



1.5详细的供货服务方案

投标人根据要求和评分标准制定详细的供货、服务响应方案。

一、项目实施方案

1、项目实施时间进度总计划

项目中标签订合同后，项目部根据采购方制定的指导性施工组织计划，在本投标文件的基础上，向采购方提交一份详细的项目实施计划，批复后作为本项目的合同执行计划。在采购方的协调下，项目经理部依照合同计划全过程、全方位规划、组织本项目实施。如采购方对项目实施总进度计划节点要求进行调整，项目部全面服从采购方安排。

按照采购方的要求和时间安排，项目实施总体划分为三个阶段：

(1)准备阶段

签订项目合同，组建项目经理部，根据投标文件，编制产品采购计划，包括产品的选型、出厂测试、供货。

(2)安装调试、培训阶段

制订培训计划并开展培训工作：按采购方调试要求进行调试，保证产品达到质量要求，进行系统性能检验，确保产品达到使用功能，按照招标文件要求进行项目的验收，进行项目交接。

(3)后期服务阶段

后期服务包括项目照管阶段、质量保证期及质量保证期后的相关服务工作。主要工作内容有：制订保修维护计划，进行照管期的维护工作，按照项目合同，与采购方进行项目费用结算；质量保证期积极响应报修召唤，保障产品正常使用；制订项目回访计划，并按计划回访，质量保证期若产品或产品任一部分出现缺陷，免费负责修复；质量保证期过后，我公司继续为采购方提供技术支持及其他相关服务。

2、工期保障措施

(1)项目进度管理要求

1. 我公司根据项目总体进度要求、设计方案和实施项目，制定项目进度计划表，且满足招标文件的时限规定，明确各节点的项目内容和考核指标。



2. 我公司按照投标文件所制定的进度计划按期按质完成每一阶段的任务。

3. 因涉及与用户协调导致项目工期延误的，应及时备案，并提出补救措施。报用户同意，工期顺延。

4. 因不可抗力因素导致项目延缓的，应备案，并提供相关文件说明。我公司预计工期将延时，应提早报告，并提出补救措施。

5. 因项目质量原因需要返工，导致工期延误的，其责任由我公司承担。

(2) 组织保障

完善项目组织机构、优化配置项目人员；强化项目管理，推行项目法，实行项目经理负责制，项目经理对项目全过程负责，统一组织，确保工期。选配具有丰富经验的项目管理人员，无论在技术背景、管理经验等各个方面均非常出众，完全可以胜任本项目的管理工作。项目中的其他人员公司也选配了精兵强将。

(3) 管理保障

选配优秀项目经理和成熟项目人员组建，保证项目行始终处于公司的管理和协调之下。

(4) 资金保障

公司在项目资金使用方面做了周全考虑，可保证项目运作的现金流需要。

(5) 做好与各方的配合协调工作

与用户等单位密切配合，及时协调，以计划为龙头，有指令性地安排项目任务，做到项目计划日平衡，确保总计划的实现。

(6) 进度控制的措施

项目正式开始后，就必须监控项目的进程，以确保每项活动按进度计划进行，因此必须掌握实际进度，并将它与进度计划进行比较。

在项目进行期间，一旦认定项目落后于进度计划，就必须采取纠正措施以维护进度的正常进行。有效项目进度控制要掌握以下几个方面：

1. 项目控制过程的执行步骤；

2. 确定实际进度完成情况对项目进度的影响；

3. 将项目变更融入进度计划；

4. 计算更新后的进度计划；

5. 项目经理结合项目总体进度进行安排，以确保能按时按质完成工作计划中确认的各项任务。



6. 项目负责人必须掌握每日的工作进度并提交上一个工作日的工作进度汇报，供项目副经理现场督导与跟踪。

7. 对情况每一阶段对项目进度详细的汇报。做好进度检查记录、掌握项目进度的实际情况。

(7) 设备验收阶段

完成以上各项工作后，根据专业检验标准的要求，在完成综合检验并达到质量优良的目标的前提下，提请有关单位对项目进行验收。验收合格后，进入质量保修期运行。

3. 包装

(1) 产品供应

1. 所提供的货物为全新的原厂商原装货物。采用原厂包装，货物或其包装上标识货物的品牌、原厂商及产地，提供货物原厂商提供的货物装箱清单及货物质量检验合格证书，货物原产地证书。

2. 保证向客户提供的技术资料是清晰的、正确的、完整的。

3. 在实际交货前3个工作日以书面或电话形式通知采购人订单上所列联系人做好接货准备（避开节假日）。如遇特殊原因（如不可抗力等情况），在与接货人协商后可变更交货时间。

(2) 产品包装

一、我方提供的产品会保持产品制造商的原包装，所有设备均采用防震、防静电的塑料膜作为内包装；采用加厚的、防震泡沫作为中间层包装；采用全封闭的纸箱作为外包装。

二、每件设备的包装中都会附有下列单据：

1. 装箱明细单；
2. 质量合格证；
3. 技术资料；
4. 说明书；
5. 操作指南等。

(3) 凡由于对合同标的包装不当或采取防护措施不充分致使合同标的损坏或丢失时，我方均负责修理、更换或赔偿。如果因我方在包装和标记方面发生的错误或混淆不清造成合同标的的误运，我方应承担由此发生的额外费用。

四、售后服务方案

1. 保修期内外售后服务计划

我方保证提供的合同货物是全新的、未使用过的。我方保证货物在正确安装、正常操作情况下，运行安全、可靠。严格按质量保证体系执行。在质量保证期内，由于我方责任需要修理、更换有缺陷的设备导致合同货物停运时，质量保证期自我方消除该缺陷后重新计算，由此产生的所有损失(包括但不限于由设备质量原因引起的相关检测、实验、专家咨询、运输、安装等费用)由我方承担。如在质量保证期内发现合同货物部件出现缺陷但不影响合同

200

货物正常运行，经维修或更换后的部件的质量保证期重新计算。在质量保证期外需更换部件的只收取更换部件的费用且费用不超过总价的0.5%，不收取人工费用。

2. 售后服务方案

一、售后服务承诺

为建立长期合作伙伴关系，明确质量责任及义务，维护双方权益，我方郑重承诺如下：

(1) 我方提供的产品均为符合招标文件的要求且达到国家相关规范规定的合格标准的产品。我方提供相关资质证明文件，并保证全部真实、合法、有效。

(2) 我方有义务配合生产厂家根据客户需要对所提供的新产品、新技术提供学习培训、学习讲座等一切伴随服务。

(3) 我方有义务协助生产厂家对销售的产品质量进行严格控制，若因产品质量问题出现人身财产损失，我方将按照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国医疗器械监督管理条例》等相关法律法规和具体情况承担相应的连带责任，并积极协商调解，尽快解决问题。

(4) 公司所售医学产品，非人为损坏，若因质量问题，将会免费退换。

二、售后服务体系

“用户第一，服务至上”是公司始终坚持的经营宗旨，以优惠的价格为用户提供优质产品，优良服务是公司一贯奉行的经营方针；“专业、诚信、及时、周到、热情、高效”是公司永远遵循的经营理念。



公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录在维修记录上报相关领导。

售后服务部有固定维修人员5名，当出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室调试部调出人员配合施工。

四、应急维修保障措施

设备维修是公司运营中不可或缺的一环。然而，设备故障无法预测，极易影响公司的生产和运作。因此，建立应急保障措施方案对企业生产稳定和可持续发展具有重要意义。

1、应急维修预案

(1) **建立应急响应小组：**产品应该设立一个专门的应急响应小组，该小组由各部门的代表组成，负责协调和执行应急措施。

(2) **制定应急响应计划：**制定详细的应急响应计划，明确各部门的职责和协作流程。该计划应包括应急联系人、应急通讯方式、应急资源准备等内容。

(3) **建立应急通讯系统：**建立稳定可靠的应急通讯系统，确保在紧急情况下能够及时有效地进行沟通和协调。

(4) **紧急演练：**定期组织紧急演练，检验应急响应计划的有效性和可行性。同时，通过演练可以提高员工的应急意识和应对能力。

2、应急保障措施及应急维修程序

(1) 快速对故障进行分析

当设备出现故障时，需要迅速进行分析和判断，确定故障原因，以便确定维修措施。故障分析过程中需要根据故障现象进行定位，同时查找相关的维修资料，保障维修质量。

(2) 故障响应时间

在保修期内，我公司在接到用户要求派员到现场的传真或电话电报后，服务响应时间为1个小时，24小时内到达现场，不收取任何费用，如遇产品质量问题，可现场进行指导维修的现场处理，不能现场处理的带回我公司维修，并用可替换的同类或是高于性能的产品先给予使用，全过程免费上门服务。



保修期外，服务响应时间同为1个小时，24小时内到达现场，如遇产品质量问题，可现场进行指导维修的现场处理，不能现场处理的带回我公司维修，并用可替换的同类或是高于原配的产品给予使用，提供有偿服务，只收取材料费。

(3) 设备备件保障

设备备件保障也是设备维修的重要环节。公司需要定期备份关键部件，并补充备件以确保设备故障时可以迅速更换必要零部件。

(4) 维修流程管理

在设备维修过程中，需要对维修流程进行管理，并制定明确的维修流程和规范操作，督促维修人员在规定时间内完成相应任务，保障设备维修质量。

(5) 设备维修历史记录

设备维修历史记录的建立对于追踪设备维修历程，及时发现重复故障并进行改进极其重要。经验表明，建立设备维修历史对现场维修工作起到了非常大的帮助和作用。

3、应急维修人员配备

设备维修人员的技能水平对设备维修质量的影响至关重要。公司定期对维修人员进行技能培训，提高技能水平，以保障设备正常运转。

设备维修是公司生产运作中不可或缺的一环。在应对设备故障时，建立应急保障措施方案，对公司生产安全和稳定至关重要。通过建立快速分析，备件保障，维修流程的管理，设备维修历史记录和人员技能提升等应急保障措施，可以从源头上保障设备的正常运行，增强公司的竞争力和可持续发展能力。