




3) 售后服务方案（售后服务及优惠承诺）

① 投标人需制定详细的售后服务计划（包括技术人员、服务内容、服务方式、服务措施、培训服务方案等）

1.1 售后服务承诺书

质保期承诺	<p>质保期：自合同设备经当地政府部门特种设备安全监督管理部门监督检验合格之日起计，<u>一年</u>。</p> <p>质保期内实行售后三包服务，在质保期内对确由产品质量而非人为因素及不可抗力原因引起的零部件损坏予以免费更换。</p>
免费维保期承诺	<p>免费提供<u>一年</u>的维护保养，维保期间负责办理电梯年检工作。每月定期保养服务：电梯保养人员根据电梯维修工艺的要求，根据“【年、季、月】电梯保养计划表”所规定的时间和流程，按“全责保养（修）项目明细”所列的项目逐项实施全责保养。</p>
 保障承诺	<p>设备运转率：大于等于 99%。</p> <p>维修检测：每次维修后对整梯进行不少于 6 次安全运行测试，以保障电梯达到正常使用水平。</p> <p>重大节假日服务：重大节假日前再增加一次免费检修，如遇甲方有重大活动，按照甲方要求安排专人值班。</p> <p>一梯一档记录：将甲方每一台电梯的保养记录、故障现象、零部件更换情况进行归档。</p> <p>年检服务：我方将配合用户做好政府主管部门对用户电梯的设备年检工作，对政府部门提出的保养环节、部位的整改内容及时进行整改。</p> <p>区域维保网：将甲方免费纳入区域维保网以更好地降低维护成本，享受高品质服务。</p> <p>质量回访服务：在产品质保期内，按照“电梯保质期回访单”的项目要求，以每季度至少对用户实施一次，且每两次时间间隔不大于三个月的频次进行回访。质量回访人员将按回访要求对产品质量和运行状况进行了解，并对产品进行必须的现场检查或修理。</p> <p>备件保障：当备件停止生产的情况下，我方将事先将停止生产的计划通知甲方，使甲方有足够的时间采购所需的备件，在停止生产后，如甲方需要，我方免费向甲方提供备件的蓝图的图纸和规格。</p>
响应时间	<p>维保服务机构设立：地址：濮阳市华龙区恒大悦珑湾小区 2 号楼 2 单元 702；维保人员：贾绍普、许桂然，均具有特种设备安全管理和作业人员证；服务热线：400-825-9577。</p> <p>接到报修电话 10 分钟响应，售后维保人员 30 分钟内赶到现场进行维修，1 小时内排除故障；发生困人事故时 15 分钟到现场，并于 30 分钟内完成放人和故障排除，为业主提供 24 小时紧急维修服务；故障解决时间或启用应急措施保证系统</p>

	 <p>正常运行时间不超过 24 小时；我方负责对其提供的货物进行免费维修或更换，不收取额外费用。</p>	
24 小时服务承诺	<p>我方设有 24 小时急修中心，提供 7 天*24 小时/周的急修服务。在接到用户报修信息后，由急修中心通知相关维修站急修人员以最快的速度赶赴现场，迅速排除故障，并将故障原因反馈至我方售后服务管理部门，以便在今后采取相应的预防性措施。</p>	
承诺售后服务方案 	承诺的售后服务方案总纲	具体明细说明 (详见后附件)
	公司建立售后服务人员、配件供应的保障体系，为甲方提供百分之百的售后服务保障。	《售后服务及配件供应保障体系》
	提供专业的维保技术服务人员，自备维保专用工具，提供快捷方便的售后维保服务。	
	<p>电梯保养人员根据年度保养计划周期要求进行保养作业。每月对电梯进行 2 次维修保养（急修除外），其中间隔天数不超过 15 天一次。</p> <p>并在每半月维保的基础上增加【月度、季度、半年、年度】的定期检查维保项目，以消除潜在故障隐患；每次维保及检查都会记录，并经甲方签认。</p> <p>以上保养包含定期检查及故障维修的人工费及润滑油费用。</p>	《【年、季、月】电梯保养计划表》
	为项目提供明细的全责服务的保养（修）项目，让维保作业内容清晰明了。	《全责保养（修）项目明细》
	提供售后技术支持及保障措施，包括：质量保证、售后服务保障与支持、质量跟踪管理制度、用户定期访问制度、用户投诉及处理制度等为项目提供全方位保障售后服务，让业主无后顾之忧。	《售后技术支持及保障措施》
	<p>我方在质保期内为用户免费提供“用户手册”等电梯使用资料，并为用户培训电梯维护管理人员，使他们初步掌握一些电梯日常使用中的维修保养管理知识。我方在产品交货验收后对甲方人员或物业管理人员设备使用、故障排除培训（含指现场培训）。以使培训的人员掌握正确使用、安全、管理、保养和维修基本技术，以及设备的装配、电气控制和维护。</p> <p>为项目电梯提供安全事故等应急处理方案，使事故能快速妥善处理。</p>	《人员培训服务》 《安全事故应急处理方案》

(1) 实质性响应技术条款响应表

[illegible]

<p>魏建</p>			<p>器的高性能控制系统，集成式设计，接线采用插件模块化设计；插件接线，安装便利，快速交付使用，同时也提高了产品可靠性；</p> <ul style="list-style-type: none"> • CANBUS通讯，保证可靠的高速远距离数据传输，信号处理和指令传输更加迅速，提升了电梯运行的效率； • 符合欧洲EMC电磁兼容标准（EN版），抗干扰能力强，同时对其他电气设备不产生误导性干扰，系统稳定性好，可靠性高，提升客户乘坐体验 • 标配封星接触器，制动失效时系统将自动以慢速运行直至停止，杜绝“冲顶”和“蹲底”风险给乘客提供全面的安全保护； • 主板显示电梯状态及故障信息，便于发现和清除故障，维护简便，减少停梯时间，提升乘客价值； • 机房、轿厢均配置蓝牙设备，支持蓝牙调试和维保； • 丰富的外设资源，提供USB接口和网络接口； • 丰富的控制功能，满足客户多样化需求。 		
4	1.2主机	1.2主机：要求采用性能优良的永磁同步无齿轮曳引机。	<p>1.2主机：采用性能优良的永磁同步无齿轮曳引机。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 原厂设计制造，噪音低，出厂检测设备专业先进； • 采用永磁同步无齿轮曳引机； • 主轴设计安全，强度高，轴负载能力强，安全可靠； • 两侧独立块式制动器，曳引机制动力矩按照载重的 	无偏离	详见投标文件第15页

			<p>190%设计，单侧抱闸即能可靠制动，制动性能优异，保障乘坐安全；曳引机制动力矩定期自动监测，保障安全；</p> <ul style="list-style-type: none"> 采用NdFeB高性能磁钢，磁钢双层固定，稳定耐用，先进制造工艺确保磁钢性能一致性和稳定性； 高品质密封免润滑轴承，无需额外添加润滑油； 配置进口编码器，运行可靠，保障乘坐安全； 磁钢采用双层固定方式且配有电机过热保护装置，保证电机安全可靠的运行； <p>扁平式结构，外形尺寸小，有利于高效便捷的机房施工或改造；机房布置更紧凑，机房维保空间大，便于维护。</p>		
5	1.3门机	<p>1.3门机：要求采用高性能控制的交流VVVF控制技术的变频门机。</p>	<p>1.3门机：采用高性能控制的交流VVVF控制技术的变频门机。</p> <ul style="list-style-type: none"> 原厂设计，保证品质，蒂升电梯（原蒂森克虏伯）全球研发，完全知识产权，先进的德国技术和生产制造理念； 轿门系统设计开发经过300万次测试； 永磁同步变频门电机，高效节能，蒂升电梯（原蒂森克虏伯）品牌，提升客户品质和价值； 	无偏离	详见投标文件第17页
6	1.4门保护装置	1.4门保护装置：采用光幕保护。	1.4门保护装置：采用光幕保护。	无偏离	响应招标文件要求
7	1.5钢丝绳	1.5钢丝绳：要求采用电梯专用钢丝绳。	1.5钢丝绳：电梯专用钢丝绳。	无偏离	响应招标文件要求
8	1.6无障碍	1.6无障碍电梯要求配置	1.6无障碍电梯配置无障碍	无偏离	响应招标文件

	电梯要求配置无障碍设施。	无障碍设施。	碍设施。		要求
9	(二)电梯系统要求	要求提供采用最新的可靠微处理机技术，使电梯具有高运行效率和舒适平稳的驱动性能，具有节能和便于维修保养的故障诊断等系统。	提供采用最新的可靠微处理机技术，使电梯具有高运行效率和舒适平稳的驱动性能，具有节能和便于维修保养的故障诊断等系统。	无偏离	响应招标文件要求
10	2.1型号规格	在满足技术规格及要求的条件下，各投标单位详细明确所投标的投标品牌及产品型号。	在满足技术规格及要求的条件下，各投标单位详细明确所投标的投标品牌及产品型号。 投标品牌：蒂升电梯；产品型号：Meta200MRL、velino100	无偏离	响应招标文件要求
11	2.2供电电源	交流380伏，三相五线，50赫兹。	交流380伏，三相五线，50赫兹。	无偏离	响应招标文件要求
12	2.3噪音水平	符合国家有关标准规定。	符合国家有关标准规定。	无偏离	响应招标文件要求
13	2.4控制系统	2.4控制系统：采用全32位电脑网络化串行分散控制系统（不得采用双16位），串行传输通讯应能满足抗干扰能力强、实时性高、通信容量大等要求。拖动控制部分要求采用不低于VVVF变压变频调速的控制品技术。	2.4控制系统：采用全32位电脑网络化串行分散控制系统（不采用双16位），串行传输通讯能满足抗干扰能力强、实时性高、通信容量大等要求。拖动控制部分采用不低于VVVF变压变频调速的控制技术。 <ul style="list-style-type: none"> • 原厂设计制造； • 采用32位高性能处理器的高性能控制系统，集成式设计，接线采用插件模块化设计；插件接线，安装便利，快速交付使用，同时也提高了产品可靠性； • CANBUS通讯，保证可靠的高速远距离数据传输，信号处理和指令传输更加迅速，提升了电梯运行的效率； • 符合欧洲EMC电磁兼容标准（EN版），抗干扰能力强，同时对其他电气设备不产生 	无偏离	详见投标文件第16页

			<p>误导性干扰，系统稳定性好，可靠性高，提升客户乘坐体验</p> <ul style="list-style-type: none"> • 标配封星接触器，制动失效时系统将自动以慢速运行直至停止，杜绝“冲顶”和“蹲底”风险给乘客提供全面的安全保护； • 主板显示电梯状态及故障信息，便于发现和清除故障，维护简便，减少停梯时间，提升乘客价值； • 机房、轿厢均配置蓝牙设备，支持蓝牙调试和维保； • 丰富的外设资源，提供USB接口和网络接口； • 丰富的控制功能，满足客户多样化需求 		
14	2.5曳引机	<p>投标人在投标文件中提供国家级、省级、市级等第三方认证机构出具的曳引机能效等级2级及以上证书或报告，证明曳引机能效优势。</p>	<p>响应内容详见投标文件“三、其他资料；3.1 曳引机：投标人在投标文件中提供国家级、省级、市级等第三方认证机构出具的曳引机能效等级2级证书，证明曳引机能效优势”</p>	无偏离	详见投标文件第333页
15	2.6轿厢	<p>2.6轿厢：在所提供的井道尺寸基础上，要求提供最大尺寸的标准轿厢。轿体要求制作精良，左右对称，抗变形能力强，轿厢要求采用发纹不锈钢材质，符合相关安全标准。</p>	<p>2.6轿厢：在所提供的井道尺寸基础上，提供最大尺寸的标准轿厢。轿体制作精良，左右对称，抗变形能力强，轿厢采用发纹不锈钢材质，符合相关安全标准。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 原厂设计制造； • 独立轿架结构，360度减震和独立轿架设计，有效降低震动和噪音，良好的舒适感，提升乘坐体验；立柱和上梁厚度厚，强度高，稳定性好；轿厢结构坚固，结实耐用；独特的轿底设计，安全可靠，同时对底坑尺寸需求小，节省客 	无偏离	详见投标文件第18页

			<p>户土建成本；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 行业唯一，轿顶为2mm厚的整块钢板，板材厚实，强度高，结实耐用，结构稳固，可提供客户更多装修设计灵活性； • 安全钳及其提拉机构安装固定在上梁，预安装调试后出厂，安装调试简便可靠，易于维保； • 轿厢内采用节能环保LED照明，低能耗，不易损坏，降低客户使用维护成本，电压适应性也更好，范围可达85V-265V。 		
16	2.7轿厢内控制操纵盘	要求设有内层数显示器、状态显示灯、对讲机和内呼叫按钮等，提供给乘客方便的操作和显示电梯的主要运行状态。	设有内层数显示器、状态显示灯、对讲机和内呼叫按钮等，提供给乘客方便的操作和显示电梯的主要运行状态。	无偏离	响应招标文件要求
17	2.8门机系统	<p>2.8门机系统：要求采用控制的交流VVVF控制技术的变频门机，双门传动要求采用缆（塑胶齿带或钢丝绳等）式而非杆式机械传动机构。</p>	<p>2.8门机系统：采用控制的交流VVVF控制技术的变频门机，双门传动采用缆（钢丝绳）式而非杆式机械传动机构。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 原厂设计，保证品质，蒂升电梯（原蒂森克虏伯）全球研发，完全知识产权，先进的德国技术和生产制造理念； • 轿门系统设计开发经过300万次测试； • 永磁同步变频门电机，高效节能，蒂升电梯（原蒂森克虏伯）品牌，提升客户品质和价值； • 采用了蒂升电梯（原蒂森克虏伯）的专利产品门刀与轿门防扒门一体式设计，安装便利，可靠性高，轿厢在非门区范围时，轿门关闭良好并无 	无偏离	详见投标文件第17页

			<p>法被扒开，乘客被安全保护在轿厢内，保障乘客安全；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 门变频器，上电自学习功能，开关门速度曲线及时间可根据客户需求调整，开关门速度曲线平滑，噪音低，提升乘客的舒适体验；现场总线通信方式，高实时性，响应速度快； • 核心采用DSP控制，强大的数字处理能力，精度高，稳定性好；先进的IPM智能控制模块，安全、可靠、节能 • 符合EN81设计标准，符合EN12015&EN12016电磁兼容标准，满足节能要求，在恶劣使用环境中，仍保持稳定可靠； • 门挂轮和钢丝绳轮直径大，运行平稳，噪音低，提高乘坐体验，使用寿命长，降低客户维护成本； • 灵活的轿门安装方式，可适用于不同轿厢高度的梯型，满足客户对于轿高的定制需求； 		
18	2.9轿门	要求提供双扇中分式或旁开式自动门。开关门时间短，灵活自如，安静快捷。	提供双扇中分式自动门。开关门时间短，灵活自如，安静快捷。	无偏离	响应招标文件要求
19	2.10门保护装置	要求该装置有足够光束数交叉形成保护光幕，光幕上下端满至门顶和门底。	该装置有足够光束数交叉形成保护光幕，光幕上下端满至门顶和门底。	无偏离	响应招标文件要求
20	2.11层门门套	所有层均选用发纹不锈钢小门套。	所有层均选用发纹不锈钢小门套。	无偏离	响应招标文件要求
21	2.12外呼梯按钮盒及外层站显示器	采用楼层显示、按钮一体型外呼梯按钮盒，电梯显示要求美观大方，结实耐用，数字清晰。	采用楼层显示、按钮一体型外呼梯按钮盒，电梯显示美观大方，结实耐用，数字清晰。	无偏离	响应招标文件要求
22	2.13导轨	T型耐磨导轨，抗变形能力	T型耐磨导轨，抗变形能力	无偏离	响应招

	(轿厢导轨、对重导轨)	强。	强。		标文件要求
23	2.14对重架	对重架要求制作精细, 抗变形能力强, 符合相关安全标准。要求采用滑动式导靴, 对重铁不得采用工业废料, 符合环保要求。	对重架制作精细, 抗变形能力强, 符合相关安全标准。采用滑动式导靴, 对重铁不采用工业废料, 符合环保要求。	无偏离	响应招标文件要求
24	2.15补偿装置	要求采用无声补偿链。	采用无声补偿链。	无偏离	响应招标文件要求
25	2.16钢丝绳	要求采用电梯专用的复绕式钢丝绳, 其安全储备系数 ≥ 12 。	采用电梯专用的复绕式钢丝绳, 其安全储备系数 ≥ 12 。	无偏离	响应招标文件要求
26	2.17随行电缆	要求采用电梯专用电缆。	采用电梯专用电缆。	无偏离	响应招标文件要求
27	2.18井道内固定件	要求其零部件结构合理, 牢固耐用, 抗锈蚀能力强。	零部件结构合理, 牢固耐用, 抗锈蚀能力强。	无偏离	响应招标文件要求
28	2.19井道照明	要求每部电梯每层安装一组井道照明装置。最高最低照明装置距井道上下端各为0.5米。	每部电梯每层安装一组井道照明装置。最高最低照明装置距井道上下端各为0.5米。	无偏离	响应招标文件要求
29	2.20限速器	2.20限速器: 要求采用离心式限速器。	2.20限速器: 采用离心式限速器。 tk0SG系列限速器, 采用离心甩块式结构, 符合GB7588和EN81-20/50标准, 可双向动作, 带有复位检查电气安全装置, 既可用于轿厢侧, 也可用于对重侧; 不同配置, 可分别满足无机房电梯的要求; 根据需要, 可以计算, 配置符合要求的不同涨紧装置;	无偏离	详见投标文件第19页
30	2.21安全钳	2.21安全钳: 要求采用渐进式安全钳。	2.21安全钳: 采用渐进式安全钳。 tkSG系列安全钳, 与tk0SG系列限速器配合使用, 采用成熟稳定的U形簧渐进式安全钳,	无偏离	详见投标文件第19页

			符合GB7588和EN81-20/50标准，适用于轿架上梁安装，具有性能稳定，使用安全可靠，便于安装及维修等特点，为电梯安全运行提供最可靠的保障		
31	2.22门锁装置	采用电梯专用门锁，基站锁设在首层。	采用电梯专用门锁，基站锁设在首层。	无偏离	响应招标文件要求
32	验收标准	竣工图纸齐全相符、检验证明齐全相符、钥匙齐全、控制屏工作稳定、曳引机无异常噪音等	竣工图纸齐全相符、检验证明齐全相符、钥匙齐全、控制屏工作稳定、曳引机无异常噪音等	无偏离	响应招标文件要求

- 注：
- 1、供应商必须对应采购文件“采购项目技术规格、参数及要求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。
 - 2、供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送相关部门查处。
 - 3、本表内容不得擅自删减。
 - 4、完全照抄招标文件采购项目技术规格、参数及要求，视为实质性不响应。

供应商法定代表人或授权代表签字或盖章：

供应商名称（盖章）：河南天和电梯有限公司

日期：2024 年 09 月 03 日