投标人：鄢陵兵锋网络科技有限公司

项 目：鄢陵县城市标准化社区项目-配套设施设备及智慧社区软件支撑平台（二次）（B包）

**服务承诺、实施方案及质量保证**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**质量保证方案**

**对供货质量我公司承诺：**

1、质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。

2、提供的所有产品都是全新的，且符合采购单位的设计要求。

3、所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位 提供充足货源及高品质的材料。

4、为保证工程质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《质量 管理制度》、《质量检验、监督制度》、《产品质量奖罚制度》执行，保证工程质量合格。

5、负责货物的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时 保质地完成货物到现场。

6、货物到达台方指定地点后，组织双方相关人员进行到货验收，保证符合合同 要求。

7、做好工程设备材料和辅材的储存和堆放管理。

8、负责全过程的质量问题处理，并承担相应的责任，确保产品和工程的质量。

9、提供全生命的产品售后技术服务。

10、提供所有产品的“三包”服务。

**供货质量保障措施：**

为了完成我司的供货质量承诺，保证项目全过程中的货物质量。本项目建设，特别对所有项目设备、材料、工器具，在运输、存放保管、施工过等过程中，采取必要的保护措施。 我司负责所有的保障措施工作。甲方配合，提供相关的协助工作。

1、质量监督管理措施

（1）成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、 质量目标和清晰的职责分工。

（2）严格执行企业质量管理制度、项目质量监督制度。

（3）对产品和原材料供应商进行认证、评估和监督。

（4）监督和管理对外购产品和材料的检验评估工作。

（5）监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。

（6）监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。

（7）监督整个供货计划的执行，确保顺利完成施工。

（8）定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

**外购产品和材料的质量保障措施：**

1、成立专门的采购部门，对采购的整个计划负责。

2、制定项目采购计划，完善所有采购文件。包括：项目名称、工程使用部位、 规格、数量、时间及价格要求；合同规定的质量保证规范、标准；工程技术规范的要求；采购进度计划；运输和交货条件；质量鉴定和检查方法。

3、所有进场物品必须有出厂合格证和必要的检验单据以备审核。

4、选择优良的生产厂家和供货渠道，保障货物的质量。

**现有主要设备和检测设施的保障措施**：

1、明确项目所需的主要设备和检测设施类型和数量清单。

2、指定专业的设备和检测设施管理人员，保障整个工程中的设备和检测设备的 安全。

3、检查现有设备和检测设施的存货量及检测记录。确保有足够的数量和合格的 质量。

4、对设备和检测设施进行定期的检测和保养维护。

5、明确设备和检测设施的运输要求、使用技术要求和仓储保管要求。

6、对技术较强的大型设施，派遣专业的技术人员进行现场安装、检查和维护。

7、可提供的工程工器具主要有：电锤，电钻、手推车、梯子、升降机、综合布 线工具、视频监控工具、电工工具等工程安装工器具。

8、可提供的专业监测工器具主要有：频谱分析仪、音频测试仪、噪音探测仪、 电力测量仪器、测量工具、测试软件工具、笔记本计算机、网络测试仪等检测工器具。

**包装、运送过程中的产品质量保障措施**：

1、在运送前，对成品进行必要的包装。原产品包装符合运送要求的，可以使用 原包装；否则要更换或附加新的包装。包装上要标有适当的运输和搬运记号。

2、根据产品类型，选用适当的运输工具。如控制器类的电子装置可用小型 车 辆；运送至外地的成品，必须用封闭型车辆运输。

3、在包装以外，还要使用泡沫塑料、海绵、雨布等材料进行适当的防护和 遮 盖，防止或减轻运送过程中震动、磕碰、划伤、污损。对运送至外地的成品， 项目部要派专人押运。

**到货验收时的质量保障措施：**

1、货物按照计划运送到甲方指定地点之后，对方负责人和我司工程师共同接收 货物并验收。

2、按照供货清单，核对货物名称、规格、数量。

3、进行开箱验收。包括设备外观、配件、说明书、合格证等装箱内容。

4、如果货物不符合合同标准要求或者损坏缺少，不予签收。我司负责更换或者 补货，保证不影响施工进度。

**现场存放中的货物质量保障措施：**

1、设备需要在现场存放的，项目部必须设立满足存贮条件的封 闭 库房，由项目部经理指定专人负责管理，并接受管理部库管员的指导与监管。 不允许露天堆放。

2、项目部要根据工程实际进度，合理安排领用设备材料数量，现场不允许 存 放过多的设备材料。

**施工过程中的货物质量保障措施**

1、指定完善的货物领用制度，并严格执行。

2、项目部要根据合同要求和工程施工计划，合理安排施工顺序，防止已完 分 项工程在后续工程中遭受损坏。

3、分项工程完成后，项目部要根据合同书要求，对已经安装在施工现场的成品 采取包裹、遮盖、隔离等必要的防护措施。

**验收、交付之前的货物质量保障措施**：

1、工程最终检验合格后，项目部要尽快组织工程交付与验收。

2、在交付验收之前， 如果合同书规定由我方负责成品保护，项目部要派专人 值班看护，并建立成品保 护交接班制度。

鄢陵兵锋网络科技有限公司

2019年3月22日

**供货及实施方案**

**1、详细的供货方案**

**交货地点：**鄢陵县

**交货时间：**合同签订后7日历天

**交货方式：**产品到达指定的场所后经用户检验合格方可交货

**运输条件：**专用货车

**安装时间：**同交货时间一致

**2、投标货物的质量标准及验收方式说明：**

（1）质量标准：我方所提供的货物达到我招标文件的技术标准和规范要求；我方保证货物是全新的、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求；在交货前，由我公司对产品质量、规格、性能和数量/重量进行精确和全面的检测，并出具证明产品有相符的证明书和质量检验证书。

（2）产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。

（3）验收标准：符合国家标准。

（4）质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；按照企业产品说明书进行产品验收。

（5）数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品配臵清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

**3、其他补充说明**

（1）产品合格证、装箱清单、使用说明书等技术资料用透明塑料袋封装后随箱放置。

（2）发运时，如有受潮、松散和有严重污渍、破损的包装件，重新更换包装。

（3）发运时，提前与有关运输部门取得联系，并对货车厢体等装载运输工具进行清扫，不留污染源。

**2.施工组织计划**

一、 我司为保证该项目安装顺利完工，根据公司《质量手册》和产品质量保证体系，采用先进的“5S”现场管理体系，并成立安装工作项目部负责组织实施。

安装作业现场管理规定如下：

（1）遵守国家、军队法律法规相关规定，尊重项目所在地居民文化民俗、宗教礼仪，自觉融洽各界社会关系。

（2）货物进入作业现场之前，主动接洽使用方负责人，对接施工所需的物资，场所等配套事宜。

（3）货物进入施工现场时，做好作业现场已有成品保护，明确财务，人身安全保障规定。

（4）文明施工，安全施工。施工过程中，减少噪音污染，做好影响他人工作学习的防范工作。

（5）确保如期保质完工。

**二、**在安装施工期间，为确保库内设施及资料的防盗、防火的要求，我公司对现场施工人员要求做到以下几点：

（1）统一着装，佩戴公司标志，劳动保护齐全；

（2）设安全人员壹名，负责监督、检查施工人员纪律执行情况；

（3）所有现场施工人员不准抽烟、喝酒、不准违反操作规程；

（4）当天施工完毕，及时清理现场，配合用户关好门、窗、照明及检查相关安全措施；

（5）施工期间不能影响用户正常工作，尽量减少不必要的噪音；

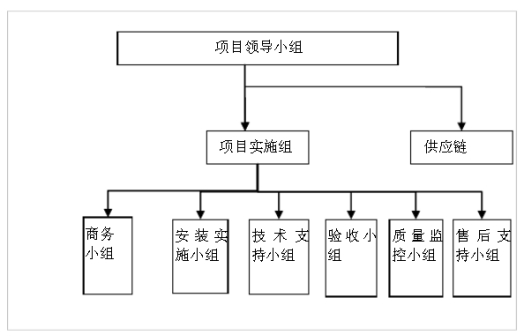
（6）安装搬运时，地面铺设相应垫层（用纤维板），以免破坏地面与其它设施；

（7）搬运时轻拿轻放，严禁野蛮作业；

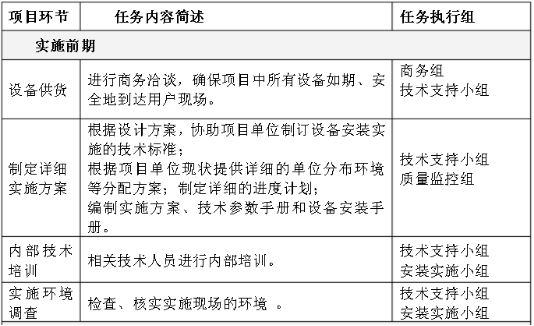
（8）我方安装负责人每天向甲方工程负责人汇报安装进度及相关事宜。

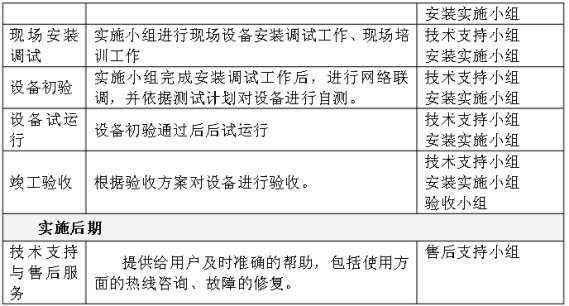
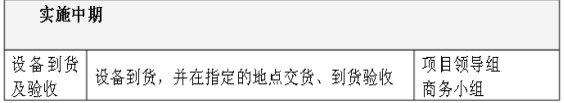
**3.组织方案**

（1）本项目组织机构如下图：



为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我公司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节，项目实施环节统计如下：





鄢陵兵锋网络科技有限公司

2019年3月22日

**售后服务承诺书**

针对本次招标，我公司在此郑重做出如下承诺：

（1）质量保证：我公司保证本次所投标的产品均为厂家原包装，符合国家质量认证中心3C认证标准要求，提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南);

（2）技术培训：提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

（3） 保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的设备质保期五年，并提供终身技术服务支持和维修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应。

(4) 响应时间：我公司对本次招标供货质保期内所提供的所有产品，坚持每月定期回访，巡回检查及保养以延长机子寿命。保修期内，产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，故障相应时间小于2小时，上门时间小于8小时，维修和跟换时间小于24小时。保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务,如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。

（5） 服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，我公司坚持每周7天，每天24个工作小时全天候服务。

（6）我公司保证所提供的所有消耗材料均为原装正品，决不提供替代品牌耗品或假冒伪劣耗品，以确保设备的良好运转。

（7）我公司有专门的售后服务团队，售后服务主管2名，售后服务人员8名，随时接受客户对硬件操作的技术咨询和技术交流，及时解答客户遇到的技术问题，并且将定期寻访客户，协助客户对系统进行维护。

（8）定期每月电话巡检系统运行状态，及时解决巡检过程中出现的问题。

巡检结果及时呈报相关各方负责人。

鄢陵兵锋网络科技有限公司

2019年3月22日