

二、开标一览表

项目名称及标包：范县农业农村局 2023 年范县集体经济项目第一标包

项目编号：范采招标-2023-14



投标人名称	河南省中豫勘察设计有限公司	
投标报价	小写	5445000.00 元
	大写	伍佰肆拾肆万伍仟元整
投标内容	购置生产设备一批、配套设施及相应的运输、保险、安装、质保期内外售后服务	
合同履行期限	7 日历天	
供货地点	采购人指定地点	
质量要求	满足国家相关法律规定和现行行业标准与规范和招标文件要求	
质保期	1 年	
投标有效期	90 日历天（从投标截止之日算起）	
备注	/	

法定代表人或被授权人代表（个人电子签章或签字）：



单位名称：河南省中豫勘察设计有限公司（企业电子签章或加盖公章）

日期：2023 年 12 月 6 日

联系方式：13938562936



## 四、售后服务



### 1、售后服务方案

#### 1.1 售后服务体系简介

河南省中豫勘察设计院有限公司是一家从事设备安装工程勘察设计,设备安装工程项目管理,设备安装工程技术服务等业务的公司,成立于2015年10月27日,公司坐落在河南省,详细地址为:河南自贸试验区郑州片区(郑东)心怡路易元国际412室;经国家企业信用信息公示系统查询得知,河南省中豫勘察设计院有限公司的信用代码/税号为91410100MA3X4HJNXQ,法人是刘子进,注册资本为6000.000000万人民币,企业的经营范围为:设备安装工程勘察设计,设备安装工程项目管理,设备安装工程技术服务、技术咨询,设备安装工程总承包(以上经营范围凭有效资质证经营)。

公司具有机电设备安装工程施工总承包叁级,先后通过了ISO9001质量管理体系认证、ISO14000环境管理体系认证、ISO18001职业健康安全管理体系认证、AAA信用等级、售后服务认证五星级等体系认证。

我们公司拥有一支经验丰富、技术雄厚、吃苦耐劳、开拓进取的技术队伍,这支专业技术队伍包括了一个成功的经销商所要求的各方面专业知识、行业知识、系统规划、项目培训、以及上述各方面丰富的经验。他们勤劳、踏实,尽职尽责,有能力为本次投标提供切实、可靠的售后服务。

我们完善的售后服务是基于公司健全的支持服务体系和专业经验,通过与客户保持紧密的联系,及时了解和满足客户各方面的需求,并随时提供相应的技术支持,从根本上保障客户能够得到完善满意的售后服务。中豫公司的技术支持设备安装工程师在专业领域的经验能确保售后服务的有效性,如系统运行维护和定期检测、故障现场或远程诊断、分析和排除、主机操作系统和数据库系统版本的现场升级、硬件扩充升级或改型之后的应用系统切换和版本升级以及各种技术咨询等。

#### 1.2 服务理念

##### ◇ 实现客户满意

以客户为中心,强化服务意识,提高服务技能,以优质服务切实保障业务系统运行质量,实现客户满意。

##### ◇ 追求服务卓越

不断完善服务内容,追求服务的标准化、规范化、个性化,贴近客户,注重主动服务,塑造优质服务品牌,追求服务卓越。



- ◇ 促进持久双赢



### 1.3 服务宗旨和服务目标

为客户提供优质服务是河南省中豫勘察设计的不懈追求

- ◇ 为客户提供全方位的快捷服务与支持；
- ◇ 保障客户业务系统的运行质量，提高客户业务系统的整体效能；
- ◇ 帮助客户迅速解决问题；
- ◇ 帮助客户树立竞争优势，优化系统性能；
- ◇ 协助客户培养优秀维护人员。

“技术精湛、设备安装工程优质、响应及时、服务周到”，河南省中豫勘察设计有限公司通过不懈努力，追求卓越服务，协助我们的客户不断提高业务系统运行质量，降低运营维护成本，赢得最终用户的满意。

实现客户满意是河南省中豫勘察设计有限公司服务的最终目标。

### 1.4 售后服务模式

遵循国际管理要求，采用业界先进、高效、科学的方法，建设符合国情的先进服务团队。

为确保技术支持和售前售后服务的质量，完全满足客户对技术和服务的需求，河南省中豫勘察设计有限公司建立了完善的服务体系。

河南省中豫勘察设计有限公司为客户提供技术支持的专职部门，为了保障对用户本次项目的服务，该部门专门成立了本次项目的服务小组，该小组将配合设备安装工程项目实施组的专家，固定为本系统提供约定的服务内容，他们了解本系统的需求，掌握本系统的详细配置信息，基于本系统的特点提供相应的技术支持与方案咨询服务，保证本系统的稳定运行及将来系统的顺利升级。小组成员组成和分工如下：

- ◇ 一线客户服务设备安装工程师：主要负责处理一天 24 小时内的所有技术问题。
- ◇ 二线客户服务设备安装工程师：处理一级设备安装工程师不能解决的疑难问题。如果问题不能在限定时间内解决，则上报客户服务中心经理，由客户服务中心经理协调相关技术的资深设备安装工程师协助处理。如果问题仍然无法解决，则上报高级技术经理，如果情况无改观，则上报原厂商，与高级技术经理一起协助处理直到故障排除。
- ◇ 客户服务助理：对客户服务设备安装工程师提供支援，保障用户在任何情况下都能够与咨询服务小组取得联系，以获得及时的技术支援。同时人工辅助系统、问题监督、处理备件更换和备件库管理等工作。
- ◇ 客户服务经理：管理技术咨询服务小组以及针对用户的需求调动公司内部资源。
- ◇ 小组负责人（高级技术经理）：处理二线客户服务设备安装工程师不能解决疑难问题





及负责把问题申报各原厂商。



### 1.5 濮阳市本地化售后服务机构

河南省中豫勘察设计有限公司售后服务中心

电话：13938562936

我公司开通 24 小时电话技术支持呼叫中心 13938562936

服务工作时间：我公司对客户的服务坚持每周 7 天，每天 24 小时全天候服务。

举报电话：热线 12315

### 1.6 服务承诺

- ✧ 服务响应及时
- ✧ 解决问题有效
- ✧ 服务过程规范
- ✧ 服务内容全面

(1) 我们提供的设备是全新的，设备开箱合格率达到 100%。合格标准为连续测试 48 小时无故障，符合国家检测标准及该产品的出厂标准，不接受 OEM 产品。

(2) 我们负责免费送货、安装及人员培训。

(4) 指定专人为本项目提供售后服务；保修期内，定期巡检，每年 6 次；保修期后，提供优惠的合约保修。

(5) 河南省中豫勘察设计有限公司服务热线、求助邮箱、远程维护系统提供 7\*24 小时服务。

(6) 现场支持到达及响应时间承诺：

**故障件服务承诺：**

**服务时间：**接到报修能够 1 小时内响应，12 小时内到达现场解决问题。

**故障件修复调换：**接收故障件之日起，如不能及时修复在接到报修 24 小时内提供备用产品。

本次投标设备的维修由河南省中豫勘察设计有限公司负责；并由原厂商技术服务中心提供全面支持。



## 2、设备安装工程回访与保修

(1) 设备安装工程交工验收后，我公司将启动“设备安装工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解设备安装工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，设备安装工程一旦出现质量问题，我公司接到报修1小时内响应，12小时内到达现场解决问题，如不能及时修复在接到报修24小时内提供备用产品，为业主提供满意的后期服务。

(2) “设备安装工程回访与保修小组”由公司设备安装工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订设备安装工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

(4) 建立以专业组成的维修小组经常回访发现问题及时免费维修，并保证每月主动上门回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于施工原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响用户使用；对非施工原因造成的质量问题，我方将积极为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

## 2、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是设备安装工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务流的管理、一流的技术、一流的施流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的设备安装工程。

## 3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”

设备安装工程施工阶段服务目标：

在设备安装工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确的和潜在的服务需求，以达到设备安装工程预定的设备安装工程质量目标，实现对业主的承诺。

## 4、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

## 5、保修期限

设备安装工程保修期限：按合同和国家规定执行。

## 6、用户服务的组织机构和管理体系

### (1) 用户服务的组织机构



本设备安装工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成设备安装工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。设备安装工程竣工后，由公司直接负责对设备安装工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

## (2) 用户服务管理体系

### ①前期策划服务

设备安装工程开工前期，我公司可协助业主进行设备安装工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

### ②过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品设备安装工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为设备安装工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

## (3) 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

## (4) 定期服务

①在设备安装工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据设备安装工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式”。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

## (5) 后期延伸服务



保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如，局部免费维修。

#### 维修保护内容设备安装工程

完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的设备安装工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对设备安装工程的维护工作。

缺陷责任期内，设备安装工程回访与保修小组要定期对所建设备安装工程进行全画、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的设备安装工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

