

# 额尔古纳市黑山头镇人民政府采购黑山头 镇梁西村购买农业机械项目

## 响应文件

项目编号：HZCEGNS-J- H-220008

包 号： 第1 包

海拉尔区日金商贸经销处



2022年 7月28日

# 目录

一、投标承诺书	1
二、首轮报价表	2
三、授权委托书	3
四、投标保证金	4
五、 供应商基本情况表	5
六、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料	8
七、提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料	10
八、提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	11
九、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明	13
十、参加政府采购前三年内在经营活动中无重大违法记录书面声明	14
十一、联合体协议书	15
十二、分项报价明细表	16
十三、主要商务要求承诺书	17
十四、技术偏离表	18
十五、项目组成人员一览表	20
十六、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺	22
十七、供应商业绩情况表	45
十八、各类证明材料	46



## 一、投标承诺书

采购单位、呼伦贝尔明信工程建设项目招标代理有限公司：

1. 按照已收到的额尔古纳市黑山头镇人民政府采购黑山头镇梁西村购买农业机械项目(项目编号：HZCEGNS-J- H-220008) 谈判文件要求，经我方海拉尔区日金商贸经销处认真研究投标须知、合同条款、技术规范、资质要求和其它有关要求后，我方愿按上述合同条款、技术规范、资质要求进行投标。我方完全接受本次谈判文件规定的所有要求，并承诺在成交后执行谈判文件、响应文件和合同的全部要求，并履行我方的全部义务。我方的最终报价为总承包价，保证不以任何理由增加报价。
2. 我方同意谈判文件关于投标有效期的所有规定。
3. 我方郑重声明：所提供的响应文件内容全部真实有效。如经查实提供的内容、进行承诺的事项存在虚假，我方自愿接受有关处罚，及由此带来的法律后果。
4. 我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规规定，如有违反，无条件接受相关部门的处罚。
5. 我方同意提供贵方另外要求的与其投标有关的任何数据或资料。
6. 我方将按照谈判文件、响应文件及相关要求、规定进行合同签订，并严格执行和承担协议和合同规定的责任和义务。
7. 我单位如果存在下列情形的，愿意承担取消成交资格、投标保证金不予退还、赔偿超过投标保证金金额的损失部分、接受有关监督部门处罚等后果：
  - (1) 成交后，无正当理由放弃成交资格；
  - (2) 成交后，无正当理由不与采购人签订合同；
  - (3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件或不按照相关要求签订合同；
  - (4) 不按照谈判文件要求提交履约保证金；
  - (5) 要求修改、补充和撤销响应文件的实质性内容；
  - (6) 要求更改谈判文件和成交结果公告的实质性内容；
  - (7) 法律法规和谈判文件规定的其他情形。

详细地址：呼伦贝尔市海拉尔区奋斗办市工会综合楼 112号

电话：13354811855

供应商开户银行：蒙商银行股份有限公司呼伦贝尔分行

法定代表人签字： 蔺景茂



邮政编码：021000

电子函件：663734326@qq.com

账号/行号：610079531

2022年 7月28日

## 二、首轮报价表

供应商名称：海拉尔区日金商贸经销处

项目名称、包号：额尔古纳市黑山头镇人民政府采购黑山头镇梁西村购买农业机械项目、包1

项目编号：HZCEGNS-J-H-220008

投标总报价（元）

大写：壹佰伍拾万元整

小写：1,500,000.00元

- 说明：1 . 所有价格均系用人民币表示，单位为元。  
2 . 价格应按照“供应商须知”的要求报价。  
3 . 格式、内容和签署、盖章必须完整。  
4. 《首轮报价表》中所填写内容与响应文件中内容不一致的，以开标一览表为准。

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成。

法定代表人或法人授权代表（签字）：

蔺景茂

加盖公章：

2022年 7 月 28 日



### 三、授权委托书

本人蔺景茂 (姓名) 系海拉尔区日金商贸经销处 (供应商名称) 的法定代表人，现委托蔺景茂 (姓名) 为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改采购项目响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由

我方承担。委托期限：自投标之日起至服务期满之后移交。

代理人无转委托权。

投 标 人：海拉尔区日金商贸经销处 (盖单位章)

法定代表人： 蔺景茂 (签字)

授权委托人： 蔺景茂 (签字)

2022年7月28日





## 五、供应商基本情况表

供应商名称	海拉尔区日金商贸经销处	注册资金	10万元
注册地	呼伦贝尔市海拉尔区奋斗办市工会综合楼112号	注册时间	2017-10-16
法定代表人	蔺景茂	联系电话	13354811855
技术负责人	蔺景茂	联系电话	13354811855
开户银行	蒙商银行股份有限公司呼伦贝尔分行		
开户银行账号	610079531		
<p>主营范围：食品销售；出版物零售；农副产品销售；工艺美术品及收藏品零售（象牙及其制品除外）；工艺美术品及礼仪用品销售（象牙及其制品除外）；办公用品销售；计算机软硬件及辅助设备零售；日用百货销售；广告制作；鲜肉零售；服装服饰零售；鞋帽零售；电子元器件与机电组件设备销售；厨具卫具及日用杂品零售；安防设备销售；体育用品及器材零售；塑料制品销售；橡胶制品销售；针纺织品销售；电子产品销售；家具销售；礼品花卉销售；气体、液体分离及纯净设备销售；专业设计服务；家政服务；电线、电缆经营；农、林、牧、副、渔业专业机械的销售；五金产品零售</p> <p style="text-align: center;">企业资质：一级</p>			
<p>注：投标单位须在该表后附法人或其他组织的营业执照副本、自然人的身份证明及招标公告中供应商资质要求的其他资质证明等。</p>			

附：营业执照



# 营业执照



统一社会信用代码  
92150702MA0NKC253C

名称 海拉尔区日金商贸经销处

类型 个体工商户

经营者 蔺景茂

经营范围  
食品销售;出版物零售;农副产品销售;工艺美术品及收藏品零售(象牙及其制品除外);工艺美术品;办公用品销售;象牙及其制品;除(象牙及其制品外);日用百货销售;广告制作;计算机、软件及辅助设备零售;鞋帽零售;日用杂品零售;安防设备销售;服装服饰零售;厨具、餐具及日用品零售;橡胶制品;体育用品;针纺织品销售;电子产品销售;家具销售;礼品销售;花卉销售;气体、液体分离及纯净设备销售;林业、销售;设计服务;家政服务;电线、电缆经营;农产品销售;专业设计服务;烟草制品销售;五金产品零售;销售(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)

组成形式 个人经营

注册日期 2017年10月16日

经营场所 呼伦贝尔市海拉尔区奋斗办市工会综合楼112号

登记机关  
2022年 06月 21日



市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过  
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

国家企业信用信息公示系统网址:  
<http://www.gsxt.gov.cn>

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息。



身份证:



## 六、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

### 具有独立承担民事责任的能力承诺函

致：额尔古纳市黑山头镇人民政府

我公司自愿参加由贵单位组织的额尔古纳市黑山头镇人民政府采购黑山头镇梁西村购买农业机械项目的招标活动，我公司具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且在此承诺：

我单位具有独立承担民事责任的能力，持有经年检合格的企业法人营业执照（附营业执照）。

若招标采购单位在本项目采购过程中发现我单位不具有独立承担民事责任的能力，我单位将无条件地退出本项目的招标，并承担因此引起的一切后果。

投标人（单位盖章）：海拉尔区日金商贸经销处



法定代表人或委托代理人（签字）：蔺景茂

日期：2022年7月28日



# 七、提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的

## 证明材料

### 利润表

纳税人识别号：92150702MA0NK0253C

纳税人名称(公章)：海拉尔区日金商贸经销处

2020-12-31 金额单位：元

项目	行次	本月金额	本年累计金额
一、营业收入	1	2390072.00	3906772.00
减：营业成本	2	2079363.65	3693886.55
税金及附加	3	0.00	0.00
其中：消费税	4	0.00	0.00
营业税	5	0.00	0.00
城市维护建设税	6	0.00	0.00
资源税	7	0.00	0.00
土地增值税	8	0.00	0.00
城镇土地使用税、房产税、车船税、印花税	9	0.00	0.00
教育费附加、矿产资源补偿费、排污费	10	0.00	0.00
销售费用	11	0.00	0.00
其中：商品维修费	12	0.00	0.00
广告费和业务宣传费	13	0.00	0.00
管理费用	14	65126.77	173939.45
其中：开办费	15	0.00	0.00
业务招待费	16	0.00	0.00
研究费用	17	0.00	0.00
财务费用	18	0.00	0.00
其中：利息费用(收入以“-”号填列)	19	0.00	0.00
加：投资收益(亏损以“-”号填列)	20	0.00	0.00
二、营业利润(亏损以“-”号填列)	21	0.00	0.00
加：营业外收入	22	0.00	0.00
其中：政府补助	23	0.00	0.00
减：营业外支出	24	0.00	0.00
其中：坏账损失	25	0.00	0.00
无法收回的长期债券投资损失	26	0.00	0.00
无法收回的长期股权投资损失	27	0.00	0.00
自然灾害等不可抗力因素造成的损失	28	0.00	0.00
税收滞纳金	29	0.00	0.00
三、利润总额(亏损以“-”填列)	30	0.00	0.00
减：所得税费用	31	0.00	0.00
四、净利润(亏损以“-”号填列)	32	245581.58	38946.00

# 现金流量表

企业名称：海拉尔区日金商贸经销处

2021-12

单位：人民币分

项目	行次	本年累计金额	本月金额
<b>一、经营活动产生的现金流量：</b>			
销售产品、商品提供劳务收到的现金	1	4,821,928.68	
收到其他与经营活动有关的现金	2	1,135,736.29	369,391.51
购买原材料、商品、接受劳务支付的现金	3	1,691,613.83	
支付的职工薪酬	4	133,531.45	50,191.87
支付的税费	5	12,555.74	
支付其他与经营活动有关的现金	6	3,898,269.87	376,608.32
经营活动产生的现金流量净额	7	221,694.08	-57,408.68
<b>二、投资活动产生的现金流量：</b>			
收回短期投资、长期债券投资和长期股权投资收到的现金	8		
取得投资收益收到的现金	9		
处置固定资产、无形资产和其他非流动资产收回的现金流量净额	10		
购建固定资产、长期债券投资和长期股权投资支付的现金	11		
购建固定资产、无形资产和其他非流动资产支付的现金	12		
投资活动产生的现金流量净额	13		
<b>三、筹资活动产生的现金流量：</b>			
取得借款收到的现金	14	1,200,000.00	
吸收投资者投资收到的现金	15		
偿还借款本金支付的现金	16	1,200,000.00	
偿还借款利息支付的现金	17		
分配利润支付的现金	18		
筹资活动产生的现金流量净额	19	0.00	
<b>四、现金净额加额</b>			
加：期初现金余额	20	221,694.08	-57,408.68
	21	132,600.23	411,702.99
<b>五、期末现金余额</b>	22	354,294.31	354,294.31

## 八、提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

注：本单位无需缴纳社会保障资金



内蒙古自治区政府采购云平台交易执行系统 HZCEGNS-J-H-220008 第(1)包 2022-08-02 01:07:44

海拉尔区日金商贸经销处 2022-08-02 01:07:44

## 九、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的声明

我公司具备履行本次投标项目合同所必须的设备和专业技术能力。

特此声明。

供应商名称：海拉尔区日金商贸经销处（加盖公章）

2022年7月28日



# 十、参加政府采购前三年内在经营活动中无重大违法记

## 录书面声明

呼伦贝尔明信工程建设项目招标代理有限责任公司：

我公司自愿参加本次政府采购活动额尔古纳市黑山头镇人民政府采购黑山头镇梁西村购买农业机械项目，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购法实施条例》及所有相关法律、法规和规定，同时声明：在参加此次政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中无重大违法记录。

特此声明。

供应商名称：海拉尔区日金商贸经销处（加盖公章）

2022年7月28日

# 十一、联合体协议书

\_\_\_\_\_（所有成员单位名称）自愿组成  
\_\_\_\_\_（联合体名称）联合体，共同参加\_\_\_\_\_（项目名称）采购项目投标。现就联合体投标事宜订立如下协议。

- 1.（某成员单位名称）为（联合体名称）牵头人。
2. 联合体各成员授权牵头人代表联合体参加投标活动，签署文件，提交和接收相关的资料、信息及指示，进行合同谈判活动，负责合同实施阶段的组织和协调工作，以及处理与本采购项目有关的一切事宜。
3. 联合体牵头人在本项目中签署的一切文件和处理的一切事宜，联合体各成员均予以承认。联合体各成员将严格按照谈判文件、响应文件和合同的要求全面履行义务，并向招标人承担连带责任。
4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下：\_\_\_\_\_。
5. 本协议书自所有成员单位法定代表人或其授权代表签字或盖单位章之日起生效，合同履行完毕后自动失效。
6. 本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体成员和招标人各执一份。

协议书由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明；由授权代表签字的，应附授权委托书。联合体牵头人名称：

\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：\_\_\_\_\_（签字）

联合体成员名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：\_\_\_\_\_（签字）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日



## 十二、分项报价明细表

序号	标的名称	品牌、规格型号/主要服务内容/工程量	制造商名称	产地	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	方捆机	特斯拉、.自动打捆压力控制, 2.打结器监控, 3.捡拾器宽度: 2.35米, 装有双压草辊配置防止飞溅; 4.液压捡拾台; 5.POWER FEEDING SYSTEM动力喂入系统; 6.作物喂入---旋转喂入系统/旋转切割系统/精细切割 系统/茎秆切割器; 7.切刀数: 25把, 刀片加强弹簧保护设备, 延长刀片使用; 8.活塞冲程: 46转/分钟; 9.打捆通道尺寸: 3.85×1.20×0.90米; 10.方捆长度: 0.50--3.00米; 11.打结器数: 6个; 12.捆绳箱 内捆绳卷数: 24×11.50kg; 13.草捆称重器; 14.草捆推出器 ; 15.LED作业照明系统; 16.COMMUNICATOR II操作终端; 17.轮胎规格及尺寸: 带转向双轴子午线轮胎620/50R22.5; 18.配置黄油中央 自动润滑装置; 19.加强型打捆室, 利于草捆密度和重量增大; 20.整机电控配置, 减少人力 ; 21.捡拾器五排弹齿, 18个U型双弹齿; 22.拾禾器转速154转/分;	嘉祥裕农	山东	1	台	1,500,000.00	1,500,000.00
2								
3								
...								



说明:

1. “投标标的”为货物的：上述表格应全部填写。
2. “投标标的”为服务的：如服务内容涉及品牌、规格型号的，上述表格应全部填写；如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。
3. “投标标的”为工程的：如不涉及品牌、规格型号的，“制造商名称和产地”部分可不填写内容。

注：采用电子招投标的项目无需编制该表格，投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成。

### 十三、主要商务要求承诺书

我公司承诺可以完全满足本次采购项目的所有主要商务条款要求（如标的提供的时间、标的提供的地点、投标有效期、采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。若有不符合或未按承诺履行的，后果和责任自负。

如有优于谈判文件主要商务要求的请在此承诺书中说明。

具体优于内容（如标的提供的时间、地点，质保期等）。

特此承诺。

供应商名称：海拉尔区日金商贸经销处（加盖公章）



2022年7月28日

## 十四、技术偏离表

序号	标的名称	招标技术要求	供应商提供响应内容	偏离程度	备注	
1	功能要求及商务要求	★	1.1	<p>1.自动打捆压力控制, 2.打结器监控, 3.捡拾器宽度: 2.35米, 装有双压草辊配置防止飞溅; 4.液压捡拾台; 5.POWER FEEDING SYSTEM动力喂入系统; 6.作物喂入---旋转喂入系统/旋转切割系统/精细切割系统/茎秆切割器; 7.切刀数: 25把, 刀片加强弹簧保护设备, 延长刀片使用; 8.活塞冲程: 46转/分钟; 9.打捆通道尺寸: 3.85×1.20×0.90米; 10.方捆长度: 0.50--3.00米; 11.打结器数: 6个; 12.捆绳箱内捆绳卷数: 24×11.50kg; 13.草捆称重器; 14.草捆推出器; 15.LED作业照明系统; 16.COMMUNICATOR II操作终端; 17.轮胎规格及尺寸: 带转向双轴子午线轮胎 620/50R22.5; 18.配置黄油中央自动润滑装置; 19.加强型打捆室, 利于草捆密度和重量增大; 20.整机电控配置, 减少人力; 21.捡拾器五排弹齿, 18个U型双弹齿; 22.拾禾器转速154转/分; 23.需提供产品合格证。质量要求: 所提供全部设备正常运行, 技术资料齐全(包括图纸、操作手册、使用指南、维修指南、服务手册等)</p>	无偏离	
			1.2	<p>标的提供的时间 合同签订后5个日历日内交货 标的提供的地点 额尔古纳市黑山头镇 投标有效期 从提交投标(响应)文件的截止之日起60日历天 付款方式 1期: 支付比例90%, 货到验收合格后 2期: 支付比例10%, 质保期结束 验收要求 1期: 现场验收, 按合同技术参数验收, 所提供全部设备正常运行, 技术资料齐全(包括图纸、操作手册、使用指南、维修指南、服务手册等) 履约保证金 收取比例: 10%, 说明: 中标通知书发出后中标人按中标金额的10%向招标人缴纳履约保证金</p>	无偏离	
			...			
2	售后服务要求	★	2.1	<p>1、本次产品质保期为2年, 在质保期内供应商需无偿提供设备运行所需要的备品备件, 免费提供所有故障</p>	无偏离	

				<p>的排除与配件的更换和维修服务（包括：设备缺陷诊断、拆卸、修理或更换、在装配、安装、调试）。2、如设备出现故障，供应商应在接到通知后的2小时内做出响应，并在24小时内到达故障现场。3、供应商须提供免费设备使用和维护的技术培训服务，培训内容应逐项进行并提供详细的技术资料，定期对设备进行免费保养服务。4、承诺质保期结束后，提供免费技术咨询服务，定期进行回访，对采购人提出的问题及时处理。5、供应商应在呼伦贝尔地区设立售后服务机构</p>	
			2.2		
			...		
...					



说明：

1. 供应商应当如实填写上表“供应商提供响应内容”处内容，对谈判文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容。只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足谈判文件要求。
2. “偏离程度”处可填写满足、响应或正偏离、负偏离。
3. “备注”处可填写偏离情况的具体说明。
4. 上表中“招标技术要求”应详细填写招标要求。

海拉尔区日金商贸经销处 2022-08-02 01:07:44

## 十五、项目组成人员一览表

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1	藺景茂	项目经理	大专		152127198406180010	13354811855
2						
3						
.....						

按谈判文件要求在本表后附相关人员证书。

注：

- 1.本项目拟任职务处应包括：项目负责人、项目联系人、项目服务人员或技术人员等。
- 2.如供应商成交，须按本表承诺人员操作，不得随意更换。



附:

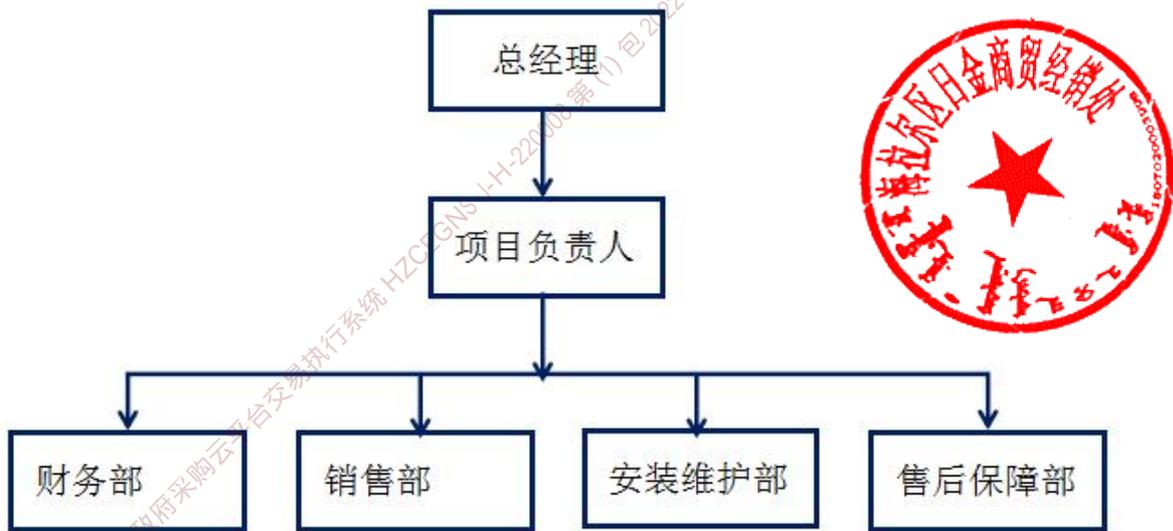


内蒙古自治区政府采购云平台交易执行系统 HZCEGNS-J 22000

海拉尔区日金商贸经销处 2022-08-02 01:07:44

# 十六、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

## 1. 项目组织机构图



## 2. 管理人员岗位职责

### (1) 项目负责人岗位职责

- 1) 全权负责中标后招标人和采购单位对其项目的有关咨询、查询、签订和履行合同、无条件履行售后服务承诺和接受投拆等事务。
- 2) 负责对整个项目的质量、进度、安全文明管理监督，是质量、安全的第一责任人。
- 3) 做到全程质量管理，把握安装各道工序质量关。
- 4) 完成公司交代的其他任务。

### (2) 安装维修人员岗位职责

- 1) 认真学习，掌握设备工作原理的构造、性能和易出故障的部位。
- 2) 安装维修人员要做到三好（管好、用好、修好），四会（会使用、会保养、会检查、会排除故障）。维修设备时，必须及时通知部门主管做好合理时间的安排。
- 3) 车辆和设备发生故障时，及时组织抢修，以最快的速度排除，保证生产和运输顺利进行。
- 4) 服从生产调度，坚守岗位，对负责安装维修的设备要严格按照操作规程和质量

标准维修，保证安装维修质量。

5) 完成领导交办的其他任务。

(3) 货物运输人员岗位职责

- 1) 做好公司货物分拣、运输配送工作。
- 2) 按照及时、准确、安全、经济的原则组织货物运输，杜绝运输差错。
- 3) 核对票据和产品数量，做到票单相符、票货相符，产品货单交接手续齐全。
- 4) 发运货物应包装牢固，标识清晰，严格按货物运输标识要求文明装卸、运输。
- 5) 收集运输过程中质量信息及可能发生的质量问题，并上报主管部门。
- 6) 货物送达后和客户办理交接手续。
- 7) 遵守交通法规，提高驾驶技术，做到文明驾驶，不发生责任事故。
- 8) 做好公司领导交办的其他出车任务。

(4) 售后服务人员岗位职责

- 1) 完成售后服务部的维保目标、工作管理情况。
- 2) 负责售后服务部的日常事务管理，指导所属部门的工作和人员调配，对工作人员进行考核和审定。
- 3) 负责处理各种应急预案和投诉处理，并向上级汇报。
- 4) 负责与社会各界、公司内部各部门的协调与沟通。
- 5) 完成上级安排的其他工作。

(5) 财务人员岗位职责

- 1) 协助项目负责人建立并完善财务管理体系，对财务部门的日常管理、财务预算、资金运作等各项工作进行总体控制，提升公司财务管理水平。
- 2) 根据公司中、长期经营计划，组织编制公司年度财务工作计划与控制标准。
- 3) 进行会计核算和账务处理工作，编制、汇总财务报告并及时上报。
- 5) 负责组织公司成本管理工作，进行成本预测、控制、核算、分析和考核工作。
- 6) 完成公司交办的其他任务。

### 3. 备货供货方案

#### 3.1 备货计划

签订合同后，我公司经安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排生产商对设备生产加工，跟踪备货进度并及时与采购方代表沟通，通报项目进展情况。

备货期间，项目经理将委派工程师2人到采购方现场考察环境，设计出设备摆放布置方案。方案和图纸由项目经理联系采购方代表召开会议商议和确定。

这一阶段很重要，我公司将对备货质量进行严格控制，保证后续阶段的顺利开展。此阶段计划在2天内完成。



#### 3.2 供货方案

- (1) 交货地点：额尔古纳市黑山头镇。
- (2) 完工期：在合同签订后5个日历日内交货并安装调试结束。
- (3) 交货方式：设备到达指定的场所后经用户检验合格后方可交货。
- (4) 运输条件：专车汽运，运费由我方承担。
- (5) 备品备件情况

设备中包含的易损、易坏的原件，备品备件由厂家在装箱清单中列出，交货时与设备一同交付；若设备中的原件是由于非正常操作而损坏，公司根据实际情况保修。提供相应的备品备件，公司备有足够的易损件给用户，为用户设备运行提供强有力的支持。

#### (6) 质量保证期内发生问题的处理期限

本项目质保期为验收合格后三年，质保期内，对本次采购的所有设备、配件、辅件在到货检查及质保期内出现故障等情形按同型号无偿更换。质保周期内，我方确保货物的正常使用，如有质量问题，提供免费上门维修服务。设备一旦发生故障，接到报修通知后2小时响应，4小时内修复，更换送修在1~2个工作日内完成。2天内无法修复提供备用机，提供不了备用机，双方协商赔偿。

#### (7) 其他

本公司与生产商签订了技术支持合约，生产商承担所有的技术支持，公司代理的产品技术指标均能满足招标文件的要求，为了保证供应商、购买方、制造商三方责任落实

到位，我公司拟在商务运作中采用三方技术服务协议，以便最终用户随时可以找到有关单位和人员，处理遇到的问题。

### 3.3. 物流保障措施

根据本项目招标文件提供的资料，我公司现做出以下运输保障措施。

#### 3.3.1 运行安全控制

##### (1) GPS监控机制

设备产品在运输过程中进行严密管制，全程进行GPS监控；

(2) 运输机械启动前的检查:运输机械启动前对遮盖货物油布和加固情况作详细的检查，杜绝隐患，并做好记录。有问题必须在启动前排除；

(3) 运行过程中的检查:弯道检查:通过弯道大于90°的道路，必须慢行，确保设备处于相对水平的状态。

#### 3.3.2 运输保障控制

对准备运输的设备做好防护措施，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，必须对要运输的货物进行核对验收； (2) 有效地执行细则一一执行防雨加固方案； 一一到货后立即执行接收条款。

(3) 选取和维护运输工具一一正确选用运输工具； 一一对运输工具进行维护；

(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) 人员的安排和考核一一明确人员的职责一一进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

#### 3.3.3 技术安全措施

(1) 采取项目经理负责制；



(2) 对参加该项目的技术人员进行质量、安全和施工的技术要求进行培训，对运输人员进行技术交底；

(3) 运输机械人员在作业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；

(4) 针对项目进行科学、合理的风险评估，确定实际需要的运输设备工具；

(5) 在装、卸港口作业时，项目部将派遣专业技术人员会同货主有关人员在港口负责监装、监卸等工作；

(6) 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；

(7) 运行前必须检查大件设备装载与捆扎情况；做好超限运输标志；装卸过程中严格执行配载方案；

(8) 在运输途中，定时检查大件设备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，以确保大件设备、运输工具的安全；

(9) 运输前必须对运输运输机械进行严格检查；

(10) 严格按照安全质量操作规程和实施方案作业；

(11) 夜间作业，运输机械各种灯光必须正常开启，最大限度地确保运输机械人员以及设备的安全；

(12) 安全质量监控人员全程跟踪，作好安全记录。

### 3.4. 运输方案

#### 3.4.1 运输包装方案

##### (1) 包装的要求

我司提供的所有设备和材料都具备适应远洋、内陆运输和多次搬运、装卸的坚固包装，包装有减震、防冲击的措施，保证在运输、装卸过程中完好无损。若包装无法防止运输、装卸过程中垂直、水平加速度引起的设备损坏，我方会在设备的设计结构上予以解决。

包装将按设备特点，按需要分别加上防潮、防霉、防锈、防腐蚀的保护措施，以保证货物在没有任何损坏或腐蚀的情况下安全运抵合同设备安装地点。包装所用的材料及

包装物结构具有较强的可复原性，以保证货物在现场开箱后能方便地按原包装复原。

将尽量考虑安装现场潮湿的环境，采用防潮湿包装。在包装货物时，按货物类别进行装箱。备品备件将在包装箱外加以注明，分批或一次性发货。专用工具也会分别包装。

各种设备的松散零部件将采用好的包装方式，装入尺寸适当的箱内。

## (2) 包装的标记

按规定对货物进行包装。对包装箱内和捆内的各散装部件都将标记在系统装配图中的部件号或零部号。每一包装箱或货物的适当位置将用不可擦除的油漆和明显的中及英文字样做出以下标记：

- ※ 收货人
- ※ 发货标记
- ※ 目的地
- ※ 货物名称、箱号
- ※ 毛重/净重（公斤或用 kg 表示）
- ※ 体积（长\*宽\*高，以毫米表示）
- ※ 安装站点



按照货物的特点，装卸和运输上的不同要求，包装箱上将明显地印刷有“轻放”、“勿倒置”和“防雨”等字样。

## (3) 包装的责任

凡因由于货物包装不善或标记不当导致货物损失、损坏或丢失时，或因此引起事故时，责任由我方承担。公司为本项目提供的全部货物采用相应标准的保护措施进行包装，有良好的防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等的保护措施，以确保货物安全运抵现场；

公司愿意承担由于包装或保护措施不妥而引起的货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失的责任或费用；每套包装附有详细装箱单和质量证书各两套，一套在包装箱里，一套在包装箱外。

### 3.4.2 具体的运输方案

针对本项目的实际情况，我公司坚持用户第一的思想，用户的需要就是我们工作的目标；用户的要求就是我们工作的标准。我们将按照国家或专业标准保护措施对设备进

行包装，在第一时间组织运输线路的考察，确定最佳运输方案并与客户进行协调，保证产品完全无损运抵现场，并进行设备安装。

### (1) 设备运输

1) 组织：我公司设立专职的运输部门负责设备运输服务。

2) 职能：根据客户及合同的要求，以最合理和稳妥的方式安排设备的运输和保险工作；确保设备的运输质量以及用户的工程设备安装进度。

### 3) 运输计划

●签订合同后，我公司将根据项目的需求制定详细的运输发货计划，在装运发货前按照合同要求，在签订生效后将所有装运资料及清单提交客户确认。

●一般情况下我公司采用汽车运输方式负责设备运输，也可根据客户实际需求改用不同的运输方式。

●设备到达项目地点后，遵守项目现场工作需要，我公司进行卸车、安排清点、验货、安装、调试以及验收。

4) 产品所在现场的负责人根据产品的特点（外形及搬运要求），配置和选用适宜的搬运工具（货车搬运、人力搬运），规定合理的搬运方法，以防止搬运物资受到损坏。

●不得破坏包装，防止跌落、碰撞、挤压；

●应按包装要求进行搬运，搬运中明确责任，文明装卸、轻装轻放，防止受潮、破损；

●运输接货人员在确保票实无误，或对出货的问题处理后，方可装车；

●装车要求严格按照货物性质、要求，堆码层数的规定，平稳装车码放，捆扎牢固。

## 3.5 安装调试方案

### 3.5.1 安装施工组织部署

为了提高设备的安装质量和安装效率，公司成立了产品安装队，安装队由总负责人及专业安装小组组成，安装队成员都经过专业化的培训，保证安装过程的顺利和安装质量。

### 3.5.2 安装方案

此阶段的主要工作是项目实施人员进行货物的安装及调试，并对用户进行产品的简单操作培训，以使用户能够在系统培训时理解更加透彻。安装调试完成后，项目实施人员对设备的情况进行核查，确保设备安装、摆放到位，满足正常使用，具备培训的条件。

### 3.5.3 开箱验收

新设备到货后，由设备管理部门，会同购置单位，使用单位（或接收单位）进行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失，附件、随机备件、专用工具、技术资料等是否与合同、装箱单相符，并填写设备开箱验收单，存入设备档案，若有缺损及不合格现象应立即向有关单位交涉处理，索取或索赔。

### 3.5.4 设备安装

按照供应清单的设备及安装施工图等要求摆放，组织基础施工及设备搬运就位。在安装摆放时，对设备定位要考虑以下因素。

- ①应方便工件的存放、运输和现场的清理；
- ②设备及其附属装置的外尺寸、运动部件的极限位置及安全距离；
- ③应保证设备安装、维修、操作安全的要求；

应按照安装验收有关规范要求，保证安装稳固，减轻振动，避免变形，保证精度，防止不合理的磨损。安装前要进行技术交底，组织人员认真学习设备的有关技术资料，了解设备性能及安全要求和施工中应注意的事项。

安装过程中，对装配连接、电气线路等项目，要严格按照规范执行。安装工序中如果有恒温、防震、防尘、防潮、防火等特殊要求时，应采取措施，条件具备后方能进行该项项目的进行。

### 3.5.5 设备试运行

设备试运转一般可分为静态、动态两种。

- ①静态：是为了考核设备安装是否到位，检查设备安装完成度。
- ②动态：设备在无负载、标准负载情况下进行调试，在有些情况下可结合人试验。

在动态调试中应按规定检查设备各项指标是否正常，装置是否达到出厂的标准，是否正常、安全、可靠。不同负载状态下的运转，也是对机器全方位的检查。

### 3.5.6 设备调试运行后的工作

首先断开设备的总电路和动力源，然后作好下列设备检查、记录工作：

①使用完后对设备定期的清洗、配件润滑、紧固，更换或检修故障零、部件并进行调试，使设备进入最佳使用状态；

②定期作好并整理设备安全方便检查和其他隐患的记录；

③整理设备试运转中的情况（包括故障排除）记录；

④对于无法调整和消除的问题，分析原因，从使用方法等方面进行归纳。

⑤对设备调试后作出评定结论，处理意见，办理移交的手续。



## 3.6. 验收方案

### 3.6.1 验收依据

1) 用户方在收到我方交付的货物后应当及时组织验收。

2) 按照本招标文件的有关规定提供合格产品；

3) 货物的验收包括：数量、外观、质量、性能、随机备件备品、装箱单、随机资料及包装；所有设备和附（配）件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为合格产品，同时有明确的生产制造厂商。我方对质量问题负责包退、包换和包修，因此发生的费用由我方自行负责。

4) 设备到达采购方指定地点，应提前通知采购人，由采购人根据有关清单进行验收。

### 3.6.2 验收标准

ISO9001 质量管理体系标准；

合同约定的质量标准；

验收标准：按招标文件、供应商的投标文件、承诺及行业相关标准为准。采购人根据《丹阳市政府采购项目验收管理暂行规定》组织验收，经采购人验收合格后，需

填写政府采购验收回执。

### 3.6.3 验收方法

#### (1) 成立验收小组

验收小组根据本项目的需要临时组建，也可以成立日常的验收小组。验收小组由熟悉掌握该采购项目技术需要的技术人员单数组成。

验收方指定负责验收小组工作的直接负责人。建立验收方内部制约机制，前期参与了该采购项目采购工作的负责人不得作为验收工作的负责人。

验收小组由验收方成立，其工作情况代表验收方履行验收工作职责。

#### (2) 验收前准备

验收小组成员在项目验收前完全掌握项目验收清单和标准，采购文件对项目的技术规定要求和供应商的响应承诺情况，并完成实施验收所需要的其他准备工作。验收小组应根据采购项目的具体情况，制定具体详细的项目验收工作方案，以便于实施验收。

#### (3) 验收

验收小组应当在我方履约完成后及时实施验收。每个验收小组成员必须作好验收记录。验收记录要准确、详细记载项目名称、数量、单价、总价、规格、型号、主要技术参数和设备配置等内容事项。

#### (4) 出具验收报告

验收小组完成验收后，出具验收报告。验收报告的内容包括：实施验收过程基本情况陈述，采购项目验收情况介绍，对供应商履约情况与政府采购合同、采购文件规定要求以及供应商投标文件响应承诺情况进行比较，验收结论性意见。验收小组成员的个人验收记录和个人验收意见作为附件附在验收报告后备查。验收小组成员应在验收报告上签字，对验收报告内容负责。

### 3.6.4 系统验收

此阶段是对项目总体的完成情况进行验收。验收分阶段进行，在每一项目阶段结束时，用户对这一阶段的可交付成果进行验收，在安装调试结束后，对系统进行总体

验收。

需要验收的可交付成果：

主要项目阶段	阶段组成	主要里程碑	可交付成果
启动阶段	编制总体项目计划	项目启动会	签署《总体项目计划》
	启动会		签署《项目实施协议》
产品供应表	产品供应表	产品得到确认	签署《产品确认表》
安装调试	安装检查及总结	用户签署安装计划及调试培训计划	签署《安装计划及调试培训计划》
		安装完成	签署《安装总结表》
用户操作培训	培训总结	制定培训计划	签署《培训计划》
		培训完成	签署《培训总结表》
系统验收	总体验收	验收完成	签署《总体验收报告》

## 服务承诺

(1) 对于安装调试、售后服务及技术培训的承诺

1) 我方承诺按合同定期到货和安装、调试。我方保证设备是全新、未使用过的原装合格正品，并完全符合采购需求规定的质量和性能的要求。

2) 我方承诺自验收合格之日起，质保期为三年。质保期内，对本次采购的所有设备、配件、辅件在到货检查及质保期内出现故障等情形必须按同型号无偿更换。质保周期内，我方确保货物的正常使用，如有质量问题，提供免费上门维修服务。

3) 设备到货后，在采购人技术人员在场的情况下开箱清点货物，我方根据甲方要求安排专职工程师上门安装、调试，并对用户进行培训，并承担因此发生的一切费用。

4) 设备安装到改造点后，甲方按国家标准及厂方标准进行质量验收。我方向甲方提供详细的验收标准、验收手册。

5) 我方承诺设备一旦发生故障，接到报修通知后 2 小时响应，4 小时内修复，更换送修在 1~2 个工作日内完成。2 天内无法修复需提供备用机，提供不了备用机，双方协商赔偿。

★6) 我方承诺：该项目在施工过程中造成的安全事故和损失全部由我方负责。

★7) 勘察现场事项：本次采购我单位将全面了解清楚原有土建基础等现场情况并选择合适的产品进行投标。勘察现场等所需费用，由我单位自理。我单位中标后，不以不完全了解现场情况为理由而向采购单位提出任何索赔的要求，对此采购单位不承担任何责任。

(2) 对于伴随服务的承诺

1) 我单位承诺在投标文件中列出：

- ①随车物一起免费提供的配件、易损易耗件等清单；
- ②免费的质量保证期限以及质量保证期内的服务内容等要求；
- ③质量保证期满后，主要配件、易损易耗件的报价；
- ④维修服务的响应时间和解决维修的时间要求；
- ⑤技术培训的内容。

2) 质量与验收承诺

①我方承诺按照本招标文件的有关规定提供合格产品；

②货物的验收包括：数量、外观、质量、性能、随机备件备品、装箱单、随机资料及包装；所有设备和附（配）件符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为合格产品，同时有明确的生产制造厂商。我方对质量问题负责包退、包换和包修，因此发生的费用由我方自行负责。

③设备到达采购方指定地点，将提前通知采购人，由采购人根据有关清单进行验收。

④验收标准：按招标文件、我方的投标文件、承诺及行业相关标准为准。采购人根据《丹阳市政府采购项目验收管理暂行规定》组织验收，经采购人验收合格后，需填写政府采购验收回执。



### 3.6.5售后服务及技术培训的承诺

序号	质保、售后服务项目	服务要求
1	免费上门服务期限	在质保期内，提供免费7*24小时上门服务。
2	质保期	设备质保期从最终验收合格双方签字之日起，保修三年。
3	质保期内产品故障服务响应时限	设备一旦发生故障，接到报修通知后2 小时响应，并在24小时内到达故障现场。4小时内修复，更换送修在 1~2个工作日内完成。
4	到达现场时间	在接到要求上门服务的电话后，4小时之内到达现场（限本市）处理完故障。
5	故障修复时限	保证2天内修复故障。对于暂时无法解决的故障而影响用户正常使用的，我公司承诺：48小时内免费提供高档次或同档次设备供用户代用，直至问题得到解决为止。
6	其它优惠内容	免费提供技术支持服务，提供备品备件、专用耗材、易损件服务，质保期内免费提供，质

		保期外提供九折优惠价格服务。
7	技术培训	提供免费培训服务。

## 服务方案

### 3.6.6 售后服务理念

1) 尊重客户，以诚相待；维护企业利益和保持良好客户关系的准则；尊重客户的时间、尊重客户的尊严、尊重客户的劳动、尊重客户的秘密。

2) “10-1=0”的原则，往往会影响大批潜在客户。

3) 设身处地的换位服务理念。我们常常设身处地的替客户着想，多问自己几个为什么，这样我们的服务才能搞好。客户服务“六”部曲

(1) 友好诚恳的招呼

(2) 要让每个客户都知道他是受关注和重视的

(3) 询问需求

(4) 解决需求

(5) 致谢，以便再次征询客户满意度

(6) 把握时机，适时为客户提供额外服务，以超越客户满意度

4) 售后服务以质为重：

(1) 在当今日趋激烈的市场中，售后服务是保证业绩稳定的有力保障，而服务是以质为重，不是以量取胜；

(2) 售后服务要及时准确地解决客户的问题，保证货物的质量；

(3) 要做到售前、售中、售后统一的服务质量，不可脱节、打折扣的服务。

5) 服务人员都必须明白我们的言行不仅仅是代表个人，而是代表着公司的整体利益，一切的言行都要把团队、公司的利益放在心上，抛弃个人英雄主义。



### 3.6.7 售后服务的标准及要求

- 1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为客户服务，决不允许顶撞客户或与客户发生口角；
- 2) 在服务中积极、热情、耐心地解答客户提出的各种问题，传授维修保养意识，客户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；
- 3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和客户建立良好的关系；
- 4) 决不允许服务人员向客户索要财物或变相提出无理要求；
- 5) 服务人员对产品发生的质量问题，要判断准确，及时处理，不允许出现统一问题重复处理的现象；
- 6) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让客户填写售后服务满意度调查表；
- 7) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决；
- 8) 建立售后服务来电函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

### 3.6.8 售后服务工作守则

- 1) 总经理要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。
- 2) 各部门经理对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。
- 3) 公司及各地区经销商维修人员必须经培训合格后方可上岗。
- 4) 负责公司所销售产品的售前宣传和售后服务工作。
- 5) 兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好客户服务档案。
- 6) 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。
- 7) 一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象，做到诚心、精心、细心。
- 8) 服务及时、快捷，最短的保修响应、等待时间，最少的维修耗时。
- 9) 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和服务意识。
- 10) 公司及各地经销商对每一次来电、来访，接待人员均应详细记录填写登记表格，按规程和部门人员处理，紧急事件应及时上报。

### 3.6.9售后服务制度

#### 1) 售后服务管理制度

(1) 要建立规范的售后服务职责，要监督到位，要落实责任，实行奖罚。售后服务部经理要经常走访客户，倾听客户对售后部门的建议、意见。

(2) 对于客户反映的问题，要限时解决，要一个电话就把问题解决明白，要实行首问负责制，凡是接待客户的售后人员要一竿子插到底，直到把客户的问题解决好，让客户满意为止。

(3) 售后服务部门要变被动为主动，对供应产品、服务等方方面面出现的问题，要主动为客户解决好，即使客户一时还没有发现问题，售后服务部门在发现问题后，也应该主动告知客户，并主动为客户解决问题，比如对一些存在质量隐患的产品要主动召回等。

(4) 要经常对售后服务部门的人员组织培训和考核，不断提高售后服务的水平和质量。使售后服务人员最大限度的掌握公司的实际情况，以便更好地服务好消费者。

#### 2) 客户投诉管理制度

(1) 我方售后服务部通过电话、电子信箱，以及定期上门回访等方式，向客户提供咨询服务，并完全接受客户的反馈意见和投诉；

(2) 我方售后服务接待人员必须接受专业培训，经检验合格后方可上岗；

(3) 接待客户的过程中，接待人员必须按照公司规定的语言、行为和服务流程热情礼貌地接待客户，不得怠慢任何一个客户；

(4) 我方售后服务接待人员应详细记录客户的每一次来电、来信、来访，认真填写相关记录表格，并按公司的相关规程转送到公司总部，并存档；

(5) 公司售后服务人员要对客户的每一次来电、来信、来访给予迅速、满意的答复，并对提出建议的客户表示真挚的感谢；

(6) 公司各地的售后服务小组，要定期整理客户的投诉、建议以及服务记录等，并向公司总部汇报；

(7) 公司定期或不定期地进行客户满意度调查，并根据调查结果对公司的售后服务工作进行持续的改善，以满足不同客户、不同时期的售后服务需要。

#### 3) 客户监督制度

为了给客户提供更优质的售后服务，我方特编制了客户监督制度，请贵方对我方产品及服务提出宝贵意见和建议，我方将及时改进售后服务质量。

### 3.6.10 售后处理程序

#### 1) 投诉处理的原则

- (1) 确保招标方在售后维权上的合法权益。
- (2) 积极同政府有关机构和新闻媒体配合。
- (3) 努力提高完善物流配送质量管理。
- (4) 采取统一的处理程序和解决方式。

#### 2) 建立投诉处理小组

- (1) 投诉处理小组由营销部、品质部、采购部抽出人员组成。
- (2) 营销部负责接受投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知品质部相关人员或公关经理；向招标方回复一般投诉的处理结果；向招标方解释严重投诉的处理结果。

(3) 品质部负责组织被投诉问题的调查并向投诉处理小组提供调查及问题的危害分析结果；向招标方解释严重投诉的处理结果。提高对被投诉问题的技术分析；协助对被投诉问题的调查。

- (4) 采购部负责提供对被投诉产品的采购记录记录；协助对被投诉问题的调查。

#### 3) 处理投诉程序

##### (1) 听取投诉并记录投诉内容

A、聆听招标方所提出的投诉；

B、将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中：记录备案编号、日期；投诉人详情；被投诉产品详情（产品名称、包装形式、投诉量、生产批号、购买地点等）；投诉原因详情（购买、储存、消费经过等）。

##### (2) 调查被投诉问题产生的原因

A、调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因；

B、对于是否属于质量问题，调查人员应提交调查意见表，以内联单的方式向被投诉责任区域的主管汇报，并提供处理意见，供上级主管决策；



C、属于产品质量问题，现场调查人员必须取得投诉产品的质量问题照片，无论属于何人责任，都必须填写内联单阐述品质质量问题的鉴定结果；属于明显产质量问题，则填写产品质量界定和产品退换货申请，并要求客户协助将质量问题产品运输回公司总部，同时向客户承诺无条件更换新产品的服务承诺，由此发生的运输费用由公司承担相关；

D、如果属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应该向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，由公司质量部门进行界定是否属于质量问题。

(3) 就被投诉问题拿出具体解决方案和改进方法

A、明显的品质质量问题责任承担规定：公司给予无条件免费产品更换；

B、不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

C、如果客户投诉对于产品质量问题的界定和处理有异议，或者对公司品管部门的裁决质量问题有异议，可以向国家有关部门投诉要求公司按照服务承诺内容兑现，也可以要求相关部门做出产品质量的界定；

D、对于不良品处理和解决措施由投诉处理小组提出报告，报请管理者代表和总经理审批，并监督改善措施的落实和质量管理的加强。

(4) 资料的备档保存

A、所有投诉受理过程中生成的资料、品管部门审理鉴定的数据和批复的处理意见书应整理后分类归档保存；

B、质量投诉资料的保管期限为五年。

#### 4. 服务响应方式

##### 1) 远程回访

在产品投入使用后，我方承诺每隔3个月将采取电话、邮件、传真、网络等方式对用户进行远程回访，了解产品的使用情况及客户的最新需求以及烦恼，并及时为客户解决这些问题。

##### 2) 上门走访

除远程服务外，我方还设立上门回访服务，由售后部经理带领工作人员进行上门服务，更加深入了解产品的使用情况及客户的需求，主要服务如下：

- a. 了解产品的使用情况；
- b. 为客户解决由于产品自身原因产生的问题；
- c. 了解客户的新需求。

## 5. 质量问题解决措施

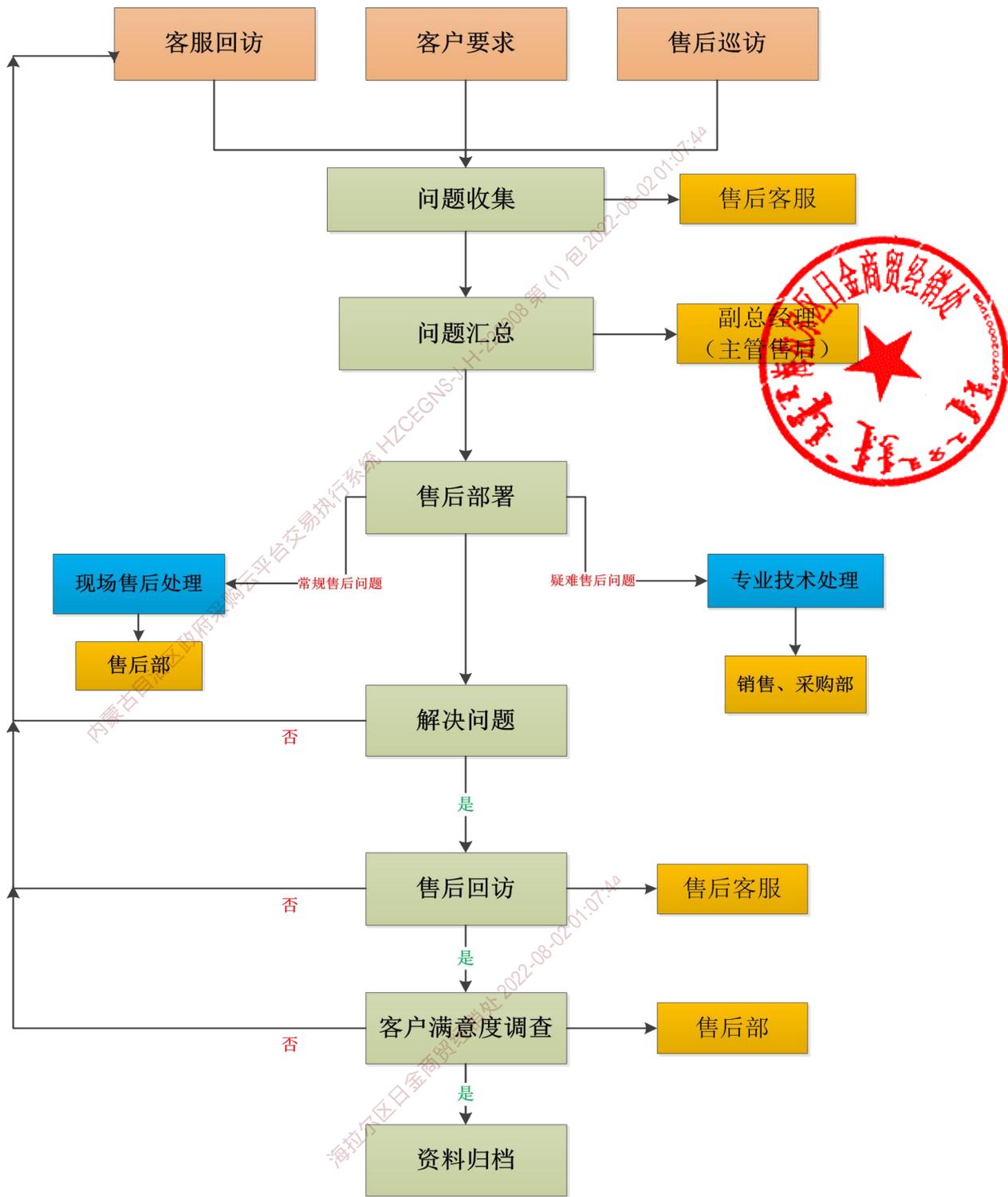
1) 在使用方进行产品验收过程中，出现产品任何质量问题，我方将无条件为使用方提供退换货服务，期间产生的所有费用均由我方承担；

2) 在产品使用过程中，产品本身出现质量问题，经我方售后服务人员确认符合免费退换货条件后，我方将为客户提供退换货服务，并以最快速度为客户补齐所需产品，期间产生的所有费用均由我方承担；

3) 若出现由于客户使用不当导致产品出现问题的情况，首先我方人员将会热情地为客户服务，并承诺只收取少量成本费用为客户提供退换货服务。



## 5.1 售后服务流程



## 培训计划

培训计划（培训的方式、地点、人数、时间等实质性内容）

## 6. 培训目的

我公司承诺免费提供技术培训和咨询服务。主要培训内容为介绍系统设备组成、原

理、工艺流程、维修维护方法、安装及技术参数标准、维修规范、专用工具使用方法等。通过系统、深入的培训达到以下目标：

- ①提高管理人员设备方面知识水平。
- ②使操作和管理人员能够掌握在本项目中所涉及设备的技术、系统的组成及原理。
- ③使操作和管理人员达到一定的设备维护水平。
- ④使操作和管理人员可以熟练地操作本系统设备。

## 6.1 培训对象与培训分类

为达到上述目标，公司将提供两个层次的培训。

### ①管理员的培训

着重于设备技术的原理、安装、调试，使之能够对设备进行日常管理；对发生的故障进行分析和确认；对设备进行保养和检测。

### ②操作人员的培训

对操作人员的培训重点在操作和作用、常见问题的判断、误操作的处理等。

## 6.2 培训方式

### ①培训方式的多样化

培训可以采用多种方式进行，并可多种培训同时进行。

◆公司的专业工程师授课培训，内容涵盖产品运行的设备技术、产品等众多方面，由专职讲师授课。

◆用户技术人员与工程师共同工作，在设备的建设过程中接受实际操作培训。

◆对操作人员进行现场培训，内容限定在合同内采购的设备的相关知识，主要解决常见故障的排除方法、解决日常设备的使用、维护等工作需要，由资深技术人员在客户现场完成。

◆我们将提供多种产品视频以及按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。



## 6.3 培训计划的完善

### ①编制培训计划：

根据产品使用需求，与用户实施负责人商议具体培训内容、时间，场地，人员等。项目组编制《培训计划》。

### ②发培训通知：

培训开始前 2 天，按照签署的《培训计划》，将培训内容、时间、场地，人员等信息通知用户实施负责人。

### ③组织培训：

公司项目组培训负责人与用户实施负责人组织相关人员参加培训，详细讲解产品使用方法，解答用户疑问，并向操作人员提供产品使用手册。由用户将考勤情况填入《培训人员签到表》。

### ④培训总结：

公司项目组培训负责人与用户实施负责人一起对培训情况做出总结，确认各级使用人员对系统操作掌握情况，保证培训成果。

## 6.4 培训内容

培训阶段工作是整个项目实施工作中比较重要的工作，用户对产品的操作功能是否熟练将直接影响到后面的产品的应用效果，应给予足够的重视。在项目实施过程中对用户的相关人员进行了系统和规范的产品培训，让用户了解了产品，最终自己能够解决使用中的具体的问题。

按公司对用户培训体系的结构，培训内容如下：

- ①设备运行环境技术基础培训；
- ②当今流行技术介绍；
- ③现行产品的基本原理；
- ④产品的操作与维护保养
- ⑤常见故障排除

## 6.5 培训人员

此阶段的培训工作中将用户参加产品培训的人员划分为三个层次：决策层、技术层、操作层，对不同层次的用户参加产品培训人员的培训内容分别是：

决策层：领导在实施中的作用与重要性。

维护层：系统维护知识、操作方法。

## 6.6 培训地点

具体的培训时间和参加培训的人员、培训地点由招标人决定，我公司无条件配合招标人的要求。



## 售后服务部

售后服务地址：内蒙古呼伦贝尔额尔古纳刚子汽车配件

售后服务电话：18147077999 刘先生

投标人全称（公章）：海拉尔区日金商贸经销处

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

蔺景茂

日期：2021年7月28日

## 十七、供应商业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

供应商根据上述业绩情况后附销售或服务合同复印件。



# 十八、各类证明材料

## 1.信用中国查询

欢迎来到信用中国

信用中国  
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 统一社会信用代码 站内搜索

信用记录

您所在的位置：首页 > 信用信息查询 > 失信被执行人

筛选

信用记录：不限 失信被执行人 异常经营名录 税收违法黑名单

提示：如对搜索结果有异议，可通过 [异议申诉系统](#) 进行申诉。

历史记录 清空

暂无浏览历史记录

欢迎来到信用中国

信用中国  
WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 统一社会信用代码 站内搜索

信用记录

您所在的位置：首页 > 信用信息查询 > 税收违法黑名单

筛选

信用记录：不限 失信被执行人 异常经营名录 税收违法黑名单

提示：如对搜索结果有异议，可通过 [异议申诉系统](#) 进行申诉。

历史记录 清空

暂无浏览历史记录

相关文章  
官方严惩涉医犯罪：行为异常患者由保卫



信用信息

统一社会信用代码

站内文章

请输入主体名称或统一社会信用代码

搜索

首页

信用动态

政策法规

信息公示

信用服务

信用研究

诚信文化

信用承诺

信息+

联合奖惩

个人信用

行业信用

城市信用

网站导航



### 严重失信主体名单查询

海拉尔区日金商贸经销处

查询



#### 查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据



信用信息

统一社会信用代码

站内文章

请输入主体名称或统一社会信用代码

搜索

首页

信用动态

政策法规

信息公示

信用服务

信用研究

诚信文化

信用承诺

信息+

联合奖惩

个人信用

行业信用

城市信用

网站导航

您所在的位置：首页 > 信用服务 > 经营异常名录信息查询

### 经营异常名录信息查询

海拉尔区日金商贸经销处

查询

#### 查询结果



很抱歉，没有找到您搜索的数据



# 中国执行信息公开网

司法为民 司法便民

首页 执行公开服务

失信被执行人将在政府采购、招标投标、行政审批、政府扶持、融资信贷、市场准入、资质认定等方面受到信用惩戒!

### 失信被执行人(自然人)公布

姓名/名称	证件号码
张雪飞	1302811988****005X
丁朝伦	5102321963****6314
何智南	5130011977****0846
边疆	51
丁朝凤	51
管金群	13



### 失信被执行人(法人或其他组织)公布

姓名/名称	证件号码
河池市弘农加油站	9145120159****977J
上海立物物资有限公司	70316927-5
浙江普利金塑胶有限责任公司	79336119-8
河池市弘农加油站	9145120159****977J
河池市弘农加油站	9145120159****977J
河池市弘农加油站	9145120159****977J
北京远瞻国际教育咨询有限公司	55140080-1



### 查询条件

被执行人姓名/名称:

身份证号码/组织机构代码:

省份:

验证码:

### 查询结果

在全国范围内没有找到海拉尔区日金商贸经销处相关的结果。

欢迎来到信用中国

登录 注册 通知公告 网站声明



## 信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息

统一社会信用代码

站内文章

请输入主体名称或统一社会信用代码

搜索

- 首页
- 信用动态
- 政策法规
- 信息公示
- 信用服务
- 信用研究
- 诚信文化
- 信用承诺
- 信易+
- 联合奖惩
- 个人信用
- 行业信用
- 城市信用
- 网站导航

您所在的位置: 首页 > 信用服务 > 重大税收违法失信主体

### 重大税收违法失信主体

查询

### 查询结果



很抱歉, 没有找到您搜索的数据



# 中国执行信息公开网

司法为民 司法便民

首页 执行公开服务

失信被执行人将在政府采购、招标投标、行政审批、政府扶持、融资信贷、市场准入、资质认定等方面受到信用惩戒!

### 失信被执行人(自然人)公布

姓名/名称	证件号码
雍先全	5129011961****2911
张雪飞	1302811988****005X
丁朝伦	5102321963****6314
何智南	5130011977****0846
边强	5101081976****0314

### 失信被执行人(法人或其他组织)公布

姓名/名称	证件号码
河池市弘农加油站	9145120159****977J
河池市弘农加油站	9145120159****977J
河池市弘农加油站	9145120159****977J
上海立钧物资有限公司	70316027-5
浙江普利金塑胶有限责任公司	793611933

### 查询条件

被执行人姓名/名称:

身份证号码/组织机构代码:

省份:

验证码:

### 查询结果

在全国范围内没有找到 商景茂 相关的结果。

海拉尔区日金商贸经销处 2022-08-02 01:07:40

## 2. 中国政府采购网查询

财政在唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家政府采购专业网站 服务热线：400-810-1996

 **中国政府采购网**  
中国政府采购服务信息平台  
www.ccgp.gov.cn

首页 政策法规 购买服务 监督检查 信息公告 国际专栏 PPP频道

当前位置：首页 > 政府采购严重违法失信行为记录名单 >

### 政府采购严重违法失信行为信息记录

企业名称：海拉尔区日金商贸经销处

处罚单位： 处罚日期： 查询

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为 的具体情形	处罚种类	处罚依据	处罚日期	公布日期	处罚单位
没有该企业的相关记录。 本次查询的企业：海拉尔区日金商贸经销处 本次查询的时间：2022年07月29日 18时47分									

提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库[2014]526号）发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2022 中华人民共和国财政部



### 3.所投产品技术手册、说明书、宣传彩页



海拉尔区日金商贸经销处 2022-08-02 01:07:44





OPPO Find X2  
2022/01/18 14:29

海拉尔区日金商贸经销处 2022-08-02 09:44