**四、符合性审查证明材料**

**4.1 投标分项报价表（货物类项目）**

项目编号：ZFCG-G2019154号

项目名称：2018年消防装备器材项目

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格型号** | **技术**  **参数** | **单位** | **数量** | **单价** | **总价** | **产地及**  **厂家** |
| 1 | 电动剪扩钳 | 迅凯/ECU-170 | 内部压力44Mpa，▲**扩张距离365mm**，扩张力130KN，扩张力50KN, ▲**切割直径32mm（圆钢）**，切割口 205mm，▲**根部切割力365KN**，中间切割力110KN，带电池重量14kg，电池电压18V锂电池，电池容量6.0AH。配件：电池充电器1个，电池2块，常用工具1套，液压油2桶和说明书1本等。 | 台 | 1 | 41600 | 41600 | 山东-山东迅凯消防设备有限公司 |
| 2 | 重型液压破拆工具组 | 迅凯-BYCD/GYCD/BGQ/GYKZ/GYJK/BYGQ | 一、剪扩器：救援中用于剪切金属结构、管道、异型钢材和钢板。刀片要符合救援车辆的特殊要求；特有的星状手控阀可在任何角度和位置方便、安全操作；工作压力强80Mpa，▲**剪切力910KN**，开口距离155mm，剪断能力（Q235材料）35mm圆钢；重量13.5kg； 二、扩张器：扩张器在救援中用于扩张、撕裂、夹持、挤压和牵拉（配合链条）功能，按键式手控阀可一个手指也能轻松操作，更简单安全。特有的鲨鱼齿扩张头，具有良好的撕裂效果，夹持更加稳定；工作压强为80Mpa，▲**扩张力144KN**，扩张距离720mm，▲牵拉力73KN，牵引距离无限，▲**重量13.4kg**； 三、扩张器配件：切割牵拉、起重顶升器1副重量1.8kg/2.5kg 开缝器1副：重量2.5kg 破碎器1副：重量1.5kg 扩张撕裂器1副：重量≤1.5kg 钻孔器1个：重量≤1.5 kg 。 四、剪扩器。多功能钳集剪切可扩张功能为一体，救援中用于具有剪切、扩张和牵拉功能。该工具轻巧、便携，集扩张、剪切和牵拉（配牵拉链条）功能与一体，按键式手控阀可使救援人员在任何位置即使一个手指也能轻松操作，更简单安全。工作压强为80Mpa，▲**剪切力680KN**，扩张力65KN，扩张距离345mm，牵拉力95KN，牵拉距离245mm，剪切能力（Q235材料）35mm（圆钢），重量14.4kg。 五、撑顶器。救援顶杆用于移动障碍物、撑顶物体、创造救援通道及保持物体稳定。活塞杆末端配有防滑齿可更容易、安全地在斜坡或平滑的地面进行救援作业，防滑齿可在360度范围内任意旋转；额定工作压力80Mpa，▲**撑顶力：一级266kN 二级133kN；**闭合长度450mm，撑顶行程：一级300mm，二级310mm，重量15kg。 六、双输出机动液压泵。动力源要动力强劲、性能稳定。1、双输出结构，可连接两款设备同时使用。2、单接口设计、可带压操作，一步到位。3、360度旋转卡扣接口、操作更便捷、更安全。4、良好的散热性能使工作时间不受限制。5、噪音水平低，有助于救援者和受困人员之间的通话质量。6、单输出模式时可设置为倍速模式，工作效率约为双输出时的两倍，用以加快救援效率，7、重量轻，体积小。便于救援搬运携带。参数：  额定工作压力80MPa\*2 工作转速3200±200rpm 转换压力7.8Mpa 发动机功率2.0KW/3600(r/min) 高压流量0.6/1.1/Lmin 低压流量2.8/5.2L/min 七、延长管：10米液压软管不少于2根。专用箱子，含说明书。 | 套 | 1 | 246500 | 246500 | 山东-济南迅凯消防设备有限公司 |
| 3 | 液压万向剪切钳 | 迅凯-GYWX-70/70 | 整把工具必须柔软易扭曲，灵活进入狭小崎岖空间内救援；钳头重量5公斤；钳头摆动幅度170°，具备切割、扩张功能：▲**剪切力260kN**，剪切开口55毫米；扩张力35KN，扩张开口70毫米。 | 台 | 1 | 29500 | 29500 | 山东-山东迅凯消防设备有限公司 |
| 4 | 双轮异向切割锯 | 锐攻-CDE2530 | 采用汽油发动机，切割深度115mm，▲**排量70.7CC**，▲**无负荷转速14500rpm**，▲**功率4.4kw**，质量11kg，噪音水平100dB，锯片规格315mm。标准配置：锯片二付/4片，专用工具箱，护目镜、防护手套、专用工具、加油比例桶等。 | 台 | 2 | 21500 | 43000 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 5 | 机动链锯 | 锐攻-450 | 采用汽油发动机，燃油箱容量0.5 L，加满油一次工作时间30分钟,▲**排量50.2cm³**，功率2.4kW，转速9000rpm，功率时的链条速度17m/s，提供比例壶1只、备用链条1条、原装火花塞4只、原装机油2L。 | 台 | 2 | 6800 | 13600 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 6 | 无齿锯 | 锐攻-K770 | 功率卓越，但低排放；改进的人体工程学设计：镁合金锯片保护罩（14“和16”）的无级调节可以很容易地改变切割位置；过滤器新的人体工程学设计也有助于改善人体工程学。提高功率重量比；数字点火模块。输出功率5.8 kW；锯片直径350mm；切割深度125 mm；重量14 Kg（不含切割片）。气缸排量 118.8 cm³；冲程数目 ：二冲程引擎；具有抗振系统可降低切割机手柄处的振动，延长了使用时间。2、密封传动系统减少磨损和打滑风险。3、通过降低气缸在启动过程中的压缩程度，使启动难度降低50%。4、内置自动过滤器补偿装置，维持高动力、降低油耗。配5张锯片。 | 台 | 2 | 13800 | 27600 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 7 | 气动切割刀 | 锐攻-NPC-3000 | 剪切头采用高强度合金材料制作，剪切头可正负向翻动，额定工作压力60Mpa，剪切钢板厚度≥6mm，开口距离60mm。 | 套 | 2 | 3850 | 7700 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 8 | 重型支撑套具 | 威盾-WDAS1 | 配置150件套，快速支撑杆各种规格不少于3个：支撑范围608-808mm，▲**支撑杆重量6.5㎏**，支撑范围从908-1308mm，▲支撑杆重量9㎏，支撑范围1208-1808mm，11.3㎏，支撑范围1508-2308mm，▲**支撑杆重量13.9㎏**；延长杆各种规格不少于6个：15cm、30cm、50cm；底座：各种规格不少于12个；方形、八角、接头不少于4个；U型管道横梁支撑配件：12件，L形横梁支撑配件：12件，支撑底座：2个，双凸联接器：4个，双凹联接器：4，墙体支撑板1000mm4块，墙体支撑板1500mm4块，墙体支撑板联接板：4块，墙体支撑摇摆接头：8个，墙体支撑底座适配件：8件，钉块：8块，带钩的牵引器：8个，V形支撑头：12个。 | 套 | 1 | 182600 | 182600 | 山东-日照威盾安全设备有限公司 |
| 9 | 轻型支撑套具 | 威盾-WDAS1 | 配置40件套，用高强度轻型航空铝合金材质，所有部件经阳极涂层处理，以降低导电率，增加强度和寿命；所有救援支撑选择精密的直角螺纹支撑杆，适用于地震、塌方、各种交通事故处理等现场的支撑工具。可手动或气动快速支撑，采用螺套手动锁紧，并可借助勾头扳手进行微调，微调精度达到1mm，可垂直、水平和斜支撑操作。支撑柱可手动锁紧在任何高度，高度90-180cm不等，支撑高度可变。单根纵向承载能力≥26吨。可加装不同长度的延长杆，长度达到15-70cm不等。配置要求：可组成横梁支撑组套，用于横梁或危墙的支撑固定；可组成三柱一体结构，支撑≥60T的重量。整套含：重型支撑柱、延长柱、横梁支撑附件、底座、脚踏泵等不少于40件套。 | 套 | 1 | 97600 | 97600 | 山东-日照威盾安全设备有限公司 |
| 10 | 冲击钻 | 锐攻-GBH2 | 电子调速和正反转功能、方便定位和钻头的取出；功率1500W，锤击率2000次/min，单次锤击功率≥13J，▲钻孔直径50mm，每台配钻头3套。需配备容纳箱、手柄、止动器等配件。 | 台 | 1 | 5800 | 5800 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 11 | 凿岩机 | 锐攻-RD-26 | 启动方便，机动能力强，可在任意角度下工作；采用防震手柄，低震动，具有强大的激震力，较高的破碎速度；采用空冷二冲程发动机；▲**打击速度1300次/min**；专用仪器储运箱，防水、防尘、防撞击；中文使用维护保养说明书或光盘；每台配钻头3套，配比壶1只、原装火花塞4只。 | 台 | 1 | 21500 | 21500 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 12 | 玻璃破碎器 | 锐攻-RGBLQ-1 | 玻璃切割机：1台、玻璃切割片：3片、充电式电钻：1台、大理石玻璃钻头：7个（Ф100mm1个、Ф50mm3个、Ф25mm3个）、玻璃强力钳：1把、单爪玻璃吸盘：1个、自控注油玻璃刀：1个、金刚石玻璃圆锉：1把（8×200mm）、金刚石玻璃平锉：1把（8×200mm）、玻璃破碎锤：1把、充电电池：220块、充电器：1 | 套 | 1 | 3200 | 3200 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 13 | 手持式钢筋速断器 | 锐攻-HRC-20D | 手持式钢筋速断器可对钢筋、护网的快速切断，广泛应用于消防救灾、应急抢险、地震救援、高空和复杂地形救援等各种灾害现场。使用充电锂电池，使用场地不受限制，重心位于把手处，可单手操作，头部可360°旋转，适合各种工作场所的角度需求，切断刀刃四面可用：▲**剪切力205KN**，重量10kg，切割直径20mm，切断速度5-6S，头部可360°旋转，单块电池可切割20mm的钢筋不少于50次，适合各种工作场所的角度需求，电池电压：18V锂电池。产品配置：主机1台，充电器1个，充电电池2块，背带1条，专用手提箱1个，说明书1本，专用工具3件，液压油1瓶。 | 台 | 1 | 8800 | 8800 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 14 | 便携式汽油金属切割器 | 环能-QG4/100 | 可全方位快速切割30mm的钢结构障碍物。可切割:防盗铁门窗护栏、铁栅栏，阻碍车辆通过的铁桩等，可带水作业。配备6.8-9升碳纤维氧气瓶，▲有效工作时间20分钟，标配含40型汽油割炬1把、30型汽油割咀3只、1.5升防爆汽油罐1只、耐油胶管2米、氧气管2米、6升碳纤维氧气瓶1只、阻燃背架1只。 | 套 | 1 | 18500 | 18500 | 深圳-深圳市环能创机电有限责任公司 |
| 15 | 手动破拆工具组 | 迅凯-PRT-8 | 由冲杆、拆锁器、金属切断器、凿子、钎子等多个部件组成，事故现场手动破拆作业。可完成撬、拧、凿、切割、劈砍等操作，能穿透砖石水泥建筑、金属片及众多复合材料。重量27kg。强有力的手动救援工具，为快速、强行进入和渗透而设计，一个人在数秒钟内就能将锁和门撬开，在数分钟内就能将砖和混凝土结构的墙凿穿。器材包括：携带箱1个，运输袋1个，工具手柄2把，撬斧2把，尖嘴凿2把，金属切割工具1把，破锁工具1把，3寸凿1把，1寸凿1把。工具主体材料为高强度、轻型航空铝合金，刀头部分高纯度轨道钢高频淬火。 | 套 | 1 | 2100 | 2100 | 山东-山东迅凯消防设备有限公司 |
| 16 | 毁锁器 | 锐攻-JLHH600 | 充电式电钻、冲击钻：三级速度；钻距47N/m；钻夹头13mm；钢材/木材/混凝土最大钻孔能力分别为：13/45/14毫米；重量（不含电池组）1.7kg。镍镉电池组，▲充电时间1h；专用特种钻头螺丝，锁芯拔除器、锁芯切断器、换向扳手、专用电钻、电池、充电器、锁舌转动器、除锈润滑剂、定位器、辅助工具、可锁防水防尘工程塑料箱。 | 套 | 1 | 5800 | 5800 | 山东-青岛锐攻安全科技有限公司 |
| 17 | 多功能挠钩 | 迅凯-NG | 配备12件套，挠钩；破拆吊顶、钩拉电线等；榔头：敲碎4米以下的着火建筑的窗户玻璃，进行排烟、透气，平头端可临时作无火花工具使用；爪耙：现场倒塌物、障碍物、有毒有害物质的清理，以及灾后垃圾的清理； 撑顶器（丫叉头）：用于临时支撑易坍塌的危险场所的门框、窗户和其它构件，以确保灭火救援的消防队员安全地进出；消防锯：锯断一些一定高度的易坠落物、易坍塌物和构件；消防剪：对灾害现场的电线、树枝、连接线、各类带子等进行剪切；消防斧：可劈可撬，可以劈开门、窗、以及一些木质障碍物，也可撬开地板、箱、柜、门、窗、天花板、护墙板、水泥墙板、栅栏、铁锁。对于缝隙较小的情况，可以先劈开一条缝，再撬。也可以敲碎4米以下的着火建筑的窗户玻璃。登高钩：攀爬、登高用；探路棒：可以作为火灾、浓烟、洼地、水坑等场所灭火救援的探路工具；担架撑杆：使用两根2米长的挠杆，中间穿土布兜（可以借用衣服、裤子）或网兜，即可充当临时担架。 | 套 | 1 | 2600 | 2600 | 山东-山东迅凯消防设备有限公司 |
| 合 计 | | 大写：柒拾伍万捌仟元整 小写：758000.00元 | | | | | | |

投标人（公章）：河南九之安消防设备有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：

**4.3 技术方案（实施方案）**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**关于此次招标采购装备器材服务方案及总体工作安排：**

服务方案：1、信守合同，严格控制装备器材包装存放运输质量，确保装备器材的完整性和外观质量，确保交货期。

2、切实做到三包、三保，即包修包退包换，以及保证为用户提供优质产品；保证为用户提供充足备品备件；保证为用户提供优质服务。免费负责供货、安装、调试；凡我司提供的装备器材产品，在**质保期内（3年）**全部免费维修，如果有设备、部件损坏，在收到损坏设备、部件后，一周内予以免费更换、维修。在保修期外的仅收取材料成本费。我司组织代理的装备器材产品，将按照生产厂商的服务承诺要求执行，负责与厂家的联系、沟通，及时做好各项服务。

此次招标采购装备器材项目的质量目标为：追求卓越的产品品质、争创优质的品牌项目，以一丝不苟的服务精神、认真踏实的工作态度使该项目达到优等级标准。且我司管理层十分重视质量管理工作，将严格符合GB27900—2011《设计、开发、生产、安装和服务质量保证模式》国家标准要求，建立了质量保证体系，制定了公司的质量方针和目标，编写了质量保证手册，发布了质量体系程序文件，目前质量体系正在有效运行。

**4.3.1完善的产品质量责任保障措施：**

我司保证设备是全新的、未经使用过的，是最新的型号和用一流的工艺生产的，并完全符合招标文件中的规定、规格和性能的要求。我司保证所提供的设备产品具有一定的先进性和合理性，在正确安装、正常使用和保养条件下，保证其使用寿命期内具有满意的性能。并负责对由于材料或制造的缺陷而产生的故障负责。

保证进货的质量：选择合格的制造厂家，提前备货，实行进货批量检验，不合格的直接退货。制造、检验：定期培训工厂工人，及时掌握先进技术和工艺，保证设备的先进性；定期对生产、检验设备进行维护，保证设备正常运行；对设备产品进行过程检验、半成品检验、出厂检验，保证装备合格出厂；交货：产品运输过程中轻拿轻放，避免雨淋，保证将全新的装备送达用户指定的地点。

设备安装、服务工作人员安排：在项目的实施过程中，我司指定用户方面的项目负责人，主要是对用户采购的总负责人进行接口，协调客户的资源，解决项目中需要配合的问题，推进项目的进度。

设备产品运输安排：在我司与采购人签订合同后，将此次采购所需设备清点、备齐。按照我司设备运输流程标准，安排专车运输至采购人指定交货地点，确保设备产品运输过程中轻拿轻放，避免雨淋，保证将全新的装备送达用户指定的地点。

项目总负责人：从项目实施队伍组建之日起，就承担了合同范围内的各项任务全面完成的重要职责。项目总负责人须做好日常管理工作，并直接控制项目管理计划的各人要素。

总体计划分具体如下：

项目执行——对以下几方面工作提供指导：总体方案设计；设备配置确认；产品质量和项目进度保证；设备安装、调试及测试；设备验收及培训等。

项目检查——审核项目进展状态，必要时调集各种备用资源，确保项目按计划进度实施。

项目协调——与各级单位进行协调，解决组织接口及技术接口问题；定期主持整个项目专题协调会，及时解决项目中出现的相关问题。

项目管理人员：熟悉项目所需的材料、设备规格，负责材料、设备的进出库，保证项目的完整。要求熟悉项目特点、技术特点与产品特点，并熟悉相关技术执行和验收标准，负责协调项目设备的检验和难收工作。具有项目管理方面的工作经验及责任心同，协助项目经理负责组织方案的实施、协调和管理工作。

项目实施工程师：具有丰富项目实施经验，作为主要人员参加通过大中型项目和应用工程的实施。根据项目的产品安装调试要求，配置产品专业工程师组成产品实施组的工程师名额视各阶段项目任务的需要增减，具体负责本产品的设计、安装、调试、测试等任务；同时对项目实施过程中出现的进度等问题，及时上报给项目经理。

协调和售后人员：协调人员要求与采购中心及时沟通，调整机器价格、型号变更，配置升级，签合同，还要做好与客户协调工作，了解客户使用机器的情况；售后人员要求处理客户投诉、报修等工作，并且定期做好回访。

在质保期内，投标人对所投产品在使用过程中出现的故障和零配件磨损问题，免费提供维修和更换服务。

质保期满后，投标人将继续为所投产品提供免费维修服务，在此期间不收取维护费，如需更换零配件，只收取零配件的成本费。

在设备的设计使用寿命期内，投标人承诺保证零部件的正常供应，对所有部件终身维修服务，对设备定期维护保养，确保设备正常使用。

**在我公司售卖采购人所需货物后，一经验收合格后，要制定严格的售后巡检计划：**

1. 在货物验收合格后建立档案。
2. 根据建档时间制定巡检计划。
3. 在装备巡检过程中要做到电话回访（一个月至少一次）和上门巡检（至少三个月一次），在巡检过程中如发现问题要第一时间解决，做到不影响采购人正常使用。
4. 如有软件需要升级之处，做到主动上门。

5、师资配备：高级技工2名，技术人员3名。

工作时间进度表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目实施 | 第1-3天 | 第3-5天 | 第5-8天 | 第9天-终身 | 项目负责人 |
| 供货准备 | == | == |  |  | 项目经理 |
| 供货实施 |  | == | == |  | 工程部 |
| 设备验收 |  |  | == |  | 项目经理 |
| 设备维护 |  |  |  | == | 售后服务部 |

**4.3.2培训方案**

免费培训内容：

按用户要求确定培训内容——制定培训计划——组织进行培训——总结。

培训日期及地点：

交货时由我司技术员负责培训，培训时间一般为3—5天。按用户要求，随时组织进行（一般是到用户单位）。

4.3.2.1 详细的培训计划：

1、培训时间：根据采购人要求安排培训。

2、培训内容：产品的基本原理、结构、操作使用、安装调试、维护保养。

3、培训方式：采用理论讲课与实际操作相结合的方式。

4、培训地点：采购人指定地点。

5、 培训人数：根据采购人需求。

6、师资配备：售后服务部：高级技工2名，技术人员3名。

4.3.2.2 培训时间：我厂售后服务人员在交货的同时进行现场培训，或接到用户培训通知后三天内安排培训。

4.3.2.3 培训内容：在用户现场设备安装调试结束后，对用户提供产品的基本原理、结构、操作使用、安装调试故障诊断维护维修等培训。

4.3.2.4 培训方式：采用理论讲课与实际操作相结合的方式。

4.3.2.5 培训地点：总队订货以支队为单位，其他为最终用户。

4.3.2.6 培训人数：根据客户需求。

4.3.2.7培训结果：经过供货方的培训后，不仅懂理论，还会成为操作能手，会应用设备的一系列世界领先新技术，并能够进行日常的维护与保养。

**培训计划表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 计划实施步骤 | 时间 | 人员安排 | 备注 |
| 1 | 技术团队制定详细培训计划 | 1天 | 3-5人 | 根据采购人需求制定计划 |
| 2 | 制定理论培训课件 | 1天 | 2-3人 | 2、3项可同时进行 |
| 3 | 协调实践培训所需器材、设备 | 1天 | 4-6人 | 2、3项可同时进行 |
| 4 | 去往采购人指定地点 | 1天 | 3-5人 |  |
| 5 | 开始实施理论培训 | 1-2天 | 2人 | 培训时间视接受速度延长或缩减 |
| 6 | 开始实施理论实践相结合培训 | 1-2天 | 3-5人 | 培训时间视接受速度延长或缩减 |

**4.5 售后服务方案**

我司针对此次采购项目建立了一整套完善的售后服务体系，具体如下：

所有货物均为全新的、未使用过的，并完全符合质量要求的。最大限度的满足客户需求，保证设备器材的正常使用，是我司的服务原则。为采购人提供包括产品的性能技术指标方面的了解、货物的使用方法、注意事项和维护保养、贮存方法等方面的培训，并做到在整个产品使用寿命期间的技术咨询。并随时质量跟踪，建立质量信息网络。通过电话、传真、信件等方式，解答采购人在实际使用过程中遇到的技术问题。

**4.5.1 本地化服务能力承诺**

为更方便、快捷、高效地服务采购人，我司在郑州市白沙镇设有长期固定的售后服务单位，常设服务人员3人。完全能够满足采购人要求的本地化服务能力，特此承诺。

1、售后服务单位：河南九之安消防设备有限公司。

2、售后服务地点：郑州市郑东新区商都路敬业路交叉口东润城臻园4号楼701室。

3、维修及零部件供应电话为（24小时服务）：17105206666,联系人：杨先生。

**4.5.2 解决问题响应时间**

质保期内货物发生故障，我司将在接到采购人服务要求后**1小时内做出回应**，4小时内到达故障现场进行故障诊断及排除。节假日及国家规定的重大节假日提供同样规格的售后服务。现场无法解决的问题我司在24小时内提供代替产品供业主使用。买方急需配件，小件36小时，大件一周时间提供到买方所在地。

**4.5.3 交货期限**

交货期限：**自合同签订之日起35日历天**

**4.5.4 质保期承诺**

**免费维修保养期限为：3年。**

我司设有装备备品备件库，质保期内免费提供设备备品备件及易损件。我司以“顾客为中心”的经营理念，建立了以公司快速服务中心、驻外办事处、服务网点的三级服务保障体系，优良服务树立了良好的企业形象，现已在全国各地建立了多个办事处及服务机构，遍布全国各地的服务网络，使我司每一位客户后能享受到优质、快捷、周到的售后服务。

质保期后的维护收费标准：对装备提供终生维修服务。交付产品时，所有零配件一应俱全，保修期内，产品免费维修。保修期外优惠供应配件，只收工本费，不收取任何形式的服务费。保修期满前，我司提前两个工作日，以电话或者上门等方式通知客户签订维保协议。

**4.5.5 售后维修技术设备和服务人员情况**

**零配件仓库：**



**服务人员表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 技术水平 | 工作时间 | 联系方式 |
| 刘志峰 | 高级工程师 | 6年 | 17105206666 |
| 程东升 | 中级技术 | 2年 | 17105206666 |
| 王向平 | 中级技术 | 2年 | 17105206666 |

**4.5.6 技术服务培训方案**

我司在全部货物交付采购人后，两天内派出专业技术人员对设备进行检查、调试，并负责对采购人的操作人员（使用者）进行装备的使用及简单的维修保养的培训，保证采购人人员熟悉装备器材的技术性能，并能够正确使用装备器材。该培训我司不向采购人收取费用。

我司通常是每年进行一次客户培训，主要是针对我司生产的产品，进行使用、维护、维修培训（一般是在本公司）。培训时间一般为40天。其他培训是按客户要求，随时组织进行（一般是到客户）。

1、培训计划详情；

（1）培训时间：根据采购人要求安排培训。

（2）培训内容：产品的基本原理、结构、操作使用、安装调试、维护保养。

（3）培训方式：采用理论讲课与实际操作相结合的方式。

（4）培训地点：采购人指定地点。

（5）培训人数：根据采购人需求。

（6）师资配备：售后服务部：高级技工2名，技术人员3名。

2、培训时间：我厂售后服务人员在交货的同时进行现场培训，或接到客户培训通知后三天内安排培训。

3、培训内容：在客户现场设备安装调试结束后，对客户提供产品的基本原理、结构、操作使用、安装调试故障诊断维护维修等培训。

4、培训方式：采用理论讲课与实际操作相结合的方式。

5、培训地点：采购方指定地点。

6、培训人数：根据采购人需求。

7、培训结果：经过供货方的培训后，不仅懂理论，还会成为操作能手，会应用设备的一系列世界领先新技术，并能够进行日常的维护与保养。

**4.5.7 定期组织装备巡检计划承诺**

我司组织装备巡检计划室以工程技术人员为主，有设计人员参与。并听取客户操作人员反映的问题及建议，不断完善装备产品的软硬件功能和质量。

**定期巡检承诺**：质保期内每个月上门巡检一次，确保产品正常使用；质保期满后每三个月上门巡检一次，确保产品定期维护、保养及检修，保证产品的最大使用年限。

在质保期内装备巡检时，发现产品损坏需要维修，现场巡检工程师立即启动巡检计划应急预案，保证设备能够及时得到维修。

在质保期满后的装备维修维护由双方协商维修方案。此外我司还提供周到的技术咨询，并根据客户需要在装备巡检现场进行技术服务。

1、装备器材验收培训：装备验收合格后，我司安排专业技术培训人员将住采购装备送达采购人指定交货地点，详细组织装备操作、维护保养以及操作注意事项等方面的培训。保证采购人培训人员能够掌握装备的操作、保养方面的技能。各装备器材配备使用说明书及操作、保养光盘，便于采购人及时学习掌握。

2、采购人操作人员来厂培训：我司组织采购人操作人员来厂进行装备器材各种操作性实地培训，直至采购人操作人员熟练掌握、满意为止。培训期间，除装备器材的实操作培训外，另安排至少为期两天装备器材的工作原理、设计结构等技术方面的理论知识培训。

**4.5.8 为本次招标项目所提供的其他相关免费物品或服务**

我司设有备品备件库，质保期内免费提供设备备品备件及易损件。公司售后服务站人员情况表（更好地为客户提供优质的服务），服务追踪，质量和服务是公司在激烈的市场竞争中持续保持行业市场份额而出的关键所在。公司以“顾客为中心”的经营理念，建立了以公司快速服务中心、驻外办事处、服务网点的三级服务保障体系，以优良服务树立了良好的企业形象，现已在全国各地建立了多个办事处及服务机构，遍布全国各地的服务网络，使我司每一位客户后能享受到优质、快捷、周到的售后服务。让客户无论在哪里都能感受到我司优质的服务品质。

为您建立完善的产品使用档案，对您的产品建立完善的访问制度。交接完成后的第一个月内，我司会进行电话访问，了解我司设备的使用情况；交接完成后的三个月内，总公司会进行回访，了解产品的使用和保养情况，并对设备的保养进行检查和指导；每一年，公司不定期对客户进行访问(含电话访问)，了解公司产品的使用、公司服务人员的服务质量和我司设备的改进建议等情况，便于我司及时改正。

我司深信优质、系统、全面、快捷的服务是事业发展的基础。经过不断探索和进取，我司形成了"以客户为核心、以质量为企业的第一生命"的服务理念。本着“一切追求高质量，客户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则；并以严格的管理、先进的技术创建国内一流的服务企业为目标，制定了"规范管理制度，严格过程控制，保证产品质量，达到顾客满意"的质量方针，构建良好的销售服务体系，为客户提供优质的售前、售中及售后服务!

**质量保证年限：我司郑重承诺设备自安装、调试、验收合格并签署验收文件后开始计算质保期，所有投标货物质保期为3年，7天×24小时全年无休，保修期自验收合格之日起计算终身维护保养，质保期后，只收取成本费用供货时按招标文件要求提供全套技术资料。**

1、质保期内装备器材发生故障，我司将在接到采购人服务要求后1小时内做出回应，4小时内到达故障现场进行故障诊断及排除。节假日及国家规定的重大节假日提供同样规格的售后服务。现场解决不了的问题我司在24小时内提供代替产品供业主使用。买方急需配件，小件36小时，大件一周时间提供到买方所在地。

2、如果防护装备故障在检修 8 个小时后仍无法排除，我司在12小时内提供不低于故障设备规格型号档次、价格相当的备用装备供使用，直至故障装备修复。

3、所有设备和软件保修服务方式均为我司上门保修，即由我司派员到采购方设备使用现场维修。我司负责设备运行的稳定性，若我司承担的软硬件系统在功能上和性能上达不到设计要求的，采购方有权要求我司进行及时、完善的修改。

4、我司于验收后向使用方提供项目各项技术文件的归纳、整理、提交，并提供完整的软、硬件技术资料。技术资料包括验收报告、技术文档、完整的软、硬件技术资料（含纸介质和光电介质）。

5、建立质量跟踪档案，对甲方进行每季度一次的定期回访（电话或现场），以保证装备的正常高效运行；

6、我司为采购方提供操作及维护培训，主要内容为设备的基本结构、性能、主要部件的构造及原理，日常使用操作、保养与管理，常见故障的排除，紧急情况的处理等，并保证培训质量和效果，培训地点主要在设备安装现场或按采购方指定地点。

7、我司在项目所在地设置的售后服务网络及相关情况；我司在河南省郑州市设有售后服务网点，备品备件充足。

8、**我司承诺在设备卖给采购方后按市场价的八折提供原厂标准的易损件、消耗材料，在保修期满后依旧按此标准提供，不收取任何形式的服务费。**