

1.4 详细的供货服务方案

1.4.1、供货计划

一、供货运输保障措施

1、我公司交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足运输要求，能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。

2、我公司将按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。

3、合同货物去包装前，我公司负责进行检查清理，不留异物，并保证配置齐全。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，如用敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。

4、我公司认真执行产品贮存、运输规程，避免长时间暴晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我公司在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以及相应的标记图案。我公司在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注清晰、牢固、防水、耐磨。

5、发货人员相对固定。运输方式和运输公司的选取要综合考虑安全和经济两个方面的因素。发货人员认真核对发货单位，运输单号、数量，做好记录，并和提运人员办理有关手续；在交接过程中注意小心轻放，文明作业，避免野蛮装卸。

6、在运输过程中，相关部门根据产品要求的保护程度，选择并规定采用合适的器具、方法、产品和车辆，防止因振动、撞击等使产品损坏，必要时指派专人监督运输。对于易碎或者易磨损的成品或者部件，一定要引起足够的重视，保证产品在运输、装卸和储存过程中不被腐蚀，不发生变形，防潮、防水、耐剧烈搬运，避免意外损坏。

7、若我公司有幸中标，签订供货合同后，我公司将根据合同要求进库储备，合理调配库存，优先供应本项目所需货物。并根据采购人的要求和交货计划，随时、安全的将货物运至采购人指定地点。

不论我公司采用何种运输方式，我公司均保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保采购人的需要。我公司在交货时提供合同货物出厂有关质量证明文件（如合格证），确保交货质量。我公司负责办理发运合同货物所需要的运输手续及合同货物交付前的运输。

二、项目运输实施方案

1、装车方案

装车前，在转台上将产品转到最佳位置，尽可能使产品装车后的高度和宽度合适。装车后，产品的下方用枕木垫物，防止产品和车板直接摩擦造成划痕。产品的两侧用刹木刹住并用把钉把住，防止产品滚动，防止通过陡坡或急刹车时产品发生移位。

2、运输方案

2.1、指定专人在运输途中检查倒链松动程度，发生松动及时紧固。为保证产品在运输过程中的绝对安全，在运输车组前面设一部模拟兼架线车。该车两侧装上探测标，其顶端设有接触信号发生器，一旦碰到空间障碍，探测杆发出信号，车上架线托架将线缆托起，以使运输车顺利通过。

2.2、穿越大城市要夜间进行，车组通过交叉口、铁路路口和繁华路段，安全人员要配合当地交通民警进行交通疏导，维护交通秩序。

2.3、大型运输车辆时速严格控制，整个运输过程中严禁急刹车，急加速，通过桥梁时匀速前行，严禁加速，不允许剧烈振动，山区道路行驶不允许停车，配有开道联络车，随时监测道路情况，并需做好前后的防护，高速路上行驶时，车组后方护卫车要打开警示灯，提示后面车辆注意，防止追尾事故发生。

3、运输安全保障

3.1、运行安全控制

(1) 运输车辆启动前的检查：运输车辆启动前必须对产品装载情况作详细的检查，杜绝隐患，并做好记录。有问题必须在启动前排除；

(2) 运输过程中的检查：弯道检查：通过弯道大于90°的道路，必须慢行，确保产品处于相对水平的状态；

3.2、运输保障控制

对准备运输的产品做好防护措施，以防损伤。对运输的控制应该分四步进行：

- (1) 装载前的验证：装载前，必须对要运输的产品进行核对验收；
- (2) 有效地执行防雨加固方案；到货后立即执行接收条款。
- (3) 选取正确运输车辆；对运输车辆进行维护；
- (4) 正确选取运输路线（在运输前再次对路线进行勘查，确保运输条件与实际情况相符等）
- (5) 人员的安排和考核：明确人员的职责，进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

4、技术安全措施

运输人员在运输过程中按照国家劳动防护法规要求配备必要的安全防护设施；在装、卸产品时，有关负责人员在出货处负责监装、监卸等工作；在接货时，严格检查，如有残损，及时将残损情况报告客户，并按照客户意见处理，并做好相应交接记录；运输前必须检查每件产品装载情况；



装卸过程中严格执行配载方案。

在运输途中，定时检查箱体的绑扎加固情况是否完好，如有不安全的隐患及时采取措施清除，以确保产品安全的运输；运输前必须对运输车辆进行严格检查；严格按照安全质量操作规程和实施方案作业；夜间作业，运输车辆各种灯光必须正常开启，最大限度地确保运输车辆人员以及运输产品的安全；安全质量监控人员全程跟踪，做好安全记录。

三、交货和验收

1、交货时间：双方约定。

2、交货地点：濮阳医学高等专科学校实验楼。

3、服务期限：1年

4、我方保证交付的货物符合采购结果（含采购公告及竞标或响应文件等）所规定的货物名称、规格型号、数量等要求。供货方提供的货物不符合采购要求的，采购方有权拒收货物，由此引起的风险及损失由供货方承担。

5、我方保证将所提供货物的使用说明书、原厂保修卡等附随资料和附随配件、工具等交付给采购方；供货方不能完整交付采购结果规定的货物及附随资料、配件或者工具的，视为未按照合同约定交货，供货方应当在采购方指定的期限内负责补齐，因此导致逾期交付的，由供货方承担相关违约责任。

6、供货方提供的货物经采购方质量验收不合格的，供货方应当无条件进行重新返修、返工制作、更换，直至采购方验收合格为止。所需费用由供货方自行承担，同时，供货方应当承担相应的违约责任。

供应商名称（盖单位公章）



1.4.3、售后服务技术方案

一、产品质保期

1、所购货物质保期为1年，质保期内，我方负责上门对提供的货物进行保养、维修和系统维护不收取任何费用。

2、所投产品完全按照国家“三包”服务，质保期内享有免费的保修服务。

3、为了给采购人提供更优质的服务和保证产品的正常运行，公司设有专门存放备件的备件库。

二、故障响应时间

我公司接到采购人故障报修服务通知后，在1个小时内予以响应，4小时内技术人员到达现场，24小时内解决问题。如24小时内不能及时解决问题则提供备用软件服务，直到原软件修复，提供与原问题货物同品牌规格型号的备机服务，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我公司承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

三、解决问题时间

我公司接到采购人故障报修服务通知后，保证在24小时内解决问题。如24小时内不能及时解决问题则提供备用软件服务，直到原软件修复，提供与原问题货物同品牌规格型号的备机服务，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我公司承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

四、售后服务团队

1、单位名称：郑州明嘴电子科技有限公司

2、地址：郑州市二七区航海中路163号鼎盛时代大厦5层506室

3、售后人员安排

(1) 行政部1人：负责接听7*24小时售后服务电话，并及时通知售后技术部经理安排人员，对于紧急报修事宜行政部人员会第一时间打电话通知售后技术部经理安排售后工程师赶赴现场。

(2) 售后技术部4人：分两组轮巡，保障足够人员对现场的了解定期巡检、故障诊断排除、软硬件维修、系统改进升级、传授系统日常操作流程，与维保客户负责人沟通维修中各种问题。季度、年度大保养中，根据实际需要相应增加技术人员。

五、售后技术支持形式

1、远程服务

我公司的专业技术支持工程师在产品维护中心远程对发生的问题进行处理，这种方式使技术支持工程师能够像在现场一样解决问题，该方式能以最快的速度分析判断和解决应用软件及系统配置方面的问题。



2、电话咨询服务

我公司将免费为采购人提供热线电话及传真支持，如果采购人使用的医疗产品出现技术故障，可以通过热线电话得到支持与帮助。公司技术支持工程师在尽可能短的时间内协助和指导采购人制定解决问题的方案。采购人的问题将以“技术支持请求”的形式记录于我公司客户支持系统中，由专门工程师负责。

3、现场驻点服务

自收到采购人的服务请求后，我们将依据现场服务响应策略让驻点工程师执行采购人现场服务。如果遇到重大技术问题，我们将及时组织有关技术专家进行维修，必要时我们将请求相关厂商专家参与。

六、售后服务内容

1、质保期内服务内容

(1) 电话支持：通过电话（7天×24小时），将安排专业技术人员在规定时间内对产品故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。

(2) 现场响应：用户遇到使用及技术问题，1小时内由专业人员响应，如有需要，在4小时内赶赴现场，提供上门服务，确保产品正常工作；无法解决的，提供备用产品，使用户能够正常使用。

(3) 技术升级：在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司将及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司将及时通知制造商对采购人购买的产品进行升级服务。

(4) 产品质保期内免费保修，终身维护。质保期在产品安装完毕验收合格之日计算。每次服务完毕后，都会向客户提交正规的售后服务报告。

(5) 安装调试：免费提供货物的安装调试，根据预定方案及用户的实际需求，制定安装方案并安装调试。

(6) 我公司承诺定期对所供产品系统运行情况进行检测、维护，消除故障隐患，以保证产品的正常运行。

2、质保期外服务内容

(1) 质量保证期过后，我公司同样提供免费电话咨询服务，并免费提供产品上门维护服务。

(2) 质量保证期过后，我公司提供终身定期产品巡检服务，免费提供产品维护和保养服务。

(3) 维修配件：我公司保证维修时使用的维修零配件为原厂配件，未经用户同意不使用非原厂配件。维修更换配件只收取成本费用。

七、应急维修措施方案

为了应对产品在使用过程中出现的紧急状况，最大限度地减少意外风险，保障产品的正常运行，提高系统的可靠性，降低事故率及减小事故影响范围，我公司特制定以下应急处理方案：



1、通讯保障

- (1) 售后服务应急指挥中心负责人、应急维修分队队长等人手机保持 24 小时开机。
- (2) 应急维修分队每位成员都保证全天候通讯畅通。
- (3) 在产品的醒目位置张贴维修服务热线电话、应急联系电话、应急维修分队队长电话等。

2、反应时间

- (1) 在接到客户的紧急维修电话后，应急维修分队在 4 小时内赶赴现场。
- (2) 公司配备 1 辆车专门供售后服务部调用，维修车辆可以 24 小时待命，并配备技术熟练的驾驶员，保证 4 小时内到达现场。
- (3) 应急维修人员到达现场后根据现场情况及公司提供的解决方案及时进行排查，确定故障原因及排除方法后，及时进行故障处理或请求公司或制造商给予人员、产品或配件的支援。
- (4) 接到故障报告电话后 1 小时内做出电话响应，2 小时内做出服务计划或解除故障，对较难解决的故障或较大产品损坏事故，公司通知制造商紧急派人在 4 小时内赶赴现场，24 小时以内解除故障。

3、配件及物资保障

- (1) 在给客户供货的同时，提供配套的易损件及专用维修工具。
- (2) 公司有专门的备品备件仓库，以提供及时的配件保障。
- (3) 应急维修车内备有专用维修工具及常用易损备品备件。
- (4) 在保修期内所有维修材料均免费，保修期外的配件均按厂商供货价格结算。
- (5) 在备品备件停止生产的情况下，我公司事先将要停止生产的计划通知买方，以便买方有足够的时间采购所需的备品备件。

八、巡检服务

1、我公司建立良好的巡检制度，定期回访相关人员的使用情况，针对发现的使用问题能预先提出解决方案，积极与相关人员沟通交流，并派有经验的技术代表到现场为其解决问题。

2、巡检周期

定期巡检：为保证产品的正常使用，我公司技术人员对所售产品进行定期巡检，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使产品使用率最大化，每三个月对产品进行免费的专门保养服务。

3、在巡检中，有效地利用提问解决采购单位的需求和想法，通过提问，征求客户对问题应如何解决所持有的意见。

4、巡检资料整理

在巡检过程中了解使用本产品的不满意之处，找出问题，系列建议；有效处理巡检资料，从中改进工作、改进产品、改进服务；准备好对已巡检单位的二次巡检。



九、售后服务保障措施

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度。

(1) 售后服务部门职能

- 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- 向相关部门反馈客户意见及建议；
- 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

(2) 售后服务部门的主要工作说明

1. 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门，各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

2. 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

3. 建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

4. 及时快速地处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

5. 开展客户满意度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

十、付款方式



- 1、产品经验收合格后一次性支付合同全款。
- 2、采购货物金额系固定不变价格，已包含了购买货物的价格及安装、调试、保修、售后服务及将货物运至指定地点所发生的运费、装卸费等货物伴随服务的费用和所需缴纳的一切相关税费。
- 3、使用方付款前供货方应出具合法的发票。

供应商名称（盖单位公章）：郑州明鼎电子科技有限公司

