

合 同

合同编号：中原磋商-2022-43

甲方：郑州市中原区互助路小学

乙方：郑州中喆实业有限公司

根据郑州市中原区政府采购中心所签发的成交通知书和磋商文件以及响应文件，经甲乙双方协商，就甲方向乙方采购郑州市中原区互助路小学课桌椅采购项目（以下简称本项目）相关事宜达成一致意见，现签订本合同内容如下：

一、项目概况

- 1.1 项目名称：郑州市中原区互助路小学课桌椅采购项目
- 1.2 项目地点：郑州市中原区互助路小学
- 1.3 项目主要内容：学生课桌椅采购及安装（含运输、安装及相关服务）

二、采购设备明细

2.1 设备清单：甲方采购的设备清单详见本合同附件。

2.2 合同价款：本合同第 2.1 款中全部设备的合同价款共计 1299375.00 元，（大写：壹佰贰拾玖万玖仟叁佰柒拾伍元整），该合同价款中已包含甲方购买的全部设备及所有相关产品价款、运输费用、安装调试费用、培训费用、服务费用、税金及乙方合理利润等一切相关费用。

三、合同价款的支付

合同签订后，支付合同价款的 70%；所有货物送达采购人指定地点，安装调试完毕，人员培训完成，并经验收合格后，支付至合同价款的 100%。

四、交付

4.1 交付时间：乙方须自本合同签订之日起 30 日内向甲方交付本项目全部设备并正常运行。

4.2 交付地点：郑州市中原区互助路小学。

4.3 交付方式：乙方自费将设备送至甲方指定交付地点并完成安装、调试。不可抗力原因造成的中途耽搁，乙方应将有关情况尽快告知甲方。

五、验收具体方案

5.1. 验收

①供货商所供货物产品的设备经安装、调试、正常运行 5 日后，甲方对其进行验收。按照合同招投标的内容，对货物的包装、品牌规格型号、生产厂家、技术参数、数量等进行验收。

②需要培训的设备要提前进行培训，正式验收时使用老师要能进行演示，项目负责人需到场介绍项目情况。

5.2、验收议程

①项目负责人介绍项目情况（包括货物的使用和培训等问题）；

②验收小组查点货物包装、数量、型号，按照合同进行验收参数，查看主要设备使用操作演示和运行状况。

③验收小组提问，要求用户和供应商答疑；

④验收小组讨论，给出验收结论，各方验收代表在验收报告上签字；

⑤验收结束。

六、甲方权利与义务

6.1 甲方负责协调本项目各种工作。

6.2 甲方负责协调各相关部门配合乙方实施本项目。

6.3 甲方应按照本合同约定支付合同款项。

七、乙方权利与义务

7.1 乙方指定代表 王学谦（职务：经理，联系电话：18737155818）处理关于本项目与甲方一切相关的业务事宜，并保证本项目的整个实施过程及时、安全。

7.2 乙方须向甲方提供软件开发、硬件集成、软硬件实施部署等工作计划，并按照甲方确认的计划开展工作。

7.3 乙方须严格按照磋商文件、响应文件要求实施本项目。

7.4 乙方负责项目资料整理、归档工作并向甲方移交项目资料。

7.5 乙方保证按磋商文件、甲方业务需求提供本次项目所需软、硬件产品及维修服务等。

八、培训及售后服务

乙方须按照本合同提供 七年全免费质保服务，提供客户培训，及磋商文件和响应文件中相关要求为甲方提供培训及售后服务。

九、违约责任

9.1 乙方所提供设备及软件的性能、技术标准等不符合磋商文件和响应文件及本合同规定的,甲方有权视具体情况解除本合同,届时,乙方除须退还甲方已付全部合同价款外,并须按照本合同第2.2款约定的合同价款金额30%的标准向甲方支付赔偿金,甲方实际产生的损失超过前述金额的,乙方并须另行赔偿。

9.2 除不可抗力及甲方因素外,乙方未在本合同规定的期限内完交付的,每逾期一日,须按照本合同第2.2款约定的合同价款金额5%的标准向甲方支付逾期违约金;拖延超过一个月时,甲方并有权视具体情况解除本合同,届时,乙方除须退还甲方全部已付合同价款外,并须按照本合同第2.2款约定的合同价款金额30%的标准向甲方支付赔偿金,甲方实际产生的损失超过前述金额的,乙方并须另行赔偿。

9.3 如因乙方设备或软件致使甲方受到第三方追究侵犯其专利权、商标权、著作权或其他知识产权法律责任的,乙方应赔偿由此造成的全部甲方损失(含律师费、诉讼费等);如因此影响甲方正常使用设备的,按本合同9.2款约定处理。

十、合同文件及解释顺序

10.1 组成本合同的文件及解释顺序为:招标文件、中标通知书;本合同及补充条款、响应文件及其附件;标准、规范及有关技术文件。

10.2 合同履行过程中,甲方、乙方有关本项目的洽商、变更等书面协议或文件视为本合同的组成部分。

十一、合同生效及其他

11.1 本合同未尽事宜由甲乙双方另行协商并签订书面补充协议。

11.2 发生争议双方协商解决不成的,由甲方所在地人民法院管辖。

11.3 本合同经双方代表签字并盖章后生效。

11.4 本合同一式玖份,甲方执肆份,乙方执肆份,郑州市中原区采购中心壹份,均具有同等法律效力。

甲方:郑州市中原区互助路小学
地址:郑州市互助路17号

法定代表人:

张燕

乙方:郑州中喆实业有限公司
地址:河南省郑州市中原区航海西路街道工人路23号2号楼1-2层附23号

法定代表人:

王瑞源

签订日期:2022年8月26日

附件：分项报价、参数、售后服务计划等

附件一

分项报价表

序号	货物名称	品牌型号及制造商	数量	单价 (元)	合计 (元)
1	课桌椅 A	海玲金通 068 郑州金通教学设备有限公司	1415 套	297	420255
2	课桌椅 B	海玲金通 088 郑州金通教学设备有限公司	2960 套	297	879120
合计（大写）壹佰贰拾玖万玖仟叁佰柒拾伍元整					1299375

附件二

货物主要技术参数

货物名称	技术参数
课桌椅 A	★1、 桌面尺寸为 550*400mm，基材采用 E1 级高密度板材，四周封边采用全新 PP 工程塑料一次注塑成型，封边无接口，无毛刺，表面平滑。桌面正前方有笔槽，笔槽与注塑封边条一体。靠近使用者侧为斜面向下。 ★2、桌斗尺寸为 450*300*160mm，采用不小于 0.8mm 钢板冲压拉伸成型，桌斗边卷圆，桌斗角为弧形圆角；桌斗底部有一加强筋，桌斗下方设置有一 25*25*1.2mm 的方管作为托斗撑。 3、桌架升降范围 680mm-780mm，桌架采用单立柱套管式升降结构，立柱上节采用 22*47*1.2mm 钢管，立柱下节及地脚管采用 30*60*1.2mm 椭圆形管材。托面配件采用不小于 2mm 厚的钢板冲压折弯成型，托面配件上焊有挂钩。 ★4、书包筐采用$\phi 16*1.0$mm 钢管折弯，与$\phi 5$mm 冷轧钢丝焊接而成，安装于桌架下方。 5、凳面尺寸为 240*340mm，基材采用 E1 级高密度板材，四周封边采用全新 PP 工程塑料一次注塑成型，封边无接口，无毛刺，表面平滑。 6、凳架升降范围为 380-440mm，凳架采用单立柱套管结构，立柱上节采用 22*47*1.2mm 钢管，立柱下节及地脚管采用 30*60*1.2mm 椭圆形管材， 7、脚套及升降节采用全新 PP 工程塑料一次注塑成型，脚套长度不小于 60mm，脚套底有一卡扣式结构，可与地脚管凸点结合，防止脚套脱落。

课桌椅 B

- ★1、桌面尺寸为 600*450mm，基材采用 E1 级高密度板材，四周封边采用全新 PP 工程塑料一次注塑成型，封边无接口，无毛刺，表面平滑。桌面正前方有笔槽，笔槽与注塑封边条一体。靠近使用者侧为斜面向下。
- ★2、桌斗尺寸为 450*300*160mm，采用不小于 0.8mm 钢板冲压拉伸成型，桌斗边卷圆，桌斗角为弧形圆角；桌斗底部有一加强筋，桌斗下方设置有一 25*25*1.2mm 的方管作为托斗撑。
- 3、桌架升降范围 680mm-780mm，桌架采用单立柱套管式升降结构，立柱上节采用 22*47*1.2mm 钢管，立柱下节及地脚管采用 30*60*1.2mm 椭圆形管材。托面配件采用不小于 2mm 厚的钢板冲压折弯成型，托面配件上焊有挂钩。
- ★4、书包筐采用 $\phi 16 \times 1.0$ mm 钢管折弯，与 $\phi 5$ mm 冷轧钢丝焊接而成，安装于桌架下方。
- 5、凳面尺寸为 240*340mm，基材采用 E1 级高密度板材，四周封边采用全新 PP 工程塑料一次注塑成型，封边无接口，无毛刺，表面平滑。
- 6、凳架升降范围为 380-440mm，凳架采用单立柱套管结构，立柱上节采用 22*47*1.2mm 钢管，立柱下节及地脚管采用 30*60*1.2mm 椭圆形管材，
- 7、脚套及升降节采用全新 PP 工程塑料一次注塑成型，脚套长度不小于 60mm，脚套底有一卡扣式结构，可与地脚管凸点结合，防止脚套脱落。

附件三

售后服务计划书

1、（一）售后服务承诺内容

1、承诺书

我公司承诺：

1、我公司针对所投产品提供七年全免费的质保期和终身免维修费的尊贵服务，质保期外维修只收取成本费用；本次投标货物到达交货地点后，如出现质量问题，我公司在3日内无条件更换，由此而产生的费用由我公司承担。

2.为客户无偿提供技术服务；

3.完善售前、售中、售后服务网，建立专业的售后服务队伍，排除用户在使用产品过程中遇到技术难题时或其他问题时的后顾之忧；

4.我公司接到用户质量问题反馈时，如有需要承诺省内二十四小时、省外市场七十二小时内派专业技术人员到现场进行处理，且直到用户满意为止；

5.产品保质期内（运行条件符合产品标准或合同规定的条件），实行包修，包换，随时提供各项备品、备件；

6.服务热线：每周七天均为客户解决各类疑难问题。

7.监督电话：每天二十四小时接受客户投诉。

特此承诺！

供应商（公章）：郑州中喆实业有限公司

日期：2022年8月24日



2、售后详细的技术培训方案

2.1 总体说明

我公司提供有关系统构成、基本原理、安装、运行、和维护的课堂培训和操作培训，并将相关资料完整地制作资料。培训在采购人指定市局、县局进行，提供的培训专家不少于 2 人，培训每个单位为 2-3 天。培训使用中文普通话。我公司将注明本技术文件各章节内提到的具体培训要求。

2.2 培训课程

我公司在系统的硬件和软件以及其他方面为采购人技术人员以市、县为单位开设包括系统构成、基本原理、安装、运行以及维护等方面的培训课程，使他们得到能够掌握系统的运行、检查、维修、维护工作。

硬件培训：我公司以市或县为单位（根据采购方要求），组织现场面对面培训，能保证传授系统结构、设计原理、设备界面、现场安装、测试、维护、故障诊断和故障定位等方面的足够技术内容。培训采取课堂讲解和操作训练相结合的方法，并提供一个正在运行的相似的系统进行现场考察。

2.3 培训人员

参加所有培训课程的人员是有经验、有能力的项目工程师，他们能接受培训的内容。所有的培训课程和示范均由有能力的人员亲自进行，培训人员录音材料仅能用于培训采购人内部操作此系统的人员。

2.4 培训资料和手册

我公司编制和提供本技术文件中描述的培训工作所需的所有培训手册。我公司根据参加各项培训课程人员的数目，向每一个参加人员提供全部有关的培训手册。培训课程使用供货商提供的有关文件，并且在各培训班开始之前完成有关文件认可后的最终稿。除采购人另有认可外，最终文件于开始培训 15 个工作日之前提交采购人确认。我公司提交包括所有培训手册的完整的电子文件。我公司提供培训所需的所有消耗品、测试设备和任何其他材料。

2.5 方案说明

作为平台建设的一个重要组成部分，对所有相关人员全面、细致的培训不可或缺。我公司将在项目实施的不同阶段完成对所有硬件产品、软件产品等在内的全部培训。培训要解决管理、使用、维护等人员使用要求，以最终达到相关管理人员和使用人员能够运行、检查、维修、维护系统。

（1）培训组织保障

我公司为确保平台的顺利建设，将建立专门的技术培训组，配备专业技术人员，为该项目提供技术培训。

技术培训组组员对该项目实施组组长负责，实施组组长对实施项目负责人负责，实施项目负责人对联合领导组负责。管理方式采取垂直管理和统一管理方式，以确保工程的顺利实施。

技术培训组负责系统实施完成后，对相关人员进行系统管理、应用管理维护和使用等方面的培训工作。

我公司拥有一支受到过良好教育，具体丰富经验的技术培训队伍，我们将与贵方密切合作，为平台建设提供全面的技术培训，以最终达到相关管理人员和使用人员对系统的运行、检查、维修、维护等目的。

(2) 培训理念

拥有一支技术过硬的用户操作和维护、管理队伍，是保证系统正常稳定运行的重要保障。我公司提供的培训形成了一系列针对政府机构的客户化培训方案。方案针对平台建设中用户的需求，适应了信息化时代的特点

(3) 目的性

着眼于可以使用户逐步熟练使用系统，掌握系统管理的基础知识和管理方法。

(4) 实效性

项目自始至终，我们都通过与客户组成共同的工作小组来完成培训方案的设计，从而保证方案为客户各层面管理层所接受，并得到有效实施。

(5) 培训服务流程

培训解决方案设计及可行性研究

依据培训需求分析结论，我们将与工作人员一起工作来确定如何定制客户化培训方案，并进行可行性研究。全过程包括：培训需求报告、提出设计解决方案、进行可行性研究、确定改进方案。

(6) 培训计划制定

如果我们决定使用培训这种改进方法，为确保所学的知识技能符合平台相关单位业务的需要，我们将和用户共同确定：培训计划目标、结果衡量方法、培训课程框架开发。

(7) 培训方案制定

我们将在客户的参与下完成：课件定制、培训档案建立、确认符合客户需求的培训师、进行以上设计方案的评估和调整，确保符合用户的需求。

(8) 实施培训方案

我们提供多种多样的学习模式，旨在帮助学员掌握培训中掌握的知识和技能，并将这些信息运用于他们的日常工作中。

(9) 成果评估与持续改进

为了让您真正吸收学习内容，我们帮助客户发展现实的行动计划和持续的学习体验。以此方式来培养动力，实现持续改进。我们还将向管理层提交相关报告，一起计划将来的学习或培训方案。

(10) 培训目的

在项目实施过程中，本着全面共享知识与经验的宗旨，除贯穿实施全过程的用户传帮带外，还会针对工程中的项目实施内容提出一整套系统的培训方案，以达到如下目的：

- 1、系统管人员掌握系统故障后的恢复方法；
- 2、掌握安全配置、性能以及维护；
- 3、具有熟练查阅各种技术文件及维护手册的能力；

(11) 培训方式和地点

我们将组织专业化技术服务和培训队伍，做好本项目应用推广的工作。根据本工程的特点，安排足够的培训时间，采取多阶段、全方位、全人员的多层培训体系，使业务人员能熟练使用系统。培训分为集中培训、现场培训。

1) 现场培训：

在项目实施过程中，我公司工程师在现场对用户进行设备安装调试的讲解，面对实际设备实践技能培训，并且保证做到有问必答，学会为止。

整套设备安装、调试完成后，我公司还会安排对相关人员进行一次现场培训，讲授说明各种设备的安装、保养和应该注意的事项，使相关人员能够尽快地熟悉设备的性能。

2) 集中培训：

由我公司和用户就双方商定的课程内容统一安排时间和地点。我们将在培训现场搭建系统运行环境，实地演示系统的安装、配置、使用以及维护等工作，另外还采用理论与实践相结合的方式对系统使用人员进行培训。

培训时间

培训时间安排在项目的实施过程中，我们会与用户协商，其中对系统维护人员的集中培训将安排在系统调试运行前完成。

培训课程

我公司负责完成对所有硬件产品、软件等在内的全部培训。

培训教师

对于所有培训，我们将派出具有相应专业的实际工作和研发经验的科研人员进行培训。

系统培训组负责制定培训计划，培训计划通过平台建设项目审核后，策划、组织现场安装调试培训和集中技术培训课程，完成对所有相关人员的培训计划。通过各项培训工作和交流活动，除达到所有相关人员的操作使用要求外，最主要的是使相关人员能够全面的了解和掌握系统的设计思路、实现方式、操作方法等内容，以最终达到用户各级人员对系统使用、维护和运行的要求。

培训教材：根据平台建设的需要，我公司定制了合理的培训课程和与课程配套的培训教程、课件。

培训考核

根据培训的不同内容及该内容所需达到的目标，我公司制定合理的考核方式，以检验培训的最终效果。培训结束时，我公司将对学员做出评价，并直接通知用户相关部门。



3、质量保障服务

3.1 质量保证措施

质量体系保证：本公司始终坚持**质量第一，用户至上**的原则，建立完善了质量管理体系和质量监控保证体系，目前已通过 ISO9001 的认证。公司在经营管理中以 ISO 质量管理体系为指南，并贯彻落实到产品的研发、生产、销售、售后服务等各环节。

原材料及配件的质量保证：公司所用钢板均为国内优质钢板，以保证产品的钢性度和平整度。各种零部件（链条、齿轮、扣手、玻璃、锁具等）也均采用国内知名品牌，以提高产品整体质量性能。

加工工艺的质量保证：各道工序的加工，公司都采用国内最先进的机械加工设备，保证了零部件的精确性，同时公司还开置了大量的模具和工装机具，来保证每道工序的精密度。

生产现场管理的质量保证：生产现场实行 5S 管理，完全按 ISO 质量管理体系要求执行。原材料、半成品、成品的摆放规定，原材料的领用规定，半成品的交接制度，工人工作时的严谨认真，生产现场的清洁有序等等，这些措施有效保证了产品质量。

强大研发实力的质量保证：公司设立技术科，高薪聘请技术人员组建强大的科研队伍，不断对产品进行完善优化，并获得了多项国家专利。

表面处理的质量保证：为保证产品的表面处理质量，公司投巨资购进了国内最先进的全自动喷涂流水线，使涂装后的产品表面光滑均匀、色泽鲜艳。

售后服务上的保证：公司的销售服务网络遍布全国各地，售后服务实力强大，并严格履行合同的相关承诺，确保服务全面、彻底、快捷、有效。

3.2 质量保证承诺

我公司承诺：

如产品质量在质量保质期出现问题，本厂负责保修、包换，质保期满后，本厂对易损部件优先、优惠，以成本价供应，并提供终身服务。本厂所提供的主体设备均保证使用寿命，并严格按照标准生产制造。因产品质量问题造成损失，本公司负责赔偿。

一、质量目标

- 1.开拓新产品，不断满足客户需求；
- 2.严格执行产品标准，并建立相关新标准。创建国际品牌；
- 3.推行全面质量管理，确信产品出厂合格率 100%；
- 4.实现质量承诺，让客户放心和满意，力求客户满意度达 99%以上；

二、项目完成交付保障

组织保证：有参与过公司大型类似项目的专业项目小组负责，以保障计划的落实和正常实施；必要时生产过程全天 24 小时不停。

生产能力：由于企业拥有充足具有良好技术素质的一线工人和较强的技术生产装备力量，因而为及时能供货提供了有力的保证。可确保约定日期内按质、按量完成本项目的生产安装任务。

违约责任：如不能按期交货，向需方赔偿合同款总额 2% 的违约金。

三、生产施工组织管理措施

1、生产施工组织：

①以公司领导为管理层，以项目部为核心层，对本工程的全面质量管理、安全生产管理、工期进度管理、文明施工等各项管理工作进行全面控制。

②公司决定在施工现场成立项目指挥部，配备专门的管理力量，由专职工程师、质检员、安全员等派驻工地，按标准化施工。

2、管理措施：

①在生产施工组织上实行“项目法”施工，项目经理代表企业法人对有调度、分配、奖罚等权限。对工程质量、进度、安全生产、文明施工等实行全面管理。

②认真学习先进经验，组织科学施工，运用系统工程和统筹法原理，实行计划网络管理，同时加强各方协调，确保各个环节顺利运转，提前做好一切准备。

选派具有快速施工经验、善创优良、文明施工的管理队伍进行现场管理；选派善打硬仗，能创面优良且技术的政治素质双优的施工班组进行施工。

进一步深化和完善以工程质量、施工进度、安全生产为主要指标的内部承包责任制，真正做到工程质量和施工进度同每个施工人员的利益相联系，使每个施工人员真正认识到质量是企业的生命，安全是职工的生命。

实行全面质量管理，积极开展“QC”活动，提高保证工程质量。严格把好原材料、成品、半成品的质量检验关，做到不符合质量要求的坚决不用。

四、产品质量承诺

- 1.严格遵守合同中所规定的质量标准，并按合同条款认真履行；
- 2.我公司所提供的产品，质量严格执行相关标准，保质期内有问题产品，无偿包退换；合格产品，在正常工况条件下产品使用寿命包拾壹年。产品终身修（过保质期后，仅收取配件成本）。
- 3.所用产品均实行标牌、合格证随行制；
- 4.建立专业的销售服务人员，随时为用户提供专业的技术咨询、专业的售后保障；
- 5.产品或配件在安装、调试过程中，一旦出现问题本着先处理问题再分清责任，以一切满足客户需要为原则；

3.3 质量、安全管理体系

（1）我公司通过了ISO9001国际质量体系认证，按照ISO9001国际质量管理标准建立了产品质量保证体系并不断完善企业的各项质量管理工作。

（2）我公司以产品达到世界先进水平为质量目标，以追求产品的精美和用户的信赖为质量宗旨，围绕产品实物质量的稳定提高开展质量管理工作。

（3）组织机构设置与人员配置

1) 我公司设有专职质量管理机构即质检部，配专制管理干部，负责质量活动策划、质量计划编制，组织、协调各部门实施质量计划，落实质量目标。

2) 质检部配专职检验员，其中工程技术人员负责产品质量检验工作。

3) 由副总经理担任质量体系管理者代表，专职负责质量工作。

（4）我公司在质量管理体系运行过程中，注重技术设计控制、生产过程控制；强化采购管理控制与不合格品管理控制，坚持事前预防、事后纠正及人员培训工作，不断完善和提高产品的售后服务工作。其程序文件经内审和管理评审，证明体系运行有效。

（5）公司全体员工严格按照质量体系文件和岗位职责规范自己的工作。制造工序严格按图纸、工艺和技术要求施工。质检部门强化生产过程检验力度、杜绝了在生产工序上的错、漏检现象的发生。

（6）公司对原材料和螺栓等标准件的供货方进行严格筛选，确保使用合格的、高品质的材料。

(7) 质量保证措施

- 1) 按照ISO9001程序文件规范全部工序和员工的工作，强化工序检验力度，杜绝工序错、漏检现象的发生；
- 2) 按照采购控制程序对外购产品逐件检验，做好检验记录，杜绝不合格品流入生产现场；
- 3) 总装完成后逐步进行试验，做好检验记录；
- 4) 出厂试验完成后，邀请需方派员按国家标准、图纸及技术协议对产品进行检验监造，确保提供令用户满意的产品。

(8) 产品的质量保证措施

- 1) 我公司将严格按照用户所提供图纸中产品的型号、规格、数量进行采购，在合同执行过程中对实际有错误产品，我们首先以书面的形式通知用户，并经用户确认后按修订方案实施。
- 2) 所有的零件均从合格供方中选出知名度高、信誉好的生产厂家进行直接采购，确保用户买得放心，用的满意。
- 3) 我公司将严格按照检验、试验计划和相关的检验、试验文件的要求，进行全部的最终检验和试验，并提供产品合格后的出厂试验报告及合格证。

(9) 设备运输、安装及验收中出现质量问题的处理措施

- 1) 我公司对出厂的设备在运输过程中进行投保，确保设备准时顺利到达用户现场。
- 2) 产品运输过程中出现的一切问题及损失，由我公司承担。
- 3) 产品开始安装时，我公司将派专业的技术服务人员前往用户现场，对出现的安装问题立即进行处理，确保安装、调试顺利进行。
- 4) 产品安装过程中，因我公司产品质量出现的问题，我公司将无偿维修或更换，其费用由我公司承担。
- 5) 产品验收过程中，因我公司产品质量出现的问题，我公司将无偿更换器件或设备，其费用由我公司承担。

(10) 检测标准

- 1) 依据产品的相关标准，我公司制定设备的检测标准及设备技术条件的检测标准，有效地保证了产品技术性能全面满足质量标准的要求。
- 2) 在产品的出厂检验即最终检验中，我公司质量检验部门将严格依据这一标准进行检测，从而全面地保证了产品的质量。

(11) 检测手段

- 1) 我公司严格执行ISO9001质量保证体系的程序，严格控制所有的生产资料，包括原材料、外协外购件的入库检验工作，控制所有中间工序的加工质量，每道工序的半成品必须经过检验合格后方可转入下道工序。

2) 产品的过程检验及最终出厂检验严格执行员工自检、互检后, 由专职检验员进行产品最终检验的制度, 所有项目验证合格后, 填写产品出厂试验报告, 发放产品合格证书, 方可允许产品出厂。

(12) 在产品制造过程中, 我们热诚欢迎贵方随时莅临我公司进行工厂监造或工厂检验, 以验证我公司在产品质量方面所做出的承诺。

(13) 需方有权在设备发运前的任何时间访问我公司, 对合同执行情况、产品制造过程及产品出厂检验进行监造及监督。



3.4 质量、安全保障措施

3.4.1 提供合格的产品

(1) 我方保证所供货物是全新的、未使用过的、用一流的工艺生产的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。我方保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具有满意的性能。在货物最终验收后质量保证期内，我方对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

(2) 根据有关部门检验结果或者在质量保证期内，如果货物的数量，质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，贵方可尽快以书面形式向我方提出本保证下的索赔。

(3) 我方按照贵方提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向贵方提供满足本合同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方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

3.4.2 不合格产品的处理

(1) 贵方在交货地点有权随时抽检我方交货产品的质量，如发现质量不符合本合同规定，贵方有权拒收货物、拒付合同价款，并追究由此造成的经济损失。

(2) 我方供应货物的质量指标不符合合同规定的质量标准，我方自行处理并承担由此所发生的全部费用。给贵方造成损失的，我方给予赔偿。

(3) 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，我方予以无偿更换。

3.4.3 检验、试验

(1) 我公司按照质量体系的要求，从货物入库到货物的出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关，为了保障交货质量。进入的物资入库前检验员首先要验证货物有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属合格的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观、色泽进行检验并根据实测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。

(2) 我方承诺供应的所有合同货物是全新，未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。贵方有权对合同货物进行抽检，我方积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。

(3) 抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换时，修理和更换两种措施的使用次数限制为1次，经修理、更换后仍然检测不合格的，我方采取相关处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后，我方在原有的质保期基础上顺延质保年限。

3.4.4 包装、运输

(1) 我方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,满足长途运输、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。我方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、防冻、防盗的保护措施,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。

(2) 合同货物包装前,我方应负责按部套进行检查清理,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贵方带来损失,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贵方指定的卸货地点。

(3) 我方认真执行产品贮存、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,我方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。我方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。

(4) 如果我方未提出明确要求或贵方按我方要求进行仓储保管,合同货物在保管期间发生损坏的,我方承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。

(5) 若因我方车辆限制或调配原因无法运输而由贵方车辆承运部分,则我方按市场价格向贵方支付运输费用。

(6) 我方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、灭失风险由我方承担。我方应负责及时自费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、修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。

(7) 我方交付的所有合同货物经我方检验较好的产品方能进行包装,满足长途运输、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。我方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、防冻、防盗的保护措施,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。保证在正常装卸运输条件下安全无损。

(8) 产品包装好后,注意产品编号或名称、规格和数量的标记。将货物产品顺序放置箱内,围空隙必须用富有弹性软的填料塞紧,保产品在箱内不松动。塞空的填实不允许用带色的易染物填料货物装箱需轻拿、轻放决不允许产品在入箱时出现碰撞包装好后的货物必须打上“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以及品种、规格、块数等标志

(9) 我公司安排专职专人负责贵方的货物，负责送货上门服务。我方送货人员根据贵方的货物情况，根据货物的价值，需办理保险的我方承担保险的相关费用。货物到达地点后，第一时间通知收货人带有效证件进行交货手续。

3.4.5 交货

合同履行期限：自合同签订之日起 30 日历天。

交货地点：郑州市中原区互助路小学。

质量要求：达到国家行业合格标准。

验收标准：符合国家行业合格标准。

3.4.6 产品质量承诺

1、严格按照招标文件要求，提供符合设计标准、质量合格的产品。

2、严格检查和控制原材料的进厂质量。保证所供材料加工工艺完善、检测手段完备。

产品决不带缺陷出厂。

3、对提供的产品，质量、材料性能、技术接口、服务等方面问题负全部责任。按合同规定的关键部件必须符合有关资质的要求。

4、对材料供应过程中出现的质量缺陷及时向贵方通报，不隐瞒。若材料缺陷超过合同规定的标准，我方无条件更换。在安装和试运过程中，材料出现质量问题，先处理问题，再分清责任，一切以满足贵方需要为准则。

5、为所供的材料在供应、运输、装卸过程中投保，一旦发生意外，我方将按贵方要求对所供材料尽快进行免费更换、修理，直到贵方满意为止。

6、在开箱过程中如发现数量与合同数量不符，我方负责尽快免费补齐。在材料的安装、调试过程中以及今后在材料运行中发现的质量问题，如属我方原因，我方将承担责任，赔偿需方所受到的直接经济损失。

4、供货、安装、调试、试运行进度计划

(一) 运输方案

根据货物的运输特点，制定运输规定以保证成品质量。

- 1) 运输过程中应指定责任人，负责产品交付过程中的货物质量；
- 2) 在运输过程中保护好包装箱及其标识，防止产品在运输中损坏，确保产品安全地发送到目的地；
- 3) 根据产品的运输特点，对于运输及运输工人，进行必要的培训，以具备成品运输的要领，并作为产品防护的重要手段。

(二) 安装程序

我司投标货物运达招标人指定地点以后，招标人相关负责人即可对我公司产品外观及数量进行首轮严格查验，我公司将会安排项目负责人协同验收。初步验收合格后，我方经组织该项目的技术负责人进行安装调试，过程严格按照采购合同规定的各项要求执行。

(三) 调试程序

待设备安装调试完毕后，首先经过本工程项目经理组织实施组，安装组的全体负责人进行自检合格后，再接受客户的现场全面验收。整个工程验收合格后，由我公司出具竣工验收报告及顾客满意度调查表给贵所相关负责部门签收，盖章确认，以便进入到后一轮的售后服务程序。

(四) 项目验收方案

货物进场后由项目技术负责人及与采购方相关人员进行货物验收。

- 1) 按工程量清单和采购合同的规定,核验货物的规格、型号、数量等；
- 2) 按供货商提供的货物资料核对产品的技术性能、外观尺寸、外包装与质量证明文件的相符性、产品的日期、强度、环保性能等。
- 3) 经现场检验,无质量问题,货物符合工程量清单要求、国家及地方标准规定、采购合同的要求,技术负责人签字验收。

阶段划分	工作内容	执行方式
验收准备阶段	1、对设备进行检查	我方自行执行
	2、对车辆进行检查	我方自行执行
	3、确认验收各设备的验收顺序	我方与用户协商
	4、确认设备操作人员	我方与用户协商
	5、确认各设备验收时间节点	我方与用户协商
	6、确认车辆的进站计划	我方与用户协商
计划阶段	1、根据准备阶段的具体情况向用户提交验收计划书	我方自行执行

	2、用户批准计划书后确定验收具体时间	我方与用户协商
验收阶段	1、对设备进行运行验收	我方与用户共同执行
	2、对设备和相关产品进行配套、作业验收	
	3、对需要提供的技术资料及文件进行验收	
	4、对设备及产品的专用工具及设备、备件进行验收	
	5、对人员培训状况进行验收	我方与用户共同执行

我方所提供的货物达到我公司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。

由于配送运输独有的特点，合理规划配送路线对配送成本的影响要比一般运输大得多，所以我在全面计划的基础上，制定高效的运输路线，选择合理的运输方式和运输工具，灵活掌握客户产品销售动态，做到未雨绸缪。

充分了解物流市场动态，做到信息及时反馈，发现问题第一时间上报解决，避免多次运输，降低残次率。

对于重点客户重点对待，及时掌握客户需求，服务质量更优，增强顾客对企业服务的印象。

合理利用公司所有运力资源，把握市场动态，公司内部信息沟通协调及时有效。

通过采用先进的物流信息系统构造一个现代化的管理平台，改进配送调度、进行动态管理，真正把物流、资金流、信息流集成到一起。

快速解决问题。当发生服务失误时，企业作出反应越快，服务补救效果会越好。服务人员必须在失误发生的同时迅速解决，避免服务失误扩大并升级。

灵活性

淡旺季车辆及人员的配备合理性

根据对客户产品属性的了解，在相应的淡旺季节合理配备运作人员，

要求充分了解市场，把客户的产品当成自己的产品去经营。

根据传统节假日合理安排配送流程，充分考虑客户需求，根据客户实际需求提前增加或减少，最大程度的节约成本，提高服务质量。

配送前期的准备工作

1、根据合同约定，确定配送计划,节点具体到天；确定配送时间；确定各地方收货人员及联系方式，联系人不少于2人；确定交货方式，数量以采购方要求为准。

2、制定配送计划：包括具体配送时间，货物信息，车辆信息，具体到货时间等；部门主管审核。

3、制定场地使用计划：包括场地平面图，车辆的进出方向，卸货地点，货物堆放区域划定；给采购方提供必要的技术服务和指导。

4、根据配送计划，制定使用车辆计划：包括要使多少辆车，车辆信息，车辆具体到场时间，司机姓名，联系方式；以及备用车辆信息等。

5、制定装车计划及装车顺序。

6、配送前最后和采购方电话确认，确定合理的配送进入时间，以便更好的协调卸车人员，场地，相关设备等；及时、高效的完成货物的交接。

制定详细调试计划

(1) 合同签订以后，贵方派人员与我方将共同对产品的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划。

(2) 包括：调试手册；调试进度安排；调试方法；调试工具的准备；调试环境的准备；对影响系统实施的关键工序、关键设备进行分析，提出相应的解决措施；技术参数手册、培训手册和安装手册。

(3) 同时负责培训调试的技术人员。

现场环境调查及现场勘察

为确保各实施小组到达现场后能够尽快开展工作，保证项目顺利进行，我们将提前向客户公司提交主要设备的具体环境要求，在客户公司的积极配合下，确保在现场工作开始前完成场地环境准备工作。安装环境调查由实施小组负责。

现场安装调试

(1) 设备到达安装现场后，由我公司技术人员和客户共同清点完毕后，实施小组将开始设备安装调试工作。

(2) 包括项目经理在内的多名技术人员参加实施，他们负责现场主要设备、辅助设备的安装和调试，完成后同时填写设备调试报告。

(3) 我们在设备调试的同时，将对使用公司的设备操作和维护人员进行现场培训，同时为每个设备提供一套完整的技术资料。

到货验收

在合同设备到达客户指定的地点后，客户与我公司代表将共同验货，依合同要求对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收，当出现损坏、数量不全或产品不对等问题时，我公司将负责解决；同时按技术部分要求对其产品的性能和配置进行测试检查，并做出测试方案和测试报告，保证所有硬件设备在标书中所规定的地点和环境下，实现正常运行，并达到合同要求的性能和产品技术规格中的性能。我公司将同时提供设备相关证明文件，保证是原厂全新产品。

供货及服务拟投入的人员

序号	拟派岗位	人数	工作内容
1	跟单人员	2	以客户订单为依据，跟踪产品，跟踪服务运作流向
2	配货司机	3	完成货物的运输配送
3	仓库主管	1	检查货物数量、质量是否符合要求，整理、清点、装车货物
4	仓库人员	4	整理、清点、装车货物
5	财务	2	核对货物数量，开具发票
合计		12 人	

跟单人员

1. 对客户所下订单的数量及质量进行相关的监督！
2. 跟单是客户及生产现场两者之间的重要桥梁及纽带，主要是能够及时地将客户的意见或投诉反馈到生产车间。

3. 确保客户的交货期之余，对生产进度的跟进！

跟单员是指在企业运作过程中，以客户订单为依据，跟踪产品，跟踪服务运作流向的专职人员。（不能兼职和替代）所有围绕着订单去工作，对出货交期负责的人，都是跟单员。

跟单员的工作性质—跟单员是业务员的工作不仅仅是被动的接受订单，而是要主动的进行业务开拓，对准客户实施推销跟进，以达成订单为目标，既进行业务跟单。因此，跟单员要：

- （1）寻找客户：通过各种途径寻找新客户，跟踪老客户。
- （2）设定目标：主要客户和待开发的客户。我们的工作着重点及分配的工作时间。
- （3）传播信息：将企业产品的信息传播出去。
- （4）推销产品：主动与客户接洽，展示产品，为获取订单为目的。
- （5）提供服务：产品的售后服务，及对客户的服务。
- （6）收集信息：收集市场信息，进行市场考察。
- （7）分配产品：产品短缺时先分配给主要客户。

跟单员是业务助理；跟单员在许多时候扮演业务经理助理的角色，他们协助业务经理接待、管理、跟进客户，因此跟单员要：

- （1） 函电的回复。
- （2） 计算报价单。
- （3） 验签订单。
- （4） 填对帐表。
- （5） 目录，样品的寄送与登记。

- (6) 客户档案的管理。
- (7) 客户来访接待。
- (8) 主管交办事项的处理。
- (9) 与相关部门的业务联系。

跟单员是协调员：跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪，即进行生产跟踪。跟踪的要点是生产进度、货物报关、装运等。因此在小企业中，跟单员身兼数职，既是内勤员、生产计划员，又是物控员，还可能是采购员。在大企业，则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货、跟踪出货。

跟单员的工作特点—跟单员的工作几乎涉及的企业的每一个环节，从销售、生产、物料、财务、人事到总务都会有跟单员的身影出现。特点是：复杂的，全方位的。

1. 责任大。跟单员的工作是建立在订单与客户上的，因为订单是企业的生命，客户是企业的上帝，失去订单与客户将危及到企业的生存。做好订单与客户的工作责任重大。

2. 沟通和协调：跟单员工作涉及各部门。跟单员与客户和计划部门、生产部门等许多部门的工作是一种沟通与协调。都是在完成订单的前提下而进行的与人沟通的工作。沟通、协调能力特别重要。

3. 做好客户的参谋：跟单员掌握着大量的客户资料，对他们的需求比较熟悉。同时也了解工厂的生产情况，因此对客户的订单可以提出意见，以利于客户的订货。

4. 工作节奏多变，快速：面对的客户来自五湖四海，他们的工作方式、作息时间、工作节奏各不相同，因此跟单员的工作节奏应是多变的。另外客户的需求是多样的，有时客户的订单是小批量的，但却要及时出货。这就要求外面跟单员的工作效率是快速的。

5. 工作是综合性的：跟单员工作涉及企业所有部门，因此决定了其工作的综合性。对外执行的是销售人员的职责。对内执行的是生产管理协调。所以跟单员应熟悉进出口贸易的事务和工厂生产运作流程。

跟单员的素质要求—跟单员的工作性质与特点决定了其从业的素质要求：

- (1) 分析能力。分析出客户的特点及产品的价格构成，以利于报价。
- (2) 预测能力。能预测出客户的需求，企业的生产能力及物料的供应情况，便于接单、生产及交货的安排。
- (3) 表达能力。善于用文字和语言与客户沟通。
- (4) 专业知识。对所跟单的产品要熟悉。了解产品的原材料特点、来源及成分。知道产品的特点、款式、质量。便于和客户及生产人员的沟通。
- (5) 与人共事的能力。与各部门的人员打成一片，使其自觉完成客户订单。
- (6) 人际关系处理的能力。处理好与客户和上级、同事以及外单位人员的关系。通过他们来完成自己想要做的事。

(7) 法律知识。了解合同法、票据法、经济法等与跟单工作有关的法律知识。做到知法、守法、懂法、用法。

配货司机

- 1、遵守公司各项规章制度及《员工行为准则》，工作积极主动，服从管理；
- 2、遵守交通规则，安全、文明驾驶，爱岗敬业，精神饱满；
- 3、勤于车辆水、油、轮、灯等状况的日常保养，保证车况正常。车况出现异常情况时须及时、如实上报相关领导进行决策处理；
- 4、保证车内货品堆码正确，检查外箱是否完整，避免以重压轻，以大压小，确保产品与车辆的途中安全；
- 5、出车前认真核对车内货品件数并填写《出车记录表》，经发货员确认后出车；
- 6、按合理行车路线谨慎行驶，中途遇到突发问题延误送货时，及时向上级反馈信息，且不能无中生有，夸大问题；不得私自载货载客，公车私用或消极怠工；
- 7、到目的地后，督促并积极协助客户装卸货物且态度友好，服务到位。
- 8、手机须24小时保持开机畅通状态，对公司领导或管理人员的电话呼叫，应及时接听或回复；
- 9、与发货员协同作业，完成当日发货产品的打包、运送、装卸工作，操作过程应小心轻放，不得乱丢重摔，避免人为损坏产品现象发生；
- 10、发货时需预支费用时，按公司相关规定流程办理，剩余款在回公司后须及时清算，不得公款私用。其他公务出车涉及到费用报销时，须提供有效票据凭证，不得贪图私利、弄虚作假；
- 11、配合采购部做好物资采购工作。妥善保管、整理好相关单据凭证，每天上班后上交至相关部门；

12、及时完成上级领导临派的其他相关工作，主动收集物流部相关信息并及时上报。

仓库主管

1. 负责仓库整体日常工作的安排。
2. 仓库的工作筹划与进度控制，合理调配人力资源，对仓库现场各个工作的监控。
3. 与公司其他各部门的沟通与协调
4. 现场管理的督导，6S推行情况，目视化管理的执行情况。
5. 与相关部门确定工作接口和业务交接标准。
6. 对下属员工进行业务技能的培训及考核，提高员工的素质和工作效率。
7. 库房工作流程的完善，对每日的出入库工作进行审查和复核。
8. 库房账目的规范化管理，做到账物相符。
9. 审订和修改仓库的工作流程和管理制度。
10. 每月盘点工作的具体安排及协调事项。

仓管员

1. 服从领导，遵守各项规章制度。
2. 负责仓库的日常管理工作。
3. 根据实际工作过程中的情况，积极提出经营和管理的合理化建议。
4. 货物进仓入库，仓库的筹划与正确的摆放。
5. 仓库的安全工作和货物的保管消防工作。
6. 每日货物明细账目的登记。
7. 盘点工作的具体执行情况。
8. 库房各类单据的正确处理、开制、确认与交接的工作。
9. 每日货物的发货问题。
10. 按照库房6S管理要求，进行每日库房的整理工作。

财务

- (1) 每天发生的收支业务及时记账、核对，做到日清月结，保证账实相符；
- (2) 按照财务制度要求，进行各种款项的报销支付工作；各项费用支票的开据工作。
- (3) 银行的收取回单，各项收入支票的存入；
- (4) 及时登记现金及银行日记账，各项收付转凭证及时制单并及时录入系统；
- (5) 随时网银汇款工作；
- (6) 每月工资审核发放工作，每月销售收入对账；
- (7) 账外各项业务的现金收付、汇款，每月底汇总后转交关欣；

5、运输协调方案

(1) 配送计划制定后, 需要进一步组织落实、完成配送任务。

(2) 首先, 应做好准备工作。配送计划确定后, 将到货时间、到货规格、数量以及车辆型号通知采购单位做好接车准备; 同时向各职能部门, 如仓储、分货包装、运输及财务等部门下达配送任务, 各部门做好配送准备。

(2) 然后, 组织配送发运。理货部门按要求将所需的产品进行配货, 然后进行适当的包装并详细标明采购单位、地址、送达时间以及货物明细。按计划将采购单位所需的货物组合、装车, 运输部门按指定的路线运送至采购单位收货地址, 完成配送工作。

(3) 货物从采购包装到运送到采购单位指定地点最长时限不超过一天, 采购单位需提前二日告知我公司需采购的货物清单, 我公司按照双方约定时间按时送达指定地点, 如我方不能按时交付货物时, 采购单位可向我方要求相应的违约金 (具体双方协商决定)。如果采购单位有退货、调货的要求, 则应将退调商品随车带回, 并完成有关单证手续。

5.1 针对本项目运输的解决方案

(1) 货物入库

1) 公司物流配送部门根据客户的采购订单做相应的受理。

2) 按合同约定内容进行货物受理并根据货物分配的库区库位打印入库单, 做好库存记录。

3) 在货物正式入库前进行货物验收, 主要是对要入库的货物进行核对处理, 包装检查, 根据货物属性合理装卸, 并对所入库货物进行统一编号 (包括批号、入库日期等)。

4) 进行库位分配, 主要是对事先没有预分配的货物进行库位安排处理, 并产生货物库位清单。

5) 主要是对货物在仓库中的一些动态变化信息的统计查询等工作。

6) 对货物在仓库中, 公司还将进行批号管理、盘存处理、内驳处理和库存的优化等工作, 做到有效的管理仓库。

(2) 运输配送

1) 我公司员工检验后, 迅速将其拉入指定仓库贮藏, 在由我公司具体负责配送的配送主管检验合格后才送往客户指定地点;

2) 物流配送中心根据客户的发货指令视库存情况做相应的配送处理, 生成出货订单。

3) 根据配送计划由调度员进行合理的车辆、人员安排, 作出相应的出库处理。

4) 由专人负责货物的调配处理, 更高效的利用公司资源。



- 5) 根据系统的安排结果按实际情况进行人工调整。
- 6) 在安排好后, 系统将根据货物所放地点情况按公司自己设定的优化原则打印出拣货清单。
- 7) 提货车辆凭提货清单到仓库提货, 仓库那头做相应的出库处理。
- 8) 根据货物属性合理装载, 重下轻上, 保证货物安全, 装车完毕后, 根据所送客户打印出相应的送货单。推进配送中心的配车计划与车辆调度计算机管理软件的使用, 缩短配车计划编制时间, 合理地安排配送区域和路线。
- 9) 车辆运输途中可通过 GPS 车辆定位系统随时监控, 通过我司配送与客户联系, 做到信息及时沟通。
- 10) 在货物到达目的地后, 严格按照出库流程配合客户收货入库, 经收货方确认后, 凭回单向物流配送中心确认。

5.2 保证提供产品配送服务需求

- (1) 由于配送运输独有的特点, 合理规划配送路线对配送成本的影响要比一般运输大得多, 所以我公司在全局计划的基础上, 制定高效的运输路线, 选择合理的运输方式和运输工具, 灵活掌握客户产品销售动态, 做到未雨绸缪。
 - (2) 充分了解物流市场动态, 做到信息及时反馈, 发现问题第一时间上报解决, 避免多次运输, 降低残次率。
 - (3) 对于重点客户重点对待, 及时掌握客户需求, 服务质量更优, 增强顾客对企业服务的印象。
 - (4) 合理利用公司所有运力资源, 把握市场动态, 公司内部信息沟通协调及时有效。
 - (5) 通过采用先进的物流信息系统构造一个现代化的管理平台, 改进配送调度、进行动态管理, 真正把物流、资金流、信息流集成到一起。
 - (6) 快速解决问题。当发生服务失误时, 企业作出反应越快, 服务补救效果会越好。服务人员必须在失误发生的同时迅速解决, 避免服务失误扩大并升级。
- (3) 灵活性
- 1) 淡旺季车辆及人员的配备合理性
 - 2) 根据对客户产品属性的了解, 在相应的淡旺季节合理配备运作人员, 要求充分了解市场, 把客户的产品当成自己的产品去经营。
 - 3) 根据传统节假日合理安排配送流程, 充分考虑客户需求, 根据客户实际需求提前增加或减少, 最大程度的节约成本, 提高服务质量。

5.3 现场储存方案及措施

(1) 本工程由项目经理担任第一安全负责人。成立安全生产领导小组，组长为项目经理，其他成员为主管生产和技术的副经理，专职安全管理人员，各专业施工队队长。认真贯彻执行国家有关安全生产和劳动保护的方针、政策、法令以及上级有关规章制度、指示、决议，并组织检查执行情况。

(2) 负责制定工程项目安全生产规划和各项管理制度，及时解决实施过程中的难点和问题。每周对工程项目进行至少一次全面的安全生产大检查，并召开专门会议，分析安全生产形势制定预防因工伤亡事故发生的措施和对策。

(3) 协助上级有关部门进行因工伤亡事故的调查、分析和处理。

(4) 协助工程项目经理开展各项安全生产业务工作。

(5) 定时准确地向工程项目经理领导小组汇报安全生产情况。

(6) 行使安全生产监督检查职权。

(7) 协助工程项目经理开展安全生产工作，为工程项目经理进行安全生产决策

(8) 对工程项目安全生产工作开展情况进行监督。

(9) 有权要求有关部门和分部分项工程负责人报告各自业务范围内的安全生产情况。

(10) 有权建议处理不重视安全生产工作的部门负责人、工长及其他有关人员。

(11) 组织并参加各类安全生产检查活动。

(12) 监督工程项目正、副经理的安全生产行为。

(13) 对安全生产委员会或领导小组做出的各项决议的实施情况进行监督。

(14) 其管理机构以及人员纳入工程项目安全生产保证体系，接受工程项目安全部的业务领导，参加工程项目统一组织的各项安全生产活动，并按周向项目安全部传递有关安全生产的信息。

15) 班组长是兼职安全员，负责本班组工人的健康和安全，负责消除本作业区的安全隐患，对施工现场实行目标管理。

2、（二）响应时间，到达现场时间，解决问题时间，后备设备或解决方案

响应时间

采购人遇到使用及技术问题，我公司售后立即响应，质保期内器材出现维修情况，2小时内响应，4小时内到达现场免费维修，质保期外维修只收取零部件成本费并免费维修且给予优惠；若无法在24小时内解决的，我公司提供备用产品，使采购人能够正常使用。

我公司提供的产品是按厂家出厂标准配置提供的整套全新，具备正规合法经销渠道符合国家各项有关质量及行业标准要求的全新合格产品。相关产品、部件、服务满足招标文件各项要求。若产品在运输过程中损坏须无偿调换同样产品。按国家标准实行“三包”；免费送货上门并安装；接到故障通知后2个小时内响应，4小时内到达现场免费维修；按国家及行业标准对故障进行及时处理；若我公司在接到通知工作日的一周内没有答复或处理问题，我公司承担由此而发生的一切费用。

到达现场时间

采购人遇到使用及技术问题，我公司售后立即响应，质保期内器材出现维修情况，2小时内响应，4小时内到达现场免费维修，解决问题时间不超过4小时。质保期外维修只收取零部件成本费并免费维修且给予优惠；若无法在24小时内解决的，我公司提供备用产品，使采购人能够正常使用。

我公司提供的产品是按厂家出厂标准配置提供的整套全新，具备正规合法经销渠道符合国家各项有关质量及行业标准要求的全新合格产品。相关产品、部件、服务满足招标文件各项要求。若产品在运输过程中损坏须无偿调换同样产品。按国家标准实行“三包”；免费送货上门并安装；接到故障通知后2个小时内响应，4小时内到达现场免费维修；解决问题时间不超过4小时。按国家及行业标准对故障进行及时处理；若我公司在接到通知工作日的一周内没有答复或处理问题，我公司承担由此而发生的一切费用。

解决问题时间

采购人遇到使用及技术问题，我公司售后立即响应，质保期内器材出现维修情况，2小时内响应，4小时内到达现场免费维修，解决问题时间不超过4小时。质保期外维修只收取零部件成本费并免费维修且给予优惠；若无法在24小时内解决的，我公司提供备用产品，使采购人能够正常使用。

后备设备

易损件、消耗材料清单

序号	名称	货源品牌	规格型号	单价	折扣率
----	----	------	------	----	-----

1	桌面	致胜	与招标文件产品一致	45 元/张	质保期内免费，质保期过后更换零件只收成本费用，免收服务费用。
2	凳面	致胜	与招标文件产品一致	25 元/张	
3	螺丝	上海强力	与产品相匹配	0.3 元/条	
4	螺母	上海强力”	与产品相匹配	0.2 元/粒	
5	脚套	郑州“仁和”	课桌椅脚套	1.8 元/个	

专用工具清单

备件名称	规格型号	数量	单位	价格（元）		供货来源	折扣率
				单价	合计金额		
钢卷尺	3m*13mm	1	个	¥10.00	¥10.00	广州	质保期内免费，质保期过后只收取成本费用，免收服务费。
活动扳手	方口 15 寸 /375mm	1	个	¥45.00	¥45.00	广州	
螺丝刀	十字 5*200	1	个	¥17.00	¥17.00	广州	
尖嘴钳	6 寸 165mm	1	个	¥67.00	¥67.00	广州	
榔头	常规	1	个	¥25.00	¥25.00	广州	

解决方案

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

一、产品质量承诺：

- 1、产品的制造和检测均符合国家标准。
- 2、产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标达到贵方的要求。
- 3、我方所提供的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担相关责任。

二、交货期承诺：

我方确保所提供的产品按照需要方要求时间将货物送到指定地点，若贵处有特殊要求，需提前完工的，我方可与贵处协商，确保及时满足贵处的需求。

三、若供应商所提供的货物开箱后,发现有任何问题(包括外观损伤),须以使用方能接受的方式加以解决的;及时维修更换和换取全新产品。

四、在质保期内,同一产品、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的,我方承诺更换同品牌、同型号新产品,并对产品质量实行“三包”服务。

在质保期外,提供产品的更换、维修只收取零配件成本费用,不收取人工技术和服务费用。

五、售后服务能力即在产品的设计使用寿命期内,我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件,确保产品的正常使用。

六、建立合理的销售服务管理制度及体系:

1、售前服务。设立专门的销售服务机构,公司将会安排相关专业人士负责到场教正确及时的使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失,在产品使用过程中,公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品,让用户用得安全,放心。

3、售后服务。我公司在2小时内响应维护服务,为更好的做产品售后服务工作,及时接收用户反馈的问题,公司设有专门的售后服务电话,有专业人员接听并及时做好反馈记录,并提供解决问题的方法。如有需要到现场指导的,公司会在24小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

七、产品售后计划

1、产品正常运行验收后,我公司指派专业人员负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训,每年公司组织培训2次。培训内容包括:产品正确操作使用知识;识别初级故障及必要的恢复方法;常见故障排除方法。

2、定期派专业人员到贵方处查看产品使用情况。采用“会诊制度”与“奖惩制度”相结合的方式彻底解决出现的问题。

售后服务机构名称: 郑州中喆实业有限公司

地址: 河南省郑州市中原区航海西路街道工人路 23 号 2 号楼 1-2 层附 23 号

联系人: 王学谦

联系电话: 18737155818

除了上门维修外,为了方便用户更好地使用我公司提供的产品,还提供如下服务:

◆电话咨询

利用电话技术支持服务,解答用户在系统使用中遇到的问题,及时提供解决问题的建议和操作方法。

◆远程电脑连网诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权我方可通过 Internet 远程登录到用户的网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

◆备品备件：在用户库房内设有备品备件专用箱，能及时、快速地更换故障部件。

◆巡检制度，定期保养制度：公司设有安装工程部和售后服务部等机构，有一支精干的专业队伍专门负责产品在全国各地的安装调试，售后维修保养服务，做到定期巡检。

随时响应用户要求，积极配合业主开展工作：我们拥有一支强大、专业的安装、维修、售后快速反应队伍，随时响应用户的安裝和维修需求，并对产品的突发事件作出快速反映。

在保修期结束前，由我方专业技术人员和用户代表对产品进行一次全面检查（包括重力误差矫正），任何缺陷均由我方负责修理、退换，直到用户认可，期间所需一切费用由我方负责。

◆售后服务工作的开展安排

市场部负责产品的售后服务

- （1）负责组织、协调产品的服务工作；
- （2）负责与顾客联络，妥善处理顾客投诉，负责保存相关记录；
- （3）负责对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，执行《顾客满意程度测量程序》；
- （4）建立顾客档案，详细记录其名称、地址、电话、联系人及订购每批产品的型号规格和数量；整体了解顾客的定货倾向，及时做好供货准备；

产品维修服务

（1）对顾客面谈、信函、电话、传真等方式咨询，营销部由专人解答记录，暂时未能解答的，应详细记录并会同相关部门研究后予以答复。

（2）营销部对维修人员要及时提供新产品的技术资料，按计划组织培训、考核，合格后持证上岗，维修人员应详细记录维修情况；营销部应准备一定数量的易损备件，及时提供维修服务。营销部每季度统计顾客咨询及维修情况，填写《售出成品质量报告》。

定期维护时间

- 1.定期巡检：提供定期例行上门维护。
- 2.应急处理：提供 2 小时响应服务，发生紧急问题后迅速赶赴现场，为用户处理问题，进行故障排除，减少由故障给客户带来不必要的损失。
- 3.公司每 3 个月定期派专门的技术人员回访，每 30 天进行电话询问采购方使用情况，除了解设备的使用情况之外，并加强沟通了解，及时发现问题、解决问题，让贵方放心、满

意。质保期后也每半年定期对设备进行检查及维护，预防事故的发生。

4.我方技术人员在现场提供技术服务时应严格遵守现场的各项安全规章制度，自觉做好安全保护措施，接受现场的监督管理；在现场未经许可，不得拆卸、涂抹、损坏任何货物；对合同货物的调试要在现场监理的监督下进行操作，必要时须经过现场负责人的同意。若我方技术人员违反现场安全规章制度，贵方有权提出更换违反上述规章制度或不符合要求的我方现场技术服务人员，我方应根据现场需要，重新选派贵方认可的技术服务人员。因上述原因引起的一切后果，

5.产品正常运行验收后，我公司指派专业人员负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训 2 次。培训内容包括：产品正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

6.定期派专业人员到贵方处查看产品使用情况。采用“会诊制度”与“奖惩制度”相结合的方式彻底解决出现的问题。

7.每次巡检、维修均填写售后服务单，单内须详细列明巡检、维修检查内容、具体巡检维修日期、维修的设备名称、工作量，并且需使用方每次对巡检、维修检查签证，以便做到有案可查。

8.以制度的形式规定工程售后服务人员必须定期对保修期内的工程或以签订维护协议的工程做一次巡检，及时了解设备的使用情况和用户的需求，定期或不定期地对设备的运行情况进行回顾与评价，以确定设备发展改进的方向，尽最大的力量满足用户的要求。

3、（三）质保期内、外售后服务的具体措施、方案

1、质保期内售后服务的具体措施、方案

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

一、产品质量承诺：

- 1、产品的制造和检测均符合国家标准。
- 2、产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标达到贵方的要求。
- 3、我方所提供的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担相关责任。

二、交货期承诺：

我方确保所提供的产品按照需要方要求时间将货物送到指定地点，若贵处有特殊要求，需提前完工的，我方可与贵处协商，确保及时满足贵处的需求。

三、若供应商所提供的货物开箱后，发现有任何问题（包括外观损伤），须以使用方能接受的方式加以解决的：及时维修更换和换取全新产品。

四、在质保期内，同一产品、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新产品，并对产品质量实行“三包”服务。

在质保期外，提供产品的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。

五、售后服务能力即在产品的设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保产品的正常使用。

六、建立合理的销售服务管理制度及体系：

1、售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到场教正正确及时的使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

3、售后服务。我公司在 2 小时内响应维护服务，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的售后服务电话，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并提供解决问题的方法。如有需要到现场指导的，公司会在 24 小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

七、产品售后计划

1、产品正常运行验收后，我公司指派专业人员负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训 2 次。培训内容包括：产品正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

2、定期派专业人员到贵方处查看产品使用情况。采用“会诊制度”与“奖惩制度”相结合的方式彻底解决出现的问题。

八、我公司拥有多个售后服务机构，其中专事安装服务车辆 10 辆，安装服务管理人员 10 人，安装服务人员 30 人，售后服务电话 24 小时服务，从而能更快、更好的为用户服务。

本项目拟投入服务人员表

序号	岗位	数量	其他
1	项目负责人	1 人	/
2	安装及装卸人员	20 人	/
3	验收员	2 人	/

1、我公司针对所投产品提供七年全免费的质保期和终身免维修费的尊贵服务，质保期外维修只收取成本费用；本次投标货物到达交货地点后，如出现质量问题，我公司在 3 日内无条件更换，由此而产生的费用由我公司承担。

2.为客户无偿提供技术服务；

3.完善售前、售中、售后服务网，建立专业的售后服务队伍，排除用户在使用产品过程中遇到技术难题时或其他问题时的后顾之忧；

4.我公司接到用户质量问题反馈时，如有需要承诺省内二十四小时、省外市场七十二小时内派专业技术人员到现场进行处理，且直到用户满意为止；

5.产品保质期内（运行条件符合产品标准或合同规定的条件），实行包修，包换，随时提供各项备品、备件；

6.服务热线：每周七天均为客户解决各类疑难问题。

7.监督电话：每天二十四小时接受客户投诉。

跟踪服务：

包括：保养、维修。为保障客户的利益，建立了完善的客户服务体系，我们拥有技术全面的专业服务队伍。对每一用户建立专用的服务档案，定期回访，确保服务的高效性。同时我们具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术。能为任何客户提供全方位的技术支持和工程咨询。

客户服务将遵守 ISO9001 质量体系标准的原则。我们将联合各产品的指定维修服务机构

为用户提供全面完善的技术服务及设备维护。

设立 24 小时值守电话，畅通即时响应售后受理渠道。

维修技术人员在指定时间内到达现场并开展维修。遇不可抗力，不能按规定到达维修地点的，及时通知报修单位并说明原因。

1) 客户服务人员接到客户的来电或者网络信息，不能通过交流解决只能上门服务的问题，客户人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。

2) 客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。

3) 相关工作人员接到上门服务信息，以最快的时间将任务分配到公司具体人员手中。

4) 上门服务人员接到上级分配的任务，应立即联系到顾客，与顾客约定上门时间。

5) 上门服务人员在与顾客约定的时间内到达顾客地址，为其服务并收取相应的费用。

6) 服务人员返回公司，将此次的服务中所出现的问题和内容做一个系统报告提交公司售后服务部。

7) 我公司对于此次的服务做一次电话或者网络回访，咨询顾客对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受。

2、质保期外售后服务的具体措施、方案

质保期满后，按优惠价格提供终身有偿维修、保养服务，定期回访以及对设备维修检测服务。若无法在 24 小时内解决的，我公司提供备用产品，使采购人能够正常使用。

我公司拥有多个售后服务机构，其中专事维修售后服务车辆 10 辆，售后服务管理人员 10 人，售后服务人员 30 人，售后服务电话 24 小时服务，从而能更快、更好的为用户服务。

售后工作岗位描述

岗位	岗位主要要求	工作主要职责
经理	年龄 33 岁以上； 学历本科以上学历，学习物流专业或市场营销专业； 从事家具行业 8 年以上，对生产、市场销售、物流熟练；	完成公司下达的售后服务优秀达标率； 处理部门人事、工作分配关系； 处理部门重大售后服务问题； 协调部门纵向沟通协调关系；
信息收集、处理团	年龄 26 岁以上，女性优先； 学历中专以上，学统计或市场营销专业； 从事家具行业 4 年，对生产、物流熟练；	收取各区域主管反馈的产品及服务问题； 处理产品及服务问题，并全程跟进处理； 将处理结果反馈给对口区域服务主管； 监督区域主管服务工作和厂部配合程度、进展；
服务主管	年龄 24 岁以上； 学历中专以上，从事过基层服务人员工作； 从事家具行业 3 年，公司服务流程和制度熟练	收取服务人员反映上的服务信息，并将重要的服务信息向上级摊反映； 处理简单的服务问题； 对服务人员的工作进行合理有效指导；
服务人员	年龄 20-30 岁； 学历高中以上，有过服务人员工作经验，包括耐力、语音、电话沟通技巧； 从事家具行业 1 年以上，对初步的家具知识熟练；	接听负责区域的服务电话，并耐心做好服务记录； 处理简单的家具投诉问题； 反映无力处理的服务信息； 传递公司对服务信息处理决议，并做好客户沟通工作； 跟进处理的全过程，并随时与客户保持良好沟通；

跟踪服务：

包括：保养、维修。为保障客户的利益，建立了完善的客户服务体系，我们拥有技术全面的专业服务队伍。对每一用户建立专用的服务档案，定期回访，确保服务的高效性。同时我们具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术。能为任何客户提供全方位的技术支

持和工程咨询。

客户服务将遵守 ISO9001 质量体系标准的原则。我们将联合各产品的指定维修服务机构为用户提供全面完善的技术服务及设备维护。

设立 24 小时值守电话，畅通即时响应售后受理渠道。

维修技术人员在指定时间内到达现场并开展维修。遇不可抗力，不能按规定到达维修地点的，及时通知报修单位并说明原因。

1) 客户服务人员接到客户的来电或者网络信息，不能通过交流解决只能上门服务的问题，客户人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。

2) 客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。

3) 相关工作人员接到上门服务信息，以最快的时间将任务分配到公司具体人员手中。

4) 上门服务人员接到上级分配的任务，应立即联系到顾客，与顾客约定上门时间。

5) 上门服务人员在与顾客约定的时间内到达顾客地址，为其服务并收取相应的费用。

6) 服务人员返回公司，将此次的服务中所出现的问题和内容做一个系统报告提交公司售后服务部。

7) 我公司对于此次的服务做一次电话或者网络回访，咨询顾客对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受。