

采购合同

甲方（采购单位）：贵州医科大学附属医院

乙方（中标单位）：贵州智云达贸易有限公司

2025020411

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本着平等、互利的原则，经双方友好协商，签订本合同，承诺共同信守。

一、合同订立

甲方通过公开招标方式（项目编号：0637-248102032044；招标时间：2025年1月14日）获得以下货物和伴随服务（见条款二），并接受了乙方以总金额 ¥300000.00 元整（大写：叁拾万元整）提供上述货物和服务的报价（以下简称“合同价”）

二、产品内容

序号	品牌	产品名称	注册证名称	规格型号	制造商名称	产地	中标数量	单位	中标单价（元）	合计总价（元）
1	瑞沃德	单细胞悬液制备仪	无	DSC-810	深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司	深圳	1	台/套	205000.00	205000.00
2	瑞沃德	台式冷冻离心机	高速台式冷冻离心机	M1416R	深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司	深圳	1	台/套	95000.00	95000.00
合 计										300000.00

三、服务交付

1、交货地点：甲方指定地点。

2、交货时间：合同签订完成后，国产产品 30 个日历日内完成交货安装调试及验收。进口产品 90 个日历日内完成交货安装调试及验收。若合同签订后中标供应商即未按约定发货的，医院有权立即终止合同。交货产品生产日期须是临近合同签订日期的产品，即国产设备不超过 3 个月，进口设备不超过 6 个月。

3、质保期：整机质保2 年（含易损件）。

4、交货费用：与交货有关的费用（包括但不限于运输费、包装费、保险费、装卸费、税费等）以及安装调试等标准伴随服务费用均包含在中标价格内，由乙方承担，乙方不得以任何理由要求甲方另行支付其他费用。乙方无条件执行甲方关于本合同有关设备交付地点、

先后顺序的确定及后期或有调整的相关安排，并承诺不因此要求另行增加费用。

5、乙方在接到甲方通知维修维保要求后应在 30 分钟内作出回应，并在 1 小时内派遣工作人员到现场进行维护服务，在质保期间的一切维修维保费用由乙方承担，包括但不限于由此产生的现场维护、修理、更换的一切费用，乙方未按约提供维修维保服务的，甲方有权自行委托第三方进行，因此产生的费用由乙方承担。且每出现一次，乙方应向甲方支付违约金，为履约保证金百分之【10】，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿，甲方有权直接在履约保证金中扣除该部分费用。

6、仪器设备的质保期以设备在甲方安装验收合格之日起计。

7、乙方应向甲方提供满足施工、调试、检验、运行和维修所需的技术资料。

8、所有货物运至甲方指定地点，安装完成并经甲方验收合格前，货物毁损、灭失的风险由乙方承担。

四、技术服务及联络

1、乙方应及时提供与本合同设备有关的、安装、调试、运行、检修等相应的技术指导、技术配合、技术培训等全过程的服务。

2、乙方需派代表到现场进行技术服务，指导甲方按乙的技术资料进行安装、调试和并网，并负责解决合同设备在安装调试、运行中发现的制造质量及性能等有关问题。

3、凡与本合同设备相连接的其他设备装置，卖方有提供接口和技术配合的义务，并不由此而发生合同价格以外的任何费用。

4、乙方派到现场服务的技术人员应是有实践经验、可胜任此项工作的人员。甲方有权提出更换不符合要求的乙方现场服务人员，乙方应根据现场需要，重新选派甲方认可的服务人员。

五、采购验收

1、验收地点：甲方指定地点

2、甲方授权的验收代表为：医学工程科。

3、验收注意事项：乙方必须在安装时当场拆封合同项下的所有货物的包装；在安装调试成功后由甲方组织验收，并将发票、质保卡、使用说明书（简体中文）、随机配件等交甲方签收，否则甲方有权拒绝验收且不承担违约责任；验收合格后甲乙双方在《验收报告》上签字盖章。

4、其他有关验收的要求及详细内容参考本项目招标文件规定以及投标人作出的响应承诺，部分内容根据需要参考有关国家或行业标准，或用第三方检测方式以确定合格结论。如需第三方检验，检验所产生的费用由乙方承担。

5、验收过程中如产生争议，甲乙双方应采取有效措施保护现场。有争议的双方友好协商解决，协商不成的向有关部门申请调解或按照争议解决约定方式处理。

六、付款方式

获取中标通知书后，乙方立即订货。乙方承诺向甲方指定账户缴纳合同金额的 10%为履约保证金并且提供订货相关文件，经甲方审核无误，甲方向乙方支付合同金额 30%的预付款。货物全部到达后，经安装调试，检验质量合格、数量无误且项目验收后，按设备处办理入库时间为准，经财务处审核合格后支付 70%货款。甲方承诺在安装调试验收结束后 15 个工作日内无息返还履约保证金。

七、违约责任

1、乙方不能按照招标文件、合同的约定履行项目，导致项目不能顺利实施，甲方有权单方解除本合同，乙方应按照合同总金额的百分之【30】向甲方支付违约金，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿。

2、乙方必须确保所提供产品的质量，若因产品质量造成的医疗事故纠纷和经济损失由乙方完全承担，甲方因此承担责任的，有权向乙方追偿，一旦出现该情况，甲方有权单方解除本合同，乙方应按照合同总金额的百分之【30】向甲方支付违约金，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿。

3、若乙方存在资质造假、虚假报名等虚假应标行为，一经发现，甲方有权单方解除本合同，乙方应按照合同总金额的百分之【20】向甲方支付违约金，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿，同时禁止乙方一至三年内参与甲方采购项目投标或响应，因此给甲方造成损失的，乙方应当承担损害赔偿责任。

4、若合同签订后乙方未按约定时间将货物送至甲方指定地点的，每延迟一天，应当支付甲方合同总价款千分之【2】违约金，延迟【90】天的，甲方有权立即单方解除本合同，不支付乙方合同价款，乙方应按照合同总金额的百分之【20】向甲方支付违约金，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿，甲方有权禁止乙方一至三年内参与甲方采购项目投标或响应。

5、若乙方存在不及时办理发票、货品以次充好、售后服务不及时等合同履行不到位的行为，接到相关部门投诉 1-2 次，给与警告处理。投诉达到 3 次及以上，甲方有权立即单方

解除合同，乙方应按照合同总金额的百分之【10】向甲方支付违约金，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿，甲方有权禁止其一至三年内参与医院采购项目投标或响应。

6、乙方的提供的货物，质量不符合验收标准的，甲方有权要求乙方进行更换，由此产生的所有费用由乙方自行承担，且乙方还应当承担延期交货的违约责任。更换后质量仍不符合验收标准的，甲方有权单方解除合同，不支付乙方合同价款，乙方应按照合同总金额的百分之【30】向甲方支付违约金，该违约金不足以赔偿甲方全部损失的，乙方应予赔偿，甲方有权禁止其一至三年内参与医院采购项目投标或响应。

7、若乙方涉及商业贿赂等违法犯罪事件，一经发现，甲方有权立即单方解除合同，并禁止其一至三年内参与医院采购项目投标或响应。

8、乙方提供的货物，保证不侵犯任何第三方的所有权、知识产权及其它任何权益。如任何第三方对项货物的权利或利益提出主张 或声称侵犯或不正当使用其知识产权而起诉委托人，则乙方承担全部责任 就上述主张、诉讼和索赔对甲方进行赔偿并保证甲方不受损害，

9、乙方违反本合同约定或法律规定的，应当赔偿给甲方造成的损失，包括但不限于直接损失、预期利益损失、甲方因此向第三人承担的违约金、赔偿金以及甲方为索赔支出的诉讼费、律师费、鉴定费、差旅费、担保费、保全费、公证费、评估费等全部费用。上述费用甲方有权从未支付的合同款中扣除，合同款不足以支付的，甲方有权就不足部分继续向乙方追偿。

八、通知与送达

因履行本协议发生纠纷的司法文书及往来函件的送达地址为本合同签字盖章页约定地址，一方变更的，应提前 15 日通知另一方，一方未通知的，自一方按本合同地址邮寄之日起 5 日内视为送达完成。

九、争议解决

在合同履行过程中甲、乙双方发生争议，应友好协商解决；如协商不成，可向甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼裁决。

十、其他约定

1、下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

(1) 招标文件（含更改文件）；(2) 投标文件或响应文件；(3) 合同条款附件；(4) 其他约定文件。

2、乙方承诺按照合同约定向甲方提供货物和服务，并修补缺陷；甲方按合同约定向乙方支付合同价款。

3、验收之后对产品质量等产生争议，双方认为有必要提请有关部门处理的，应在发生争议之日起2个工作日内采用书面形式提请有关部门处理。

4、背离本项目采购过程中有关文件（包括合同条款附件）所签定的合同不具有法律效力。

5、本合同一式七份，甲方执六份、乙方执一份，具有同等法律效力。

6、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖合同章或公章之日起生效。

7、投标文件和本合同具有同等法律效力。

8、附件一：设备配置清单

9、附件二：维修配件、备品清单

10、附件三：售后服务计划

11、附件四：培训计划

(以下为签字盖章页，无正文)

(以下为签字盖章页，无正文)

甲方：贵州医科大学附属医院

地址：贵州省贵阳市北京路28号

甲方法定代表人

或授权委托人（签章）：

签订时间：2025年1月24日

乙方：贵州智云达贸易有限公司

地址：贵州省贵阳市云岩区宝山

北路19号摩卡空间8层7号

乙方法定代表人

或授权委托人（签章）：

联系人：杭杰誉

电话：13985521447

第一类医疗器械备案编号告知书



深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司：

根据《医疗器械监督管理条例》《医疗器械注册与备案管理办法》《体外诊断试剂注册与备案管理办法》的相关规定，提供备案编号如下：

备案编号：粤深械备 20240177

产品名称（产品分类名称）：高速台式冷冻离心机

备案人住所：广东省深圳市南山区西丽街道西丽社区打石一路深圳国际创新谷七栋 A 座 1901 房(A 座 9 层、19 层、20 层,D 座 9 层)

生产地址：广东省深圳市南山区桃源街道平山社区留仙大道 1213 号众冠红花岭工业南区 2 区 7 栋 1 层-5 层,7 层

深圳市市场监督管理局



日期：2024 年 03 月 01 日

本告知书仅用于备案人获取备案编号。

备案人应当确保备案资料合法、真实、准确、完整和可追溯。

已备案的医疗器械，备案信息表中登载内容及备案的产品技术要求发生变化，备案人应当向原备案部门变更备案。变更备案的，备案编号不变，不再重新发放备案编号告知书。

第一类医疗器械备案信息表

备案编号：粤深械备 20240177

备案人名称	深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司
备案人统一社会信用代码	91440300745160762A
备案人住所	广东省深圳市南山区西丽街道西丽社区打石一路深圳国际创新谷七栋A座1901房(A座9层、19层、20层,D座9层)
生产地址	广东省深圳市南山区桃源街道平山社区留仙大道1213号众冠红花岭工业南区2区7栋1层-5层,7层
产品名称	高速台式冷冻离心机
型号/规格	M1416R
产品描述	由控制系统、离心腔、驱动系统、转子、制冷系统及安全保护装置组成。
预期用途	用于样本分析前人体样本的分离。
备注	/
备案部门 备案日期	深圳市市场监督管理局 备案日期：2024年3月1日
变更情况	

境内备案人委托生产的，备注栏应当标注受托企业名称。

备案人应当确保提交的资料合法、真实、准确、完整和可追溯。

备案人实际生产产品应当与备案信息一致。

附件一：设备配置清单

序号	产品配置名称	型号	数量	单位
1	单细胞悬液制备仪主机	DSC-810	1	台
2	加热套*4	HJ-400	2	套
3	组织处理管（25 只）	SCT-25	1	盒
4	仪器配置双语模式、中文+英文可自由切换	/	/	/

序号	产品配置名称	型号	数量	单位
5	高速台式冷冻离心机主机	M1416R	1	台
6	转子-细胞培养套装（含 4 个 4*50mL 和 4 个 9*15mL 适配器）	M-S4-400-CP	1	套
7	转子-微孔板套装（2*3 个标准 96 孔板或 2*1 个深孔板）	M-S2-DWP-P	1	套
8	快锁转子-6*50ml	M-F6-50QG	1	套
9	电源线	/	1	根
10	使用说明书	/	1	本

附件二：维修配件、备品清单

序号	配件名称	规格型号	数量	单位	制造商	单价(元)	小计金额(元)
1	小鼠肿瘤组织温和酶解试剂盒	DHTE-5001	1	盒	瑞沃德	2708	2708
2	大小鼠新生脑组织温和酶解试剂盒	DHNB-5002	1	盒	瑞沃德	2708	2708
3	大小鼠成年脑组织温和酶解试剂盒	DHAB-5003	1	盒	瑞沃德	2708	2708
4	通用组织温和酶解试剂盒	DHGT-5004	1	盒	瑞沃德	2708	2708
5	组织处理管（25支）	SCT-25	1	盒	瑞沃德	983	983
6	组织处理管（100支）	SCT-100	1	盒	瑞沃德	3446	3446
7	快锁转子 24*2ml	M-F24-2QG	1	套	瑞沃德	7500	7500
8	快锁转子 30*2ml	M-F30-2QG	1	套	瑞沃德	8000	8000
9	采血管转子	M-F30-15C	1	套	瑞沃德	9500	9500
合计：							40261

附件三：售后服务计划

售后服务承诺

1. 项目实施总体计划

(1) 供货服务目标及理念

我公司做到尊重客户，理解客户，持续提供超越客户期望的产品与服务，做客户们永远的伙伴。这是我们一直坚持和倡导的服务理念。

每走一步，首先想到的是顾客，在企业由卖方市场转变为买方市场后，消费者的消费观念产生了变化。面对众多的商品服务，消费者更乐于接受质量好的商品服务。这里的质量不仅仅指产品的内在质量，还包括产品的包装质量、服务质量等一系列因素。因此必须全面地、最大限度地满足消费者的需求。应站在顾客（或消费者）的立场，而不是站在公司的立场上去研究、设计和改进服务。完善服务系统，加强售前、售中、维护服务，对顾客在使用商品中出现的各种问题及时帮助解决，使顾客感到极大方便。高度重视顾客意见，让客户参与决策，把处理客户的意见作为使顾客满意的重要一环。千方百计留住已有顾客。建立一切以顾客为中心的机制。其中各个机构的设立、服务流程的变革等等，都要以顾客需求为中心，对顾客意见建立快速反应机制。

顾客永远是对的，第一顾客是商品的购买者，不是麻烦制造者；第二顾客最了解自己的需求、爱好，这恰恰是企业需要搜集的信息；第三由于顾客有“天然一致性”，同一顾客争吵就是同所有顾客争吵。

顾客满意三要素：

1) 商品满意：指顾客对商品品质的满意。

2) 服务满意：指顾客对所购商品售前、售中、维护服务的一种肯定态度。无论商品多么完善，价格多么合理，当它见诸于市场时，都必须依赖服务。“维护服务制造永久顾客”。企业形象满意：指社会公众对企业综合实力和总体印象的肯定评价。

我们做企业当然首先是为了利润，但不仅仅是为了钱，更不是唯利是图。利润是对优质服务的报酬。追求利润的过程，就是即通过春风化雨般的奉献，使顾客在满意中心甘情愿地回报，毫无怨言、充满感激地把钱交给我们。不急功近利，把服务搞成掠夺、敲诈和欺骗。

(2) 项目组织流程

中转、暂存作业环节

(1) 运输车辆到达中转暂存库后，我方组织人员完成卸货、搬运、并按配送线路进行堆码和暂存管理工作。

(2) 卸货作业完成后，由我方指定的人员根据《分拣出库清单》对入库暂存的商品进行清点，确认无误后，在《分拣出库清单》上签字确认，加盖公章，完成与运输驾驶员的货物交接。我方在卸货过程中须轻拿轻放，并确保无油污、水迹和损坏等，发生破损、短少、损毁、灭失的，由我方按照零售指导价进行赔偿。

(3) 我方根据招标方下达的配送任务，组织人员按配送线路开展装车作业。装车时，我方送货员须按照“先送后装”的原则，依据《配送单》对出库的商品进行引导装车，与仓管员共同进行清点核对，无误后签字确认，完成出库交接手续。

(3) 人员岗位职责

为了更好的服务于客户，本次拟设置主要以下人员，具体可根据客户要求及实际需要人员进行调整。

1) 本次项目拟投入包括采购部、分拣总库、司机班等；设经理、采购主管、仓库主管、安全员、司机（配送员）、勤杂工等岗位。

2) 经理负责整个项目的全面管理，公司供应计划汇总及实施、客户的沟通与服务、储备与保管、配送与运输、安全与防范、部门之间的协调等工作，保证按时、价美的产品给客户。

3) 采购主管负责按申购计划及时采购各种产品，并对所有采购的质量及其安全性、可靠性负责，及时了解和反馈市场行情，做到保质、比价、择优、安全、及时。

4) 仓库主管负责产品的收单、检验、入库、供应、退还、储存、防护等工作，对所收发、保管的数量和质量负责，执行规范，做到分区储存、存量合理、账物相符。

5) 司机及配送员，负责配送、运输、交收及其清单，对所配送的数量及其完整性负责，配送车辆的维护管理工作，做到按单派货、安全快速。

6) 仓库勤杂工负责物料装卸、搬运、包装、防护等工作，对所包装、装运的数量及其完整性负责，做到分类包装、分类装卸、轻拿轻放、安全作业。

7) 财务部作为业务监督部门，负责定期盘点、核查配送中心的货物流转与储存情况。

8) 质检员与安全员负责所有的检验、测试、验收等保证的质量安全是否达标等。

9) 公司董事长：

统筹管理，全局协调。主持董事会的工作，对公司的重大决策作出决议。

1. 召集和主持董事会议，组织讨论和决定公司的发展战略、经营方针、年度计划、财务预算、投资及日常经营工作的重大事项；

2. 审核公司机构调整和重大管理制度改革方案，提交董事会审核、审批；

3. 检查董事会议决议的实施情况，并向董事会提出报告；

4. 提议公司总经理和其它高层人员的聘用、升级、薪酬及解聘，并报董事会批准和备案；

5. 根据总经理的提议，审核公司中层管理人员和高级技术人员的聘任、薪酬和解聘；

6. 审核总经理提出的各项发展计划及执行结果；

7. 对公司总经理和高层人员的工作进行考核和监控；

8. 定期审阅公司的财务报表和其它重要报表，按规定对公司的重大财务支出和资金事项进行审核、审批；

9. 签署公司的出资证明书、投资合同书及其它重大合同书、报表与重要文件、资料；

10. 签署批准公司招、解聘中级管理人员和高级技术人员；

11. 在日常工作中对公司的重要业务活动给予指导和监控；

12. 行使法定代表职权；

(2) 业务总监：

受董事长的领导，负责物流系统管理，执行公司战略计划，按照公司下达的各项经济指标，制定出各部门运输指标及实施计划。

1) 根据企业的年度战略计划制定物流仓储工作计划；

2) 组织物流团队实施物流仓储工作计划，并监督实施效果；

3) 根据企业的实际需要，制定物流仓储工作流程、操作规范、岗位职责手册等；

4) 协调处理业务单位及上级主管部门的关系，确保车辆安全正常运行；

5) 贯彻执行企业物流仓储任务，根据企业的采购销售计划制定企业物流仓储计划，在具体实施过程中严格审查物流仓储工

作报表；

- 6) 处理工作中的突发事件，及时合理解决问题，将企业的损失降至最低；
 - 7) 负责物流仓储与采购、采购及销售部门的沟通协调，顺利完成物流仓储任务；
 - 8) 负责物流团队的人力资源招聘工作，负责物流部门的培训工作；
 - 9) 控制物流及仓储的成本，增加企业利润，减少支出。
- 10) 客户经理：
1. 协助运营总经理管理部门的各项业务工作。
 2. 负责公司货运的相关操作规范的制定，并负责在实施中的指导与监督。
 3. 负责协助总经理一同完成整个公司的物流规划工作，并负责实施中的指导与监督。
 4. 负责与物流公司沟通，达到良好合作的目标。
 5. 负责物流费用的核定工作。
 6. 负责处理货运过程中的各项突发性事件，并在最短时间内做出正确的处理方案。
 7. 负责跟进货运过程中的每一个交接环节，必须确保货畅其流。
 8. 负责调动公司的物流系统各工作职能的全面投入，确保货物按时供货、准点到位。
 9. 负责跟进、协调、应急处理货物发运过程中出现的各种随机性突发问题，并处理货运中出现的各种漏装、缺损、进水等不良情况，记录在案，并负责与厂商及时协商处理。
 10. 负责运输保险的相关事宜，并完成出险后向保险公司的索赔工作。
 11. 对公司配送工作均有指导责任。
 12. 完成董事长、总经理及部门经理交办的其它临时性工作。
- 11) 业务员
1. 负责市场开拓、承揽运输任务。
 2. 及时与所承揽业务代理商沟通联系，及时送货；办理退货；结算收回货款工作。
 3. 负责所分工区域的产品形象、宣传推广工作。
 4. 掌握市场信息，及时向部门负责人反馈。
 5. 整理客户资料，汇总所承揽业务的发运数量。
 6. 及时向收货单位提供详实的质保书。
 7. 负责整理存档本岗位相关资料。
- 12) 现场调度：
1. 依据本项目业主提供的计划，对编制货品、运输方式进行科学合理的二次分配，作好月计划、统筹周计划、跟踪日计划。
 2. 与财务和统计结算部门沟通，及时准确的掌握公司月度资金。
 3. 监督已下达计划工作进展情况与考评。
 4. 每天下午 5 点前收集各产业公司的发运信息，下班前将第二天的发运计划下达给调度中心。
 5. 负责确认发运数量及出车数，站内滞留车量数，蓬布短缺情况。
 6. 负责管理及装车情况跟踪，装车时要求必须到场，确认装车货物的准确性，避免装错货物的事故发生。
 7. 保存装车货物影像资料完整，以便减少理赔时不必要的麻烦。
 8. 协调驾驶员和装卸员的关系，负责管好对所发货物批号，数量，车号等的准确度。
 9. 发货后，必须在两个工作日内包括星期天，将发货明细提供给调度中心统计，并通知区域业务员或文字说明车牌号、数量和发出时间。
 10. 与 GPS 管理部门多沟通、了解车辆动向和是否有滞流车，以便采取措施确保及时到货。
- 13) 统计结算
1. 协助财务会计搞好基础核算、基础管理工作。
 2. 在接到车站的缴纳运费通知后，及时与财务办理业务，做到当日缴费（特殊情形除外）。
 3. 严格审核运费结算票据合规无误，手续齐全，业务真实准确；严格审核成本发票足额、合规性。
 4. 及时、准确编制统计运费结算基础资料，按月编制基础数据报表，保证运费结算工作的顺利进行。
 5. 定期与出纳核对账务，确保相关数据准确无误。
 6. 负责运营线路的成本费用核算和管理。
 7. 制定和完善本岗位涉及的各项管理制度。
 8. 完成上级领导交办的其他事务。
- 14) 专职安全员：
1. 专职安全员必须熟练掌握，所运货物的有关法律，法规、规章及装卸、包装、运输操作规程，泄漏、火灾应急处理。
 2. 认真贯彻执行有关安全经营的法律、法规及上级和公司的各项安全经营规章制度，抓好各项事故预防的具体措施。
 3. 组织好驾驶员、押运员的安全教育和安全学习，不断提高驾驶员安全行车的思想认识。
 4. 及时准确的办理车辆有关手续，做好驾驶员和车辆审验工作，确保安全顺利进行。
 5. 督促驾驶员和押运员，按规定驾驶车辆和装卸货物，认真落实车辆检查、维护、保养制度，严禁带故障出车，使车辆技术状况始终良好状态。
 6. 协助驾驶员处理好交通肇事，按公司规定抓好车辆保险工作。
 7. 做好安全经营中规定资料的记录、收集、整理和保管。认真填写安全资料，建立管理台帐，及时检查班组安全技术交底和安全活动记录，验收安全设施及机械安全装置。
 8. 按时圆满地完成上级交给的各项任务。
- (2) 投诉处理方案
- 1) 根据客户需求，按时按量送货上门；
 - 2) 所提供产品满足国家相关标准，而且在配送时间上除非有不可抗力，完全实现零延误配送，而且在一些特殊情况下，如果不能按时运达，项目负责人会及时通知客户。
 - 3) 为满足客户需求，在接到通知后 24 小时内绝对满足完成配送任务。
 - 4) 配送服务人员讲究文明用语，服务周到、细致、灵活机动、有始有终、任劳任怨，以客户满意为目标。
 - 5) 遵守客户辖区内的规章制度，如：噪音污染、地面保洁、财务制度等，不得参与，不得干扰客户的内部事务。
 - 6) 要了解熟悉客户的情况，掌握其运作规律，订货规律，用料规律。如送货时间、上班时间、收货时间变化情况，发现问题第一时间与客户沟通，与公司反应协商落实。
 - 7) 客户临时加单急用品种，因我方原因造成退换货的品种都必须快速反应、第一时间落实，保证在客户指定的时间内送到。
 - 8) 任何时候，确因质量达不到要求，引至客户不满意，立即给予退货或换货。所造成的损失或事故我方承担一切责任。
 - 9) 送货员及主管在客户处必须尽可能多的与客户交流，掌握客户的各种情况以及各种要求和我们不满意的方面。

- 10) 协助客户开报订货单, 并将各种要求注明在订货单上。
- 11) 项目的所有配送员必须无条件在客户处服务到规定时间, 在此时间之前不能离开, 如违反每人每次罚款 20 元。
- 12) 对客户的所有意见、要求、建议, 必须全部彻底与公司部门负责人反应, 客户意见较多和反应强烈时必须第一时间通报公司主要负责人, 并做出书面的情况反应。
- 13) 对客户反馈的各种信息, 本人能够落实由本人立即落实, 本人不能落实的通报公司相应的负责人并积极跟进协助公司落实。

14) 项目负责人及项目各级管理人员对客服员、配送员等反应的情况必须立即做出处理, 杜绝拖拉推委, 被客户投诉或造成损失的按公司相关规定从重处理。

- 15) 违反以上维护服务规范依情节轻重罚款 10-100 元, 对情节严重造成恶劣影响立即辞退。

(4) 人员管理方式

日常管理措施

(1) 从业人员健康管理和培训管理制度

- 1) 从事直接接触的从业人员每年必须按规定经过健康检查及卫生知识培训合格, 同时取得健康体检合格证及培训合格证后, 方可上岗工作。
- 2) 开展从业人员每日晨检工作。凡患有伤寒、痢疾、甲型戊型病毒性肝炎、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病等国家卫生行政部门规定的疾病, 必须立即调离工作岗位, 在未彻底治愈前, 保证不从事工作。
- 3) 从业人员必须保持良好的个人卫生, 不留指甲、不染指甲油、不戴首饰, 勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤理发、勤洗衣服、勤洗被褥、勤换工作衣帽。
- 4) 从业人员进入经营场所前必须洗净、消毒双手, 穿戴整洁的工作服、工作帽、工作鞋, 工作服应当盖住外衣, 头发不得露于帽外, 不得吸烟及从事其他活动。
- 5) 建立健全从业人员健康档案和培训台账。我单位按规定聘请经过培训并取得培训合格证或从业资格证的专(兼)职安全管理人员, 定期开展专业技术人员和从业人员安全知识的培训并经考核合格后, 方可从事工作。

(2) 安全管理员制度

在上级部门的领导下, 贯彻执行安全法等法律法规的规定, 认真落实安全管理规章制度, 并做好以下工作:

- 1) 制定并执行本单位安全管理制度, 拟定并实施年度自查和巡查工作计划, 探索和推行先进管理规范和手段。
- 2) 定期组织开展本单位安全自查和管理, 并做好记录。对违反法律法规和不符合卫生要求的行为进行批评、制止, 严重者及时向单位领导汇报, 并提出处理意见。
- 3) 执行从业人员健康管理制度, 检查专业技术人员、从业人员健康合格证明, 坚持一年一次的健康体检, 上岗前必须先体检合格, 做到持证上岗。定期开展知识培训和内部考核。
- 4) 定期组织开展场所内外环境卫生清洁, 组织检查场所条件、设施设备的维护保养。
- 5) 有关法律、法规、规章、规范性文件确定的其他运输服务安全管理。

(3) 安全自检自查与报告制度

单位负责人、安全管理人员要按照年度自查和巡查工作计划的要求开展自检自查工作:

- 1) 制订定期或不定期安全检查计划, 采取全面检查、抽查与自查相结合的形式, 实行层层监管, 主要检查各项制度的贯彻落实情况, 重点对员工健康管理、进货索证索票、设备设施管理、加工操作规范、环境卫生管理等各项工作进行自查。
- 2) 安全管理员每天在操作加工时段至少进行一次各岗位重点环节安全检查, 每周对各环节进行全面现场检查, 发现存在安全问题和隐患的, 要及时告知改进, 并做好安全检查记录备查。
- 3) 各岗位负责人、主管人员要服从安全管理员检查指导, 每天开展岗位或部门自查, 及时发现和纠正从业人员违反制度要求操作的行为。
- 4) 检查中发现的同一类问题经两次指出仍未改进的, 按本单位有关奖惩等规定处理。有发生安全事故潜在风险的, 应当建议本单位领导立即停止经营活动, 并及时向主管部门报告。

- 5) 各种检查结果记录归档备查。

(4) 场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度

- 1) 本单位配备足够的加工设施和卫生设备。主要设施宜采用不锈钢, 易于维修和清洁。处理区应采用机械排风、空调等设施, 保持良好通风, 及时排除潮湿和污浊空气。
- 2) 采取有效消除老鼠、蟑螂、苍蝇及其他有害昆虫及其孳生条件等防蝇防尘防鼠设施设备。直接与外界相通的门窗均设置纱门、纱窗、门帘或空气幕, 门下设防鼠板, 排水沟、排气排烟出入口应有网眼孔径小于 6mm 的隔栅或网罩。
- 3) 用于贮存的工具具、容器或包装材料和设备应当符合安全标准, 无异味、耐腐蚀、不易发霉。

(5) 贮存管理制度

- 1) 经营者应当依法按照保证安全的要求贮存。仓库内不得存放有毒有害物质(如杀鼠剂、杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等), 不得存放个人物品和杂物。
- 2) 设专人负责管理, 并建立健全管理制度。做好出入库登记, 保证先进先出, 易坏先用。及时检查和清理变质、超过保质期限的并做好相关记录。
- 3) 各类按类别、品种分类、分架摆放整齐, 做到隔墙离地。
- 4) 仓库内要保持通风、防潮、防鼠、防虫, 定期清扫, 保持清洁。
- 5) 贮存、运输和装卸的容器、工具和设备应当安全、无害, 保持清洁, 不得与有毒、有害物品一同运输。

(5) 车辆配备及配送方案

1) 车辆管理制度

我公司配备有专门的送货车队, 以保证按时按质按量的将客户所需的资料送达指定地点。为此我公司建立了完善的车辆管理制度:

1. 根据订单明细进行分类、发货。
2. 配送车内外洁净、做到每日清洁车内外卫生;
3. 车上产品不混合装运、不挤压;
4. 配送的都要有相应的防尘、防污染措施, 避免外露;
5. 配送时间符合要求, 温度符合要求。
6. 配送时严格清查配送物品的品种、数量、地点等是否相符, 确保不漏项。
7. 配送到目的地后, 由接收方代表签字确认。

2) 运输要求

1. 所有运输人员均穿统一工服并佩戴工牌。
2. 对搬运工具进行爱护养护, 防止不合理使用而造成的损害。
3. 防止超高搬运, 以免物品坠落砸伤员工。

4. 运输途中, 注意保护产品标识, 防止丢掉或被擦掉。
5. 司机按单据清点数字并在出库单上签字确认, 签字确认后即可认定库管将单据所呈现的产品交付于司机, 司机安全送往指定地点按单据移交与收货人, 并收取货款。
6. 司机送货时, 礼貌用语, 文明服务。
7. 运输车辆应每日清洗, 并符合运输卫生要求。
8. 运输产品要防止污染, 不能与有毒有害的物品混装、混运。
9. 运输车辆卫生标准: 运输车辆底板平坦、洁净, 无泥沙、灰尘、铁锈、水渍和油渍等, 车厢内无异物, 无异味。
10. 在运输过程中, 司机应注意道路状况, 避免急停、急拐和颠簸路面对产品造成的损坏, 并及时注意天气的变化, 对产品进行防尘、防雨、防晒管理。

3) 供货保证措施

1. 质量控制措施: 制定明确的产品标识管理规定, 以便于能区别产品和便于追溯和回收产品。化验室负责对制定产品标识的落实情况进行检查。

2. 我方所提供的产品, 各项指标必须符合国家、行业有关标准, 为国内正规厂家所生产的合格产品。

3. 质量要求: 在确保符合国家相关质量标准和卫生标准的基础上, 必须确保质量安全有保证, 供应商配送的每批次的产品均要提供相关机构出具的质检报告, 严格把关, 确保安全。

4. 为了保证项目能安全稳定的进行, 我公司根据质量保证体系制定了保证所配送质量的措施及体系。主要包括卫生管理组织机构及采购查验、场所环境卫生管理、人员卫生管理、人员培训管理、加工操作管理等各类管理制度。

4) 仓储环节

1. 要对储存场所环境卫生有管理制度, 负责该项工作人员要明确下面职责:

2. 如何进行工作前的清洗准备。

3. 能说明如何正确使用洗涤剂和消毒进行清洗、消毒工作。

4. 知道如何配制洗涤剂和消毒剂的浓度, 并检测其浓度。

5) 人员卫生管理

1. 所有新员工必须持合格《健康证》和《卫生知识培训合格证》方可办理入职手续。

2. 所有人员在《健康证》到期前 10 天内需到有资质的体检部门进行健康体检, 办理新的《健康证》并及时上交行政助理。如体检不合格, 单位视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

3. 员工在工作时间内生病或受伤应及时向主管报告, 由主管批假治疗, 禁止带病带伤工作。

4. 工作期间如发现患有碍卫生安全的疾病必须及时向相关主管人员报告, 单位将视病情轻重进行调岗、病休或辞退的处理。

5. 所有员工的健康证按班组和办理时间进行存放, 保证每一位员工有相应的健康证。健康证存放两年以上的可以销毁。

6. 按部门及工作内容建立《从业人员健康状况一览表》, 详细填写员工的健康状况。

(6) 运输保障承诺及保证

1) 确保接到运输计划后, 运输业务执行人员、运输车辆的组织快速反应, 做到季节性的集中运输保障、临时性的运输调度响应、突发性的运输过程中异常情况的及时处置。

2) 严格按照客户提供的运单、合同和准运证的相关要求。接到客户通知保证在 1 小时内及时安排车况良好、车型适合的车辆前往装货现场或客户指定地点。并配合做好货物的装货现场等各个环节的衔接。

3) 本公司设置了现场调度员专职岗位, 负责车辆的计划协调与管理跟踪服务, 保证车辆的合理配置, 保障营运业务的顺畅运作。如遇零时性的运输调度, 公司联络人将第一时间通知专职调度员和主管领导, 调配就近车辆及时赶赴装运现场。

4) 根据货物运输特殊性结合为公司突发事件综合应急救援预案, 制定相应的道路交通事故应急处理预案、道路交通事故抢事故应急预案、道路交通安全车辆火灾事故应急预案、道路交通安全自然灾害事故应急预案。

5) 在开展运输业务的过程中, 严格按照货物的相关要求装载、起运和卸货, 保证货品在运输过程的安全。

6) 确保货物在途及运输信息的统一管理及时传递, 做到货物运输在途的监控管理、货物运输过程中所携带票据、准运证等是使用管理、装卸货物的现场管理。

7) 我公司物流运输车辆已安装有 GPS 管理系统, 该系统将自动分析数据, 将车辆全程运行轨迹、停车地点、停车时间及运行速度, 在精确的全国电子地图上一览无余, 全数再现。同时结合 GPS-GSM/GPRS 技术, 确定车辆所处的位置及速度等相关的信息, 通过 GSM/GPRS 网络将 GPS 车载终端采集的信息传回公司信息管理中心, 信息管理中心的软件平台将在电子地图上显示所查询的车辆及货物的相关信息。

8) 所携带票据、准运证根据运输线路路况、天气等情况综合分析, 设定与运输时间相符的有效期, 要求随车人员签订使用协议。

9) 所有装货和卸货的现场管理均设有专职调度员、现场管理人员, 根据情况配备专用车辆。定期对车辆进行清洁清扫, 保证车辆整洁无异味。同时按照客户的运单配备专车, 保证不混装货品。装运过程中, 做足防护措施, 起运前安排专人检查车辆的安全性能, 车辆未检查好, 不允许出装货。

10) 确保所属车辆实行公司化经营, 车辆统一管理, 统一调度, 统一结算, 不挂靠经营, 不承包经营。车辆统一标识, 车容车貌整洁。因此, 在计划下达后, 人员、车辆将第一时间到位, 本公司自行提供本项目的服务, 承诺不将货物转委托第三人运输, 招标方书面要求除外。

11) 明确建立客服投诉管理、客服满意度调查方面的制度。

12) 严格遵守招标人及招标人委托管理单位关于运输服务、安全、供应商管理等有关制度和规定。

13) 依据公司制定的经营管理、财务、统计、安全、劳动和服务质量管理等制度并严格执行。严格按照运管机构核定的经营范围运行, 不得擅自暂停、终止经营, 不非法转让货运经营权。

14) 严格遵守《安全生产法》、《道路交通安全法》、《中华人民共和国道路运输条例》、等法律法规的相关规定运输。

我公司在此慎重承诺。将认真贯彻质量方案, 本着安全第一、用户至上的思想, 合理组织, 科学调配, 用心操作, 诚实守信, 文明服务。确保货物安全、优质、按时运输至卸货地, 以优良的服务态度及良好的敬业精神真诚服务于客户。如违反以上承诺, 自愿按规定接受招标方处罚。

15) 我公司将运用科学管理手段, 实施优质高效战略, 塑造文明企业形象, 构筑客户满意产品。

16) 信守合同, 优质高效; 以质量求生存, 求效益, 求发展是我公司一贯的经营宗旨和工作准则。

17) 对本项目我们的质量目标是: “干一个项目、树一座丰碑”。实施全过程满足项目规范和技术要求及国家、地方有关部委颁布的现行技术标准、规范、规程、规则等有关规定, 确保项目质量达到国家规定的合格验收标准。

18) 我公司成立以项目经理部为组长, 积极开展全面质量活动, 安全、质量、成本问题并及时研究, 制定对策, 不断提高质量, 质检部门负责进行质量检查和评审。

19) 建立完善的专职检查体系。经理部设安全质量检查室, 形成体系完成、功能齐全、责任明确有质量检查体系。经理部配备专职质量检查员, 通过科学的检测手段, 协助配合质检。

20) 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——执行表面覆盖和加固方案；——到货后立即执行接收条款。
3. 选取和维护运输工具——正确选用运输工具；——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——明确人员的职责——进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

2. 货物配送进度计划：

1、供货日期控制的措施

(1) 规划：确定本此供货的总进度控制目标和分进度控制目标，编制进度计划，并检查各层次的计划，形成严密的计划保证系统。

(2) 控制：在经营过程中，及时与采购部联系，跟踪检查实际进度，整理统计检查数据。进行实际进度与计划进度的比较，出现偏差及时采取措施调整。

2、供货计划及进度安排

(1) 组织措施

落实各层次的进度控制人员具体任务和工作责任。做好劳力、材料、机构的协调准备工作，加强对采购部的各类管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。

(2) 技术措施

根据采购计划控制，逐周编制采购计划。根据计划，在采购、运输过程中加强人力、物力、技术调度，保证材料的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整；劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的熟练技术工人参战，注重提高操作工的技术素质，加强岗前培训工作，确保基本功过硬，以提高工作功率；加强原材料的采购管理，多点联系，择优选购；周转材料充实供应，材料进场及时。进场后严格检验，合格后按类别整齐堆放，避免由于材料供应不及时或出现质量问题而耽误供货期；对投入本此产品供给的各类运输车辆等。销售前进行设备的检查维修，销售中不断加强保养和检修，以保证机具的完好性，并事先准备紧急备用机。从而保证和提高机具使用率，以免机械器具故障或短缺而影响供货进度。

(3) 经济措施

为保证供货日期的实现，必须有资金保证，我司为本次供货准备了一定资金，并实行专款专用制不影响供货进度，从而保证供货期进度不受资金的影响。

(4) 信息管理措施

在销售及运输过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向贵方提供比较报告。在其控制下编制周作业计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强薄弱环节，实现动态平衡，保证完成供货日期目标。

(5) 具体措施

在响应招标文件对产品质量承诺的要求下，依据招标文件规定的条款与本项目相关的规范对产品的销售和质量进行控制。产品的质量直接关系到市场销售的好坏，与全公司职工的利益密不可分，为了提高产品质量，根据当前产品市场形势，结合上、下实际情况，制定产品质量保障方案。并承诺我司所供应的产品质量符合国家规定的合格标准和需方验收要求。产品的技术支持与售后服务，我方保证：

货物是全新的、未使用过的产品，使用一流的工艺和最佳材料制造而成的，完全符合使用方规定的质量、规格和性能要求，并且保证所提供的产品在有效期内具有满意的性能。在质保期内，对于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何不足负责。如产品因质量原因导致失效，可免费更换最新批次合格产品。

(6) 质量体系

我公司自成立以来，十分重视对质量管理体系的建立、监督、检查和评价，我公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，保证质量体系得以正常有效的运行和持续改进，有效的确保了公司产品的全过程的动态控制。

公司将严格按照质量体系标准和质量方针的要求，进行质量策划和质量控制，确保产品质量优良，使公司的产品充分满足用户需求，并达到公司总体质量目标的真正实现。

(7) 质量的要素控制

影响货物供应质量的要素贯穿了项目的全过程，概括起来主要有“人、材料、机械设备、方法和环境”等五大方面。人的影响包括项目管理和人员的素质、理论技术水平、生理缺陷、心理行为、错误行为，以及人员的违纪违章。材料包括原材料、成品、半成品和构配件等是产品的物质条件，材料的质量是产品总体质量的基础。产品的质量的控制包括机械设备的选择和机械设备的使用操作。贯彻“人机固定原则，实行定机、定人、定岗位责任的“三定”制度。方法控制包含项目整个供货周期内所采取的技术方案、工艺流程、组织措施、检测手段、设计等的控制。

3、技术服务支持

货物送达后，我方根据贵方需求，做好供货服务及配合甲方办理产品供货手续及验收事宜并对不合格产品进行更换，为贵方提供材料使用上的技术支持。

针对本次项目，我公司采用车辆运输，专业支持我公司物资的运输服务，车辆可随时调配，以便能随时满足客户的需求，保证提供正常供给。

(1) 货源保障

如我公司中标后立即下发各部门通知，安排组织货源，严格执行高质量销售标准，每一批次质检报告随货同行，送交主管部门备案。

(2) 配送方案实施计划

我公司的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量。

“三专”，专人、专车、专线。

1) 进货作业流程

①制定进货作业计划

②商品送达

③卸货

④收货

⑤货品的编号

- ⑥货物分类
- ⑦核对有关单据和信息
- ⑧货品检验
- ⑨处理进货信息
- 2) 订单处理流程
 - ①接受订货 (QQ、微信、电话、传真、邮件)
 - ②订单内容的确认
 - ③设定订单
 - ④建立客户订单档案
 - ⑤依订单分配货物
 - ⑥计算拣选的标准时间
 - ⑦依订单排定出货时流程及拣货顺序
 - ⑧分配后货物不足的处理：
 - a. 重新调拨
 - b. 补送
 - c. 通知客户协商处理 (单品代替或减少订货量)
 - ⑨订单资料处理输出：拣货单 (出库单) 送货单缺货资料
- 3) 拣货作业
 - ①拣货作业过程拣货信息分类与集中
 - ②拣货方式
 - a. 订单拣取
 - b. 批量拣取
 - c. 复合拣取
 - 4) 拣货作业系统
 - ①分拣人员的构成： 管理人员；分拣人员；输送人员；记单人员。
 - ②分拣流程的主要特点：
 - a. 分拣作业专人操作
 - b. 误差较小
 - c. 质量控管
 - ③分拣工作需具备的条件
 - a. 人员专业工作岗位分工明确
 - b. 严格的质量要求
 - c. 作业量大
 - ④拣货策略分区、 订单分割、订单分批及分类，由此四个因素产生多个拣货策略。
 - 5) 配货作业
 - ①分货作业方法：人工分货。
 - ②配货检查方法： 商品名称检查法、质量检查法、重量计算检查法。
 - ③包装的要求：包装单位大型化、资源节约化。
 - 6) 装卸搬运作业
 - ①装卸搬运流程： 影响装卸搬运作业流程的基本内容： 确定装卸搬运作业流程的原则和依据。
 - ②基本原搬运活性：在装卸搬运作业中，装货、移动、卸货这三种作业在多数情况下是以一个整体出现的， 人们把物料和货物的存放状态对装卸搬运作业的方便 (难易) 程度称为搬运活性， 那些装卸较为方便、费工时少的货物堆放法搬运活性较高。从经济上看，应选择搬运活性高的搬运方法。
 - 7) 流通加工作业
 - ①流通加工类型： 为方便运输而进行的流通加工、为保存产品而进行的流通加工、为适应客户要求而进行的流通加工、综合型流通加工。
 - ②流通加工合理化的途径： 加工和配送相结合、加工和配套相合、加工和运输相结合。
 - 8) 退货作业
 - ①退货的原因：瑕疵品回收、搬运中损坏、商品送错退回、商品质量不合格退回。
 - ②退货处理的方法
 - a. 无条件重新发货、运输单位赔偿，重新发货、重新发货或替代。
 - b. 退货相关配合处理：立即补送新货以减少客户抱怨、会计账目上也应立即修正，以免收款或付款错误，造成进一步的混乱、并通知本企业相关部门一起处理、分析退货原因，作为日后的改进参考。
- 4、供货保障
 - (1) 供货保障措施
 - 1) 在接到采购方中标通知后，立刻下达采购计划组织备货，并库存一批采购方所需货物及货物的配件。供应响应时间：从接到订单到送货完成一般在 5 小时以内。并提供 24 小时全天候服务，主管部门人员随时与运输人员保持密切联系，保证将货物安全、按供货期交货。如不能按照我公司承诺的供货期交货，由我公司承担延期交货给贵单位造成的损失。
 - 具体方案如下：
 - (1) 我公司为保证按时按量供应，除了严格按采购方合同计划采购外，还将常备一定数量的产品储备。同时，在春运、节假日等运力紧张时，有预见性地提前做好提前备货、运输等相关工作，适当提高产品储备数量以满足各采购方的产品使用要求，保证供货进度的顺利进行。
 - (2) 为保证采购方所需产品能准确、及时运抵合同指定的地点，我公司除了自有运输车辆外并与公路运输服务公司签署了运输协议，使我们所供产品在任何情况下能优先、安全发运，保证产品能准确、及时供应。
 - (3) 人员配备、供货组织及技术服务计划：为保证在整个项目供货工期内，按供货进度要求，准确及时供应采购方所需物品，我们将在公司总部成立专门为本项目设置的采购储运部，保证按时、按量完成供货工作。
 - 2) 在公司总部为本项目设置销售储运部，安排相关人员负责资金调配、组织销售、安排运输。相关人员直接对总经理负责。
 - 3) 专业销售业务人员负责与采购方相关部门保持密切联系，收集各方面反馈信息，制定切合实际的工作计划，及时了解采购方购货计划、需求情况，并及时上报项目负责人。
 - 4) 项目负责人汇总采购方购货计划、需求，并综合考虑供货进度情况及库存情况后，按采购方购货计划中明确规定的产品规格、型号、质量要求、数量和供货时间编制材料供应计划书上报公司总部。

- 5) 公司总部为本项目专门设置的采购储运部相关负责人根据项目负责人上报的材料供应计划书,合理调配资金、组织采购、安排备货、运输等事宜。
- 6) 专业销售业务人员根据招标方供货计划,在计划规定的时间内,按时、按量将招标方需要的货物运抵指定的交货地点,严格按照指定的数量发货,随货提供质量证明书,与采购方提货人做好货物验收、交接等相关手续,保存好相关签收单据。
- 7) 结算财务人员每月将各采购方签认的提货单原件收集整理,与招标方相关部门办理当月所供货物的对帐事宜。经双方核对帐目无误后,按采购方要求开具货款发票,办理收款事宜。
- 8) 供货高峰期的供货保障措施:公司总部和现场管理部门密切关注本项目采购计划,并根据以往其它项目的供货经验,供货高峰期到来之前,提前做出预判,并及时做好采购储备、运输等相关工作,适当提高公司总部仓库和供货地仓库的产品储备数量,保证满足本项目供货进度时产品供应的要求。
- 9) 供货过程中遇突发事件的应急方案:当供货过程中遭遇突发事件时,迅速成立由总经理负责的应急处理小组,配合采购储运部和现场管理项目部,协调各方关系,及时解决相关问题,确保采购、储运、供货正常顺利进行,保证产品按质、按时、按量供应。

3. 验收

- 1、包装:主机、备件、附件、工具、资料等均应装箱,满足设备防潮、防震、防锈等要求,保证设备抵达安装现场完好无损,如因包装不当引起的责任事故,由中标人负责;按产品标准验收程序规程验收,以保证产品满足质量要求;
- 2、设备安装调试完毕后,如果采购人需要进行现场试验验证,中标方须配合试验验证,直至完全满足合同要求为最终验收;如果设备需经法定计量检定机构计量检定的,须检定合格后方可验收,且检定费用由中标方负责。
- 3、验收时提供投标产品在生产过程中的各项检验证书、验收合格证及随机附带的交货清单。设备到达用户所在地后,在接到用户通知的1周内,由卖方负责安排固定工程师安装、调试。如果设备自安装之日起,一周内不能正常使用、通过验收,则由卖方换一台同型号的新设备甚至无条件退货,并补偿买方相应损失。卖方提供仪器的详细结构图纸、控制电路板之间的联络图,详细的电子线路图(纸质和电子版),仪器的软硬件操作手册、维护手册和维护专用工具。
- 4、物资装卸放置好后,买卖双方按照卖方提供的发货物资清单对到货数量、外观、规格型号、合格证等进行核对。如发现包装破损,立即检查并记录,确认是否对物资本身造成损伤。如确认对物资本身造成了损伤,卖方需要及时更换被损伤的物资,或者免费进行必要的补救以达到物资出厂的标准。
- 5、现场对物资进行性能检测,并对检测结果进行判断,以确认物资处于正常状态。
- 6、物资验收合格后,买方向卖方出具验收单据。此验收合格的单据不作为判定物资质量的依据。
- 7、买方出具验收单据后,物资所有权转移给买方,但并不解除卖方对其物资应负的质量责任。
- 8、买方有权对验收合格后的物资交有资质的检验部门检验,如果任何被检测或测试的物资不能满足技术规格的要求,卖方应及时更换,或者根据买方要求对缺陷免费进行修复以满足技术规格的要求,并承担该部分检验费用。
- 9、买方在物资到达最终目的地后对物资进行检验、测试及必要时拒绝接受物资的权利应不会因为物资在从卖方制造厂启运前通过了买方或其代表的检验、测试和认可而受到限制或放弃。
- 10、验收内容主要以国家、行业相关技术标准规范、招标文件和双方合同确认合同内容为依据,对相关内容进行逐一核查。我公司为验收提供必需的一切条件及相关费用。
- 11、采购人根据项目需要,可邀请参加本项目的其他投标人或第三方机构参与验收。参与验收的投标人或第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。
- 12、其他验收规定:
设备安装调试完毕后,如果采购人需要进行现场实验验证,中标方须配合试验验证,直至完全满足合同要求为最终验收;如果设备需经法定计量检定机构计量检定的,须检定合格后方可验收,且检定费用由中标方负责。

4. 质保期、响应时间安排

1) 质保期: 整机质保 2 年(含易损件)。

质保期满足国家“三包”时限要求。招标文件采购内容中有特殊要求的,按其要求质保。国家标准或技术参数中另有规定的,按其年限高者进行质保。在质保期内,我公司负责因本身缺陷或非人为及不可抗力因素所导致各种故障的免费技术服务和维修;

2) 响应时间

- 1、在产品保修期内,一旦发生质量问题,我方在接到甲方通知维修维保要求后应在30分钟内作出回应,并在1小时内派遣工作人员到现场进行维护服务,费用由中标人负责。如中标人在接到通知的30分钟内没有答复或处理问题,则视为供应商承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。保修期间产品的一切质量问题,更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失全部由中标人自行负责。中标人负责对系统进行检验、安装、调试,直至验收合格,并提供安装调试报告。验收时应与投标时产品原始样本技术资料/标书技术文件一致,并应符合我国有关技术规范和技术标准,所派人员的一切费用由中标人承担。中标人负责对用户操作人员提供现场设备操作、保养等培训,并承担相应费用。
- 2、售后服务体系:维修与更换有缺陷的货物或部件期限:接到甲方通知后30分钟内响应,1小时内派维修人员到达现场(如遇不可抗力因素除外)并解决一般问题,特殊问题另行协商。质保期内免费维修与更换有缺陷的货物或部件,质保期满后只收取工费和投标时承诺的备品备件所需费用且在专业工程师上门维修、服务后付款。

3) 运行阶段的服务承诺

- 1、保证产品包装符合要求,标识清晰无误,使物品安全、及时运抵现场。
- 2、优质、快捷的技术服务
为更好地保证产品的正常使用,及时解答用户提出的疑问,帮助用户解决问题,公司技术中心和维修网点,负责各地的开通、维护和技术咨询等服务。维护中心由专职工程师负责随时为客户免费提供技术咨询服务。
保证在接到用户电话后,及时赶赴现场,并在24小时内解决问题。
公司维护中心:贵州智云达贸易有限公司。地址:贵州省贵阳市云岩区宝山北路19号摩卡空间8层7号,联系人:杭杰誉,24小时的电话服务:13985521447,由专职的售后受理用户来话,保证用户在使用产品的过程中,及时得到技术上的支援。
- 3、定期巡检

我公司将巡检制度为常规维护工作之一，即公司组织每半年对产品巡检一次。公司巡检以技术人员为主。并听取用户反映的问题及建议，不断完善产品质量。

4、质保满足国家“三包”时限要求，招标文件采购内容中有特殊要求的，按其要求。国家标准或技术参数中另有规定的，按其年限高者进行质保。符合国家标准，有后续服务保障。

5、建立用户档案，完善产品质量

公司维护中心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，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立用户档案记录产品使用情况，为今后产品的质量改进提供依据。我们将不断努力，精益求精，为顾客提供最满意的产品和服务。

5. 服务范围

为保障设备正常运行，卖方在中国境内设有备件库（包括售后服务机构、设施设备及受过专业培训的售后服务人员）

（一）服务计划书

公司本着“以诚为本、服务至上”的经营宗旨，为了使用户拥有一个性能稳定可靠的系统，更有效地保护财产及人员的安全，我公司建立了一套完善的质量保证措施和售后服务体系。以先进的技术、科学的管理，最大程度地满足用户的要求，为用户提供尽善尽美的服务。

1. 售前服务

售前我们会为用户提供相关的技术资料，如产品简介、说明书等等，并且给您做简要的介绍。针对具体情况，我们提供必要的咨询服务，提供各方面的有关顾问服务。凭借多年积累的技术和经验，我们将为用户的系统配置、可行性、经济效益分析提供有价值的建设性意见。

当用户有意与我们合作时，我们的销售代表将会与用户一起深入研究。通过总体规划设计和现场环境的调查，提出最经济、合理的优化方案，以保证客户获得最终满意。

2. 售中服务

在本地的，我们有专业的队伍负责。外地派专业技术师提供现场指导。按合同要求保质保量的完成。产品上都注明了规格材质信息。配合客户建立系统

产品管理制度，对使用人员进行培训，掌握产品特点、日常保存等相关知识。

3. 售后服务

定期对产品进行产品追踪、巡检及维护。

6. 质量保障措施

我司设有专门的售后服务部作为公司的服务部门，负责对公司所参与的项目服务进行有效的售后服务。

加强服务工作的组织和管理，合理运作，提高自身服务水平。

坚持“服务好每一位客户”的服务宗旨，为用户提供优质服务。

制订相应岗位责任制度的考核办法和考评方案。

遵守公司的规章制度，按时汇总和上报有关客服工作的报表。

负责客户的接待和服务，受理接受客户的意见和投诉，定期回访。

建立完整用户资料，对用户资料妥善管理，并及时作好用户资料的增、删、改工作，确保与用户实际情况相符。

接受客户的咨询和反馈信息，及时指导并解决客户提出的问题。

售后服务管理细则

为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本制度。

售后服务部门职能

搜集、接收和受理客户对公司的咨询与意见；处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；负责客户回访了解客户需求；向相关部门反馈客户意见及建议；受理办事处的售后维修。

建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维，公司要向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

备品备件：若出现验收合格的设备故障或不能使用的情况，供应商应立即提供同品牌同型号新设备以供使用或换货，直到原设备维修完成继续使用。

7. 保障内容

一、服务总则

服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。

质量第一，客户至上。将优质的产品提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。

做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集产品在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对产品质量负责。针对本项目，我公司特制定售后服务措施

（1）产品发出后，公司要求服务部、技术人员、销售人员注意收集产品的使用信息。对用户提出的问题，公司派专人1小时内赶到现场与用户一道协商处理，并将用户提出的意见和建议反馈给全质办及有关领导，做出相应整改，保证用户满意。

（2）服务部定期组织用户回访，调查用户对公司产品及服务的满意度。

（3）一个产品企业，做好售后质保服务是其树立企业品牌的一个重要保障。几年来，公司首先抓了售后质保服务机构的建立与健全，其次是着力动态跟踪服务的落实到位，努力实现做一个项目应一位客户，留一片赞美的经营理念。

（4）成立项目售后服务小组，通过该小组的成立，首先使用本项目售后质保服务得到组织保障。

（5）确定的售后质保原则是：积极主动、有求必应、毫不保留、全力以赴，优先安排企业一切资源予以保驾。

二、售后服务方案

1) 售后服务管理目的

货物经采购人清点验收合格起，我公司提供各货物在其质保期内的免费质保服务。

为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司产品后，能发挥最大的效益，提高采购方对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，特制定售后服务管理制度和工作流程。

三、售后服务内容

1) 根据招标文件和合同的要求，在质保期内，对于产品的材料等质量问题造成的损失，我方无偿为用户维修或更换新的同

种产品。

2) 对保修期外的产品,我方为采购方进行有偿服务。

(4) 售后服务标准及要求

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,要竭尽全力为用户服务,觉不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

2) 在服务中积极,热情,耐心的解答用户提出的各种问题,传授售后保养常识,用户问题无法解答时,应耐心解释,并及时报告售后服务总部协助决。

3) 服务人员应举止文明,礼貌待人,主动服务,和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息,应在半小时内答复,需要现场服务的,应在客户规定的时间内到达现场,切实实现对客户的承诺任。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对产品发生的问题,应及时处理,不允许同一问题重复发生的情况。

7) 服务人员完成任务后,要认真仔细填写“售后服务报告单”,并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题,售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记,做好售后服务派遣记录,以及费用等各项报表。

四、售后服务部门职能

1) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

2) 处理各类客户投诉及市场投诉,第一时间反馈。

3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划,了解客户需求。

4) 保存客户基本资料,并进行整理、分类与更新。

5) 向相关部门反馈客户意见及建议。

6) 受理办事处的产品退货、换货。

五、售后服务部门的主要工作说明

1) 搜集客户意见,建议通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议,比如热线、网站、邮箱等,好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈,并及时发回公司,便于公司做出适于市场的调整。

2) 开展客户关怀,维系计划企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分,通过对重点客户的回访与沟通,逐步完善客户需求,提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈,以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决,提高服务的主动性。

3) 建立售后服务标准,规范售后服务售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久售后,公司向自主品牌方向发展,售后服务更要朝向专业化,统一化和规范化的方向发展,真正满足各区域消费者的服务需求。公司售后服务部门是公司服务与形象的延伸,公司建立完善的售后服务制度后,与各办事处统一执行,并对其服务进行有效的监督。

4) 及时快速的处理投诉所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部,由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展,确保每个投诉案件都得到妥善解决,并认真分析总结造成客户投诉的原因,从根本上解决问题,预防同类投诉的再次发生。

5) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一,顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量,同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二,顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性,对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明,客户的满意度和忠诚度是成正比的,而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整,也有利于更深层次的客户售后和客户挖掘。通过网络,电话等各种方法,及时、高效地发现及满足客户需求,从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度,稳定现有客户,不断吸引新客户,挽回流失客户。

六、售后服务工作原则

1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对,礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉,按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

2) 接到投诉后,第一时间与客户取得联系,了解投诉问题、原因。

3) 确认投诉后,在公司内严格执行流程,迅速处理,尽快解决,在第一时间答复客户并解决问题。

4) 遇有争议,按合同有关条款由专人负责协调。

(8) 质量保证

1) 我公司如果未能按采购合同并提供服务给采购人造成的直接损失,由我公司承担由此产生的一切损失和费用。

2) 我公司所投报的货物必须成套和完整。在技术要求中未列明但属于货物使用的所需附件必须一并投报。如果在配送使用过程中发现有缺项漏项且又是货物正常使用所必要的,我公司应当无偿提供。

3) 在供货服务期内,如出现需求部门对供货、服务等投诉问题,经调查属实,将追究我公司的责任。

4) 为保证能为本项目提供良好的履约和售后服务,我公司设有稳定可靠的售后服务机构或同类合作机构,包括技术人员、响应时间及备品、备件方面等。

七、投诉处理方案

(1) 目的

为了改善客户售后服务流程,提高售后服务质量,提高客户满意度,为提供有效的客户投诉处理执行方案,针对产品质量、退换货、物流等方面的投诉处理,特制定本制度。

(2) 客户投诉处理原则

1) 有章可循,依章行事有专门的制度和人员来管理客户投诉问题,另外做好各种预防工作防患于未然。

2) 及时处理

对于客户投诉,各部门应积极合作,迅速做出反应,力争在最短的时间里面解决,给客户一个满意的答复。

3) 责任明晰

分清造成客户投诉的责任部门和责任人,并且明确处理投诉的各部门、人员的具体责任与权限以及客户投诉得不到及时圆满解决的责任。

4) 严格考核

对于给公司造成损失的投诉,对相关责任人进行考核。

(3) 接到客户投诉

1) 业务人员接到客户投诉,在需要当面解决的情况下,要在第一时间赶往客户投诉处

2) 客户投诉方式

电话销售部进行投诉

致电业务人员进行投诉

接货现场向物流人员投诉

3) 客户投诉记录

无论客户以何种方式进行投诉，售后服务人员均需填写《客户投诉记录单》。

(4) 分析投诉原因

售后人员针对投诉事项，判断客户投诉事项的责任，

1) 若客户投诉事项的责任不在公司方面，需要业务人员耐心、细致地向客户做出解释，并得到客户的认同。

2) 若客户投诉事项的责任确实在于公司，则应根据投诉事项的性质判定处理时间，并及时将投诉解决期限通知客户。

(5) 确定投诉处理部门

1) 内部责任判断

客户投诉受理人员根据投诉事项描述和客户提供的相关证明判断造成客户投诉的主要原因和负责部门，主要责任部门包括销售部以及售后部。

2) 客户投诉处理人员向相关责任部门送达《客户投诉处理单》副本，相关责任部门根据部门业务流程详细调查造成投诉的原因。

(6) 提出处理方案

1) 投诉处理部门及时上报处理进度。

2) 售后部领导对客户投诉处理方案进行审核后，签字确认实施，并交由业务人员与客户进行沟通。

3) 公司通过热线服务电话、信件或其他方式，接受客户和消费者的服务咨询、意见反馈和投诉等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。

4) 按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和销售改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量。

八、备品备件

1) 在质保期内，我公司负责因本身缺陷或非人为及不可抗力因素所导致各种故障的免费技术服务和维修；零部件除使用人故意破坏以外，备品备件免费维修更换；

2) 质保期外：只收取零配件成本费用，售后服务维修中心应常备所有维修所需零部件；

8. 应急服务方案

为防止客户临时增加产品使用量，我方每次所运输产品会以总量的 105% 进行运输，多出的 5% 即为了随时满足客户的加量要求。

我方会在该项目的项目组中建立应急人员备档，该人员 24 小时电话不断机，当该项目中任何部分出现紧急情况，都可以通过该工作人员进行与我方沟通，并制定对应的应急性方案，以确保产品的正常供应。

(一)、总则

我方保证充足的货物库存，若出现库存不足的情况，立即安排采购部紧急采购。项目部下设专门的应急支持小组，建立内部和外部沟通机制。项目经理亲自指导、指挥应急支持小组的日常工作，直接听取应急支持小组的各种报告。在特定的紧急状况下将召开会议，组织临时机构或者亲赴现场处理，直至紧急状况解除。各分组组长负责其职责范围内应急预案措施的组织、落实、实施。

适用范围为公司客户发生紧急交货任务。

(二)、引用文件

公司经营运行突发事件应急预案。

(三)、职责

3.1 总经理

负责发生紧急交货任务的总体指挥。

3.2 副总经理

负责协助指挥进行发生紧急交货任务的具体指挥。

3.3 客服组：

负责发生紧急交货任务即时传达和报备。

3.4 仓储组

负责仓库货物清点，库存不足时及时报备。

3.5 管理组负责增加参与紧急任务的人员协调安排和货物配送安排。

(四)、应急响应的基本原则

全天 24 小时接收采购方应急供货计划，收到采购方应急订单后，30 分钟内做出响应。

以采购方的交货期为基准，充分调动资源，确保准时交货，并做好相关预案。

(五)、指挥部组织机构

5.1 指挥部机构

指挥、副指挥、指挥部成员、客服部主管、采购经理、技术部主管、生管组长、管理部主管

(六)、流程说明

6.1 紧急交货任务的通知接到采购方紧急交货任务时，第一时间下达任务给仓库部门、采购部门，并报备总经理，若仓库储备不足，立即召开会议，制定紧急采购方案。

6.2 紧急交货任务方案的制定

6.2.1 总经理召开紧急交货任务专题会议，讨论方案并安排各部门相关任务。

6.2.2 副总经理安排相关工作细节，交各部门执行。

6.3 紧急交货任务的采购计划编制

6.3.1 采购经理根据目前订单情况，调整采购计划和方案。

6.4 紧急交货任务的执行

6.4.1 采购部门接到紧急采购计划后，立即对计划进行评估，如能自行完成的，安排执行。如有困难需增加人手的报务管理部，管理部安排其它部门人员进行支援。

6.5 紧急交货任务的交货

6.5.1 采购部门完成紧急交货任务，报告管理部门，由管理部门安排配送。

6.6 记录保存

6.6.1 管理部负责对紧急交货任务的过程按《记录管理程序》进行记录，加以建档保存，作为日后相关事件运行方案的参考和改进。

(七)、应急预案

7.1 天气突变应急预案

如在运输作业期间遇天气突变，如降雨降雪等情况，及时对货物进行遮盖并对车辆采取防滑措施，保证货物安全运抵指定地点。

7.2 车辆故障应急预案

在运输前，通知备用车辆及维修人员待命。如在途中运输车辆出现故障，立即安排维修技术人员进行维修。如确定无法维修，及时调用备用车辆，采取紧急运输措施，保证在最短时间内运抵指定地点；

7.3 道路紧急施工应急预案

运输经过的路线进行反复勘察，并在货物起运前一天再次确认道路状况，掌握运输路线的详细资料。尽管如此，仍难以完全避免因道路紧急开挖施工导致的通行受阻情况。遇到此类情况，现场经理应及时采取补救措施，如难度较大项目经理将亲赴现场，协调内外部资源，及时提出运输路线整改方案，在施工部门配合下在最短的时间内完成对施工道路进行整改，确保设备运输顺利通行；

7.4 道路堵塞应急预案

在货物运输过程中遇到交通堵塞情况；服从当地交通主管部门的协调指挥，加强交通管制；

7.5 交通事故应急预案

在运输车辆发生交通事故时，现场人员及时保护事故现场，并上报项目经理、业主及保险公司，说明情况，积极协调交警主管部门处理，必要时，协调交警主管部门在做好记录的前提下“先放行后处理”；

7.6 加固松动应急预案

运输过程中，因客观原因导致捆扎松动的情况下，由随从的质量监控人员及专家认真分析松动的原因，重新制定切实可行的加固方案，对大件货物进行重新加固；

7.7 货损、货差应急预案

如货物在卸货装车和交接过程中出现货损、货差，协助业主取得商检、保险公司的相关证明，确保业主利益；

7.8 机械故障应急预案

在使用现场装卸货时，如果作业机械或工具出现故障，立即组织维修人员抢修，如果不具备维修条件或者无法维修，调用备用机械和工具，恢复正常作业；

7.9 不可抗力应急预案

在运输过程中有不可抗力的情况发生时，首先将运输货物置于相对安全的地带、妥善保管，利用一切可以利用的条件将事件及动态通知业主，并按照业主的授权开展工作。如果基本的通讯条件不具备，则做好相关记录和货物的保管工作，直到与业主取得联系或者不可抗力事件解除。不可抗力的影响消除后，如果具备继续承运的条件，项目部将在确保货物以及运输人员安全的前提下，继续实施运输计划。

9. 培训措施

1) 培训承诺

为了使产品能够正常使用，我公司为甲方提供免费现场培训服务，培训人员具有丰富的培训经验及相关培训资质认证。培训对象为甲方各级人员，培训内容包括：产品性能、产品使用、产品售后等内容。

我公司在向甲方移交产品后，免费为甲方指定的人员提供技术指导和培训。培训中需使用的设备与器材我公司免费提供，使参加受训的人员理解并掌握合同产品的操作和售后，并能够熟练的操作和使用。

2) 培训目的

在整个系统培训中本着“科学、系统、严谨、实效”的方针，明确培训目标、制定相应的方案，对甲方有关人员进行系统的培训，并对培训的过程进行监控，以保证培训质量。培训目标如下：

1. 使受训人员可以全面、熟练掌握产品的使用方法和功能；
2. 使受训人员全面了解各产品的构成和原理，熟悉正确的操作管理规程；
3. 确保甲方相关人员能够熟练地对产品进行诊断、售后和管理。

- 3) 培训形式：根据客户需求，组织客户进行集中培训或在客户现场举行定期或不定期的产品技术培训。

- 4) 培训地点：公司按客户要求到指定地点为客户进行实际操作培训，

- 5) 培训人员：我公司邀请厂商技术专家，并特派技术工程师到用户现场进行培训。

6) 培训方式：由厂商技术专家到现场为用户进行讲解和产品操作演示培训，确保教会用户受训人员熟练掌握产品的原理、操作等方面的理论知识和实际操作技术。

- 7) 培训资料：产品的培训手册或培训资料由厂商/公司免费提供。

8) 培训内容：

培训类型	培训内容
产品原理	产品原理简介
硬件培训	产品安装、调试、操作、使用、保养及典型故障分析、基本维修方法、升级等方面
软件培训	系统软件的安装、配置、升级、故障诊断排除等方面。包括按照系统用户角色进行培训，按照系统模块功能进行培训，同时进行系统设置维护的管理员培训，使操作人员能够具备自行进行系统维护、设置、故障诊断与排除的能力。
应用	产品应用



★1、交货期:合同签订完成后,国产产品 30 个日历日内完成交货安装调试及验收。进口产品 90 个日历日内完成交货安装调试及验收。若合同签订后中标供应商未按约定发货的,医院有权立即终止合同。交货产品生产日期须是临近合同签订日期的产品,即国产设备不超过 3 个月,进口设备不超过 6 个月。

2.1、本次所采购设备须接入医院信息系统,投标供应商应免费开放和承担相应的接口费。

3、付款方式和条件:获取中标通知书后,乙方立即订货。乙方承诺向甲方指定账户缴纳合同金额的 10%为履约保证金并且提供订货相关文件,经甲方审核无误,甲方向乙方支付合同金额 30%的预付款。货物全部到达后,经安装调试,检验质量合格、数量无误且项目验收后,按设备处办理入库时间为准,经财务处审核合格后支付 70%货款。甲方承诺在安装调试验收结束后 15 个工作日内无息返还履约保证金。

★4、软件部分总体要求

(一)信息安全技术要求

(1)乙方向甲方提供的软件技术服务必须符合国家信息安全以及保密安全相关技术要求。

(2)乙方必须与甲方签订甲方信息安全责任承诺书和甲方信息保密协议,并作为项目验收条件之一。

(3)针对因乙方系统服务程序漏洞导致的信息安全风险,乙方需承诺终身免费升级修补,对于情节严重的采购人保留追究法律责任的权利。

(4)乙方保证软件技术服务中的数据安全,确保软件系统中的数据不被非法阅读、篡改和复制禁止非法用户进入,数据须国产加密存储和传输。

(5)乙方需提供完整的安全访问策略,针对多中心多用户自由灵活的配置分级权限,并具有严格控制数据访问权限的能力。

(6)乙方前后端服务程序、数据备份方式简单方便,出现异常情况可快速恢复系统,具有完整的数据备份和容灾计划。在网络故障、服务器故障等特殊情况下,能确保数据不丢失。

(7)乙方提供的服务程序须支持阻止非法篡改数据的操作,并能对非法操作行为及时预警。

(二)接口要求

(1)本次采购的软件技术服务乙方需按甲方使用需求,与甲方现有其它业务系统进行集成,实现数据共享,业务系统包括但不限于:数据集成平台、统对账平台、HIS 核心系用药、合理用药、电子签名、内镜、超声、影像、心电图、检验、体检、护理、消息平台、医保智能监测系统等。与第三方系统和设备的接口实施费乙方不收取费用。

(2)乙方软件系统维保期据甲方使用需求升级改造。包括合同服务的横向扩展应用,系统程序升级、局部功能调整、故障检测处理、接口开发与配合、免费对接院内新增和更换的应用系统,因政策调整和业务管理模式改变而进行的系统改造等。

5、技术及售后服务要求(通用要求。采购文件中对各产品有具体特殊规定的,按照其规定)在产品保修期内,一旦发生质量问题,中标人保证在接到通知后,应在 30 分钟内给予答复:并派合格的维修工程师在 1 小时内到用户现场进行维修,费用由中标人负责。如中标人在接到通知的 30 分钟内没有答复或处理问题,则视为供应商承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。保修期间产品的一切质量问题,更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失应全部由中标人自行负责。中标人负责对系统进行检验、安装、调试,直至验收合格,并提供安装调试报告验收时应与投标时产品原始样本技术资料/标书技术文件一致,并应符合我国有关技术规范和技术标准,所派人员的一切费用中标人负责对用户操作人员提供现场设备操作、保养等培训,并承担相应费用。

★6、质保期:整机质保(含易损件)>2 年。

7、验收(通用要求。采购文件中对各品目有具体特殊规定的,按照其规定)

7.1 包装:主机、备件、附件、工具、资料等均应装箱,满足设备防潮、防震、防锈等要求,保证设备抵达安装现场完好无损,如因包装不当引起的责任事故,由中标人负责:按产品标准验收程序规程验收,以保证产品满足质量要求:

7.2 设备安装调试完毕后,如果采购人需要进行现场试验验证,中标方须配合试验验证,直至完全满足合同要求为最终验收:如果设备需经法定计量检定机构计量检定的,须检定合格后方可验收,且检定费用由中标方负责。

7.3 验收时提供投标产品在生产过程中的各项检验证书、验收合格证及随机附带的交货清单。设备到达用户所在地后,在接到用户通知的 1 周内,由卖方负责安排固定工程师安装、调试。如果设备自安装之日起,一周内不能正常使用、通过验收,则由卖方换一台同型号的新设备甚至无条件退货,并补偿买方相应损失卖方提供仪器的详细结构图纸、控制电路板之间的联络图,详细的电子线路图(纸版和电子版),仪器的软硬件操作手册、维护手册和维护专用工具。

8. 售后服务及保修承诺(通用要求。采购文件中对各品目有具体特殊规定的,按照其规定)

8.1 为保障设备正常运行,卖方必须在中国境内设有备件库(包括售后服务机构、设施设备及受过专业培训的售后服务人员):

8.2 投标人投标时须提供详尽的无偏离售后服务计划,计划应包括但不限于以下内容。

8.2.1 售后服务体系:

8.2.2 产品保质期内的服务承诺维修与更换有缺陷的货物或部件期限:接到买方通知后 30 分钟内响应,1 小时内派维修人员到达现场(如遇不可抗力因素除外)并解决一般问题,特殊问题另行协商。质保期内免费维修与更换有缺陷的货物或部件,质保期满后只收取工费和投标时承诺的备品备件所需费用且在专业工程师上门维修、服务后付款。

8.3.3 运行阶段的服务承诺培训:提供相应的培训计划

9. 其他要求:若中标供应商涉及商业贿赂等违法犯罪事件, 经发现, 医院有权立即终止合同, 并禁止其一至三年内参与医院采购项目投标。若中标供应商存在不及时办理发票、货品以次充好、售后服务不及时等合同履行不到位的行为, 接到相关部门投诉 1-2 次, 警告处理。投诉达到 3 次及以上, 医院有权立即终止合同, 并禁止其一至三给予年内参与医院采购项目投标。

10. 备品备件:若出现验收合格的设备故障或不能使用的情况, 供应商应立即提供同品牌同型号新设备以供使用或换货, 直到原设备维修完成继续使用。

11. 保证保修期后的备件供应, 提供保修期后每年的保修价格及保修内容。提供主要备件及配件价格:列出保修期后的维修费标准清单。

12、所有相关设备信息化建设按采购人要求提供, 相关费用由乙方承担。

售后服务承诺书

瑞沃德公司总部位于深圳，在全国范围内设立多个办事处，对产品有极强的支持服务能力。为了给客户提供优质、高效、完善的服务，公司设有专职用户服务中心，下设客户服务部、技术支持部及维修部，人员均有着丰富的经验，并已建立一套完善的客户服务体系。

产品：单细胞悬液制备仪（型号：DSC-810）、台式冷冻离心机（型号：M1416R）

质保期：2 年

1、 服务内容及方式

客户所有的要求都将被记录，且问题解决的全过程均有文档跟踪，以便保证服务质量。

1.1. 客户服务：7x24 小时全天候服务热线快速响应客户需求，直线 0755-86111281；

1.2. 技术支持：瑞沃德对所售产品以现场教学、远程指导等方式提供终身技术支持；

远程支持：一般情况下，客户通过电话、电子邮件和传真等方式，将所有遇到的问题报告给用户服务中心。用户服务中心提供 4 小时响应，12 小时内给予答复；

现场服务：遇到突发事件和重大技术问题，技术支持工程师可在 48 小时内将赶往现场提供服务（限国内区域）；

1.3. 维修服务：瑞沃德对所售自产产品提供备件及维修服务，自产产品退市后，提供 3 年的备件及维修服务；保内产品故障免费维修；

质保期内瑞沃德可在 4 小时内响应，48 小时内到达现场，如现场无法解决的，返厂 7 天内完成维修或更换，并承担修理调换的费用。

涉及代理产品，如需返回原厂维修的，具体时效以原厂回复为准。

1.4. 安培服务：设备类产品交付后免费提供首次安装、技术培训和操作指导；

1.5. 软件升级：瑞沃德将不断优化设备原有性能，促使产品不断升级已满足客户需求。

若系统软件自然升级，瑞沃德将免费提供升级服务，并保证新旧版本完全兼容。

1.6. 增值服务：瑞沃德对部分产品提供有偿校准、3Q 服务，并以优惠价格供应产品配附件、耗材。

2、 质量保证

2.1. 瑞沃德保证所提供的产品均为全新，并在各方面符合公司宣传的技术规格和性能要求。瑞沃德对产品设计、材料和零部件选购、加工、制造、试验等过程建立严格的质量保证体系，并在整个制造过程中严格按其执行。

2.2. 公司所售的产品标准质保期：参考公司《售后服务政策-RWD 产品标准质保时间》。

2.3. 实际保修期按销售合同或协议执行，产品实际安装验收日期或出厂日期顺延 90 天开始起算，以先到的为准。

2.4. 自合同方客户收到产品之日起 90 个自然日内，由于产品自身质量问题导致不能正常工作的（无不当操作导致损坏），经技术工程师测试确认后，可以选择换货或免费维修。

2.5. 公司所售配件自出库之日起，保修 1 年；维修更换的零部件自更换之日起，保修半年。

2.6. 公司所售耗材不提供保修期。耗材出库一个月内如存在质量问题，可免费更换。

3、 保修范围及说明

3.1 产品保修期内，由于材质或者工艺问题而导致的产品功能失效、性能严重下降等质量问题，可免费保修；

3.2 以下情况不在免费保修支持服务范围：

- ①超过保修时间范围；
- ②产品因运输不当造成外包装损坏，客户验收时未及时反馈，签收确认后发现产品破损；
- ③客户因搬运、使用、维护、保管不当造成的产品损坏；
- ④所有易磨易损件、易破碎件、易消耗件不在保修范围；
- ⑤遭受未经我公司授权许可的人员对产品进行了拆卸、维修或者改装；
- ⑥产品序列号、出厂标签及其他标识撕毁、涂改迹象；
- ⑦无法确定出厂日期或销售日期的产品；
- ⑧由于火灾、水灾、电击、地震、战争等不可抗因素造成的产品故障。

3.3 保修说明

- ①请保管好您的购买发票或相关凭证，作为保修服务的重要依据；
- ②保修期内更换下来的部件所有权将归瑞沃德拥有并回收处理；
- ③如销售合同对所购产品的保修期有特殊说明，以销售合同为准。

3.4 保外服务

在保修期外或保修范围外的返厂维修，仅收取配件费、工时费和往返相关费用；增加培训次数或者提供移机等服务，需收取相关上门服务费用；

4、其他说明

4.1 瑞沃德对产品包装内所有的硬件产品，在符合瑞沃德保修条件下予以保修服务。此服务仅限于出现质量问题的产品，而不包括赔偿购买者利益损失及其他意外情况造成的任何直接或间接损失；

4.2 瑞沃德按照本保修承诺提供保修服务如导致纠纷，瑞沃德对购买者所应承担的最大责任不超出购买者对该产品的实际购买价格；

4.3 瑞沃德只提供本售后服务承诺条例中所承诺的服务，不对任何代理商或者合作方作出的超出本售后服务承诺条例内容的承诺负责；

4.4 本售后服务承诺条例中未列出的规则，按照国家相关法律法规的规定执行。

深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司



附件四：培训计划（供应商培训计划）

9. 培训措施

1) 培训承诺

为了使产品能够正常使用，我公司为甲方提供免费现场培训服务，培训人员具有丰富的培训经验及相关培训资质认证。培训对象为甲方各级人员，培训内容包括：产品性能、产品使用、产品售后等内容。

我公司在向甲方移交产品后，免费为甲方指定的人员提供技术指导和培训。培训中需使用的设备与器材我公司免费提供，使参加受训的人员理解并掌握合同产品的操作和售后，并能够熟练的操作和使用。

2) 培训目的

在整个系统培训中本着“科学、系统、严谨、实效”的方针，明确培训目标、制定相应的方案，对甲方有关人员进行系统的培训，并对培训的过程进行监控，以保证培训质量。培训目标如下：

1. 使受训人员可以全面、熟练掌握产品的使用方法和功能；
2. 使受训人员全面了解各产品的构成和原理，熟悉正确的操作管理规程；
3. 确保甲方相关人员能够熟练地对产品进行诊断、售后和管理。

3) 培训形式：根据客户需求，组织客户进行集中培训或在客户现场举行定期或不定期的产品技术培训。

4) 培训地点：公司按客户要求到指定地点为客户进行实际操作培训，

5) 培训人员：我公司邀请厂商技术专家，并特派技术工程师到用户现场进行培训。

6) 培训方式：由厂商技术专家到现场为用户进行讲解和产品操作演示培训，确保教会用户受训人员熟练掌握产品的原理、操作等方面的理论知识和实际操作技术。

7) 培训资料：产品的培训手册或培训资料由厂商/公司免费提供。

8) 培训内容：

培训类型	培训内容
产品原理	产品原理简介
硬件培训	产品安装、调试、操作、使用、保养及典型故障分析、基本维修方法、升级等方面
软件培训	系统软件的安装、配置、升级、故障诊断排除等方面。包括按照系统用户角色进行培训，按照系统模块功能进行培训，同时进行系统设置维护的管理员培训，使操作人员能够具备自行进行系统维护、设置、故障诊断与排除的能力。
应用	产品应用

软件部分总体要求

（一）信息安全技术要求

（1）本公司向甲方提供的软件技术服务必须符合国家信息安全以及保密安全相关技术要求。

（2）本公司必须与甲方签订甲方信息安全责任承诺书和甲方信息保密协议，并作为项目验收条件之一。

（3）针对因本公司系统服务程序漏洞导致的信息安全风险，本公司需承诺终身免费升级修补，对于情节严重的院方保留追究法律责任的权利。

（4）本公司保证软件技术服务中的数据安全，确保软件系统中的数据不被非法阅读、篡改和复制，禁止非法用户进入，数据须国产加密存储和传输。

（5）本公司需提供完整的安全访问策略，针对多中心多用户自由灵活的配置分级权限，并具有严格控制数据访问权限的能力。

（6）本公司前后端服务程序、数据备份方式简单方便，出现异常情况可快速恢复系统，

具有完整的数据备份和容灾计划。在网络故障、服务器故障等特殊情况下，能确保数据不丢失。

(7) 本公司提供的服务程序须支持阻止非法篡改数据的操作，并能对非法操作行为及时预警。

(二) 接口要求

(1) 本次采购的软件技术服务本公司需按甲方使用需求，与甲方现有其它业务系统进行集成，实现数据共享，业务系统包括但不限于：数据集成平台、统一支付对账平台、HIS 核心系统、合理用药、电子签名、内镜、超声、影像、心电图、检验、体检、护理、消息平台、医保智能监测系统等。与第三方系统和设备的接口实施费本公司不收取费用。

(2) 本公司软件系统维保期需根据甲方使用需求升级改造。包括：合同服务的横向扩展应用，系统程序升级、局部功能调整、故障检测处理、接口开发与配合、免费对接院内新增和更换的应用系统，因政策调整和业务管理模式改变而进行的系统改造等。

(3) 本次所采购设备须接入医院信息系统，我公司免费开放和承担相应的接口费。我公司投标文件中的所有商务要求完全响应。

(4) 所有相关设备信息化建设按甲方要求提供，相关费用由本公司承担。

(5) 我公司保证保修期后的备件供应

(6) 保修期后每年的保修价格及保修内容：

序号	产品名称	每年的保修价格	保修内容
1	单细胞悬液制备仪	21000.00元	享受售后服务承诺内的所有内容
2	台式冷冻离心机	10000.00元	享受售后服务承诺内的所有内容

(7) 保修期后的维修费标准清单：

序号	费用名称	配件型号	数量	价格（元）
1	单细胞悬液制备仪转子	DSC-810-1	1	12000
2	单细胞悬液制备仪电控	DSC-810-2	1	6000
3	单细胞悬液制备仪屏幕	DSC-810-3	1	4000
5	加热套	HJ-400	1	2000
6	上门费	/	1	200
7	工时费	/	1	70
8	高速台式冷冻离心机电控	M1416R-1	1	2000
9	高速台式冷冻离心机门锁	M1416R-2	1	1000
10	高速台式冷冻离心机压缩机	M1416R-3	1	6000
11	高速台式冷冻离心机屏幕	M1416R-4	1	2000
12	高速台式冷冻离心机电机	M1416R-5	1	16000
13	上门费	/	1	200
14	工时费	/	1	70



贵州鹏业国际机电设备招标有限公司

0637-248102032044

中标通知书

贵州智云达贸易有限公司：

根据 贵州医科大学附属医院中西医协同“旗舰”医院建设项目三（2）（二次）（项目编号：0637-248102032044），采购方式为公开招标，经评审委员会的评审推荐，贵公司被确定为本次采购项目下述产品的中标供应商：

产品包号	中标内容	科室	规格型号	制造商	数量	中标单价（元）	中标总价（元）
2	单细胞悬液制备仪	中药房、中药制剂研发中心	DSC-810	深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司	1 台（套）	205000	205000
	台式冷冻离心机		M1416R	深圳市瑞沃德生命科技股份有限公司	1 台（套）	95000	95000
合计（元）							300000

交付期：获取中标通知书后 30 个日历日内完成交货。

交货地点：采购人指定位置。

请按照招标文件及其合同条款要求、投标承诺，在 30 个日历日内与采购单位贵州医科大学附属医院办理签订书面购销合同等相关事宜，合同签订后 10 个日历日内须送一份到我公司进行备案。

贵州鹏业国际机电设备招标有限公司

二〇二五年一月二十日

中标供应商联系人：杭杰誉

中标供应商联系电话：13985521447

报送：贵州医科大学附属医院

