

四、服务承诺

1、项目供货方案

1.1 供货具体计划概况及总流程

1.1.1 组织措施

落实各层次的进度控制人员具体任务和工作责任。成立以项目经理人为首的 进度控制组织系统，做好劳力、材料、机构的协调准备工作，保证在采购过程中不出现窝工现象；加强对采购部的各类管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。

强化本项目安装指导，在劳力安装、设备运输、机构管理、后勤保障方面一切服从采购需要为主。任何人必须服从分配听指挥，对采购计划完成情况。进行跟踪研究、分析，牢牢掌握采购主动权，对未完成采购计划的，及时查原因、订措施补救。加强采购计划管理，建立班组会、采购例会。落实总工期，不断对照 计划检查各节点到货周期的执行情况，及时调整，动态控制，确保计划总供货期的实现。

1.1.2 技术措施

根据交货期控制，编制采购作业计划。根据计划，在订购、到货过程中加强人力、物力、技术调度，保证采购到货设备的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的熟练技术工人参战，注重提高操作工的技术素质，加强岗前培训工作，确保基本功过硬，以提高工作功率。

加强设备的采购管理，多点联系，择优选购；周转材料充实供应，订购设备到库及时。进场后严格检验，合格后按类别整齐堆放，避免由于订购设备供应不及时或出现质量问题而耽误交货。进场前进行运输工具检查维修，要及时购置，使用中不断加强保养和检修，以保证车辆的完好性，从而保证和提高车辆使用率，以免机械器具故障或短缺而影响项目进度。加强技术管理，各工序前要审图，进行详细技术交底。到货、检验过程中执行三检制，对每一工序的质量进行跟踪检查把关。发现质量问题及时整改，以免影响一下道工序。加强质量管理，严格按质量保证措施进行质量控制，做到操作有法，跟班检查，确保各工序质量合格，杜绝因产品质量不合格引起返工、停工而延误工期。

1.1.3 合同措施

在采购订货过程中全面推承包责任制，层层落实生产指标，制定奖惩制度，做到奖罚分明，消灭大锅饭，奖励先进，充分调动积极性，把采购进度搞上去，对完不成计划而造成经济损失的，追究其责任。

1.1.4 经济措施

为保证按期交货，必须有资金保证，我公司为本项目准备了一定资金，并实行专款专用制，以确保我公司对采购单位资金垫付的承诺的实现，不影响项目进度，从而保证项目工期进度不受资金的影响。

1.1.5 信息管理措施

在采购订货过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向采购方提供比较报告。在其控制下编制周作业计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成交货期目标。

1.1.6 采购到货时效性

我公司在以上多层措施的严格实施下，自合同签订日期到货时间控制供货期内完成。

供货时间保证措

（1）组织管理保证措施

我公司为本项目设立力量最强的项目指挥协调班子，负责对该项目的组织领导和重大问题协调，并迅速组建项目部，按项目计划组织供货。项目部配备强有力的项目管理力量，选配懂管理、业务精、能力强、有才能、敢负责的干部担任项目部的项目经理，由项目经理挑选各专业骨干参加项目部的管理。

我公司承诺保证严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达到指定地点，产品到达采购方指定地点后，由采购方组织对产品进行验收。物资运输过程中产生的所有费用均由我公司承担。

按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收、按照企业产品说明书进行产品验收。我公司保证按时、按质、按量完成任务。若不按时完成任务，愿承担由此给采购方造成的一切损失和费用。

（2）资金保证

本公司在财务部门设立项目专用账号进行项目资金的收支预测、统一对外收支和结算。项目经理负责项目资金的使用管理；项目部应编制周、日资金收支计划，上报公司财务部门审批后实施；项目部要做好项目的资金分析，进行计划收支与实际收支对比，找出差异，分析原因，改进资金管理，要确保项目中资金充足，使用合理；项目资金管理应保证收入、节约支出。防范风险和提高经济效益。

1.2 运输方案及总体进度

1.2.1 供货运输

为了安全、优质、按时完成设备运输任务，项目部在运输前成立运输部门，运输部作为项目部的一个机构代表项目部行使权利，全面负责该部门的对外业务联系和内部协调组织管理，确保设备在运输作业过程中处于受控状态。

1.2.1.1 运输作业总体安排

（1）总体指导思想

认真贯彻公司的质量方针，用户至上的思想，合理组织，科学安排，精心操作，确保将产品安全、优质、按时运输到供货地。

（2）运输作业安排

我公司在人员、技术、设备等方面给予保障，确保各项工作到位。组织有关技术人员，按照采购方对产品运输要求编制具体的运输方案，并对技术方案进行论证，确保方案的可行性、科学性和可操作性。对该项目拟投入的车辆机具进行严格的检查和保养，确保其完好的技术状况，以便随时调遣使用。

对作业中的每一个过程都进行认真细致的检查、计划、安排，并做好记录。

（3）运输前期准备

掌握运输时间，提前做好设备的运输前期准备。

根据设备起运时间，发运前一周组织人员对道路进行勘察，保证设备顺利实现公路运输。

针对本项目我公司提供如下送货方案

由我公司采用公路运输的方式进行运输，并由我公司总负责人和验收人员一起到达贵方指定地点，负责装卸、清点、核对到货数据、办理签收手续等工作，由此产生的相关费用由我公司承担。并在过程中采用密封运输，避免在运输过程中淋雨、受潮。在运输过程中我公司将安排人员负责交货至指定地点，从而避免了在运输过程中的野蛮装卸导致的不必要的麻烦。

我公司在递交小数量增补或返修产品时，我公司采用商业快递服务。我公司负责将车辆安全运送到采购方指定的地点，运输费、保险费等由我公司承担，不另收任何费用。

车辆在交货前发生的不可预见的风险均由我公司负责。

由我公司派自有的运输车，将按规定的合格产品，在合同交期规定时间内发运至采购方指定的地点。在运输过程中实行专人负责伴随送货，确保安全送货。

搬运控制：在运输过程中我公司将安排人员负责交货至指定地点，从而避免了在运输过程中的野蛮装卸导致的不必要的麻烦。

1.2.2 供货期保证措施

要保证保质保量的如期交货，就需要有一套完整的项目管理流程，使采购的货物能够如期到货，并要保证货物的质量。为了能够保证货物的交货期，具体我们采取以下措施

（1）货物的采购

首先，合理安排订货和交货，是项目实施能够按计划进行的保障。我公司长期与国内产品厂商合作，熟知订货等工作流程，能够很好地协调货物的生产和运输问题。我们在合同签订之前，即与产品制造商联系定购事宜，使产品制造商可以提前安排生产计划，在定单正式生效时，合同设备可以马上进入交货流程，满足设备交货进度。我们与用户签订合同后，将立即和厂商进行商务洽谈，确保项目中所有货物如期、安全地到达指定地点。其次准备足够的资金，保证产品制造商能够按时交货。

（2）货物的运输

在备货期间，我们将保持与各厂商的联系，密切跟踪货物生产、运输情况。同时，到货情况跟踪表的形式，每天向项目领导小组通报一次货物情况。

在进行运输时，我们将考虑安装地点的可能运输方式和运输周期，制定合理的运输计划，保证合同设备安全按时地抵达指定地点；运输采用门对门方式，由用户指定的收货人收货。

在运输过程中，我们将严格按标准进行包装，包装符合远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，能确保货物安全无损地运抵目的地。

我们将在装运发货时，通知用户以下信息：运抵的货单编号、产品名称、包装箱数目、运抵地点以及确切发运日期、存储要求及其它注意事项。我们将在发往指定交货地点之前，对产品进行检验测试。

（3）交货承诺

对本项目设备交货，承诺如下：保证所有货物为全新，保证最终交付给客户的产品无质量问题。保证按交货计划及时将货物运至客户指定现场，不影响客户工作。

我公司历年来采取提前备货制度，公司产品保持一定量的库存数量，在把所有货物全部送到采购人之前，能够保证我单位有签订合同的货物数量的百分之五的库存，该库存的货物保证在3个工作日内送到采购人指定的地点并安装。绝对保证各地区客户的一般需求和应急需求。

（4）货物交付

采购方有权派人到我厂对定购的设备进行出厂检查。在贵方人员到达前，我公司将配合准备好所需的仪表、工具及记录表格等。如果贵方不派人，出厂测试按有关技术指标严格执行，保证所有出厂产品百分之百合格。

在核实所有工程准备工作都妥当后，我公司技术人员赶赴现场，与贵方一起首先清点装箱件数是否与发货总件数相符，然后根据装箱单逐项验货，检查是否与合同规定的要求相符，如发现与装箱单不符，应及时与相关部门联系。

在开箱过程中，如发现货物有损坏现象，应填写《产品损坏清单表》及时与相关部门联系。如果内部包装有破损处，要详细检查有关记录。外观检查：外观检查主要包括外观有无缺陷、标识字是否完美清晰、各种插板是否安装齐备及机器的内部卫生情况等。

1.2.3 管理保证措施

(1) 针对本项目成立项目部，建立、健全各项管理机构，理顺内部关系，做到职责明确，政令畅通。

(2) 建立成熟的管理运作模式，建立和完善短小精悍、简洁干练的运作体系，调动项目部各部门、人员的积极性。

(3) 选派参加过类似项目具有丰富实施经验的项目技术人员参加本项目的跟进和管理。

(4) 充分利用我公司先进的计算机管理软件实现对本项目的实施管理、供货进度管理、质量管理、经营管理、信息管理、资料管理全方位的控制。

1.2.4 供货计划保证措施

(1) 供货进度计划将根据采购方的总体计划安排，并书面报采购单位批准。

(2) 为保证总体计划的实现，制定如下保证措施：

建立强有力的领导机构，选派历年来参加过同类建设项目的项目技术人员、以及经专业培训的管理人员参加本项目供货。

贯彻全面质量管理，确保货物质量的合格率100%，进而保证交货期进度在人力、物力、财力上首先保证供货系统的正常运转，保证重点带动全面。严格按与采购方商议的项目供货进度计划的要求按期完成各项供货工作。

严格执行国家规范的要求，积极配合采购单位及时检查验收，确保项目顺利进行。

1.2.5 运输保障计划

我公司设立专职的运输部门负责设备运输服务。根据客户及合同的要求，以最合理和稳妥的方式安排产品的运输和保险工作；确保产品的运输质量以及满足采购方要求的供货进度。

(1) 与发货单位保持紧密联系，掌握货物的运输方式、运输线路、交通状况等，做到最高效的运输方式，以便货物在计划时间内运输到采购方指定地点。

(2) 一般情况下我公司采用汽车运输方式负责产品运输，也可根据客户实际需求改用不同的运输方式。

(3) 产品到达项目地点后，遵守项目现场工作需要，我公司进行安排清点、验货、以及验收。

(4) 产品所在现场的负责人根据产品的特点(外形及搬运要求)，配置和选用 适宜的搬运工具(货车搬运、人力搬运)，规定合理的搬运方法，以防止搬运物资受到损坏。

不得破坏包装，防止跌落、碰撞、挤压；

应按包装要求进行搬运，搬运中明确责任，文明装卸、轻装轻放，防止受潮、破损；

运输接货人员在确保票实无误，或对出货的问题处理后，方可装车；

装车要求严格按照货物性质、要求，堆码层数的规定，平稳装车码放，捆扎牢固。

1.2.6 关键供货期及保证措施

根据本项目的特点以及结合以往类似供货的经验，为保证关键供货期的实现，我方制定如下关键供货期保证措施：

（1）提前做好产品采购计划，采购单位与我司签订本项目的供货合同后，立即通知制造商安排生产，并要求制造商在安排生产计划时优先安排本项目所需产品的生产。

（2）加强与采购单位、制造商的沟通，及时处理可能出现的变更。

（3）择优选派熟练业务的采购人员专项跟踪，及时准确的掌握生产厂家产品生产、检测、运输的信息、确保计划进度正常执行。

（4）充分准备货物的各项运输、审核等工作，协助货物制造商制定运输、交货计划，并解决在计划实施过程中可能存在的问题。

（5）对采购进度计划网络进行动态管理，对进度进行检查，根据项目要求、进度要求，对资源进行合理调配。

1.3 交货应急预案

（1）应急响应的基本原则

以客户的交期为基准，充分调动公司内资源，确保准时交货，并做好相关预案。

（2）紧急交货任务方案的制定

召开紧急交货任务专题会议，讨论方案。安排各部门相关任务。安排相关工作细节，交各部门执行。

（3）紧急交货任务的执行

采购部接到紧急供货计划后，立即对计划进行评估，如能自行完成的，安排执行。如有困难需增加人手的，安排其它部门人员进行支援。

执行紧急交货计划过程中如遇设备故障及时报备质检部，质检部第一时间排除故障，确保计划按时完成。

（4）紧急交货任务的交货

采购部完成紧急交货任务，报告运输部，由运输部安排配送。

（5）记录保存

运输部负责对紧急交货任务的过程按《记录管理程序》进行记录，加以建档保存，作为日后相关事件运行方案的参考和改进。

1.4 运输应急预案

（1）应急准备

在运输过程中，为在突发道路运输严格按应急事件来临时，做到临危不乱，对突发事件快速反应，提高严格按应急救援能力，做到处置工作的科学有序，不影响采购人的时间安排，保护人民群众生命财产安全我公司特制定以下程序

（2）报告程序

一旦出现突发事件，确保发现、报告、指挥、处置环节的紧密衔接。配送员及时向运输部报告，运输部在接报后进行确认，简单了解情况后立即在短时间内向主管领导报告，然后通知相关负责人员一起赶赴事故地点。

（3）应急指挥

为保证在突发事件来临时，能有组织地安排运输部领导任指挥组长，各部门负责人为成员，以便在第一时间有序进行指挥。指挥组长根据事件轻重安排援助人员。

（4）应急车辆

应急车辆一台，应急车辆随时保证车况良好，能第一时间到达指定位置。

（5）设施储备

应急车一辆、千斤顶一个、灭火器随车配备每车三个、医用急救箱一个、防滑链二条、防雨篷布一块绑绳100米。

（6）预防措施

产品装载时要严格标准，堆码整齐，捆扎牢固，关好车门，不超宽、超高、超重，保证运输过程安全。

驾驶人员在产品运送中须遵守道路交通安全规定，确保交通运输安全，防止因违规行驶发生交通事故而影响接取送达任务完成。

定期组织驾驶人员学习《中华人民共和国交通安全法》、《机动车辆管理安全行车管理》等法律、法规。

遇配送产品发生变质时，要及时向运输部人员反馈，妥善处理。

遇大暴雨等恶劣天气严禁出车。

（7）运输过程中突发事件的处理应急预案

我公司具备成熟的紧急事件处理能力和丰富的经验，对于潜在的事故或紧急情况，能够做出及时响应，并预防或减少可能伴随的环境影响，针对本次采购项目配送运输过程中可能存在的风险因素，我公司分别从突发性配送需求、交通堵塞、交通事故、串货配送错误四个方面建立严格应急预案。

运输调度须对运输途中发生的各种异常情况进行及时处理。

若车辆运输途中发生车辆故障，运输调度严格按评估车辆故障的程度和需修复时间，若能及时修理并且不造成物资迟到，严格按马上安排抢修；若无法及时修理，严格按安排其他车辆送货。

若车辆运输途中若发生交通事故，运输调度严格按组织进行事故的现场处理，并通知公司；若车辆运输途中因天气、道路等自然因素原因不能按时送达物资，运输调度严格按确认情况并及时电话通知客户及仓库；若车辆运输途中因其 他非自然因素导致不能按时送达物资，司机严格按及时通知运输调度，运输调度严格按负责协调解决事件。

若发生运输物资事故（物资被抢、被盗、交通事故或地震、台风等不可抗力引发物资损坏等），严格按按公司企划类规章制度的相关规定进行事故现场处理。

2、产品质量保证措施

2.1 质量监督管理措施

成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、质量目标和清晰的职责分工。

严格执行公司质量管理制度、项目质量监督制度。

对产品和供应商进行认证、评估和监督。

监督和管理对外购产品和材料的检验评估工作。

监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。

监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。

监督整个供货计划的执行，确保顺利完成。

定期参加工作会议，向项目经理汇报产品质量监督工作成果。

2.2 出厂质量保障措施

把好设备采购的质量关，必须符合国家质量标准和产品设计要求。

严格按照质量管理体系的要求进行生产质量的管理，组建质量管理体系领导小组。明确各级人员的职责。

加强全体员工的质量意识。

对生产中的各个环节进行严格把关，定期或不定期地进行检查。如发现不合格产品，必须重新生产，达到合格为止。

对产品的生产过程进行记录和统计，保证生产质量过程的可追溯性。

2.3 运输质量保证措施

2.3.1安全监督检查

出车前和收车后要对车辆进行全面检查，检查范围包括油箱、刹车、发动机、轮胎等。要做到一日三检。

运输人员对车辆做定期保养，并送到专业维修中心做定期维护。

运输部门经理定期询问运输人员的休息时间，防止疲劳驾驶。定期抽查运输人员对交通法规、法则的掌握度，对检查不合格的人员加强培训。

定期跟车送货，了解运输人员在车辆运输过程中的操作情况。

2.3.2 运输车辆定期维护

定期对运输车辆进行故障排除，防止车辆早期损坏。

车辆维护作业，包括清洁、检查、补给、润滑、紧固、调整等，除主要总成发生故障必须解体时，不得对其进行解体。

车辆维护的类别及作业范围。车辆的维护分为日常维护、一级维护、二级维护等。维护主要作业范围如下。车辆维护应贯彻“预防为主、强制维护”的原则。

保持车容整洁，装备完好、及时发现问题并解决。

日常维护：是日常性作业，由驾驶员负责执行。其作业中心内容是清洁、补给安全检视。

二级维护：由专业维修工负责执行。以检查、调整为主，并拆检轮胎，进行轮胎换位。

车辆二级维护前进行的检测诊断和技术评定，根据结果，确定附加作业或小修项目，结合二级维护一并进行。

强制维护。车辆的维护必须遵照交通运输管理部门规定的行驶里程或间隔时间、按期强制执行。各级维护作业项目和周期的规定，必须根据车辆结构性能、使用条件、故障规律、配件质量及经济效果等情况综合考虑。

2.4 安装质量保证措施

严格遵守工艺规程，安装工艺和操作规程，是进行安装操作的依据和法规，是确保安装质量的前提，任何人都必须严格执行，不得违犯。

工序活动条件包括的内容较多，主要是指影响质量的三大因素：即安装操作、材料、安装方法等。只要将这些因素切实有效地控制起来，使它们处于被控制状

态，确保安装过程中使用的产品质量，确保每道工序质量正常、稳定。

在产品安装过程中必须加强质量检验工作，对质量状况进行综合统计与分析，及时掌握质量动态。一旦发现质量问题，随即研究处理，自始至终使工序活动效果的质量，满足规范和标准的要求。

完毕后要做好成品保护工作，包好包装纸，防止损坏；

过程中要注意安全防范工作，防火，遵守现场的各项管理规定，配合好个工种的交叉作业；

坚持每道工序检查制度，严格控制质量，绝不能把不合格的工序带到下道工序。

2.5 配件质量保证措施

投标产品的生产工艺、测试检验、原材料质量检验、生产过程中的质量控制、成品保护、产品运输保护等有全方面质量保证。

材料的采购由采购部负责统一采购管理，并根据ISO9001质量管理体系对本工程所需采购和分供方供应的物资进行严格的质量检验和控制。

按项目进度的要求，提交重要部件原材料检验报告，以保证所使用的原材料符合设计要求。提交报告时同时提交材料检验标准，对报告的可靠性负责，并保证在生产中使用合格材料，如发现检验不符合要求，也不会影响项目进度的执行。

采购时，将在确定合格的供应商中采购，所采购的材料或设备必须有出厂合格证、材质证明和使用说明书，对材料、设备有疑问的禁止进货。

材料部分委托供方供货，事前应对供方进行认可和评价，建立合格的供方档案，材料供应在合格的供方中选择。

加强计量检测采购的材料，将根据国家和地方政府主管部门的规定及标准、规范、合同要求及按质量计划要求抽样检验和试验，并做好标记。

建立与业主供应材料的验证、储存、维护与安全等程序。

对采购到的不合格的原材料，我方将退回货品，不合格品的处理措施流程如下我公司将会对外购配件供应商的单位进行考查。其主要内容是工厂的生产能力、技术水平、管理情况、产品执行标准和质量情况，从而评估配件的质量水平，选择优质的原材料配件供应商，保证购买到优质的原材料配件。

质量保证措施：

我公司保证所供货物是原厂正品、全新、未使用过的合格产品（所有产品符合国家相关质量标准要求。质量、规格和技术性能安全可靠），专人负责现场安装，调试，并进行跟踪，确保设备正常运行。产品必须为检验合格产品，各种资料齐全，供货设备和投标设备种类、数量和技术指标一致。供货时X光机多功能质量检测仪提供省级以上计量或校准证书，保证交货时产品是合格，证书是有效的。

培训计划：

供应商应免费提供相关培训，围绕培训对象、培训目标、培训流程，培训时间、结业考核等制定合理、有效的培训计划，直至采购人操作人员完全掌握操作、基本维护技术为止。

质量管理：

我公司设有质检部门，专门负责产品进库、过程控制直到产品出库的检测把关，在每个产品的每道工序中，组成了严密的质量控制网络，同时质检部具有相应的检测手段，形成了强有力的质量管理体系。保证从我司发出的产品是合格的。

提供合格产品我方按照采购人提供的供应计划及要求的品种和数量向采购人提供满足本合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。我们承诺产品在出库前，均按国家规定要求进行检测。保证所交付的技术材料是完整的、清楚的和正确的，并能够达到贵方所规定的性能考核要求。

把好原材料采购的质量关，严格保障工程质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准，提供的所有产品都是全新的，且符合采购单位的设计要求

所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位、提供充足货源及高品质的材料。为保证产品质量，加强全体员工的产品质量意识，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按公司规章制度执行，保证工程质量合格。

负责货物的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时保质地完成货物到现场。为了完成我司的供货质量承诺，保证项目全过程中的货物质量。本项目在运输、存放保管等过程，采取必要的干净整洁保存措施。我公司负责所有的保障措施工作，并配合需方要求，提供相关的协助工作。

货物到达指定地点后，组织双方相关人员进行到货验收，保证符合合同要求，做好原材料和辅材的储存和堆放管理工作。负责全过程的质量问题处理，并承担相应的责任，确保产品的质量。提供完善的产品售后技术服务，提供所有产品的三包服务。

2、培训方案

工程师现场培训方案

目的：

1、保证仪器操作人员中至少有5个人能够掌握整套仪器的操作包括各种仪器操作；仪器各部件的功能及使用，工作站的使用等整个流程。可以独立操作仪器获取所需要的检测数据。针对此次购买设备安排培训大纲以及培训课件，课件内容涵盖卫生标准要求以及仪器的图片，如何摆放位置，读取数据并记录测试的结果，根据记录的原始记录可以检测证书。培训时间不少于3天。

2、仪器的维护、保养常识和操作。根据培训教材讲解仪器正常使用期间的维护保养，注意事项等信息。

3、简单故障排除。

培训内容及效果保证：仪器的基本结构和检测原理，用户日常操作前的准备注意事项，讲解仪器日常维护使用中的注意事项，在日常使用中可能会碰见的常见问题及解决办法。现场演示工作站

软件的安装与卸载，讲解操作的整个流程。

最后留出一定时间让用户根据所学，能够独立完成检测操作到最终出具检验报告。

帮助用户建立基本实验方法，使用户能够独立开始进行工作。

继续服务计划方案：

在手册安装培训完成后，安装验收培训完毕后以及质保期过后，我公司定期对用户进行巡检服务。我公司会保证一年不低于1次的免费上门回访，随时的电话技术支持。同时可以为客户提供后续的培训指导。

技术服务计划方案：

我公司在为用户提供各类先进的仪器的同时，通过公司的客户支持中心进一步为用户提供全方位的技术服务支持。

客户支持中心由技术服务部、以及客户服务中心组成，构筑起全面、快速地为用户提供服务的体系。

技术服务部向用户提供各种检测仪等仪器设备的安装调试、操作指导、维修等方面的技术服务。

客户服务中心通过我公司服务热线电话回答用户的咨询并免费邮寄用户所需的各种技术资料等。并通过微信公众号发布最新的视频、操作手册并提供咨询和研习班。

3、产品技术方案及包装措施

1. 本次投标产品完全满足客户提出的技术、参数指标要求，其配置的设备都经过出厂检验，有出厂合格证书，符合国家最新检定规程要求。

2. 我公司将会对设备进行必需的现场安装、调试等技术服务工作。

3. 提供详细的供货清单，包括主要部件的性能参数、产地、制造单位同时提供全套技术资料、安装使用手册、备件手册及维护保养说明书等资料。

4. 提供详细的质量保证措施、相关技术文档及用户手册等。应符合国家有关规定。所投设备必须满足国家相关标准，为当今主流设备，并能根据实际情况以及用户的要求进行及时做出硬件上的调整并负责做好相应设备的安装；投标时要求提供投标产品注册检验报告、技术参数表及产品彩页；仪器配备所有软件使用最新版本且终身免费升级，端口免费开放，能与我院各信息系统无缝对接。产品交货时中标单位应按照国家有关规定及标准提供全套技术资料（包括产品合格证、装箱清单、备件清单、附件清单、使用说明书、操作维护手册、必要的图纸等）。

5. 对售出设备保证做到完好、全新、合格。系统软件终身免费升级，并提供及时的维修服务。

6. 保证现场跟踪服务。负责在合同签订后在合同供货期内发货到用户指定地点，根据用户的实际情况进行免费安装调试、人员培训，根据用户需要直到用户能够实际操作为止。专业工程师现场进行对操作人员进行多课时培训，保证设备操作人员熟练掌握，必要时可邀请专家进行培训或安排人员外出进行培训，最终达到参加培训人员，了解、掌握设备的基本原理，熟悉设备的操作流程，

并能排除简单的故障。

7. 对用户的来信、来电、来访，认真做好接待和登记工作，也可随时电话联系我公司技术人员，及时作出明确处理。如产品发生故障，在接到用户来电或书面通知后1小时内作出答复，如需现场处理将及时派出服务人员赶到现场，查明原因，排除故障。

8. 对用户人员进行多种形式的免费技术培训和技术指导，确保设备安全、可靠、高效运行。

9. 产品包装和运输要求满足国家标准，每件包装箱内附一份详细装箱清单和质量检验合格证。

合同签订以后，我公司将对设备方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括：

- ①安装调试手册；
- ②安装调试进度安排；
- ③安装方式；
- ④调试方法；
- ⑤调试工具的准备；
- ⑥安装调试环境的准备；
- ⑦技术参数手册、培训手册和安装手册；
- ⑧制定项目的质量管理方案和措施；

安装现场环境调查及现场勘察

为确保到达现场后能够尽快展开工作，保证项目顺利进行，我公司将在中标后对采购方设备安装环境进行调查。同时，我们还将提前向采购方提交各种主要设备的具体环境要求，在采购方的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。

现场安装调试

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和采购方共同清点完毕后，项目实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。项目组将有包括项目经理在内的多名工程师参加项目实施，他们负责现场设备、辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护人员进行现场培训，同时为每个设备提供一套完整的技术资料。

4、验收

货到目的地进行开箱验收，验收前三天通知制造厂家（中标单位）派人参加，届时不到，即认为制造厂家（中标单位）认可需方的验收结果。产品的验收以双方最后确认的验收报告为依据。满足所有功能要求、无异常现象，即最终认为所供产品为合格产品。若初验结果与最终验收相抵触，以最终验收为准。

5、售后服务承诺：

- 5.1、在货物质保期内，我方应对由于设计、工艺、质量、材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，并解决存在的问题。
- 5.2、对不符合规定要求的设备应立即进行调换，调换本身并不影响甲方就其损失向乙方索赔的权利。
- 5.3、货物安装完成后，需要技术服务和跟踪服务的产品，我方应提供技术服务或专人负责产品的售后服务。乙方自收到甲方电话、传真等维修要求后应当2小时内响应并在8小时内到场维修。24小时内对问题处理完毕，如果维修不好，需要提供备用机。保证科室的使用。每年要进行不少于2次的巡检；逾期甲方可自行组织维修，费用由我方承担。
- 5.4、我方应当建立健全售后服务体系，确保货物正常运行。我方遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由我方按照约定承担赔偿责任。
- 5.5、我方应负责货物及主要部件、配件维修更换。质保期内，我方对货物（人为故意损坏除外）提供全免费保修或免费更换；质保期后，收取维修成本费（备品备件我方以投标文件承诺的优惠价格提供）
- 5.6、保险：本项目中标价包括货物运输至最终目的运费及保险费。
- 5.7、我公司保证货物系用符合国家行业标准的（如标准不一致，则执行较高标准）上等材料 and 头等工艺制成而且全新、未曾用过，并在所有方面完全符合本合同约定的外观、质量、规格和性能及所要求的功能，并保证本合同货物在正确安装、正常使用和维修的情况下，在其使用寿命期（指合理使用期间，至少长于质量保证期）内运转良好。在使用寿命期之内，我公司对货物由于设计，工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障或造成对采购方或第三人的损失负责。
- 5.8、原厂保修期2年。保修期内开机率不低于95%（按365日/年计算，含节假日），未达到要求的开机率天数，按双倍天数顺延保修期。我公司对提供的物资在质保期内，因产品质量而导致的缺陷，将免费提供包修、包换、包退服务，因此导致的损失采购单位可向我公司追偿。超出质保期后，提供上门维修服务，仅收取成本费。中标产品质量保修期自验收合格之日起开始计算，在此期间，凡因中标人提供的设备材料等发生质量问题，中标人应免费进行保修或更换零部件并赔偿采购人损失。
- 5.9、预防性维修/定期维护保养：我公司保证产品保修期内按维修手册要求提供定期维护保养服务；对医疗设备免费维修，配件免费进行更换，并按要求对设备进行系统升级。每季度对设备进行巡查保养更换常用易耗件，设备维修和保养后出具纸质版维护保养验收报告。
- 5.10、零配件支持及供应：我公司零配件供应10年。我公司提供的消耗性配件（年平均更换大于1次的配件）和高值配件（价格大于设备成交价5%以上）的报价清单，且高值配件报价之和不高干设备成交价的110%；不在上述要求配件清单内的消耗性配件和高值配件视为免费提供。

5.11、升级与软件维护：保修期内免费提供定期维护保养服务，免费升级 和维护软件，免费提供使用培训；保修期外，原软件维护仅收工时费。

5.12、保修期外维修费用和维修工时费计算方法及价格：提供免费保修期外的年度整机保修费用价格，我公司提供按小时计费和按故障点计费两种方式，用户可自行选择；维修仅收取硬件成本费用，不收取工时费。

5.13、专用工具、资料及其它：我公司将提供设备配套的维修专用工具，资料（操作手册、维修手册等）；我公司提供技术资料，包括产品使用说明书，应用软件（光盘），装箱清单等，双方依据装箱清单共同开箱验货，并对设备的数量、品质进行逐项检查。免费提供全套、完整的技术资料，包括详细的仪器中英文说明书、操作手册和仪器维护等有关资料及质量认证书；提供相关应用技术资料。在对客户的需求充分了解的基础上，在实施前将做好充分的准备工作，和客户密切配合，在合同签订后，按需求分析、评审、安装、调试、培训、技术支持步骤展开工作。

5.14、培训：提供使用培训和工程师原厂培训。培训环节，我们将针对科室主要使用人员提供免费培训直至完全掌握、熟练操作为止。专业工程师现场进行对操作人员进行多课时培训，保证设备操作人员熟练掌握，必要时可邀请专家进行培训或安排人员外出进行培训，最终达到参加培训人员，了解、掌握设备的基本原理，熟悉设备的操作流程，并能排除简单的故障。

5.15、建立用户档案，定期回访。24小时服务电话：18010036727

5.16、技术支持与售后服务网点：

接到售后电话后2小时内作出响应，8小时内到达现场，24小时内对问题处理完毕，如果维修不好，提供备用机。保证科室的使用。每年要进行不少于2次的巡检；提供售后服务机构详细地址及工程师电话如下。

技术支持和服务网点一：

福禄克北京维修中心

地址北京市朝阳区酒仙桥路6号院电子城国际电子总部7号楼3层301-303室，电话:400-921-0835，

联系人:黄海涛 售后服务人员3名

技术支持和服务网点二：

北京市石景山区八大处高科技园区西井路3号3号楼1064A房间

联系电话：18010036727 售后人员数量：2

投标供应商： 北京中海泰华科贸有限公司 （电子签章）

法定代表人： _____ （电子签章）

日 期 ： 2025年 5 月 19 日