

#### 1.4 技术（服务）响应内容

##### 1.4.1 实质性响应技术条款响应表

序号	名称	品牌型号	招标文件要求技术参数	响应实际参数 (响应供应商应按投标/响应货物/服务实际数据填写，不能照抄招标要求)	是否偏离 (无偏离/正偏离/负偏离)	偏离简述
1	除雪除冰车	中联牌 ZBH5250 TCXZZE6	1、主要功能及要求	1、主要功能及其他招标文件要求响应内容	无偏离	无
			机械式除雪除冰车该车用于清雪、除冰等任务，配备除雪滚、除雪铲等。操作者能在驾驶室内完成除雪滚、雪铲、撒布操作，工作装置与主机的连接和装配方便快捷。所投产品须为国家工业和信息化部《车辆生产企业及产品公告》中的产品。	我公司所投机械式除雪除冰车用于清雪、除冰等任务，配备除雪滚、除雪铲等。操作者能在驾驶室内完成除雪滚、雪铲、撒布操作，工作装置与主机的连接和装配方便快捷。所投产品已列入国家工业和信息化部《车辆生产企业及产品公告》中的产品（详见附件1，第19-20页）。	无偏离	无
			所投产品应保证能够办理上牌和国家要求的其它必要手续，并协助办理上牌业务。	我公司所投产品保证能够办理上牌和国家要求的其它必要手续，并协助办理上牌业务（已提供承诺函，详见附件2，第21页）。	无偏离	无
			2、整车及底盘技术要求	2、整车及底盘技术	无偏离	无

			2.1 ▲总质量：≥25000kg；整备质量：≥18500kg（以整车公告页面信息为准）	2.1 ▲我公司所投产品总质量：25000kg；整备质量：18500kg（以整车公告页面信息为准，详见附件1，第20页）	无偏离	无
			2.2 ▲整车外形尺寸：≥10000×2500×3710mm（以整车公告页面信息为准）	2.2 ▲我公司所投产品整车外形尺寸：10020×2530×3715mm（以整车公告页面信息为准，详见附件1，第20页）	正偏离	整车外形尺寸：10020×2530×3715mm
			2.3 ▲接近离去角（°）≥14/10	2.3 ▲我公司所投产品接近离去角（°）：15/10（详见附件1，第20页）	正偏离	接近角：15°
			2.4 ▲前悬后悬（mm）≥1500/2830	2.4 ▲我公司所投产品前悬后悬（mm）：1500/2835（详见附件1，第20页）	正偏离	后悬：2835mm
			2.5 ▲发动机功率：≥294kW	2.5 ▲我公司所投产品发动机功率：294kW（第36页）	无偏离	无
			2.6 排放标准：国VI	2.6 我公司所投产品排放标准：国VI	无偏离	无
			3、除雪滚系统	3、除雪滚系统	无偏离	无
			3.1 最大除雪宽度（mm）：≥3600	3.1 我公司所投产品最大除雪宽度（mm）：3660	正偏离	最大除雪宽度：3660mm
			3.2 左右偏转角度°：32	3.2 我公司所投产品左右偏转角度°：32	无偏离	无
			3.3 刷片直径mm：≥810	3.3 我公司所投产品刷片直径mm：810	无偏离	无

		3.4 除雪滚转速 r/min: $\geq 260$	3.4 我公司所投产品除雪滚转速 r/min: 300	正偏离	除雪滚转速 r/min: 300
		3.5 除雪滚线速度 km/h: $\geq 39$	3.5 我公司所投产品除雪滚线速度 km/h: 39	无偏离	无
		3.6 刷毛材质: 聚乙烯+金属丝	3.6 我公司所投产品刷毛材质: 聚乙烯+金属丝	无偏离	无
		3.7 偏转油缸作业方式: 两级单作用	3.7 我公司所投产品偏转油缸作业方式: 两级单作用	无偏离	无
		3.8 工作时速 km/h: $\leq 30$	3.8 我公司所投产品工作时速 km/h: $\leq 30$	无偏离	无
		3.9 马达驱动方式: 马达直联刷轴驱动	3.9 我公司所投产品马达驱动方式: 马达直联刷轴驱动	无偏离	无
		3.10 除雪滚与底盘连接支架采用销轴连接, 可快速拆卸	3.10 我公司所投产品除雪滚与底盘连接支架采用销轴连接, 可快速拆卸	无偏离	无
		3.11 支轮与升降装置采用吊链柔性连接和左右采取旋转轴加限位方式, 可实现随地仿形, 实现高效除雪和保护除雪滚结构的目的。	3.11 我公司所投产品支轮与升降装置采用吊链柔性连接和左右采取旋转轴加限位方式, 可实现随地仿形, 实现高效除雪和保护除雪滚结构的目的。	无偏离	无

		3.12 滚扫支撑轮采用实心轮胎, 支撑性能好、稳定性好, 并加装拉簧可随着车辆行驶的方向自动进行调整, 无需人工干预。	3.12 我公司所投产品滚扫支撑轮采用实心轮胎, 支撑性能好、稳定性好, 并加装拉簧可随着车辆行驶的方向自动进行调整, 无需人工干预。	无偏离	无
		3.13 采用快速接头连接, 并使用进口品牌。从而可快速进行除雪滚的拆卸和安装, 且降低使用事故率。	3.13 我公司所投产品采用快速接头连接, 并使用进口品牌。从而可快速进行除雪滚的拆卸和安装, 且降低使用事故率。	无偏离	无
		4、除雪铲系统	4、除雪铲系统	无偏离	无
		4.1 除雪宽度 (mm): $\geq 3500$	4.1 我公司所投产品除雪宽度 (mm): 3660	正偏离	除雪宽度: 3660mm
		4.2 左右偏转角度°: 30	4.2 我公司所投产品左右偏转角度°: 30	无偏离	无
		4.3 除雪速度 (km/h): $\leq 60$	4.3 我公司所投产品除雪速度 (km/h): $\leq 60$	无偏离	无
		4.4 铲刃材质: NM450 或优于	4.4 我公司所投产品铲刃材质: NM450	无偏离	无
		4.5 避障高度 (mm): $\geq 120$	4.5 我公司所投产品避障高度 (mm): 140	正偏离	避障高度 (mm): 140
		4.6 除雪厚度 (mm): $\geq 200$	4.6 我公司所投产品除雪厚度 (mm): 200	无偏离	无

		4.7 分段避障，铲刀分三段组成，当遇到障碍时，受阻铲刀快速避障，有效进行清理积雪。	4.7 我公司所投产品分段避障，铲刀分三段组成，当遇到障碍时，受阻铲刀快速避障，有效进行清理积雪。	无偏离	无
		4.8 自动避障机构，当雪铲在作业过程中遇到障碍时，由于障碍阻力大大超过压簧的压力，雪铲铲刀自动向前翻转。	4.8 我公司所投产品自动避障机构，当雪铲在作业过程中遇到障碍时，由于障碍阻力大大超过压簧的压力，雪铲铲刀自动向前翻转。	无偏离	无
		4.9 自动偏摆，当车辆向前行驶时，推雪板可随路面的倾斜角度面紧贴路面，始终达到与路面贴合。使铲刀面磨损均匀，不易损坏路面。	4.9 我公司所投产品自动偏摆，当车辆向前行驶时，推雪板可随路面的倾斜角度面紧贴路面，始终达到与路面贴合。使铲刀面磨损均匀，不易损坏路面。	无偏离	无
		4.10 采用 NM450 耐磨钢，达到耐磨、不用频繁更换的目的。	4.10 我公司所投产品采用 NM450 耐磨钢，达到耐磨、不用频繁更换的目的。	无偏离	无
		4.11 带有自锁装置。带有快速连接板。通过快速连接板可快速更换不同类的除雪设备。	4.11 我公司所投产品带有自锁装置。带有快速连接板。通过快速连接板可快速更换不同类的除雪设备。	无偏离	无
		4.12 具有路边石防撞装置，缓冲装置。带有后连接架升降装置。一人操作，可快速将安装雪铲后连接装置安装至车辆连接架上。	4.12 我公司所投产品具有路边石防撞装置，缓冲装置。带有后连接架升降装置。一人操作，可快速将安装雪铲后连接装置安装至车辆连接架上。	无偏离	无

		5、撒布系统	5、撒布系统	无偏离	无
		5.1 容积 (m³) : ≥12	5.1 我公司所投产品容积 (m³) : 14	正偏离	容积 (m³) : 14
		5.2 撒布宽度 (m) : ≥2-12	5.2 我公司所投产品撒布宽度 (m) : 2-12	无偏离	无
		5.3 撒布密度 (g/m²) : 20-300	5.3 我公司所投产品撒布密度 (g/m²) : 20-300	无偏离	无
		5.4 撒布速度 (km/h) : 5-30	5.4 我公司所投产品撒布速度 (km/h) : 5-30	无偏离	无
		5.5 撒布盘直径 (mm) : ≥550	5.5 我公司所投产品撒布盘直径 (mm) : 550	无偏离	无
		5.6 融雪剂允许粒度≥15mm	5.6 我公司所投产品融雪剂允许粒度: 15mm	无偏离	无
		5.7 自带动力，不影响车辆的性能，也方便客户操作。	5.7 我公司所投产品自带动力，不影响车辆的性能，也方便客户操作。	无偏离	无
		5.8 设计有专一的卸料出口，方便快捷卸料。	5.8 我公司所投产品设计有专一的卸料出口，方便快捷卸料。	无偏离	无
		5.9 过滤网装置，可过滤大块融雪剂，避免堵塞送料口，影响撒布效果。	5.9 我公司所投产品过滤网装置，可过滤大块融雪剂，避免堵塞送料口，影响撒布效果。	无偏离	无
		5.10 采用行星减速器传动，传动效率高、稳定。	5.10 我公司所投产品采用行星减速器传动，传动效率高、稳定。	无偏离	无

		5.11 带料空报警装置，融雪剂剩余 10%时，提示用户添加用料。通过电动推杆装置，料仓口大小可自动调节。	5.11 我公司所投产品带料空报警装置，融雪剂剩余 10%时，提示用户添加用料。通过电动推杆装置，料仓口大小可自动调节。	无偏离	无
		5.12 装有爬梯，便于检查、观察、维修等服务。	5.12 我公司所投产品装有爬梯，便于检查、观察、维修等服务。	无偏离	无
		5.13 具有清洁装置，能对履带上粘连的融雪剂进行清除。	5.13 我公司所投产品具有清洁装置，能对履带上粘连的融雪剂进行清除。	无偏离	无
		5.14 撒布机带有自卸支腿，便于撒布机的在车辆上的拆卸，并适应不同车型及不同地区存放。	5.14 我公司所投产品撒布机带有自卸支腿，便于撒布机的在车辆上的拆卸，并适应不同车型及不同地区存放。	无偏离	无
		5.15 出料口带有破碎装置，避免大块料直接抛洒或堵住出料口。	5.15 我公司所投产品出料口带有破碎装置，避免大块料直接抛洒或堵住出料口。	无偏离	无
		5.16 撒布机采用自动控制系统，在驾驶室内可完成各项动作。	5.16 我公司所投产品撒布机采用自动控制系统，在驾驶室内可完成各项动作。	无偏离	无
		要求：1、质保期：自验收合格之日起 3 年	响应：1、我公司所投产品质保期：自验收合格之日起 3 年	无偏离	无
		2、供货周期：合同签订之日起 35 日内完成交付。	2、我公司所投产品供货周期：合同签订之日起 35 日内完成交付。	无偏离	无

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、不明确或伪造、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）：河南省路科威公路机械制造有限公司  
日期：2024 年 06 月 20 日

### 1.4.2.2 售后服务方案

#### 1.4.2.2.1 售后服务内容

##### 一、总则：

1. 目的：及时应对和解决突发或重大服务质量问题，更好地维护**濮阳市应急管理局**利益，全面提升服务客户的能力，提高企业知名度，树立品牌形象。

2. 工作原则：质量第一，用户至上；反应迅捷，服务高效；诚信守法，规范操作。

3. 适用范围：**濮阳市应急管理局濮阳市自然灾害应急能力提升工程基层防灾抗洪抢险类装备项目（C包）**中发生的，对正常销售环节（销售、运输、售后服务）产生影响的突发性事件和重大服务质量问题。

（1）投标产品质保期限：产品质保期为三年。底盘车的保修按其供应厂商的保修条款执行，但用户必须按其要求办理好强保及登记手续；

（2）故障响应时间为：接到用户服务需求通知后1小时内响应服务，1小时内到达现场，8小时内排除故障；

（3）7×24小时全天候为您提供快捷的上门服务；24小时内有人接收信息，24小时内有处理信息回馈；

（4）协助用户与底盘商在当地或附近的底盘车特约维修站建立联系，使用户能在特约维修站得到良好的服务。

（5）在全国各主要城市常设有配件中心，并配备了售后服务专车。可以确保及时地为用户提供消耗材料及配件。

（6）按市场价优惠15%提供用户所需配件。

状态	服务项目	服务内容
售前	免费现场客户指导安装调试	产品交接前，服务人员将设备进行认真检查和调试，并将结果记录反馈回我公司存档，确保设备处于良好的使用状态。根据购销合同和产品交接清单的内容，服务人员会认真、逐项完成我公司设备与您的交接，确保准确无误。
售后	免费提供专业技术	采取请操作人员到公司来和上门培训相结合的形式，使操作人

李军



	培训	员能严格按照要求熟练操作和维护保养。	
	设备维护 及收费标准	质保 期内	1) 为您提供高品质的售后服务, 如有非人为因素造成的所有液压元件、电器元件及非磨损类的零件我公司负责免费更换; (易损易耗件除外)。
			2) 人为损坏, 我公司只收取更换配件的成本费, 免上门费、工时费;
			3) 我公司售后服务人员至少每月进行一次免费主动上门服务, 了解产品使用情况, 制定维保方案, 保证产品正常使用;
		质保 期后	1) 我公司售后服务人员至少每月进行一次例行检查服务, 发现问题及时解决, 并对所售设备实行终身免费服务 (免上门费、工时费);
			2) 长期迅速、及时地为您提供消耗材料及配件, 代为包装与发运。

## 二、应急处理单位及职责要求:

1. 应急处理单位: 总部营销公司、服务管理部、研发中心、质量管理部、制造公司、供应商管理部以及濮阳售后服务站。

### 2. 职责要求:

(1) 应急处理单位接到客户投诉, 应当按规定时限认真进行处理, 并及时给予客户回复, 直到客户满意为止;

(2) 如遇突发或紧急问题, 应在 15 分钟内通知濮阳地区负责人, 及时会同相关责任部门处理。同时, 向公司领导汇报, 由总部营销公司牵头召开小组会议研究处理办法和组织实施, 对预案全面掌握并能随时操作和落实, 并做好客户的安抚工作。

## 三、应急处置方案:

### (一) 延误供货的应急处置方案:

1. 送货车辆故障处置。

1.1 送货车辆在送货途中出现故障，送货员要立即通知部门负责人，说明送货车辆故障发生的详细地点，并随时保持通讯联系。供应部应该立即安排备用送货车辆迅速前往接替，恢复正常送货，并安排对故障车辆及时进行维修，保证送货通道安全畅通。

1.2 送货车辆故障如是交通事故造成的，未造成人员伤亡的，要立即派人前往处理交通事故，尽快恢复对客户送货，如车辆损坏无法送货的，要同时安排替补车辆前往。

1.3 濮阳分公司必须备有客户的详细档案（电子或书面），并有安全备份，以便在实施应急措施时及时联系客户。

## 2. 恶劣性天气变化影响供货情况。

因台风、暴雨、强降雪等恶劣天气引发局部重大灾害的，无法按期交付产品的，应第一时间电话通知客户取得客户谅解。一旦影响供应服务的状态消除，立即恢复供货。

### （二）售后服务应急方案：

#### 1. 一般质量问题处理方案。

我公司针对本项目故障响应时间为：接到用户服务需求通知后1小时内响应服务，1小时内到达现场，8小时内排除故障；7×24小时全天候为您提供快捷的上门服务；24小时内有人接收信息；24小时内有处理信息回馈；

我公司在濮阳拥有专职售后服务人员，和售后服务车辆，配备专用的车辆维修工具和检测仪器。

濮阳直属售后服务站可以在1小时内到达用户处或车辆故障地点。同时本濮阳配件库针对本次招标采购的车辆，配备常用的易损件和配件，以保证能及时快速处理售后服务问题。

#### 2. 突发或紧急售后问题处理方案。

如遇重大或需紧急维修情况，立即派售后服务工程师前往客户处了解故障情况，现场无法及时维修完毕的应启动紧急预案措施。

2.1 因当地配件库没有维修所需配件的，应立即从周边或总部调剂，以最快到达的方式为原则。

2.2 因维修复杂或需技术升级的，由濮阳分公司汇报营销总公司，营销总公司启动紧急预案，成立预案小组，责成研发中心、质量管理部等相关部门制定解

决方案，需委派技术专家的第一时间飞往濮阳处理，直到问题处理完成，用户满意为止。

2.3 因维修时间无法满足客户紧急作业需求的，由濮阳分公司协调其他客户的车辆借用，临时调配作业车辆等方式，以保证用户作业任务。

（三）主动应急方案：

1. 协助用户与底盘商在当地或附近的底盘车特约维修站建立联系，使用户能在特约维修站得到良好的服务。

2. 当地售后服务人员主动定期上门做好设备的检修、保养工作，将巡检情况跟新到车辆档案中，我公司售后服务人员至少每月进行一次例行检查服务，发现问题及时解决，并对所售设备实行终身免费服务（免上门费、工时费），长期迅速、及时地为您提供消耗材料及配件，代为包装与发运。

3. 根据每台车的磨损情况，预估可能需要维修的项目和费用，及维修必要程度等告知用户，以保证车辆日常工作中不出现问题。

