

三、其它材料

3、详细的供货服务方案

3.1、供货方案

3.1.1、如果我公司中标，我们将成立专项项目部，统一领导和实施此次中标后的供货及售前售后服务等工作，确保中标产品保质、保量、按时交付贵方。

3.1.2、接到中标通知后，我公司将立即派负责人员到现场进行前期技术服务，与需求部门进行交流，衔接好产品名称、规格、型号、性能、储存、运输及其他要求，及时跟各个系部对接实验耗材需求方案，会同管理部门共同制定 2024-2025 年度实验耗材需求量及需求期，保证满足实验老师教学需要，做到 1 分钟不耽误，做到供货上午要下午到，下午要第二天到的供货原则，及时跟实验老师沟通，了解各个耗材产品使用的效果，及时调整及更换。

3.1.3、我公司始终秉承“为优质生活提供领先技术和专业服务”的经营理念，始终把客户满意度放在首位。

3.1.4、服务承诺：

提供货物是原品牌制造厂制造的最新工艺、生产的最新产品。

所供货物是经过办理正常手续的全新产品。

所供货物是经过国家法定检验、注册、准许市场销售的合法产品。

货物性能稳定、具有较好的使用效果，质量保证措施完善，符合国家相关标准。

3.1.5、供货人员安排

名称	供货经理	专业工程师	送货司机	办公室内勤
----	------	-------	------	-------

数量	1	3	3	2
----	---	---	---	---

3.2、培训方案

3.2.1、耗材、设备、器械使用时，厂家的技术人员对使用人员进行技术培训，以保障该耗材、设备、器械日常使用的规范性以及该耗材、设备、器械的日常保养；免费为采购人开展远程设备故障诊断服务；负责每年定期及不定期巡回耗材、设备、器械的使用状况进行检查，并及时向采购人提交相应的检查报告及处理意见。

3.2.2、产品知识

厂家在培训中对产品进行全方位的介绍，包括产品的功能、特点、优势、配套软件等。培训内容细致入微，以确保培训人员能够深入了解产品，为客户提供专业的技术支持。

3.2.3、服务理念

厂家在培训中突出服务理念的重要性。服务不仅仅是售后服务，还包括销售前的服务、运输途中的服务、产品安装调试的服务等。通过培训，厂家能够体现出自己的专业性和服务水平，为客户提供更好的购买体验和使用体验。

3.2.4、在线培训

现代技术使得教材可以通过网络进行布置和推广，通过在线培训可以节约时间和成本。厂家制作在线培训课程，让使用人随时随地可以学习。

3.2.5、现场培训

为了厂家让使用人员更深入了解产品和使用，现场培训是必须的，厂家在培训中专门设立展示区域，在产品的使用中进行演示和实操。现场培训能够提供更多种交流的机会，使培训效果得到更有效的提升。

3.2.6、培训效果

厂家开展效果评估活动，从而让员工更加深入理解培训内容，总结培训经验，提高工作效率和质量水平。评估数据包括转化率、客户满意度、使用熟练程度。

3.2.7、培训后续

为了提高培训的可持续性和深度，厂家开展后续服务。培训结束后，员工还需要由专业人员进行咨询，解决问题和提供指导，这将帮助员工在工作中提高效率 and 意识，同时让他们在面对问题时知道如何应对。

3.2.8、在线交流平台

为了提高员工的交流和学习效率，厂家建立在线交流平台，让使用人员在线分享经验和问题，帮助员工更快地找到问题的解决方案。

3.3、售后服务

1、售后服务工作由售后服务中心负责，我公司对售后服务的承诺如下：

1.1、售后服务中心向用户提供全天候的服务，节假日及星期天均有人值班，24小时开通的联系电话 18567392883，传真为 0373-7186666，售后服务部负责人手机号码 15837311220。收到用户的服务要求，我们保证在 1~2 小时到服务现场提供服务。

1.2、在使用过程中，我公司将定期进行回访，寿命期内向用户负责提供技术服务确保产品保持优良的使用性能。

1.3、售后服务工作内容：

1.3.1 工作要求：准确、迅速、专业。

1.3.2 公司设有办事处和维修中心，提供 7×24 小时热线服务，在办事处有公司售后服务工程师，均接受过制造厂商培训，具备技师级

以上职称和业务能力，专业负责售出产品的安装、调试，保修期内外的售后服务工作。

1.3.3 公司办事处均有售后服务所需的常规备品备件，可迅速、快捷的提供货物的备品备件。公司售后服务部设有产品备品备件总库，可提供全面的、迅速的、方便的服务，及时保证采购人能够及时的用到货物所需要的备品备件和易损件。

3.3.1、质保期内服务承诺：

3.3.1.1、我公司按 ISO9001/GT19001 质量保证模式建立了质量保证体系，编写了质量手册和相关的程序文件，我公司在供货、售前售后服务过程中，将严格按照质量手册的程序文件执行，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询价文件要求，质保期按国家现行规定标准执行。

3.3.1.2、我公司保证按用户提供的货物清单要求供货物，所有产品完全符合国家质量要求，凡由我公司提供的产品均能通过权威机构的检验，完全满足国家要求，否则将无条件更换。凡由我公司提供的产品，自交付使用之日起在正常使用条件下发生产品质量问题时，在接到用户通知后保证在 1~2 小时内到达现场，确认属我公司责任的，我公司无条件免费更换新产品并承担相应费用。

3.3.3、公司对售出设备备品备件给予保证，并提供相应的技术支持。

3.4、质保期外 服务承诺：

3.4.1、产品升级服务

公司对售出产品，根据采购人日后实际需求，提供专业化升级服务。

3.4.2、售后服务人员在质保期外定期提供预防性保养服务四次以上，质保期外所有更换零部件的人员费用等全部由供货方负责，每年对设备运行情况进行记录，了解使用情况，解决问题。

售后服务地址：濮阳市建设路与昆吾路交叉口河南一强医疗器械有限公司

电话：18567396687、15837311220

3.5、应急预案

为应对学校突发事件，及时有效供应物资，维护正常的教学工作，将突发事件对教学工作的影响降至最小程度，我公司特制定本预案。

本预案适用于安全管理、自然灾害、事故灾难，突发事件等后勤物资供应处理工作。

3.5.1、工作原则

(1)、健全制度，科学预警。完善物资储备应急预案体系，为突发事件物资储备应急处处理工作提供系统，科学的制度保障，提高防范突发公共事件的意识，对突发事件及时进行分析预警，并做好物资供应响应工作。

(2)、统一管理，分级负责。学校对后勤物资实行统一管理，分级负责，落实各级应急责任制，明确责任人及指挥权限。

(3)、常备不懈，确保供给。物资应急系统要做好应对突发事件的思想准备、预案准备、机制准备和工作准备，做到品种适宜、质量可靠、数量充足、常备不懈，确保应急物资应对突发公共事件之需。

(4)、协调配合，快速反应。物资应急系统应对采发公共事件时，要与相关部门密切协调配合，做到信息及时准确传递，应急处置工作反映灵敏、快速有效，保证应急物资调得出、用得上。

3.5.2、组织指挥体系及职责

(1) 应急预案指挥小组

组长：文桃强

成员：杜进强、王耀

(2) 指挥小组职责

- 1、向上级汇报应急处理预案
- 2、决定启动和终止本预案
- 3、决策应急物资调动、投放等重大处置措施
- 4、协调相关部门工作
- 5、决定其他重大事项

3.5.3、应急预案保证措施

(1) 与供应商在签订的合同中注明若学校方临时急需物资，供应商应优先组织准备，最大限度按时保证校方的需要；

(2) 由各班组负责人按需制定计划，申购储备应急物资；

(3) 教学急需物资，通知供应商在规定时间内直接送达科室；

(4) 对应急处理的物资单独建立台帐，便于后续工作的处理。

3.6、我公司是濮阳市人民医院、濮阳市中医院、濮阳市妇幼保健院、濮阳市第五人民医院的长期合作供货单位，华玖科技、新乡大方、河南康民、河南蓝天、河南豫北、河南宏达、河南中健、河南长东、河南垣创等同行业的中小微企业都是我公司的长期战略合作供应商，我公司有充足的货源及仓储周转能力，如接到采购方响应需求，我公司保证在两小时内能够到货两千人的教学物资需求，四小时内能够到位万人的教学物资需求、48小时到位两个月的实验耗材需求。