2021年濮阳市水利局水旱灾害防御急需物资采购项目合同

2021年10月

2021年濮阳市水利局水旱灾害防御急需物资采购项目合同

供方：安徽筑浪水利科技有限公司

需方：濮阳市水利局

供需双方根据2021年10月15日河南省濮阳市政府采购中心签发的招标采购中标通知书和招投标文件、并经双方协商一致，达成以下合同条款：

一、项目名称：濮阳市水利局水旱灾害防御急需物资采购项目；

二、品牌型号、数量：见附件1；

三、总价：¥556,900.00元，伍拾伍万陆仟玖佰圆整；

四、供方提供的货物须符合国家相关标准及该产品的标准（要求、售后服务等要求按招标文件及投标文件相应条款执行）。

售后服务：见附件2；质保期：见附件3。

五、2021年10月25日之前供货完毕，供方负责将货物按需方要求到指定地点交货，并负责调试安装，达到国家相关验收标准，运送货物所产生的费用由供方负责。

六、付款方式：验收合格后一次性付清；

七、违约责任：

需方无正当理由拒收货物、拒付货款、向供方偿付、拒付货物总额5%的违约金。

需方逾期付货款，向供方每日偿付欠款总额1%的违约金。

供方所供的货物品种、质量不符合合同规定，需方有权拒收货物，

供方应负责更换并承担因更换而支付的实际费用。因更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理。

供方不能交付货物，供方向需方支付货物款总值10%的违约金。

供方逾期交付货物，供方向需方每日偿付逾期货物款总值1%的违约金。

八、合同签定后，需方不承担涉及专利权、商标权、著作权和外观设计权等侵权责任，因侵权而引起的纠纷或赔偿均由成交方承担。

九、因货物的质量问题发生争议，由法定的质量技术监督部门进行质量鉴定，该鉴定结论是终局鉴定，供需双方均应当接受。

十、本合同发生争议产生的诉讼，由合同鉴定所在地人民法院管辖。

十一、合同生效及其它：本合同经双方代表签字并加盖公章后生效。本合同一式6份。

供方：安徽筑浪水利科技有限公司

地址：安徽省合肥市肥西县严店乡老庙路东边

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：18391913468

开户银行：中国建设银行肥西县支行

账号：34050146550800000993

需方：

地址：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

鉴定时间：2021年10月20日

鉴定地点：濮阳市

报价一览表

供应商名称：安徽筑浪水利科技有限公司　　文件编号：濮财市直竞谈-2021-43

序号	名称	品牌/型号	生产厂家	单位/数量	单价	总价
1	指挥所帐篷	品牌：筑浪 型号：ZL-ZP400	安徽筑浪水利科技有限公司	4套	28000.00元	112000.00元
2	土工布	品牌：振鑫 型号：ZX400	合肥振鑫塑料编织包装有限公司	2.5万平方米	5.50元	137500.00元
3	自动伸缩雨伞	品牌：筑浪 型号：ZL-S12	安徽筑浪水利科技有限公司	200只	42.00元	8400.00元
4	救生衣	品牌：荣盛 型号：RSGY-2	嘉兴市荣盛救生设备有限公司	2500件	35.00元	87500.00元
5	编织袋	品牌：筑浪 型号：ZL-8550	安徽筑浪水利科技有限公司	7万条	1.05元	73500.00元
6	自动水位计、流量计	品牌：筑浪 型号：ZL-SW01	安徽筑浪水利科技有限公司	6套	23000.00元	138000.00元
7	合计总报价	大写：伍拾伍万陆仟玖佰元整　　小写：¥ 556900.00元				
	备注					

法定代表人或被授权人签字或盖章：

职　务：总经理

联系方式：18392193468

单位公章：

日　期：2021年10月15日

附件 1

2021 年濮阳市水利局水旱灾害防御急需物资采购清单

序 号	名 称	单 位	数 量	基本参数要求
1	指挥所帐篷	套	4	1. 使用面积：100㎡左右； 2. 容纳人数:≥20 人； 3. 颜色:军绿色； 4. 结 构：屋脊型框架结构； 5. 款式：手动搭建； 6. 外账材质：600D/PVC 或 600D/PU 涂层； 7. 单位面积质量：≥600g/㎡； 8. 厚 度：≥7mm； 9. 静水压：≥50kpa； 10. 经纬向断裂强力：≥1000 N/5cm； 11. 外账防水指数：≥5000 mm； 12. 帐底材质：600D/PVC 或 600D/PU 涂层；

				13.材质保温性能（CLO）：≥2.0； 14.防水压度（PU）3000mm以上、可抵御红色预警信号（I级）以上的降雨、大风强度、保证气密性、材质生态环保、无异味； 15.折叠式桌椅板凳（要求两把椅子配一张桌子）； 16.配备帐篷照明辅助设备、户外便携防水照明灯； 17.配备支架移动式写字板； 18.配备发电机、应急电源； 19.符合GB/T 27735-2011标准。
2	土工布	万平方米	2.5	1.材质：涤纶或丙纶+PE； 2.单位质量：≥400g/m²； 3.单位质量偏差：-7%～-6%； 4.厚度：3mm～5mm； 5.幅宽：2m～6m； 6.幅宽偏差：-0.50%； 7.纵横断裂强力（KN/m）：12.5～25.0； 8.纵横向断裂伸长率（%）:15～40； 9.CBR顶破强力（KN）:2.1～4.0；

				10. 垂直渗透系数（cm/s）：（1.0～9.9）×（10^{-1}～10^{-3}）； 11. 等效孔径（mm）：0.07～0.2； 12. 纵横撕裂强力（KN）：0.33～0.60； 13. 防水功能的两布一膜 400g/m^2 以上（采购 1 万平方米），渗水功能的土工布膜 400g/m^2 以上（采购 1.5 万平方米）； 14. 符合 GB/T17638-1998 标准。
3	自动伸缩雨伞	只	200	1. 品牌为天堂牌； 2. 颜色：黑色； 3. 开关伞形式：自开自收伞； 4. 伞骨结构：缩折伞； 5. 伞布材质：碰击布或黑胶； 6. 骨架材质：铝合金或钢； 7. 骨数：≥12； 8. 展开直径：100cm 左右； 9. 可抵御红色预警信号（I 级）以上的降雨、大风强度。 10. 符合 GB/T 23147-2018。
4	救生衣	件	2500	1. 重量：≤0.6kg；

				2. 样式：背心插口； 3. 外层面料：氯丁橡胶或 400D 防水牛津布； 4. 里料（浮力物）：聚乙烯泡沫塑料； 5. 浮力 75N 以上； 6. 尺寸（cm）：长 55×宽 50； 7. 颜色：橘红色； 8. 反光材料：≥200cm²； 9. 尺码 M-XXL； 10. 配件：哨笛； 11. 符合 GB/T32227-2015《船用工作救生衣》。
5	编织袋	万条	7	1. 尺寸（cm²）：85×50～95×55； 2. 材质：全新聚丙烯树脂； 3. 经纬密度（根/10cm²）：40×40～48×48； 4. 经向断裂强度(KN/m)：≥18； 5. 纬向断裂强度(KN/m)：≥16； 6. 经纬向断裂伸长率(%)：≥15； 7. 缝向断裂强度(KN/m)：≥7；

				8.等效孔径(mm)：0.1～0.5； 9.摩擦系数：≥0.3； 10.顶破强力（KN)：≥1.2，在高强力下，在干湿状态保持一定伸长强度； 11.垂直渗透系数（cm/s)：10^{-3}～10^{-2}； 12.耐腐蚀，在不同酸碱度泥土及水中能长久耐腐蚀； 13.符合 GB/T 8964-2012 标准。
6	自动水位计、流量计	套	6	1.雷达水位测速机； 2.壁挂式固定安装； 3.可自动检测液位、流速、流量； 4.非接触式测量（前提：需要提前确定河道断面面积)； 5.兼容当前监控系统平台； 6.负责到指定地点安装。
7	总 价	大写：伍拾伍万陆仟玖佰圆整；小写：¥556,900.00 元。		
备注		经与供方协商，修改以下技术款项： 1.指挥所帐篷：折叠式桌椅板凳（要求两把椅子配一张桌子)，人员容量 20 人以上；配备发电机、应急电源； 2.自动伸缩雨伞：品牌为天堂。		

附件 2

附件 3：

售后服务方案

我公司自成立以来，一直致力于防汛物资生产及供货领域的工程施工和服务。无论在施工还是在售后服务方面，我公司都有一支经验丰富、敬业力强的队伍。对于我们施工的项目，我们的售后服务都本着及时、认真的态度。对于本次项目的售后服务，我公司做出如下郑重承诺：

●10分钟故障响应；

●3小时到场进行售后工作；

●2小时处理好售后问题：2小时内故障无法排除，提供替换品，保障正常使用；

●7*24 小时售后服务热线；

●90 天免费定期巡检一次；

●整体项目保修 5 年以上，产品提供终身维修服务。

特别说明：

质保期内因产品质量问题予以免费维修或更换。对质保期内的的维修服务，我方在接到甲方通知后到现场无偿负责返修。

我们的工程服务，"六保"承诺：

●保质—优质产品、样板工程；

●保时—保证货期，准时供货；

●保真—货真价实，当场验货；

●保价—最终价格，绝不加价；

●保验—使用正常，保证验收；

●质保—整体质保5年，提供终身维修服务。

我们始终认为，一个公司的形象是与良好的技术支持与售后服务分不开的，所以，对我们的客户提供完善的技术支持和服务是我们义不容辞的责任！

对于在本方案中的货物，我们为贵方提供的技术支持及服务主要包括在以下方案要求：

1 售后服务体系

售后服务体系通过理念思想保障体系、组织机构保障体系、人员技术保障体系、服务方式保障体系、技术培训保障体系、备品备件保障体系、服务制度保障体系、法律保障体系等八大保障体系进行贯彻实施，向用户提供一流的售后服务。

1.1 理念思想上的保障体系

我公司通过 ISO9001 系列质量管理体系，工程质量、产品质量和售后服务全部纳入并严格按照 ISO9001 质量管理体系和售后服务体系的标准执行。其质量管理体系在服务方面所贯彻的宗旨是"用户至上、服务第一、信誉第一，一切从用户利益出发，一切从用户需求出发，一切从及时解决用户困难出发。"这就是我们的服务理念，这就是我们的思想保障。

1.2 组织机构保障体系

1、"四级"组织保障

我方实行售后服务"四级"组织保障体系：

第一级：由公司总工程师亲自主抓售后服务，实行公司级领导亲自抓服务的组织体系。

第二级：由质量管理部，以第三方身份监督，检查售后服务部服务人员的最终服务质量。

第三级：由合肥总部售后技术服务部和全省各地的服务机构，切实具体完成对最终用户的售后服务，并配有多名具有 5 年以上维修维护实践经验的工程师，进行 7×24 小时不间断的售后服务。

第四级：突发事件应急小组：

我方成立售后服务突发事件应急小组，由公司总经理亲自挂帅担任小组长。该突发事件应急小组规定：小组全体成员的手机全天必须 24 小时开机，一旦突发应急情况，无论何人（包括技术员、管理员、司机等等）、何时、何地，一接到服务命令，必须按用户要求时间提前赶到现场实施应急服务。

1.3 人员技术保障体系

合肥总部售后服务中心和全省各地服务分中心均配备多名具有5年以上维护维修实践经验，并通过专业技术培训的专业维护维修工程师，为全国用户提供7×24小时不间断的全方位一流服务。与此同时，技术支持部又配备具有5年以上研制、开发、设计、施工经验的技术支持专业工程师，为用户提供全方位、全过程（含保修期外）的技术支持。

服务中心设下列具体服务岗位：

1、服务负责人

2、技术支持负责人

3、培训负责人

4、专业维护维修服务工程师

5、专业技术支持工程师

6、专业培训工程师

7、服务质量检测工程师

8、物资管理员

9、专职司机

1.4 服务方式保障体系

我方具有热线电话服务方式、网上远程服务方式、现场服务方式、定期巡检回访服务方式、更新换代服务方式等五种主要服务方式。

热线电话服务方式

电话解答用户提出问题，电话指导用户排除故障和解决问题。

1.5 售后服务保证

1、质量保证：作为产品供应商，我公司对本次投标所提供的产品均为厂家原厂原包装，符合国家质量认证和质量认证体系，并提供产品技术资料(包含安装说明书、产品装箱目录、产品中文使用说明书、合格证及保修凭证等)。

2、供货交货时间：在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后与甲方协商确定好交货时间后，立即向用户提供货物，产品的制造和检测均有质量记录和检测资料，对产品性能的检测，我们已对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后才装箱发货。

3、产品交货期：按用户要求，合同签订按照合同的要求提供产品，若有特殊要求，需提前完工的，我公司可特别组织生产、安装，力争满足用户需求。

4、保修承诺：我司对本次协议供货有效期内所提供的产品保质期为安装调试合格后开始计算，有效期内所提供的所有产品，提供正常工作日全天候服务，终身技术服务支持。

5、响应时间：质保期内发生质量问题或操作上对用户造成不便影响，本公司承诺在1个工作日内对设备进行免费更换，产品若发生故障，在接到贵公司报修后，如有需要我司将提供代用设备，保修期内因设备性能故障维修两次仍不能正常使用的，我司无偿更换新设备。

6、服务体系：作为设备供应商本公司对本次招标所提供的产品提供保障体系：当设备出现故障，必要时将派指定的专业技术员在规定时间内上门维修或寄修，费购货方愿意产生的运杂费由本公司承担。

1.6 产品价格承诺

1、在同等竞争条件下，我公司在不以降低产品技术性能、更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给贵方。

2、在保修期内供方将免费维修和更换属质量原因造成的零部件损坏，保修期外零部件的损坏，提供的配件只收成本费，由需方人为因素造成的设备损坏，供方维修或提供的配件均按成本价计。

1.7 投诉体系及联系方式

1、如果您对我们的服务有意见，请向技术部调度员或维修部经理投诉。

2、对用户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及经办人员进行不同程度的惩处，并向用户赔礼道歉，如不是我司的责任，相关人员也将向用户解释，希望用户能给予我们最大的支持。**服务电话 0551-68711880、投诉电话：18392193468**

1.8 售后服务承诺

本着“为采购人提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，安徽筑浪水利科技有限公司郑重承诺：在确保产品的可靠性、安全性、稳定性同时，不断改善服务质量，从售中到售后的交货、调试、维护、技术服务、用户技术培训等各方面，保证采购人能得到最好的服务，让采购人满意、放心。

1、产品质量：我公司在原材料采购，生产制造过程等各个环节严格按 iso9001 质量认证标准进行控制，确保每个工序均处在质量受控状态，从而保证产品的质量。对所有产品我公司均严格按国家产品质量的技术要求来生产、检验，所有出厂产品均严格按检验程序 100%进行检验，保证成品一次交检合格率 100% ，成品抽查合格率 100% ，我公司承诺合同项下货物均享受国家《质量三包》。

2、服务响应时间：为了优质、快捷的技术服务，更好地保证产品后期服务到位，及时解答用户提出的疑问，公司承诺维护中心由专职人员负责，24 小时为客户提供售后服务。保证在接到用户电话后：已下设售后服务网点的省市确保 1 小时到达现场，江浙沪 3 小时内赶赴现场，其它未下设售后服务网点的地区 6 小时内赶赴现场，并在承诺时间内更换全新产品或彻底解决问题。直至客户满意为止。公司售后中心有 24 小时服务电话，由专职人员受理用户来话，保证用户在使用产品的过程中，及时得到售后服务。

全国售后服务网点：

服务网点地址	服务电话	联系人
总部	投诉电话：18392150468	王贵贵
	服务电话：0551-68731880	黄荣璐

3、定期巡检：我公司将巡检制度为常规维护工作之一，保质期内公司组织每半年对售后产品储存和使用情况巡检一次。巡查后并向用户及时反映巡查结果存在的问题并及时向采购方提交存储、维护保养报告等资料，不断完善产品的功能和质量。

4、建立用户档案：公司除开展用户技术咨询服务外，还负责受理和收集用户投诉咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理状况进行跟踪和验证。同时建立用户档案记录，产品使用状况，为今后产品的质量改善带给依据。我们将不断努力，精益求精，为采购人带给最满意的产品和服务。

2 售后服务保证措施

2.1 保证措施承诺

我公司仔细研究了本项目的招标文件，为将本项目打造为我公司精品项目，我公司将即时为用户提供优质的售前、售中、售后服务，我公司针对本项目服装采购项目郑重承诺：

1. 我司保证我司所供货物是全新的、未使用的，完全符合国家、行业及地区现行相关规范和标准的正品；我司保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能。我司对由于产品质量缺陷以及我司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我司承担。

2. 我司报为本项目提供的防汛抢险物资产品、设备是经国家权威机构认定的、有合格出厂证明的、可以在市场经销流通的优质产品。供货时，我司将提供产品合格证、产品使用说明书、保修卡等相关证明材料。

3. 在产品质保期内出现质量问题的，我司承诺包退、包换、包赔，保证兑现产品“三包”服务规定，产品在“三包”服务期内，确属产品质量问题的，我司承诺严格履行合同中规定的义务；凡超过“三包”期限的产品，若用户需要维修，我司保证提供维修服务，随时满足需方对备品备件的要求。

4. 在货物验收后的质量保证期内，我司承诺对产品的所有质量问题负全责，因质量问题所产生的故障、事故、人身损害、经济损失等责任均由我司承担，由此产生的费用也由我司承担，此外，还承担相应的法律责任。

5. 严格遵守我们的质量方针，通过全员参与和持续改进，不断为客户提供优质产品和满意的服务，最大限度满足客户的需求和期望。

6. 产品在合同规定到达运输地点之前造成的一切损失由我公司负责。

7. 产品使用过程中若发现产品质量问题，我公司将责无旁贷地按客户需求采取合理的解决措施。

8. 紧急情况下，我公司将安排人员 3 小时内到达现场进行处理。

9. 售前服务承诺：

①提供特殊的产品需求，满足客户的个性化需要。

②公司严格按着合同约定安排生产、发运，保证按着合同约定时间供货。

③提供专业咨询：我们保证在1小时之内回答用户所提出的任何专业技术问题；

④提供详细资料：我们保证在1小时之内提供用户所需要的所有技术资料；

⑤提供合理报价：我们保证在1小时之内提供用户咨询的产品的合理报价；

⑥提供考察接待：我们保证随时接待用户的考察，并为用户提供各种便利条件。

10.售中服务承诺：

①我们保证无论合同大小，都将认真、公正、严谨、诚信地对待每一份合同；

②我们保证守时、保质、保量地严格执行合同规定的各项条款；

③我们保证按投标的承诺为用户提供送货、验收、培训等各项服务；

11.售后服务承诺：

①保修期内出现非外为因素的自身质量问题，我公司提供免费更换。

②提供免费培训服务，确保货物到用户手中后能正确使用。

2.2 售后服务机构响应时间

我公司为国家认可的具有“售后服务五星认证”资质的生产企业，公司具有健全的售后服务体系，保证以专业的资质、精良的质量、先进的服务体系、优质的产品及多年的良好信誉作如下承诺：

在接到招标人售后服务请求后，我公司售后服务机构将立即响应，在电话售后不能帮助客户解决问题的情况下，我公司将安排人员3小时内到达现场进行处理。在质保期内如产品质量或不合格需要更换，我方将在3小时内赶到现场更换，提供对应的替代产品备用。

2.3 售后服务保障

我公司将以热情饱满的工作姿态，认真务实的工作责任心，诚恳的工作态度，竭尽全力保质保量完成合同所规定的我方义务条款，不辜负贵方对我司的信赖。

公司经过多年的职业服操作，组建了专业的团队售后队伍，在团体职业服的制作上积累了丰富的经验，重视品质、价格、服务、品牌形象，赢得了广大团体职业服单位的认可和赞许。

若我公司中标，我公司在广州市售后服务网点配备有应急仓库，若遇到产品质量问题需要更换产品，或业主急需产品，我公司将从广州仓库第一时间派专车配送至用户处。

我公司充分的考虑到本项目可能遇到的各种紧急情况，为保证产品供应的及时性，我公司网点仓库备货齐全完全能满足用户的应急需求。

2.4 针对采购人调换、增补等需求

我公司备有发往贵方同批类的各类产品，接到贵方增补、调换或其他通知，承诺：如有不满意，当日内无条件免费调换完毕。

2.5 质保期内外的后续维护

我公司对免费服务期过后，我方所提供的货物，出现损坏或问题时，请您致电我公司，我公司为您提供原厂配件服务。

(一)质保期满后，我公司将持续为本项目提供同等规格的增补货物，增补货物按市场行情价格只收取成本费用。

(二)在免费保修期过后，我公司向用户提供同档次的备品，若采购人需要跟换货物，对更换的货物，只收取成本费用。

保修期外维护内容：

1.质保期满后，我公司售后服务热线将依旧为本项目提供免费售后电话服务，在质保期满后对货物适用情况进行一次记录。对使用者进行满意度调查，若有不满意的情况，公司内部整改。

2.对维护期外的维护请求，公司将积极响应，决不推委，这样的服务，公司仅收取维护费。

品质和信誉是公司形象价值的重要部分，我公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾，在不断为用户提供高品质解决方案的同时，更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧！

2.6 售后服务保证

1、热线服务

公司对用户提供长期的免费电话支持服务。

公司设立客服中心热线电话，此外，公司全部人员的手机24小时开机，并且开通呼叫转移和秘书台等服务，确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。同时，我司将对此次项目配置专职售后服务经理，将7×24小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话

服务请求进行实时响应。在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复，必需的情形下可能辅助E-MAIL方式提供相应的内容答复。

售后服务机制

3、客户咨询或投诉处理

3.1接受客户的咨询或投诉

（1）了解客户的需求。

（2）根据客户的需求，积极向客户介绍公司所经营的各项业务及相关服务。（在介绍中注意接听并积极、礼貌、清楚的回答客户的问题）。

（3）以熟练的业务知识，增强客户对公司的业务及服务的信心。

（4）遇到自己无法解决的问题时，应在征得客户同意的前提下，留下客户的联系方式以使在得到问题正确的解决方法时及时告知客户。

（5）从客户的咨询和投诉中找寻客户真正需要的帮助及问题的关键，详细和迅速为客户解答及解决问题，如问题暂时无法解决，需尽量平抑客户的怒气与不满，充分表示出对客户立场的理解，并请求客户谅解。

（6）对于客户的咨询和投诉应给予明确的答复，直到客户满意为止。

（7）回复形式：电话回复、传真回复、电子邮件回复、信函回复、上门回复。

4、客户满意度调查

日常调查在每一次支持售后服务完成后进行，由客户售后服务中心专人负责将《客户满意度调查表》发给用户，请用户填写后，直接传真或发E-MAIL给客户售后服务中心；为提高工作效率，和回券回收率，也可采用电话调查形式。

客户售后服务中心收到调查表后，进行汇总统计，并分析结果，根据不同的结果及时改进售后服务。每月编写一次“客户满意度调查报告”，提交给有关部门。

2.7售后服务和应急措施

为了加强安全管理，及时妥善处理发生的各类安全紧急事件，提高紧急突发事件的快速反应和各项应急工作的协调开展，确保公司及员工财产和人身安全，结合企业实际情况，特制定公司突发事件应急 预案。

指导思想

依据公司安全生产管理制度，本着预防为主，迅速及时、有效地开展各项处置工作，切实维护企业的安全与稳定。在处置突发事件时，要态度明确，区分性质，严格纪律，讲究策略，措施得力，处置果断，防止事态扩大。

报告制度和程序

1）发生安全事故后，值班人员应及时向公司安全工作领导小组报告，并视情况迅速拨打110、120、119应急电话（110匪警、120救护、119火警）。

2）值班人员应根据事故情况，在6小时内写出书面报告，逐级上报。

3）报告内容如下：事故的时间、地点、事故简要经过、已采取措施和事故控[illegible]报告人。

紧急事故处置预案

(1)陆地汽车运输:一般情况下当日内可将货物送到客户指定的地点。

(2)铁路运输:遇特殊情况(如修桥、修路、路面积水、泥石流、塌方)汽车无法[illegible]我们将采用铁路运输。

(3)空运:如遇特急要货或陆地运输和铁路运输都无法完成时，我们将采取空运，以确保贵公司的生产经营。

紧急供货措施

遇有紧急产品情况，我公司在接到通知时，第一时间启动应急方案，立即报告公司领导，组织相关部门进行评审，及时组织相关原材料，下发紧急产品订单到相关部门组织生产，一般情况下3天内可将货物送到客户指定的地点。

1）物资供应部自接到紧急订单时，及时了解材料库存情况，根据库存情况立即调配各种原辅材料。经常供应的客户，一般情况下我公司会根据各个客户生产情况备有一定库存量的原辅材料，如果库存量不够或没有的情况下，我公司物资供应部会根据实际情况及时下达紧急供货通知单到相应的生产厂家，及时保证客户紧急订单的需求。

2）生产部自接到紧急订单任务时，立即下达紧急生产通知单到相应生产车间，车间负责

人根据订单要求及时调整，组织相关人员进行生产，车间负责人会根据实际情况，实行3班24小时生产制来完成任务。

3）紧急运输响应速度：我公司目前与多家物流公司均建立有良好的合作关系，可全天候调运车辆，可充分保证客户的需要。一般情况下当日内可将货物送到客户指定的地点。

目前，公司已经形成了比较完善的安全生产管理预防措施，对安全生产管理涉及到的内容进行了制度规范，只有全员参与，预防为主，狠抓落实，才能减少安全事故和意外事件的发生。

2.8、整体应急措施方案

（1）应急预案部署目的

确保公司安全生产及突发事故应急救援工作中高效、有序地进行，以及在应对突发事故时，各有关人员能够迅速作出快捷的反应，有效控制和处置事故和突发事件，最大限度地减少事故损失，保障生命和财产的安全，维护企业与社会的稳定，促进公司全面、协调、科学和可持续发展。

（2）编制依据

依据《中华人民共和国安全生产法》法律、法规和公司的安全生产管理工作实际情况，制定本预案。

（3）适用范围

本预案适用于在公司范围内发生的设备供应不足、设备损坏、道路运输等各种生产事故、车辆故障及其他紧急突发事件的应急处理。

（4）工作原则

1）以人为本，减少危害，居安思危，安全第一，预防为主。

2）统一指挥、分级负责、快速反应，协同应对。

3）依法规范，加强管理，依靠科技，提高素质。

（5）公司应急处理组织机构

1）领导协调指挥机构：项目负责人。

2）执行办事机构：售后服务部。

3）应急救援队伍：安装维护部、售后服务部组成应急救援小组。

（6）预防事故措施

落实安全生产主体责任，坚决贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的指导思想，落实安全管理人员责任和企业管理人员“一岗双责”制度，落实企业安全教育和安全管理制度。

（7）对事故或紧急情况的信息报告

1）当事故、紧急情况或重大险情发生后，事故现场工作人员应迅速采用一切有效的通信手段向事故发生地相关管理机构报警救助，消防救助拨打119，道路交通事故救助拨打122或拨打公安110报警，如涉及人员伤亡，还应迅速拨打120请求就近的医疗机构救助，同时迅速向主管单位或部门报告。

2）接到事故、紧急情况或重大险情的报告后，应立即核实事发情况和结合现场救援需要迅速协助落实报警，按照有关事故报告规定和事故快报规定及时向政府有关部门报告，涉及理赔的事故还应及时向保险公司报告。

3）事故、紧急情况或重大险情的报告可分为快报、续报和处理结果报告。

①特大事故：1小时内（电子邮件或书面事故快报）。

②重大事故：1小时内（电子邮件或书面事故快报）。

③一般事故：24小时内（口头及书面报告）。

④轻微事故：24小时内（口头报告）。

⑤紧急情况或重大险情：即时（口头报告）。

4）事故报告内容

①事故内容、事发时间、事发地点。

②事故属性、事故损失情况。

③事故现状及趋势、已采取的措施及救助要求等。

（8）应急保障

①人员保障：在公司范围内建立应急反应组织和应急救援抢险队伍，并通过定期进行培训和演练，不断提高应急反应处置能力。

②财力、设备、设施和技术保障：公司根据实际情况和需要，配备应急设备、耗材等应急设备，并建立相应的检查、维护制度，确保正常使用。

③通讯、交通保障：公司根据实际情况和需要，配备有效的通讯设备和交通工具，并建立相应的检查、维护制度，确保正常使用。

（9）善后处理

①公司根据实际情况和需要，组织力量妥善处置突发事件，尽快消除不良影响和恢复正常生产。

②积极配合上级和有关部门对事故或事件的调查处理工作。

③按照事故处理“四不放过”的原则，严肃查处事故和落实整改措施。

④对事故、紧急事件或重大险情的应急处置工作进行分析评估，认真总结经验教训，不断提高反应速度与应对能力。

（10）应急反应的训练和演习

①公司按照有关规定和结合实际组织进行应急反应的培训训练和演习，以不断提高全体员工对安全生产及突发事故应急处理的实际能力。

②对所有应急反应的训练和演习，应认真做好记录和总结并归档保存。

2、供货配送不及时应急措施

如果我公司因任何原因导致货物配送不及时，我公司采取以下应急措施：

（1）我公司与各大运营商有合作授权，保证具有充足设备备件。我公司会立即联系授权商进行调货，并且保证货物在1个小时之内运至甲方指定地点。

（2）我公司配备的有专门的运输车辆，保证在第一时间内为甲方配送货物。

（3）无论何种情况，我公司保证按照与甲方的约定供货，保证供货期。

3、设备更换维修应急预案

如果我公司提供的设备需要维修或者更换，我公司采取以下应急措施：

（1）第一时间选派维修骨干，二小时内赶到甲方地方，进行设备维修与更换。

（2）我公司具有足够的备品备件，保证第一时间恢复甲方设备运行与使用。

（3）无论何种情况，我公司保证按照与甲方的约定，保证为甲方提供最快的解决方案。

4、设备使用中损坏应急预案

（1）操作失误应急措施

1）加强培训力度，掌握培训效果，检验操作人员操作水准，提示注意事项。

2）操作失误未造成即成结果或数据未丢失情况下，保障数据安全，反之，协调相关部门，进行补救。

（2）设备硬件系统故障

如不能启动设备，联系售后服务人员，售后服务人员检测不能立即修复的，立即起用备用设备对其进行更换，并做好备用设备的安装调试工作。

5、供货运输应急预案

（1）发生交通事故，当事人应立即进行自救，并报警，电话：122（交警）、119（消防）、120（急救），应简明讲清事故地点、伤亡、损失等情况，以及事故对周围环境的危害程度，保护现场，抢救伤员，保护货物财产并通报运输经营者与保险公司。

（2）当事人应立即切断车辆电源开关，使用消防器材，布置好安全警戒线，应果断处置，不要惊慌由错，避免造成更大的灾害。

（3）保护好自身的安全，积极配合交警、消防等部门进行救护并做好各项善后工作。

（4）立即报备主管部门实际情况，公司安排应急车龄车辆进行配送货物，保证货物按时按质按量送至甲方指定地点。

（5）无论何种情况，我公司保证按照与甲方的约定供货，保证供货期。

6、客户投诉应急预案

针对本项目实际情况，我公司将设立用户投诉和回访制度。

（1）在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；

（2）公布24小时服务监督电话；

（3）在受理投诉3小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照相关规定予以处理，于3个工作日内将处理结果告知投诉人。

（4）受理人员（包括接待人员和电话接线员）应当做到服务热情，用语规范，表述清晰，耐心听取并认真记录投诉人的基本信息和反映事件的有关情况；

（5）受理人员要熟练掌握和运用行业管理相关的各项政策法规；

（6）受理人员要掌握一定的沟通和询问技巧，通过与投诉人的沟通，较为准确地判断投诉的性质，并通过询问，详细了解与投诉密切相关的要点和细节问题；

（7）受理投诉时，与投诉人的通话要求全过程记录，并归档保存；

（8）受理投诉时，要遵循合法、合理、合情的工作原则，对不属于公司工作职责范围的投诉不予受理，应明确告知并讲明道理；对能够当场答复的，应当场给予答复；对需要进一步调查和处理的，应明确告知公司将进行调查和处理以及反馈的时间期限，要求其耐心等待；

（9）受理投诉时，要明确告知投诉人相关的权利和应当承担的义务（如配合调查、举证等），告知投诉人投诉的时效性以及不得无理投诉或胡乱举报；

（10）投诉处理人员在处理中要严格按照规范要求，态度热情，用语文明；

（12）要综合分析投诉人和被投诉人双方的陈述，以事实为依据，以法律为准绳，不得武断处置，作风粗暴；

（12）投诉处理过程中，对投诉人和被投诉人双方的合法利益应当维护；

（13）投诉受处理过程中，工作人员不得徇私舞弊、谋求利益。

3、产品培训方案

我公司将派专业人员采用规范的培训资料对用户操作维护人员免费进行设备的操作、维护培训，提高用户操作维护能力。使用户技术人员能够熟练掌握整个设备工作原理，判断设备故障，并熟练操作设备。对新上岗的、或不熟悉设备的用户操作维护人员，我公司将免费进行设备的操作、维护培训，提高用户操作维护能力。如遇设备更新升级、人员变更等情况，我公司可随时按照用户的需求进行设备培训。

3.1、培训目的：

为了使本项目所涉及现场维护人员能够全面地了解设备，增强维护和使用设备的技能，我们除了向用户提供整个设备的技术说明、操作说明及文档之外，（每年一次集中组织将负责组织对现场设备管理维护人员进行全面的质量管理培训）。培训的目的主要是使管理和使用设备的人员不仅对设备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的维护工作，确保设备安全可靠的运行。培训内容主要包括设备结构，工作原理，控制等理论培训及设备操作规程，现场操作、设备的维护保养工作，设备安装调试，设备运行参数调整，设备故障排除，事故应急措施等内容。

3.2、培训对象：

现场设备维护管理人员是指对项目中的设备进行管理和维护的人员。这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：

- 了解设备结构，运行工作原理，设备控制工艺等内容；
- 掌握设备操作规程，设备维护保养方法特殊设备运行参数调整等；
- 掌握设备一般性故障的诊断和排除故障的应对措施；

3.3、培训形式：

为了使培训达到最佳效果，使用户尽可能全面了解知识和经验，我们将采用多种途径对用户进行培训：

现场授课：由专业的售后服务人员，在现场对用户进行培训。通常以设备的操作说明书作为资料支持，现场设备操作为辅助。

现场指导：在项目执行过程中，我们的项目师在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导何操作，并解答用户的有关问题。

3.4、培训方案及计划

具体培训计划及方案详见下表：

培训时间	培训内容	培训方式	受训人员	培训场所
第 1-2 天	根据先理论后实践的原则，开展安装技术培训安装条件，注意事项等培训内容。	现场口授及资料	现场设备理维护人员	安装现场
第 2-3 天	工作原理、控制工艺等理论培训及设备操作规程、现场操作、设备的维护保养工作、系统运行参数调整、设备故障排除、事故应急措施等培训内容。	培训资料	现场设备理维护人员	具体地点：是现场情况
第 3-4 天	设备机械，电气等调试培训及联机调试培训等	现场口授及资料	现场设备理维护人员	安装现场

附件 3

4、质量保证

（一）供货质量保证

我司承诺在满足招标文件关于质保期要求延迟至 5 年的免费质保期；本项目免费质保期为 5 年。质保期满后，配件，包括易损、易耗件的我司依旧免费提供。

我司承诺向用户单位提供的供货产品的质量和服务应满足招标文件的要求及投标的承诺。

我司承诺在收到用户反应质量问题的信函或电话后 10 分钟内作出答复并派出服务人员到达现场解决问题，如果没有在 10 分钟内作出答复并采取措施，用户单位可采取必要的补救措施，风险和费用将由我司承担。

（二）交货时间

满足用户单位使用要求，送货到用户单位指定地点，确保交货及时及货物完整。

（三）产品配送

我司对本项目采购产品的配送宗旨是“三按”（按时、按质、按 量），“三专”（专人、专车、专线）：

按时——严格按照用户单位要求的时间要求和规定配送；

按质——保证提供质量合格的优质产品，并登记记录每个送货 批次；

按量——按照用户单位的配送明细、数量认真执行配送工作。

专人——公司安排多名工作人员实施配送方案，由经理具体负 责；

专车——公司针对本项目的配送，实施专车配送，完全能够确保按时送达目的地；

专线——我司根据实际情况规划专线配送路线，确保产品能准时达到用户单位指定的地点。

（四）质量保证方案

（1）质量管理体系

我单位的质量管理是按统一规定、分级管理的原则，建立了质管 办为信息管理中心的质量信息管理系统。对来自企业内部和外部质量 信息进行系统手机和处理。各部门能根据信息的准确性、重要性等及 时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我单位建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

（2）我单位建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

（3）我单位建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为 A、B、C 三级，供应科按程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，其他有关部门协同进行评价工作，选择合适的供应商作为合格分承包方。

（4）我单位按 ISO9001 质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对每个客户都有单独档案管理。

（5）质检科制定并实施符合 ISO9001 质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检 验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。

质检科制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用，进行了不合格的统计分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

我单位建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在、预防潜在的不合格及缺陷的全过程进行控制，以技术部为 核心部门，负责组织实施该程序。

我单位建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、储存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使物资和产品得到保护，以防止物资和产品损用、变质、损坏或遗失。

我单位根据 GB/T19001 标准的要求建立了“培训控制程序”，由各部门提出培训申请，由质管办制定“年度培训计划”并组织实施。

我单位设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能够做到完善实施，做到用户满意。

（五）提供合格的产品

我司按照用户单位提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品 种和数量向用户

供满足本项目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司承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，由此所发生的一切费用由我司承担。

（六）不合格产品的处理

用户单位在交货地点有权随时抽检我司交货产品的质量，如发现质量不符合本项目规定，用户单位有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我司供应货物的质量指标不符合本项目合同规定的质量标准的，我司自行处理并承担由此所发生的全部费用，给用户单位造成损失的，我司给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，经维修后仍然出现同样质量问题，我司了以无偿更换。质量保修期内，我司未能按用户单位要求修复出现的缺陷，用户单位有权另行委托其他单位修复，由此发生的费用，由我司自己承担。

（七）检验（测）、试验

我司按照本项目质量要求，从货物进库到货物出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关，从而确保交货质量。我司供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选择合格的产品供应商，进入的物资入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商，并验证其有关质量证明文件（如合格证、检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量，如该货物不属合格供应商的产品，则予以拒检，检验人员首先对产品包装、外观等方面进行检验并根据实际情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门，根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收并分类堆放，我司承诺供应的所有合同货物是全新，未经使用过的，各方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求，买方有权对合同货物进行抽检，我司积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换的，经修理、更换后仍然检测不合格的，我司采取退货处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后，我司在原有的质保期基础上顺延质保期年限。

（八）包装、运输方案

我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、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。

我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、防盗心垫等保护措施，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。

合同货物包装前，我司负责严格按步骤进行检查清理，不留异物，并保证零部件齐全，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蓬布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人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，我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”等字样以相应的标记图案，我司应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。

如果我司未提出明确要求或用户单位按我司要求进行仓储保管，合同货物在保管期间发生损坏的，我司承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。若因我司车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，我司则按市场价格向买方支付运输费用。

（九）交货实施方案

若我司有幸中标，签订供货合同后，我司将根据合同供货批次数量进行贮备，合理调配库存，优先供应本项目所需货物，并根据买方的要求和交货计划，安全、准时的将货物运至用户单位指定地点。

不论我司采用何种运输方式，均能保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保用户单位的需要，我司在交货时提供合同货物由厂有关质量证明文件（如合格证、检验报告等），确保交货质量，我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，合同货物运抵并卸至合同约定交货地点前的毁损、灭失风险由我司承担，我司应负责及时对因风险灭失或损失的合同货物补充供货，修理或更换，并承担由于补充或修理及更换损坏的合同货物而发生的一切费用。