品后的 3 个工作日内完成退换货处理，为客户更换全新产品或办理退款手续。

2. 退换货流程：客户通过客服渠道提出退换货申请，客服人员核实客户信息和产品情况后，为客户提供退换货申请单和退货地址。客户按照要求填写申请单，并将产品妥善包装后寄回。企业收到退回产品后，质量检验部门对产品进行二次检测，确认存在质量问题的，按照退换货政策进行处理；如检测结果显示产品无质量问题，将及时与客户沟通说明情况，并将产品寄回给客户。

（三）终身质量追溯

1. 追溯体系建设：建立产品质量追溯系统，为每一件产品赋予唯一的身份标识（如条形码、二维码、电子标签等），通过该标识可以追溯产品的生产批次、原材料来源、生产工艺、质检记录、销售渠道等信息。在产品生产、仓储、物流和销售等各个环节，均需对产品身份标识进行信息采集和录入，确保产品质量信息的完整性和可追溯性。

2. 追溯应用场景：当产品出现质量问题或客户对产品质量提出疑问时，企业可通过质量追溯系统快速查询产品的相关信息，分析问题产生的原因，并采取针对性的措施进行处理。同时，质量追溯系统也可为企业的质量改进和管理提供数据支持，帮助企业不断优化产品生产流程和质量控制体系。

（四）产品质量售后服务

1. 售后服务期限：在产品验收合格后，企业至少为客户提供一年内的产品质量售后服务。在售后服务期内，对于因产品质量问题导致的故障或损坏，企业将免费提供维修、更换配件等服务（不包括人为损坏和不可抗力因素造成的损坏）。

2. 售后服务内容：除免费维修和更换配件外，售后服务还包括定期回访、产品维护保养指导、软件升级（如涉及）等服务。售后服务团队将定期通过电话、邮件或上门拜访等方式对客户进行回访，了解产品的使用情况和客户的满意度，收集客户反馈的意见和建议；同时，为客户提供产品维护保养的专业指导，帮助客户延长产品使用寿命，提高产品性能和稳定性；对于具备软件功能的产品，及时为客户提供软件升级服务，确保产品功能的不断完善和优化。

四、供应链保障机制

（一）区域中心仓+客户备件库两级储备

1. 区域中心仓建设：根据市场分布和客户需求情况，在全国范围内合理布局区域中心仓。区域中心仓选址需考虑交通便利性、物流配送效率和仓储成本等因素，确保能够快速覆盖周边区域的客户需求。区域中心仓配备专业的仓储管理系统和设备，对常用试剂耗材进行分类存储和管理，实时监控库存水平，确保库存充足且合理。

2. 客户备件库设置：对于重点客户或对产品供应及时性要求较高的客户，企业将根据客户需求和产品使用情况，在客户现场或附近设置客户备件库。客户备件库由企业和客户共同管理，企业负责定期补充

库存，确保备件库内的产品种类和数量能够满足客户紧急需求；客户负责备件库的日常保管和使用登记，及时反馈备件使用情况和需求信息。

3. 库存管理与监控：建立统一的库存管理平台，实现区域中心仓和客户备件库的库存信息实时共享和动态监控。通过数据分析和预测模型，对常用试剂耗材的需求进行精准预测，合理安排采购计划和库存补充，避免库存积压或缺货情况的发生。同时，定期对库存进行盘点和清查，确保库存账实相符。

（二）紧急订单配送

1. 配送响应：对于紧急订单，企业承诺在接到订单后的 2 小时内完成订单审核和备货工作。物流配送部门根据订单信息和客户地址，选择最优的配送方式和物流合作伙伴，确保订单能够及时发出。
2. 配送时效：通过与优质物流企业合作，建立快速物流通道，确保紧急订单在 48 小时内送达客户指定地点。在配送过程中，企业将实时跟踪订单物流信息，并通过短信、邮件或客服平台等方式及时向客户反馈订单配送进度，让客户随时了解订单状态。
3. 特殊情况处理：如遇不可抗力因素（如自然灾害、疫情等）导致物流配送受阻，企业将及时与客户沟通说明情况，并积极协调其他物流资源或采取应急配送方案，尽可能缩短订单配送时间，减少对客户业务的影响。

五、增值服务内容

（一）终身免费技术支持及咨询服务

1. 技术支持服务：客户在产品使用过程中，无论是否在售后服务期内，均可享受终身免费的技术支持服务。技术支持团队将通过电话、远程协助、现场服务等多种方式，为客户提供产品安装调试、故障排除、性能优化等方面的技术支持，确保客户能够正常使用产品并充分发挥产品性能。
2. 技术咨询服务：为客户提供专业的技术咨询服务，解答客户在产品选型、技术方案设计、应用场景拓展等方面的疑问。技术咨询团队由具有丰富行业经验和专业技术知识的工程师组成，能够根据客户的实际需求和业务特点，提供个性化的技术建议和解决方案。
3. 服务渠道与方式：客户可通过客服热线、在线客服平台、电子邮件等方式向技术支持和咨询团队提出服务请求。技术支持和咨询团队将在规定的响应时间内与客户取得联系，并根据问题的复杂程度和紧急程度，选择合适的服务方式进行处理。对于复杂问题，技术支持和咨询团队将成立专项服务小组，进行深入研究和分析，确保问题得到妥善解决。

（二）其他增值服务拓展

1. 培训服务：根据客户需求，为客户提供免费的产品使用培训和技术培训服务。培训内容包括产品操作方法、维护保养知识、常见故障处理等方面，培训方式可采用线上培训（如视频课程、直播授课等）和线下培训（如现场培训、集中授课等）相结合的方式，确保客户能够熟练掌握产品使用和维护技能。
2. 定制化服务：针对客户的特殊需求和个性化要求，企业提供定制

化的产品和服务解决方案。从产品功能定制、外观设计到售后服务模式优化，企业将与客户进行深入沟通和合作，充分满足客户的差异化需求，为客户创造更大的价值。

3. 行业信息共享：定期为客户提供行业动态、技术发展趋势、政策法规解读等信息服务，帮助客户及时了解行业最新资讯，把握市场发展机遇，提升企业竞争力。信息服务方式包括定期发送行业资讯邮件、举办行业研讨会和交流会等。

六、售后服务质量监控与改进

（一）服务质量监控

1. 客户满意度调查：建立完善的客户满意度调查机制，通过电话回访、在线问卷、邮件调查等方式，定期对客户进行满意度调查。调查内容涵盖服务响应速度、问题解决效果、服务态度、产品质量等多个方面，全面了解客户对售后服务的评价和意见。
2. 服务过程监控：通过客服系统、售后服务管理平台等工具，对售后服务的全过程进行实时监控。监控内容包括服务响应时间、问题处理进度、服务人员工作状态等，及时发现服务过程中存在的问题和不足，并采取相应的措施进行纠正和改进。
3. 质量数据分析：对售后服务过程中产生的各类数据（如客户咨询记录、问题处理记录、产品质量反馈等）进行收集、整理和分析，通过数据分析发现服务质量和产品质量存在的潜在问题，为质量改进和管理决策提供数据支持。

（二）服务质量改进

1. 问题整改：针对客户满意度调查、服务过程监控和质量数据分析中发现问题，制定详细的整改计划，明确整改责任人和整改期限，确保问题得到及时有效的解决。同时，建立问题整改跟踪机制，对整改情况进行定期检查和评估，确保整改措施落实到位。

2. 流程优化：根据售后服务实践和客户需求变化，不断优化售后服务流程，简化服务环节，提高服务效率和质量。定期对售后服务流程进行评估和审查，及时发现流程中存在的不合理之处，并进行调整和改进。

3. 人员培训与考核：加强对售后服务人员的培训和考核，定期组织业务培训和技能提升活动，提高售后服务人员的专业素质和服务水平。建立科学合理的绩效考核制度，将服务质量、客户满意度等指标纳入考核体系，对表现优秀的售后服务人员进行表彰和奖励，对考核不达标人员进行培训和辅导，确保售后服务团队整体素质的不断提升。

七、总结

本售后服务方案通过构建完善的响应时效保障、质量保障、供应链保障和增值服务体系，以及建立有效的售后服务质量监控与改进机制，为客户提供全方位、高质量、高效率的售后保障。企业将严格按照本方案执行售后服务工作，不断提升售后服务水平，满足客户日益增长的需求，增强企业的市场竞争力，实现企业与客户共同发展。

承诺人： 泰科兰博（北京） 技术有限公司 （盖章）

附件三：分项报价表

序号	采购产品名称	单价 (元)	数量	单位	总价(元)	国产/ 进口	产品的生产企业 属于(大型、 中型、小微型)	备注
1.	炎症因子 ELISA 检测试剂盒	1400	380	盒	532000	国产	小型企业	
2.	基质金属蛋白酶 ELISA 检测试剂盒	1400	60	盒	84000	国产	小型企业	
3.	脂类代谢 ELISA 检测试剂盒	1400	105	盒	147000	国产	小型企业	
4.	重组蛋白	8750	18	瓶	157500	国产	小型企业	
5.	Annexin V-FITC/PI 细胞凋亡检测试剂盒	900	9	盒	8100	国产	小型企业	
6.	盒装灭菌 10ul 吸头、 200ul 吸头	515	71	箱	36565	国产	中型企业	
7.	盒装灭菌 1000ul 吸头	645	35	箱	22575	国产	中型企业	
8.	1.5ml 尖底离心管	350	30	箱	10500	国产	中型企业	
9.	6 孔细胞培养板	260	20	箱	5200	国产	中型企业	
10.	75cm2 细胞培养瓶，带透 气盖	630	20	箱	12600	国产	中型企业	
11.	合计（元）				1016040			

附件四：中标通知书



北京科技园拍卖招标有限公司
Beijing Science Park Auction & Tender Co., Ltd

中标通知书

泰科兰博（北京）生物技术有限公司

根据【项目编号：KJY20250770】基于创新靶点的小分子化合物的研发及治疗高血压病的研究项目（第4包）的招标文件和你单位于2025年5月28日提交的投标文件，经评标委员会综合评审，最终确定你单位为中标单位，中标金额人民币1016040元，大写：壹佰零壹万陆仟零肆拾元整。

请你单位在本中标通知书发出之日起30日内，按照采购文件确定的事项与采购人签订采购合同。

在你单位与采购人签订采购合同后5个工作日内，携带本通知书和贵公司开出的退投标保证金收据与我公司联系办理退还投标保证金事宜。

代理机构：北京科技园拍卖招标有限公司（盖章）



日期：2025年5月29日

地址：北京市海淀区万泉庄万柳光大西园6#楼0188邮编100089
Tel: 010-82575731 Fax: 010-82575350/5840 Http://www.bkpaizb.com