**一、服务地点：陕西科技大学指定地点**

**二、服务要求**

项目背景：

本项目涉及陕西科技大学前沿科学与技术转移研究院现代仪器分析中心（简称分析中心）20台检测分析设备，总价值约39255656.78元（见“需维保仪器清单”），分布于现代仪器分析中心各实验室。为实现设备故障快速维修、减少设备停机时间、提高检测准确率、保障检测任务的高效性和及时性，特寻求设备维护、维修服务商提供本项目要求的服务。

服务内容：

1. 供应商应保证在完全了解采购人的需求上完成本项目并提供详细的项目服方案。
2. 服务应包含所有原厂维修配件费及原厂工程师一切费用（不含日常耗材）及其他应有费用；每季度一次的上门巡访，在线故障排除；不定期对全部维保设备进行巡查检修，及时发现并解决问题。
3. 供应商针对此项目实施应成立售后服务项目小组，其成员应具备一定的专业素质，同时还应提供其参与的维修案例。
4. 在合同履行期间内，财产一切险免赔额：每次事故绝对免赔额2000元或损失额的10%，以高者为准；机器损坏险免赔额：每次事故绝对免赔额3000元或损失额的20%，以高者为准。
5. 供应商提供拥有功能完善的仪器维保管理系统平台网站及手机端APP，采购人以及仪器负责人员能够在整个维保维修过程中及时查看包括但不仅限于维修进展、维修记录、维修结果和记录管理等信息。
6. 供应商提供客户服务专线电话：确保24小时×365天有客服人员接听电话。
7. 响应时间：收到服务诉求通知2小时内响应，工作时间8小时内到达故障现场；原厂工程师在三个工作日内响应，五（十）个工作日(（不含订购配件时间）) 内到场开展工作。
8. 突发紧急事件时，协助校方做好设备保障工作,必要时提供应急预案。
9. 供应商与设备生产厂家建立良好的业务合作关系便于及时反馈沟通，能提供设备厂家或进口品牌合作业绩。
10. 供应商项目负责人或技术负责人应具有该项目设备清单中的设备或同类大型设备维修维护工作经验，并提供本项目维保主要产品类别相关维修业绩及案例证明。