

第一标段

名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
移动音响(核心产品)	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/BD-H1271	广州市天谱电器有限公司	台/22
扩音设备	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/HM135R	杭州力达电子器材厂	台/33
打气筒	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT001	盐山育童游乐设备有限公司	个/22
20m 布卷尺	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/20M	河南省虞城元齐工量具有限公司	盒/22
30m 布卷尺	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/30M	河南省虞城元齐工量具有限公司	盒/22
50m 布卷尺	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/40M	河南省虞城元齐工量具有限公司	盒/22
数字秒表	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/360	深圳市威尔胜电子科技有限公司	块/66
身高体重测试仪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/(JH-1211)	常州继豪电子有限公司	套/11
肺活量测试仪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/JH-1663	常州继豪电子有限公司	套/22
坐位体前屈测试仪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/(JH-1442)	常州继豪电子有限公司	套/55
仰卧起坐测试仪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/JH-1331	常州继豪电子有限公司	套/55
接力棒	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT002	盐山育童游乐设备有限公司	根/330
跳高架	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT003	盐山育童游乐设备有限公司	付/22
跳高海绵包	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT004	盐山育童游乐设备有限公司	块/11
跳高横杆	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT005	盐山育童游乐设备有限公司	根/55
划线器	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT006	盐山育童游乐设备有限公司	件/11
起跑器	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT200	盐山育童游乐设备有限公司	付/66
发令枪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/2 发	重庆市巴南区夺金体育器材厂	支/11
钉鞋	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/常规	慈溪市闪电运动鞋厂	双/99
标志筒	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT007	盐山育童游乐设备有限公司	个/616

2kg 实心球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT201	盐山育童游乐设备有限公司	个/330
1.5kg 实心球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT202	盐山育童游乐设备有限公司	个/330
1kg 实心球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT008	盐山育童游乐设备有限公司	个/660
标志杆	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT011	盐山育童游乐设备有限公司	根/616
可调节跨栏架	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT600	盐山育童游乐设备有限公司	付/154
400g 软式标枪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT601	盐山育童游乐设备有限公司	支/66
500g 软式标枪	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT602	盐山育童游乐设备有限公司	支/66
800g 软式铁饼	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT603	盐山育童游乐设备有限公司	个/66
1000g 软式铁饼	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT604	盐山育童游乐设备有限公司	个/66
3kg 软式铅球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT605	盐山育童游乐设备有限公司	个/132
4kg 软式铅球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT606	盐山育童游乐设备有限公司	个/132
体能训练绳梯	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT607	盐山育童游乐设备有限公司	付/88
S 型助跳板	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT015	盐山育童游乐设备有限公司	块/11
山羊	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT016	盐山育童游乐设备有限公司	台/22
单杠	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT017	盐山育童游乐设备有限公司	付/22
双杠	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT018	盐山育童游乐设备有限公司	付/22
小跳垫	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT019	盐山育童游乐设备有限公司	块/1122
大跳垫	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT020	盐山育童游乐设备有限公司	块/308
初中生用篮球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/B9992	天津南华利生体育用品有限公司	个/880
装球车	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT022	盐山育童游乐设备有限公司	辆/33
篮球网	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT023	盐山育童游乐设备有限公司	付/44

初中生用排球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/2355	天津南华利生体育用品有限公司	个/616
软式排球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/5 号	上海兢力体育用品有限公司	个/220
排球网柱	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT022	盐山育童游乐设备有限公司	付/11
排球网	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT023	盐山育童游乐设备有限公司	个/22
5 号成年足球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/FC51	天津南华利生体育用品有限公司	个/550
3 号足球门	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT024	盐山育童游乐设备有限公司	付/11
3 号足球网	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT025	盐山育童游乐设备有限公司	付/22
乒乓球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/1 星	上海红双喜股份有限公司	个/1320
乒乓球拍	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/777	杭州富阳树华乒乓球拍厂	/308
乒乓球台	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT025	盐山育童游乐设备有限公司	张/44
羽毛球	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT026	盐山育童游乐设备有限公司	个/1320
羽毛球拍	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT027	盐山育童游乐设备有限公司	付/550
羽毛球网柱	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT028	盐山育童游乐设备有限公司	付/11
羽毛球网	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT029	盐山育童游乐设备有限公司	件/44
棍	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT030	盐山育童游乐设备有限公司	根/308
2. 8m-3m 跳绳	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT031	盐山育童游乐设备有限公司	根/627
7m-8m 跳绳	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT034	盐山育童游乐设备有限公司	根/100
拔河绳	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT035	盐山育童游乐设备有限公司	根/33
肋木架	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT040	盐山育童游乐设备有限公司	间/22
平行梯	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT041	盐山育童游乐设备有限公司	架/11
橡皮拉力带	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT042	盐山育童游乐设备有限公司	条/100

橡皮拉力带	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT042-1	盐山育童游乐设备有限公司	条/100
初中体育教学挂图	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT043	盐山育童游乐设备有限公司	套/11
体育器材橱 (柜)	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT045	盐山育童游乐设备有限公司	个/22
体育器材架	完全满足招标文件要求, 详见技术响应表/YT046	盐山育童游乐设备有限公司	个/44

1.4 供货及售后服务方案

供货（安装）总流程

1.1 项目实施周期

自合同签订起 30 日历天。

1.2 项目供货安装

项目的建设过程中，如何保证支撑系统的稳定性，如何保证本次系统最大化满足客户需求，需要明确相关的项目实施(施工)策略来进行保证。项目的实际实施(施工)过程中，不可避免的会遇到需求调整或修改的情况，实施(施工)团队需要在适当的时机帮助客户及时管理和控制这些变更，并提出相应的建议和措施，确保项目的顺利实施(施工)。实施(施工)项目前首先成立合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施(施工)的各项管理制度和质量保证体系，我们安排足够的有教育行业项目经验和高素质人才参加本项目的建设。在本项目的执行过程中项目经理和技术经理专职于本项目，主要技术人员全程参与到本项目中，并且保证整个项目团队的人员相对稳定。不会有项目参与人员不固定，随时变换的现象出现。

针对本项目我们提出以下实施(施工)策略，来保证本项目的圆满成功

※组织保障策略

※标准化策略

※知识转移策略

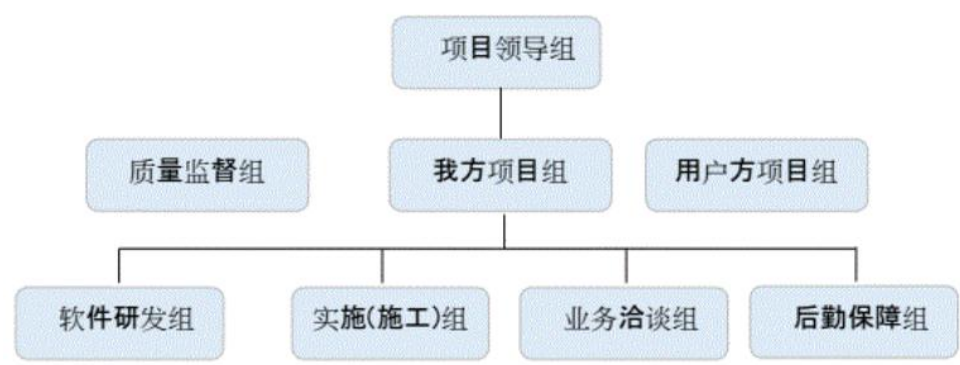
※需求保障策略

我公司针对本项目，成立了实施(施工)项目组。统一领导、统一规划、统一部署、统一实施(施工)。迅速有效地对项目目标需要做出反应。每阶段由质量控制中心把控质量、文档整理。

在系统集成实施(施工)进行之初，首先要组建起适于项目实施(施工)和管理的全

套组织和领导机构。一套健全有效的组织和领导机构是贯彻系统集成意图、顺利进行项目实施(施工)的重要条件和保证。为了确保本次项目能够按时、按质的完成,我公司将安排公司总经办或技术部门高级管理人员负责项目管理,统管全局,协调公司各职能部门相关人员统一行动、配合,各职能组人员在项目组运行期间,各司其职,保证项目组的独立运行。

项目组织管理机构图



基于总体设计、分步实施(施工)的原则,按照“招标文件”要求,以及业务需求不断清晰和完善的需要,本项目将采取先试运行策略。

为了满足客户需求,对信息采集、数据加载、信息查询、数据库管理、数据导入和导出、综合查询、全文检索、信息查询与使用、信息发布、用户管理等功能进行联调测试和模拟使用,以提高试运行的成功率。

1.3 系统实施（施工）

系统实施(施工)是指在项目研发结束并通过测试后,在用户单位进行安装部署,录入数据,为试运行做准备。

主要任务:

确认硬件及网络情况:确认满足产品运行要求之后再进行安装。

安装调试项目开发的软件系统:系统正式运行的环境配置。

系统集成:将系统运行的各种软、硬件环境进行集成安装与调试,构建应用系统正常运行的软、硬件基础。

录入基本数据,设置组织角色、权限:确保系统上线之后的各业务人员分配各自应拥有的系统日常操作的权限。

配置流程:包括设置信息管理和测试流程两个方面的工作内容用户数据整理分析及录入:是用户测试和验收是系统试运行的前置工作。

系统测试:主要是做本地化测、用户测试, 检验系统各个子单元整体运行的情况。

1.4 人员组织保障

人员组织保障体系具体安排如下:

在技术力量和人员配置方面, 参与项目建设的技术力量主要有三部分:是以我司的专业人员为主体, 专职于本项目:二是长期从事信息技术工作的技术骨干, 负责参与总体设计及各阶段技术评审和重要问题解决:三是直致力于本项目前期准备工作的一批信息技术领域内的知名专家。

由于本项目的重要性和复杂性, 在项目经理和项目总监人选指定时充分考虑项目管理能力、专业技术能力、工作经验等方面的总素质, 派出公司最优秀的管理人员, 并且要求项目经理和项目总监专职于服务本项目。确保项目各项工作有序、稳定的开展。

确保本项目的核心技术人员百分之百地投入到本项目中, 保证整个项目团队的人员要相对稳定, 保证项目组人员之间的高效、协调一致、快乐积极的为项目开展贡献各自的最大努力。

参加本项目的核心技术人员要求具有承担过相关项目实施经验, 能够与政府用户进行良好的沟通, 掌握本项目实施所需的相关基础知识, 具备相关产品集成、应用和开发的能力。

1.5 质量管理

项目质量保障措施和手段

项目全过程受采购人的监督管理, 实施过程按 ISO9001 质量管理体系, 重点抓质量审计、交付成果的质量检查和软硬件系统测试工作, 对项目建设各阶段进行严格的质量监督与控制。

项目质量目标

质量目标是:满足国家相关法律规定、现行行业标准与规范。

职责明确, 管理规范:

响应迅速, 服务满意;

过程有效, 提供符合客户要求的产品。

项目分部、分项质量目标分解

在项目开工前, 将项目涉及的各分项项目进行目标分解, 把总目标转化为一个个

明确的、具体的、科学化的、系统化的分项目标，确定各项目和人员的质量责任，开展全面的目标管理。施工中加强过程控制，做到周密部署、精心施工，通过具体分项目标的实现，最终实现项目质量总目标。

质量保障措施

质量管理岗位职责

项目经理：

1. 遵守国家和地方政府关于项目建设的政策和法规，在总部的授权下，全面负责项目实施，满足采购人要求。
2. 编制项目各阶段的质量目标计划，建立健全各项质量管理制度。
3. 指导各施工人员的相关工作；评价施工人员的工作。
4. 做好与采购人协调工作，与采购人保持经常接触，随时解决施工过程中出现的各种问题，多替采购人排忧解难，确保采购人的利益，负责对采购人的工作汇报。
5. 针对本项目的质量方针，执行 GB/T19001—2000 质量管理体系标准，主持编制本项目的质量计划。
6. 负责项目的竣工交验工作。

1.6 培训管理

培训目的

在项目实施(施工)过程中，本着全面共享知识与经验的宗旨除贯穿实施(施工)全过程的用户传帮带外，还会针对工程中的软硬件设备配置提出一整套系统的培训方案，以达到如下目的：

通过对客户技术协作及系统运行维护人员的培训，使客户能够切实理解和掌握各场景的应用操作、维护操作、演示方法、演示流程注意事项、设备维护操作、应急处理等。

通过对系统使用者的操作培训，使其熟练使用业务系统，充分发挥系统的作用。

培训方式

培训方式采用集中培训、现场培训、热线支持和发放宣传材料相结合的方式，针对不同层次的人员，开设不同的培训课程。

集中培训方式:分别针对系统维护人员和系统操作人员，开设培训课程，采用集中授课的方式，进行培训。

现场培训方式:

通过面对面的单独讲解的方式,使得系统操作人员、系统维护人员能够更深层次的掌握系统各设备的使用、维护以及各种日常操作等。特别时针对项目设备和系统的安装、调试和排错等内容,进行现场指导培训往往比授课讲解的方式更容易让学员记忆、理解和掌握。在项目实施施工过程中,用户技术人员可以在培训教师的指导下,对设备和系统进行实际地安装、调试和故障排除。在基础理论培训的基础上,为以后的系统维护工作打下良好的基础。现场培训在设备到货后将在实施(施工)过程中于用户实施(施工)现场进行。

热线支持方式:通过本公司服务热线提供即时操作咨询。

宣传材料方式:为了扩大宣传的范围,可印制宣传材料在相应的职能部门免费向公众发放。

培训要求

为保证培训的质量,需要客户方配合工作。客户方负责提供培训场地及相关设备和环境;负责参加培训学员的组织管理工作,包括通知、报到签到工作,安排作息時間等,保证参加培训的学员具备参加培训的资格,以保证培训工作的质量。在培训结束后,将进行考试,对于考试成绩优秀和不合格的技术人员,用户培训工作负责人和本公司的培训负责人应共同制定奖励措施和补救措施,以保证培训工作的质量。

培训对象

根据项目实施(施工)经验,我们将培训对象分成三大类:技术人员---即客户方的系统维护人员和技术开发人员:

管理人员---即客户方的系统管理人员;

普通用户---即客户方对本系统进行日常信息维护的人员。一般来说,参加培训的人员最好具备如下基础:

至少 1 年计算机相关工作经验

能够承担常规技术工作:

懂得解决技术问题的常规方法和程序;

较好的沟通交流技巧和语言表达能力;

具有较强的独立工作能力;

对于新技术、新知识有较强的接受能力;

有一定的系统维护管理的工作经验。

培训方案

根据不同的培训内容，由本公司联合软硬件厂家及合作伙伴共同配备相应的培训教师。为了保证培训的深度和层次，由具有下面背景的专业人员提供培训服务。

序号	讲师	职责
1	资深工程师	具有深厚理论基础及实际工作经验的技术专家，提供高层次的咨询。
2	高级工程师	在项目的实施(施工)过程中作为团队领导，对整个过程完整把握，具有丰富的实施(施工)经验。
3	工程师	参与项目的成员。
4	专业讲师	有不同产品或技术认证资格的专业讲师。

培训内容及课程

从项目开始建设到系统投入运行，按照培训对象的不同应该至少包括：系统应用人员培训以及系统维护人员培训等内容。

培训课程包括 应用系统维护培训、使用培训、应用软件系统结构、设计等方面的培训，确保业主方的系统管理人员在培训后能够独立地对系统进行管理、并做好系统的日常维护和一般的开发修改，保证业务人员能熟练操作系统，培训工作主要包括：

1. 系统部署维护
2. 系统运行管理
3. 系统应用功能使用
4. 系统流程配置
5. 系统故障诊断
6. 设备日常巡检、一般故障处理
7. 培训常见问题汇总及统一解答

本公司将根据项目的实际情况，提供从用户操作到系统维护各方面的培训，分别面向系统维护人员、系统管理人员和系统操作、演示人员。计划派出多名具备丰富培训经验的教师来实施(施工)培训工作。

意见反馈

从项目培训起，到培训完成，系统运行期间。我们通过电话、电子邮件、用户反馈书等等多渠道的方式吸取用户的反馈意见。并根据意见做出相应的回应，在系统的稳定性、使用的可靠性、操作的便利性和信息的安全性等方面精益求精。同时对于一些功能上影响较大，或是培训期间不完善的部分，我们将组织资深人员，根据反馈情况，再次进行多方位培训。

河南腾飞信息科技有限公司作为业界知名的高科技企业，所有产品及工作流程严格按照 ISO9001 国际质量体系认证的标准进行设计、施工、调试、安装，把所有隐患彻底消除在用户使用之前，从而保证做到客户需求的先进性、稳定性、兼容性、开放性、高速性、安全性、管理性、可靠性、稳定性、成熟性的目标和极低的故障率。为了使用户 100%满意，公司制订了一套完整的方案服务保障体系，向用户提供更优质及时的服务。为了保证设备系统的整体稳定，提出一个整体的技术服务方案，定期对设备进行全面检修和保养。

为更好地提供设备和服务，如我单位中标后愿做出以下服务承诺，但不限于以下几点服务：

售后服务期限

售后服务期限：质保期按国家三包相关规定及货物生产厂家质保期限执行。

质保期内承诺

质保期内由本单位提供维修服务，发生的人工费、差旅费与运输费由我单位自行支付，不再向客户另行收取。

质保期外承诺

质保期过后由本单位提供维修服务，按维修过程中发生的材料费、人工费及差旅和运输费向用户结算。

服务内容

为所有客户建立用户档案，实行质量技术跟踪卡制度，出现问题记录在册，同时也记载我公司派人检修及维护记录。

公司服务热线，工作时间：8：00—18：00，技术人工热线服务：13080117722。

售后服务工程师手机 24 小时开机，做到 24 小时即时响应服务，做到 7*24 小时 365 天不间断服务。

自设备验收之日起，我公司对客户进行定期或不定期的跟踪保养服务。

在特殊时期，我公司派驻一名工程师在用户单位值班，随时处理一切意外情况。

服务响应时间及解决问题的能力

接到客户的维修电话请求后，在 1 小时委派维修工作人员到客户指定地点进行排除故障、处理问题。

提供 7 X 24 小时技术支持热线，保证全年 365 天无休服务。

对于重大故障及复杂问题，由我公司派专业技术人员进行支持服务。

在原厂商同意情况下的软硬件免费更新升级。

故障出现后，我公司专业技术人员凭经验及对故障分析，初步判断故障所在，并进行处理。做到及时发现故障，积极查找故障原因，认真排除故障原因，并向部门经理汇报处理及结果。

我公司维护人员将定期（1-3 个月）与用户进行联系，包括现场检查走访或电话访问了解实际使用情况，虚心听取意见与建议，提高服务质量。

我公司将所有项目的设备安装（含相关配件、线材等）、调试费、培训费用（含培训教材费）等各项支出的费用分别报价并计入投标总价，合同签订后不再单独列支安装、调试等费用。

安装调试完毕后，对相关系统维护人员进行现场展示和指导，在工程验收之后再对其进行系统的讲解并签收培训内容单。

根据用户的需要，可以提供多种定制培训。

现场支持

对于通过远程支持无法解决的故障或状况，本单位售后服务部门将在 1 个小时时间内做出响应，本单位工程师将在 2 小时到达现场。

现场技术支持服务主要有以下几种情况：

例行检查，售后服务部门提供定期上门走访服务并对设备、软件及系统进行检查、调试和维护，以便了解客户系统的运行情况，保证系统的良好运行。用户所有遇到的问题都将报告给技术支持中心，并记录备案，以便跟随问题的全过程。

加载新的应用或有新的扩展，如需进行现场服务，本单位有责任和义务配合新的第三方工作：

对软件升级或换代给予必要的现场服务：

对合同规定的给予必要的现场服务：

应用户合理要求给予其它现场服务

对于保修期内的客户，现场服务是免费的，对于已过保修期的客户，我们将按公开服务报价打折收取维修、维护、服务费。

其他服务

(1) 系统升级

本单位在发展过程中，会不断听取各方的意见及建议，对系统全面的升级，以适应用户提出的更新要求。承诺在硬件设备不改变的前提下，由我单位提供的系统及应用软件在保修期内如有升级版本，将主动为用户升级，并提供相应的安装调试服务。超出保修期后，我单位提供有偿升级服务。

(2) 个性化服务

① 状态报告和故障预测

在保修期内，在客户同意的情况下本单位工程师定期通过远程方式监测用户系统的运行状况，或现场对系统进行检查，对运行现状做出评估，预测可能出现的故障，并提出预防策略以及提高网络性能的优化建议。

② 保修期后的技术服务

保修期后，本单位承诺提供以下技术服务：

继续免费提供热线技术支持：

要进行工作量较大的系统迁移或复杂的应用安装时，我们可以提供技术咨询服务，也可以提供有偿的现场技术服务。

公司名称：河南腾飞信息科技有限公司(加盖公章)

2023 年 10 月 19 日

第二标段

名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
移动音响（核心产品）	详见 1.3 实质性响应技术条款响应表/BD-H1271	广州市天谱电器有限公司	台/21
打气筒	详见 1.4 实质性响应技术条款响应表/HR-4001	沧州浩然体育器材有限公司	个/21
20m 布卷尺	详见 1.5 实质性响应技术条款响应表/20M	河南省虞城元齐工量具有限公司	盒/21
30m 布卷尺	详见 1.6 实质性响应技术条款响应表/30M	河南省虞城元齐工量具有限公司	盒/21
50m 布卷尺	详见 1.7 实质性响应技术条款响应表/40M	河南省虞城元齐工量具有限公司	盒/21
数字秒表	详见 1.8 实质性响应技术条款响应表/360	深圳市威尔胜电子科技有限公司	块/84
接力棒	详见 1.9 实质性响应技术条款响应表/HR-4002	沧州浩然体育器材有限公司	根/420
跳高架	详见 1.10 实质性响应技术条款响应表/HR-4003	沧州浩然体育器材有限公司	付/21
跳高海绵包	详见 1.11 实质性响应技术条款响应表/HR-4004	沧州浩然体育器材有限公司	块/21
跳高横杆	详见 1.12 实质性响应技术条款响应表/HR-4005	沧州浩然体育器材有限公司	根/105
划线车	详见 1.13 实质性响应技术条款响应表/HR-4006	沧州浩然体育器材有限公司	个/21
发令枪	详见 1.14 实质性响应技术条款响应表/2 发	重庆市巴南区夺金体育器材厂	支/21
标志筒	详见 1.15 实质性响应技术条款响应表/HR-4007	沧州浩然体育器材有限公司	个/630
实心球	详见 1.16 实质性响应技术条款响应表/HR-4008	沧州浩然体育器材有限公司	个/630
投掷靶	详见 1.17 实质性响应技术条款响应表/HR-4009	沧州浩然体育器材有限公司	套/84
钻圈架	详见 1.18 实质性响应技术条款响应表/HR-4010	沧州浩然体育器材有限公司	个/84
标志杆	详见 1.19 实质性响应技术条款响应表/HR-4011	沧州浩然体育器材有限公司	根/840
软式练习跨栏架	详见 1.20 实质性响应技术条款响应表/HR-4012	沧州浩然体育器材有限公司	付/210
软式练习铅球	详见 1.21 实质性响应技术条款响应表/HR-4013	沧州浩然体育器材有限公司	个/210
彩色标志杆组合	详见 1.22 实质性响应技术条款响应表/HR-4014	沧州浩然体育器材有限公司	套/588

S 型助跳板	详见 1.23 实质性响应技术条款响应表/HR-4015	沧州浩然体育器材有限公司	块/21
山羊	详见 1.24 实质性响应技术条款响应表/HR-4016	沧州浩然体育器材有限公司	台/63
单杠	详见 1.25 实质性响应技术条款响应表/HR-4017	沧州浩然体育器材有限公司	付/42
双杠	详见 1.26 实质性响应技术条款响应表/HR-4018	沧州浩然体育器材有限公司	副/42
小跳垫	详见 1.27 实质性响应技术条款响应表/HR-4019	沧州浩然体育器材有限公司	块/1050
大跳垫	详见 1.28 实质性响应技术条款响应表/HR-4020	沧州浩然体育器材有限公司	块/294
小学生用篮球	详见 1.29 实质性响应技术条款响应表/5 号	沧州浩然体育器材有限公司	个/1176
44	详见 1.30 实质性响应技术条款响应表/HR-4021	沧州浩然体育器材有限公司	副/21
装球车	详见 1.31 实质性响应技术条款响应表/HR-4022	沧州浩然体育器材有限公司	辆/21
篮球网	详见 1.32 实质性响应技术条款响应表/HR-4023	沧州浩然体育器材有限公司	个/84
小学生用排球	详见 1.33 实质性响应技术条款响应表/HR-4025	沧州浩然体育器材有限公司	个/630
3 号软式排球	详见 1.34 实质性响应技术条款响应表/3 号	上海兢力体育用品集团有限公司	个/630
4 号软式排球	详见 1.35 实质性响应技术条款响应表/4 号	上海兢力体育用品集团有限公司	个/630
排球网柱	详见 1.36 实质性响应技术条款响应表/HR-4025	沧州浩然体育器材有限公司	付/21
排球网	详见 1.37 实质性响应技术条款响应表/HR-4026	沧州浩然体育器材有限公司	个/42
少年足球	详见 1.38 实质性响应技术条款响应表/4 号	沧州浩然体育器材有限公司	个/1050
3 号足球门	详见 1.39 实质性响应技术条款响应表/HR-4028	沧州浩然体育器材有限公司	副/21
3 号足球网	详见 1.40 实质性响应技术条款响应表/HR-4029	沧州浩然体育器材有限公司	付/42
乒乓球	详见 1.41 实质性响应技术条款响应表/1 星	上海红双喜股份有限公司	个/2520
乒乓球拍	详见 1.42 实质性响应技术条款响应表/777	杭州富阳树华乒乓球拍厂	付/588
乒乓球台	详见 1.43 实质性响应技术条款响应表/HR-4030	沧州浩然体育器材有限公司	张/42

羽毛球	详见 1.44 实质性响应技术条款响应表/HR-4031	沧州浩然体育器材有限公司	个/2520
羽毛球拍	详见 1.45 实质性响应技术条款响应表/HR-7001	沧州浩然体育器材有限公司	付/840
羽毛球网柱	详见 1.46 实质性响应技术条款响应表/HR-4032	沧州浩然体育器材有限公司	付/21
羽毛球网	详见 1.47 实质性响应技术条款响应表/HR-4033	沧州浩然体育器材有限公司	件/42
棍	详见 1.48 实质性响应技术条款响应表/HR-4034	沧州浩然体育器材有限公司	根/588
2.6m-2.8m 跳绳	详见 1.49 实质性响应技术条款响应表/HR-4035	沧州浩然体育器材有限公司	根/1050
2.8m-3m 跳绳	详见 1.50 实质性响应技术条款响应表/HR-4036	沧州浩然体育器材有限公司	根/1050
4m-6m 跳绳	详见 1.51 实质性响应技术条款响应表/HR-4037	沧州浩然体育器材有限公司	根/168
7m-8m 跳绳	详见 1.52 实质性响应技术条款响应表/HR-4038	沧州浩然体育器材有限公司	根/168
拔河绳	详见 1.53 实质性响应技术条款响应表/HR-4039	沧州浩然体育器材有限公司	根/63
花毽	详见 1.54 实质性响应技术条款响应表/HR-4040	沧州浩然体育器材有限公司	个/1050
塑料圈(呼啦圈)	详见 1.55 实质性响应技术条款响应表/HR-4041	沧州浩然体育器材有限公司	个/1176
小沙包	详见 1.56 实质性响应技术条款响应表/HR-4042	沧州浩然体育器材有限公司	只/1176
爬绳和爬杆	详见 1.57 实质性响应技术条款响应表/HR-4043	沧州浩然体育器材有限公司	副/21
肋木架	详见 1.58 实质性响应技术条款响应表/HR-4044	沧州浩然体育器材有限公司	间/63
平行梯	详见 1.59 实质性响应技术条款响应表/HR-4045	沧州浩然体育器材有限公司	架/21
橡皮拉力带	详见 1.60 实质性响应技术条款响应表/HR-4046	沧州浩然体育器材有限公司	条/210
小学体育教学挂图	详见 1.61 实质性响应技术条款响应表/HR-4047	沧州浩然体育器材有限公司	套/21
广播体操教学挂图	详见 1.62 实质性响应技术条款响应表/HR-4048	沧州浩然体育器材有限公司	套/21
体育器材橱(柜)	详见 1.63 实质性响应技术条款响应表/HR-4049	沧州浩然体育器材有限公司	个/42
体育器材架	详见 1.64 实质性响应技术条款响应表/HR-4050	沧州浩然体育器材有限公司	个 42

1.4 供货及售后服务方案

1.4.1 供货方案

对于南乐县教育局小学体育器材采购数量项目（第二标段），濮阳市辉腾网络科技有限公司目前已经积累了丰富的开发及实施经验，每年为用户提供完整的解决方案。我公司承诺：所投设备产品保证按照客户需求进行严格安装，为客户提供更好的信息化软硬件服务，以保证达到先进性、稳定性、兼容性、开放性、高速性、安全性、管理性的目标。

供货安装

- 我公司承诺：所有设备产品保证按照客户需求进行严格安装，为客户提供更好的信息化软硬件服务；以保证达到先进性、稳定性、兼容性、开放性、高速性、安全性、管理性的目标。

- 施工时间：自合同签订起 30 日历天。

- 交货地点：采购人指定地点。

- 质保期：我公司严格按照厂家售后服务承诺质保，其他未体现服务承诺的我公司将对所提供的设备进行 1 年免费保修。

说明：

第 1-2 天完成合同签订；

第 3-15 天完成组织设备的采购；

第 4-15 天完成环境调查、辅助材料\制定详细的实施计划

第 15 天完成设备交货；

第 16-20 天完成设备的安装调试；

第 21-25 天完成初验；

第 26-30 天完成项目培训及终检；

具体培训时间根据客户时间制定

项目实施计划步骤

交货

项目实施方在合同签定后的 15 个日历日内分批次将货物运抵交货地点。

制定详细安装调试计划

合同签定以后，系统设计小组和工程实施小组将共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括：

- 1、安装调试手册；
- 2、安装调试进度安排；
- 3、安装方式；
- 4、调试方法；
- 5、调试工具的准备；
- 6、安装调试环境的准备；
- 7、详细的线缆连接图；
- 8、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；
- 9、技术参数手册、培训手册和工程安装手册；
- 10、制定项目建设质量管理方案和措施；

安装现场环境调查及现场勘察

为确保各工程实施小组到达现场后能够尽快展开工作，保证项目顺利进行，我公

司将在实施前 2 天内对用户单位设备安装环境进行调查，填写安装环境调查表。同时，我们还将提前向用户单位提交各种主要设备的具体环境要求，在用户单位的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。安装环境调查由工程实施小组负责。

现场安装调试

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和用户共同清点完毕后，工程实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。

项目组将有包括项目经理在内的多名工程师参加项目实施，他们负责现场远程网络设备、辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。

我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护人员进行现场培训，同时为每个设备及系统提供一套完整的技术资料。

到货验收

在合同设备到达用户指定的地点后，用户与我公司代表将共同开箱验货，依标书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；同时按标书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，并达到标书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。

系统联调

系统联调的主要任务内容：南乐县教育局小学体育器材采购数量项目（第二标段）等。

系统初步验收

在完成系统联调工作后，我公司将配合用户、监理小组按照验收测试计划共同对系统进行现场验收测试，对设备技术指标和系统总体性能进行初步验收。

系统验收后，签署系统初验文件。

系统终验

在完成系统初验工作后，我公司将配合用户完成对系统的试运行阶段，达到终验时间及标准后组织对设备技术指标和系统总体性能进行全面验收。

系统验收后，签署系统终验文件。

保证措施--组织精干高效的项目管理班子，科学组织施工。

为确保本工程按期完工，我公司选派年富力强的工程技术管理人员组成项目经理部。项目经理部的管理者均是我公司从事高层施工的骨干，他们经验丰富，管理有方，其所承建的工程均被评为优良工程以上等级，在施工组织管理上制定详细的施工进度计划，并将责任落实到人，通过严格科学的管理，确保计划得到落实。

加强施工进度计划管理

我公司将严格依据与业主商定的工期要求更进一步更具体地编制施工总体网络进度计划，该施工进度控制计划作为本工程的总控实施目标。我公司对于该计划的编制按照现场实际条件及施工能力，突出关键路线，项目按照施工网络计划组织施工，确保关键线路工期得到保障，保证各工期控制点目标的实现。

项目经理部将依据施工总控制计划按照实际情况编制周施工进度网络计划。周施工网络计划的编制将落实到每一天按期完成，对关键路线工期予以保障。项目经理部每周定期召开项目例会，针对施工生产中出现的制约施工进度的不利因素进行分析，及时找出制约施工进度的不利因素，及时解决出现的矛盾及问题，并根据计划完成情况对相关部门及责任人进行奖罚，同时下达下一周施工进度计划。

组织强有力的专业队伍，保证用户的需求

我公司将选派强有力高技术的专业队伍，在劳动力的需求量上，我公司将根据各分项目工程的特点以及工期控制的要求配备足够的劳动力，同时建立奖罚制度，作好班组工作的后勤保障，确保施工任务的顺利完成。

以严格的质量控制，保证计划的执行

把好工程质量关，抓好质量控制，把质量管理落实到事前控制，杜绝不合格工序的出现，把影响工期进度的不利因素减少到最低程度，保证计划按期执行。

加强与业主各部门的协调及沟通，为本工程优质、高速施工创造良好条件

我公司一贯重视与业主各部门之间的协调及沟通，融洽相互之间的关系，对于工程方面的问题及矛盾，我公司将从大局出发，从工程的进展出发，积极主动加强相互沟通工作，为工程优质高速实施创造有利条件。

加强对节假日、恶劣天气的提前准备

对节假日、停电等特殊情况进行妥善安排，尽量减少由于恶劣天气或特殊情况造成对施工的影响。

加强施工过程的监控

设备安装调试前由班组长对班组进行详细的交底（实施内容、质量、进度），施工中实行班组自检，使设备安装调试有序地进行。

验收计划

项目实施将按照国家相关标准及所中标货物的制造商提供的技术标准对货物质量进行验收，验收工作在交货地点进行。设备到达项目所在地，安装调试完毕后，配合项目所在地对设备进行验收，出具验收单。

投标人名称（加盖公章）：濮阳市辉腾网络科技有限公司

日期：2023 年 10 月 19 日

1.4.2 售后服务

濮阳市辉腾网络科技有限公司作为业界知名的高科技企业，所有产品及工作流程严格按照 ISO9001 国际质量体系认证的标准进行设计、施工、调试、安装，把所有隐患彻底消除在用户使用之前，从而保证做到客户需求的先进性、稳定性、兼容性、开放性、高速性、安全性、管理性、可靠性、稳定性、成熟性的目标和极低的故障率。为了使用户 100%满意，公司制订了一套完整的方案服务保障体系，向用户提供更优质及时的服务。为了保证设备系统的整体稳定，故提出一个整体的技术服务方案，定期对设备进行全面检修和保养。

保修条款

- 我公司将对所提供的设备进行免费保修和有偿维修两部分。
- 有偿维修指免费保修期过后根据客户的要求而制定的条款，以及因为误操作等非正常因素造成的设备故障的维修。
- 保修期内所更换的有损零件须按要求退回给我公司，费用由我公司承担。我公司的保修责任不包括由于客户使用不当、不慎、事故、滥用造成的损坏。没有事先征得我公司同意，由客户方对设备进行的修改及由第三方设备的原因，造成的我公司所提供设备的损坏，我公司将不承担保修责任。由此引起的硬件设备更换费用由客户承担。
- 在规定时间内退换产品，需保留完整退换货产品的内包装、说明书、保修卡等随产品的附属品。

响应方式

- 提供专业的 7×24 小时咨询和技术支持热线，电话为：0393-8914999
- 我公司维护人员将定期与用户进行联系，包括现场检查走访或电话访问了解实际使用情况，虚心听取意见与建议，提高服务质量。
- 故障出现后，我公司专业技术人员凭经验及对故障分析，初步判断故障所在，并进行处理。做到及时发现故障，积极查找故障原因，认真排除故障原因，并向部门经理汇报处理及结果。
- 在维修过程中（更换零件）或工作完成后，技术人员应向客户提供维修服务中心的维修单《客户联》，给客户签字确认故障已被修复，作保修依据。
- 在系统的建设阶段将设有专人做现场支持。

响应时间

• 接到客户的维修电话请求后，在市区、县区委派维修工作人员到客户指定地点进行维修服务工作，并且在 1 个小时以内到达现场, 2 个小时内排除故障。

加急服务

软硬件故障对系统的运行产生严重影响时，导致个别信息点业务停顿或应用系统中非关键部分失效，性能部分下降，但对全部系统运行不构成关键影响的情况，我公司即刻安排一名或者两名技术员驻守，直到设备完全正常使用一小时为止。

持续服务保障

我方提供定期系统现场例行检查。系统例检是一种有计划的、全面统一的维护服务，可以消除系统隐患、提高系统效率、保障系统安全、加强系统管理。

设备产品提供免费维护；我公司也可以根据用户的需求签订维修服务合同，对所供设备及系统可提供质保期外的持续服务。

技术人员

技术服务人员和工程师均是计算机或相关专业毕业，有一定的维修经验和处理相关故障经验。

公司专业人员信息表：

专业工程师 姓名	毕业时间	毕业院校	所学专业	联系电话
辛同辉	2000 年	安阳师范学院	计算机应用 与维护	13721735999
任士强	2007 年	济源职业技术学院	计算机信息 管理	15518572068
马文全	2022 年	吉林大学	计算机网络 技术	18939315125
唐月阳	2003 年	邯郸职业技术学院	计算机应用	15639375846

服务人员

- 热情、真诚、迅速、周到、礼貌地为客户服务。
- 保持仪容、仪表端庄、整洁；话语清晰、亲切。
- 保持工作环境的清洁、舒适。

- 明确服务人员身份以便客户辨认与监督、接受各方的批评与意见。
- 有效记录客户意见及建议，做到记录详细准确。

专业素质

- 在为客户进行服务时，要尽量使用专业术语，使用户能够及时理解。
- 技术人员技术过硬，能判断故障原因及作出解决方案。
- 熟悉公司所经营的各项业务，及当前的收费标准。

系统升级服务承诺

- 设备系统扩容或升级时，我公司将提供免费服务。
- 对于重大故障及复杂问题，由我公司派专业技术人员进行支持服务。
- 在原厂商同意情况下的软硬件免费更新升级。
- 安装调试完毕后，对相关系统维护人员进行现场展示和指导，在工程验收之后再对其进行系统的讲解并签收培训内容单。
- 根据用户的需要，可以提供多种定制培训。

严重故障应急预案

• 设备或系统出现严重故障时，问题会由设备所在部门负责，问题出现后，迅速对设备进行隔离，并正确标识，设备的最终处理措施下达之前，任何人不得对设备进行随意处治。

• 事态出现急剧恶化的情况时，或者潜在的质量事件向重大甚至恶性事件转化时，责任部门必须及时通报相关情况，并组织相关人员，修改紧急处置措施。

• 质量事件的危害或相关的安全因素等消除后，品质检验人员组织有关人员进行分析论证，经具体分析、调查，确认无危害和风险后，提出终止应急响应的建议，经讨论通过后实施。

• 重大质量事件处理完结后，由责任部门形成书面的总结材料，经讨论通过后发至各部门进行学习，并根据情况需要，可对本响应程序作出修改。

• 在遇到资源限制或特殊情况时，我公司将组织公司专家或原厂商及时处理，并在期间提供备用机器。

增加质保期外售后服务

• 质保期外服务承诺:质量保证期过后，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，仅收取零部件成本费，免收人工费，免收维修费，我方同样提供免费电话咨询服

务，并承诺提供产品上门维护服务。

培训对象

• 培训对象主要包括系统管理人员、系统维护人员、系统操作人员等建设单位认为应该接受培训的人员围绕项目建设相关内容提供不同角度、有针对性的培训。

培训服务

- 掌握所用设备和系统的安装测试及维护方法，以及各操作命令的使用方法；
- 了解系统的体系结构和工作原理；
- 会使用系统提供的各种工具；
- 了解设备使用和维护中的注意事项
- 掌握管理系统的原理、结构组成、组网方式、综合业务管理方式，能够熟练地使用、维护设备和排除故障。
- 所有参加培训的人员经过培训后的操作水平达到该产品中级认证工程师相当水平。
- 各培训要在征得用户方同意后实施。

培训时间和地点

- 安排在系统试运行期间，培训时间为 1 个星期，地点可以根据需要适当调整。

投标人名称（加盖公章）：濮阳市辉腾网络科技有限公司

日期：2023 年 10 月 19 日

第三标段

名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
教学用钢琴 (核心产品)	规格详见投标文件参数 响应/格蕾丝 GL123H	德清天程钢琴有限公司	架/11
电子钢琴	规格详见投标文件参数 响应爱尔科 P1000	杭州爱尔科乐器有限公司	架/11
音响系统	规格详见投标文件参数 响应/亿音 HT-710 、BV-D180 、BV-KH108S	广州市亿音科技有限公司	套/11
合唱台	规格详见投标文件参数 响应/龙冠定制	河南龙冠电子科技有限公司	组/44
双响筒	规格详见投标文件参数 响应/新宝	永康市新宝乐器有限公司	个/44
乐器储藏柜	规格详见投标文件参数 响应/龙冠定制	河南龙冠电子科技有限公司	个/22
电教器材柜	规格详见投标文件参数 响应/龙冠定制	河南龙冠电子科技有限公司	个/11
音乐教学挂图	规格详见投标文件参数 响应/正版	永康市新宝乐器有限公司	套/11
木沙锤	规格详见投标文件参数 响应/新宝 SC02	永康市新宝乐器有限公司	对/55
卡巴撒	规格详见投标文件参数 响应/新宝 LBS05	永康市新宝乐器有限公司	个/44
河北梆子	规格详见投标文件参数 响应/新宝 BZ1-2	永康市新宝乐器有限公司	副/22
木鱼	规格详见投标文件参数 响应/新宝 MY5-6	永康市新宝乐器有限公司	套/11
铃鼓	规格详见投标文件参数 响应/新宝 LG05	永康市新宝乐器有限公司	套/44
三角铁	规格详见投标文件参数 响应/新宝 SJT-1	永康市新宝乐器有限公司	套/11
碰铃	规格详见投标文件参数 响应/新宝 PL05	永康市新宝乐器有限公司	副/44
大军鼓	规格详见投标文件参数 响应/新宝 175 型	永康市新宝乐器有限公司	个/44
小军鼓	规格详见投标文件参数 响应/新宝 138 型	永康市新宝乐器有限公司	个/88
多音鼓	规格详见投标文件参数 响应/新宝行进四联鼓	永康市新宝乐器有限公司	套/22
竖笛	规格详见投标文件参数 响应/奇美 8 孔	江苏奇美乐器有限公司	支/330
陶笛	规格详见投标文件参数 响应/澜陵 12 孔	兰陵县天际乐器制作有限公司	个/220
葫芦丝	规格详见投标文件参数 响应/新宝 C 调降 B 调	永康市新宝乐器有限公司	支/220
吉它	规格详见投标文件参数 响应/红棉 38 寸	红棉吉他厂	把/22

堂鼓	规格详见投标文件参数 响应/丽新鼓-8	禹州市创新铜业有限公司	个/11
中虎音锣	规格详见投标文件参数 响应/丽新铜 30	禹州市创新铜业有限公司	个/22
小锣	规格详见投标文件参数 响应/丽新铜锣 21	禹州市创新铜业有限公司	个/22
铙	规格详见投标文件参数 响应/新宝 R-28	永康市新宝乐器有限公司	副/11
钹	规格详见投标文件参数 响应/新宝 B-14	永康市新宝乐器有限公司	副/11
小计			
名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
衬布	规格详见投标文件参数 响应/MHCB200	山东明华实业有限公司	块/25
制作工具	规格详见投标文件参数 响应/明华制作工具套装	山东明华实业有限公司	套/11
大圆规	规格详见投标文件参数 响应/MHYG40	山东明华实业有限公司	个/11
丁字尺	规格详见投标文件参数 响应/MHDZC10	山东明华实业有限公司	个/11
大三角板	规格详见投标文件参数 响应/MH-DS5	山东明华实业有限公司	个/11
写生凳	规格详见投标文件参数 响应/MHZDD45	山东明华实业有限公司	个/330
写生灯	规格详见投标文件参数 响应/MH-XD260	山东明华实业有限公司	台/44
工作台	规格详见投标文件参数 响应/MHGZT160	山东明华实业有限公司	个/88
静物台	规格详见投标文件参数 响应/MHJWT60	山东明华实业有限公司	个/44
磁性白板	规格详见投标文件参数 响应/20×80cm 定制	山东明华实业有限公司	个/11
写生画板	规格详见投标文件参数 响应/MH-4K	山东明华实业有限公司	个/330
写生画箱	规格详见投标文件参数 响应/MHYHX50	山东明华实业有限公司	个/11
写生教具-1	规格详见投标文件参数 响应/MHSGX-1	山东明华实业有限公司	套/11
写生教具-2	规格详见投标文件参数 响应/MHJHT-2	山东明华实业有限公司	套/11
画架	规格详见投标文件参数 响应/HB-MS0013-1	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/11
画板	规格详见投标文件参数 响应/HB-MS0011-1	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/11
版画工具	规格详见投标文件参数 响应/SX-2024	山东山兴教育装备有限公司	套/220
绘画工具	规格详见投标文件参数 响应/SX-2021	山东山兴教育装备有限公司	套/220
泥工工具	规格详见投标文件参数	山东明华实业有限公司	套/110

	响应/MHNS121		
纸工工具	规格详见投标文件参数 响应/MHZG20	山东明华实业有限公司	套/110
木工工具	规格详见投标文件参数 响应/MHMG-20	山东明华实业有限公司	套/22
影像资料	规格详见投标文件参数 响应/正版定制	山东明华实业有限公司	套/22
数码相机	规格详见投标文件参数 响应/佳能 IXUS 285	佳能（中国）有限公司	台/11
小计			
名称	规格/型号	生产厂家	单位数量
体重秤	规格详见投标文件参数 响应/苏衡 RGZ-120/160	常州市武进衡器有限公司	台/11
身高坐高计	规格详见投标文件参数 响应/苏衡 SZ-200/120	常州市武进衡器有限公司	台/11
血压计	规格详见投标文件参数 响应/鱼跃台式	江苏鱼跃医疗设备股份有限公司	个/11
听诊器	规格详见投标文件参数 响应/丹威插入式（A 型）	丹阳市丹威医疗仪器有限公司	个/11
视力表灯箱	规格详见投标文件参数 响应/东润 DR-XL100	武邑县东润医疗器械厂	套/11
课桌椅测量尺	规格详见投标文件参数 响应/齐鲁宏博 HB-W105	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	把/11
诊察床	规格详见投标文件参数 响应/HB-Z201	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	张/11
高压灭菌锅	规格详见投标文件参数 响应/HB-9L	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	只/11
污物桶	规格详见投标文件参数 响应/HB-W300	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/11
敷料缸	规格详见投标文件参数 响应/HB-W80	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/22
方盘	规格详见投标文件参数 响应/HB-W310	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/22
药品柜	规格详见投标文件参数 响应/定制	河南龙冠电子科技有限公司	个/22
压舌板	规格详见投标文件参数 响应/HB-S180	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	只/11
紫外线灯	规格详见投标文件参数 响应/HB-30DC1	河北拓唯康医疗器械有限公司	套/11
急救箱	规格详见投标文件参数 响应/FH-3:综合型	北京金新兴医疗器械厂	套/11
体温计	规格详见投标文件参数 响应/CRW-11	江苏辰宇医疗器械有限公司	只/55
诊察桌	规格详见投标文件参数 响应/HB-Z01	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	张/11
诊察凳	规格详见投标文件参数 响应/HB-Z02	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/44
镊子	规格详见投标文件参数 响应/HB-140MM	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	只/22

止血带	规格详见投标文件参数 响应/HB-ZXD/I	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	盒/110
-----	---------------------------	----------------	-------

3.2.1 项目实施方案

总体原则：提前计划、合理安排、及时调整

质量要求：所提供的产品及服务符合招标文件的要求且达到国家相关规范规定的合格标准。

采购范围：南乐县教育局初中音乐美术卫生器材采购项目（第三标段）的供货、运输、保险、装卸、安装、调试、试运行、验收交付、培训、技术支持、售后保修及相关伴随服务。

交货地点：采购人指定地点。

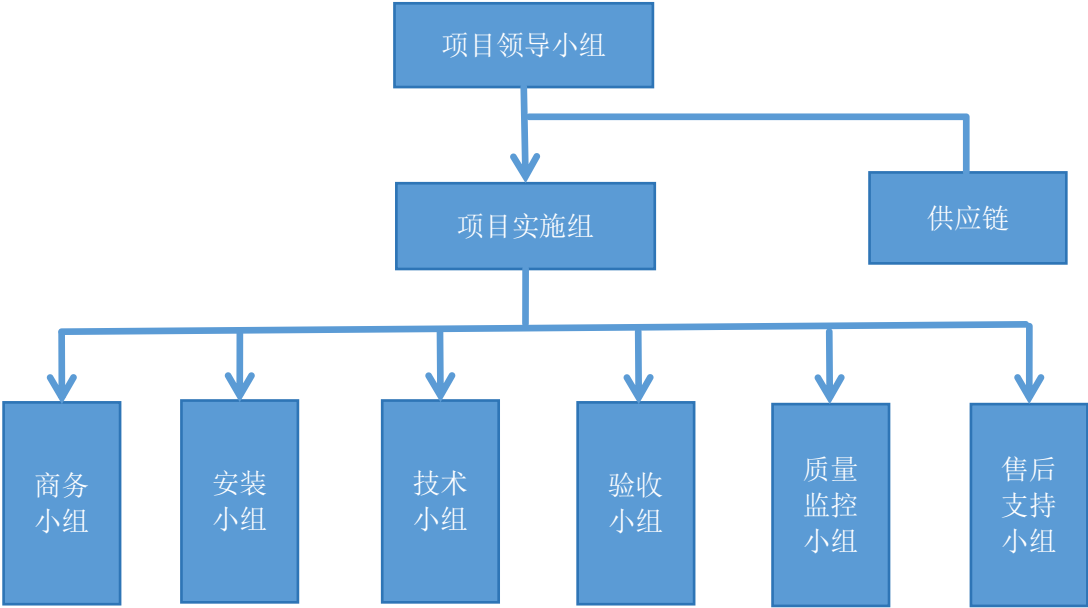
交货期：合同签订起 30 日历天。

服务期限：1 年质保服务。

1. 供货计划

供货、实施的组织结构保障

针对本次项目，我认为必须有良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。提出和采购人一起组建适于本项目的组织和领导机构。安排专项小组完成本次项目所投设备的施工情况，并成立各个配套小组来支持施工人员。所有施工人员均是专业的工程人员，具备丰富的项目实施经验，每个施工人员都参与过多个项目实施过程。具体情况如下：



项目实施计划表

为了有效的控制项目进度，我们将制作一份整体明确的《项目实施计划进度表》，所有工程人员严格按照计划进度执行，以确保整体项目进度得到控制与调整。计划进度表具体内容如下：

项目实施计划进度表		
序号	阶段划分	计划用时
1	合同签订	1 天
2	成立项目小组	2 天
3	前期调研	2 天
4	货物准备及施工准备	7 天
5	设备安装与调试	15 天
6	人员培训	2 天
7	项目验收	1 天
计划共用三十天		

在设备抵运采购单位前，与采购人沟通设备安装、调试及试运行的进度计划。为保证工期，实施过程中将根据现场条件来安排整体施工进度。开工前确认实施前期的准备工作状况，充分考虑实施过程中有可能存在的问题，及时与采购人取得充分的沟通，根据具体的情况及时调整进度计划。

项目投入人员

正式合同签订后 3 个工作日内我公司将成立工程项目组，并确定项目组成员，并以书面形式正式通知采购人。指定一名项目经理对项目整体流程进行严格把控，负责组织各种资源完成本次项目施工合同，对工程质量、施工进度、安全文明施工状况予以控制。

2. 设备安装与调试

（1）施工前准备

项目施工前，我公司项目组将进行一些必要的准备工作，所投设备是否全部准备完毕，施工过程中使用工具是否到位，还有某些工作需要采购

人给予密切配合。主要工作包括：

- ①人员的配合，提供具体的联系和负责人；
- ②根据实际施工要求确认项目实施环境准备状况和项目实施具体日程。
- ③其他过程中的注意事项。

(2) 安装调试

我方负责将货物运至采购人单位，并负担一切有关运输、装卸等费，负责把货物运至采购人指定地点，卸至指定位置。

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和采购单位负责人共同清点完毕后，项目实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。项目经理和工程师负责现场设备辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。在设备安装和调试的同时，将对采购单位的设备操作和维护人员进行现场培训。

3. 人员培训

1、培训机构

我公司为采购单位提供设备的结构、技术应用、日常维护。通过培训保证参加培训人员对设备及软件有较全面的了解，使接受培训的人员能了解合同内设备及软件的基本结构、性能并掌握设备的操作、使用和维护保养方法，在今后运行管理中有效地操作和维护设备的软硬件。如采购人需要，可以提供更多的培训次数和时间技术服务，且设备最终验收合格后，我司将所有相关资料交采购人留存备。

培训课程计划表

日期	时间	内容
第 1 天	上午	各项设备及软件的操作实训教学
	下午	常见故障分析与排除实训操作
第 2 天	上午	设备维护及保养技巧实训操作
	下午	技术答疑及采购人要求培训的其他内容

注：在培训期间可根据采购人的现场情况进行调整。

3.2.2 售后服务方案

我公司在濮阳本地注册，针对本项目，实行专项专人负责，避免业务和工作上的冲突。项目小组由项目负责人带领各部门（采购部、运输部、技术部、质检部、培训部）共同完成整个项目的实施工作。

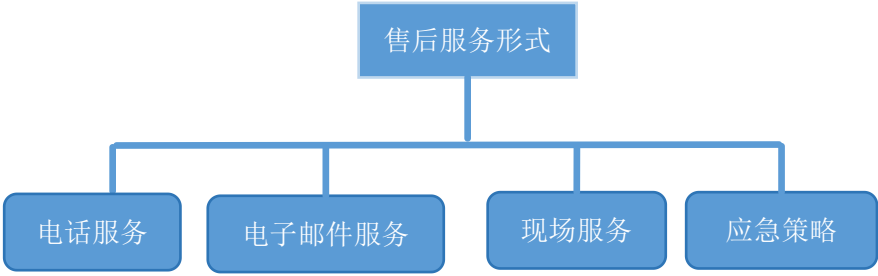
我公司将专人负责处理本项目采购方提出的要求及问题，并且服务人员手机 24 小时开机，接到售后电话第一时间响应，以便及时处理各个环节中的问题，并具有 7 × 24 小时服务和 1 小时内到达现场的服务能力。

出现任何难以预见的问题时，我方首先保证，依就采购人的意愿解决。一旦出现需要我方出面解决的问题时，我方会在第一时间前往采购人指定的地点，保证在 1 小时内抵达，2 小时内对问题进行解决处理。

■ 7*24 小时现场支持

■ 响应时间：设立专门的联系人——目的是使用户的问题得到及时的响应。利用丰富的通讯手段（如把售后服务中心负责人的联系方式提供给用户），可以为用户提供每周 7 天、每天 24 小时、60 分钟内到达现场的响应服务。

另外我公司将提供电话服务、电子邮件服务、现场服务、应急策略等的服务形式。





1) 电话支持:

我公司会对用户单位提供长期的免费电话支持服务。服务热线电话为17603938526。用户单位可以通过服务热线电话得到支持和帮助。在接到用户单位报告后，公司将会在第一时间以电话方式同用户单位取得联系，了解其所需的服务内容，提供相应解答。对于技术咨询，售后服务人员会结合实际情况即时为用户提供相应的答复。

另外，售后服务部会将用户单位的相关电话列入支持数据库中，在此基础之上进行统计分析，以便今后为用户单位提供更加优质的技术支持与服务。

电话支持服务提供每周 7 天、每天 24 小时服务方式。设有用户服务中心，提供 24 小时电话咨询服务认真答复用户在使用中发现的各种问题。售后服务热线电话：17603938526

2) 电子邮件服务：我公司将免费提供电子邮件服务，向用户单位发放产品说明及音视频信息。便于所投产品的使用及产品信息的传达。

3) 现场服务：如果不能通过电话支持服务解决的，将会记入客户报告系统，技术人员将告诉用户预计的答复时间，1 小时内系统将派出指定的技术人员，赴现场服务。

■ 我公司免费提供售后服务两年，在两年内免费提供技术及维修服务，售后服务中心在接到用户通知 1 小时内给予答复，2 小时内予以处理，如属于我公司责任，我公司负责免费调换和补充，并承担由此发生的一切费用。

本地售后服务人员配备：

联 系 人：马海军 联系方式：17603938526

服务人员：肖 娜 安敬江

售后服务承诺

- 1、若我公司有幸中标，将成立有专门的维护部门，负责此项目日常运作，由项目负责人统一管理，负责项目日常管理与推进，与采购人进行对接，配合采购人针对此项目各项事宜的讨论及记录；制定有效管控措施。包括产品的供货、运输、安装、调试等工作。
- 2、我公司郑重承诺质保期内，除人为损坏外，产品出现故障，上门维修，免费更换备用件。当有急特大事件时技术人员能提前到位。
- 3、免费提供产品的使用说明书、安装手册、维修手册，并提供安装、调试设备所需的全部专用工具；质保期后我公司售后服务仅收取需要更换的零部件的材料成本。
- 4、我公司郑重承诺，对用户人员在用户现场进行免费调试、培训。
- 5、我公司郑重承诺在接用户通知 1 小时内作出响应，2 小时内到达现场并解决客户故障，不能在规定时间内修好的免费提供备品备件。
- 6、我公司郑重承诺所投产品及所有相关技术服务均完全响应招标文件要求。

河南龙冠电子科技有限公司
2023 年 10 月 19 日

第四标段

名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
----	-------	------	-------

电子钢琴 (核心产品)	88 键/爱尔科 P1000	杭州爱尔科乐器有限公司	架/21
音响系统	音响套装/亿音 BV-D180	广州市亿音科技有限公司	套/21
合唱台	国标/定制	河南科海商贸有限公司	组/84
乐器储藏柜	国标/定制	河南科海商贸有限公司	个/42
电教器材柜	国标/定制	河南科海商贸有限公司	个/42
音乐教学挂 图	国标/正版	乐清市全鑫电子商务有限公司	套/21
木沙锤	木质/新宝 SC02	永康市新宝乐器有限公司	对/84
卡巴撒	小号/新宝 LBS05	永康市新宝乐器有限公司	个/84
双响筒	木质/新宝 SXT-2	永康市新宝乐器有限公司	副/84
河北梆子	木质/新宝 BZ1-2	永康市新宝乐器有限公司	副/42
木鱼	规格详见响应 实际参数/新宝 MY5-6	永康市新宝乐器有限公司	套/21
铃鼓	规格详见响应 实际参数/新宝 LG05	永康市新宝乐器有限公司	套/42
三角铁	规格详见响应 实际参数/新宝 SJT-1	永康市新宝乐器有限公司	套/21
碰铃	规格详见响应 实际参数/新宝 PL05	永康市新宝乐器有限公司	副/84
大军鼓	24 寸/新宝 175 型	永康市新宝乐器有限公司	个/84
小军鼓	13 寸/新宝 138 型	永康市新宝乐器有限公司	个/168
多音鼓	四联鼓/新宝行 进四联鼓	永康市新宝乐器有限公司	套/21
竖笛	8 孔/奇美 8 孔	江苏奇美乐器有限公司	支/840
陶笛	AC12 孔/新宝 TD008	永康市新宝乐器有限公司	个/420
葫芦丝	C 调/定制	永康市新宝乐器有限公司	支/420
堂鼓	6 寸/新宝 TG-2	永康市新宝乐器有限公司	个/21
中虎音锣	30CM/新宝 L30	永康市新宝乐器有限公司	个/21
小锣	21CM/新宝 L21	永康市新宝乐器有限公司	个/21

铄	28CM/新宝 N-005	永康市新宝乐器有限公司	副/42
钹	15CM/新宝 B-016	永康市新宝乐器有限公司	副/42
总价小计:			
名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
衬布	100c× 200cm/MHCB200	山东明华实业有限公司	块/525
制作工具	国标/定制	山东明华实业有限公司	套/21
绘图仪器	套装 /MHHTYQ-201	山东明华实业有限公司	个/21
大圆规	塑料/MHYG40	山东明华实业有限公司	个/21
丁字尺	有机玻璃 /MHDZC10	山东明华实业有限公司	个/21
大三角板	塑料/MH-DS5	山东明华实业有限公司	个/21
写生凳	可折叠 /MHZDD45	山东明华实业有限公司	个/945
写生灯	高度 1500-2600mm/M H-XD260	山东明华实业有限公司	台/84
工作台	160×80× 70cm/MHGZT160	山东明华实业有限公司	个/168
静物台	600*600*20mm/ MHJWT60	山东明华实业有限公司	个/84
磁性白板	120×80cm/定 制	山东明华实业有限公司	块/21
写生画板	600*450mm/MH- 4K	山东明华实业有限公司	个/630
写生画箱	47×33× 8cm/MHYHX50	山东明华实业有限公司	个/21
写生教具 (1)	套装/MHSGX-1	山东明华实业有限公司	套/21
写生教具 (2)	套装 /MHJHT-2-1	山东明华实业有限公司	套/21
画架	宽 280×高 1380mm/MH-150 C	山东明华实业有限公司	个/21
画板	2#/MH-4K	山东明华实业有限公司	个/21
版画工具	套装/SX-2021	山东山兴教育装备有限公司	套/21
绘画工具	套装/SX-2024	山东山兴教育装备有限公司	套/21
泥工工具	套装/MHNS121	山东明华实业有限公司	套/21

纸工工具	套装/MHZG20	山东明华实业有限公司	套/21
木工工具	20 件套装 /MHMG-20	山东明华实业有限公司	套/21
影像资料	正版/定制	山东文化音像出版社	套/21
数码相机	数码相机/佳能 IXUS 285	佳能（中国）有限公司	台/21
总价小计			
名称	规格/型号	生产厂家	单位/数量
体重秤	国标/苏衡 RGZ-120	常州市武进衡器有限公司	台/21
身高坐高计	国标/苏衡 SZ-200/120 型	常州市武进衡器有限公司	台/21
血压计	台式/鱼跃台式	江苏鱼跃医疗设备股份有限公司	个/21
听诊器	插入式/单用（A 型）	江苏鱼跃医疗设备股份有限公司	个/21
视力表灯箱	标准对数/丹阳 远燕 5m	江苏远燕医疗设备有限公司	套/21
课桌椅测量 尺	三折/国标	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	把/21
诊察床	1800*600*800/ HB-Z201	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	张/21
高压灭菌锅	9L/HB-9L	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	只/21
污物桶	踩踏式 /HB-W300	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/21
敷料缸	9CM/HB-W80	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/42
方盘	395*295/HB-W3 10	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/42
药品柜	850*500*1800/ 定制	河南科海商贸有限公司	个/42
压舌板	国标/HB-S180	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	只/21
紫外线灯	双管可调 /HB-30DC1	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	套/21
急救箱	国标/FH-3	北京金新兴医疗器械厂	套/21
体温计	三角棒式 /CRW-11	江苏辰宇医疗器械有限公司	只/105
诊察桌	国标/定制	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	张/21
诊察凳	国标/定制	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	个/84
镊子	不锈钢/国标定 制	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	只/42
止血带	国标/HB-ZXD/I	齐鲁宏博教育装备集团有限公司	盒/210

1.5 供货及售后服务方案

（一）供货方案

1、交货地点、时间、方式、运输条件及安装时间承诺

交货地点：采购人指定地点；

施工时间：自合同签订起 30 日历天；

验收：符合招标文件的要求且达到国家相关规范规定的合格标准。

运输条件：专车运达。

2、备货及发货周期

签订合同后，我司将安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排生产商对设备的生产加工，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现场环境，设计出设备摆放布置方案。我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 15 天内完成。

3. 到货后验货

我司项目经理负责组织技术人员按照时间进度跟进设备的生产、包装、发货全过程。如期完成后，经过出厂试验的合格产品由我司负责运送到采购方现场。

我司向采购方提供全套的设备配置清单及检验产品合格证、使用说明书和其它的技术资料，项目经理和采购方负责人共同进行设备的验收。确认到货数量、型号都正确无误后，采购方签署收货单。验货过程计划在 2 天内完成。

4. 安装调试方案

(1) 如果此项目中标，公司将成立专门项目组负责该项目的具体实施。具体分工如下：

序号	服务人员	职位及职责	证书名称	证书编号
1	王淑红	总经理 负责全面统筹工作	售后服务管理师	ST2020-SH0116
2	任慧锋	项目经理负责本项目全面工作	售后服务管理师	ST2020-SH0117
3	王东利	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0121
4	李贤争	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0119
5	鲁玉津	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0120
6	李娜	售后服务	/	/
7	张明	技术服务	/	/
8	刘通	技术服务	/	/
9	张敬斋	技术服务	/	/
10	王菲	后勤保障部	/	/
11	刘晓红	后勤保障部	/	/

合同签订以后，项目小组和实施小组将共同对设备方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括：

1、安装调试手册；2、安装调试进度安排；3、安装方式；4、调试方法；5、调试工具的准备；6、安装调试环境的准备；7、对影响项目实施的关键工序、关键设备进行分析，提出相应的解决措施；8、技术参数手册、培训手册和安装手册；9、制定项目建设质量管理方案和措施；

(2) 安装现场环境调查及现场勘察

为确保各项目实施小组到达现场后能够尽快展开工作，保证项目顺利进行，我公司将在实施前10天内对采购单位设备安装环境进行调查，填写安装环境调查表。同时，我们还将提前向用户单位提交各种主要设备的具

体环境要求，在采购单位的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。

(3) 现场安装调试

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和采购方共同清点完毕后，项目实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。

项目组将有包括项目经理在内的多名工程师参加项目实施，他们负责现场设备、辅助设备的安装和调试，此阶段计划在10天内完成。

5. 培训内容和计划

我公司为项目管理中心处培训出合格的能进行系统维护和维修的人员，管理中心需要提供培训所需的场地，我公司提供培训所需的培训资料、派出富有经验的工程师授课。某些需要现场演示或培训的将直接在项目所在地进行，用户指定培训的地点，此阶段计划在 2 天内完成。

(1) 培训目标

培训的目标是使每个参加培训的人员明知整个系统的构成和原理，熟悉系统的功能，能够熟练的操作系统并能排除常见故障。

通过培训使客户能够对突发问题进行应急处理，保证设备处于正常运转中。

针对项目中常见的轻微故障，客户自己能够快速处理，也是为了让客户尽快恢复使用。

6. 验收存档：货物安装完毕后，经需方初步验收移交所有资料并存档，此阶段计划在 1 天内完成。

7. 服务管理总则

(1) 实施目的

为了对客户服务工作进行有效控制，明确服务规范，及时处理客户的投诉，建立大客户服务中心，最大限度地为客户提供满意的服务，并广泛

吸取客户的意见，掌握市场信息，不断提高产品质量和公司信誉，特制定本公司服务管理制度。

(2) 主要岗位职责

- 1) 建立各类客户服务管理具体制度并具体执行。
- 2) 客户投诉受理与处理：为客户提供咨询服务，跟踪协调客户投诉问题的处理。
- 3) 客户信息管理制度：新客户的建卡、建档，客户信息采集、统计、分析工作，建立健全的客户档案资料数据库，并进行相关的分析，协助其他部门的决策。

8. 技术支持方式及手段

- (1) 我公司提供远程（电话、网络视频、远程控制）技术诊断和现场技术服务。
- (2) 接到客户故障电话，10分钟内响应，2小时内到达现场解决故障。
- (3) 针对故障问题，半小时之内可以解决的，当场维修，否则，直接换新配件。
- (4) 服务时间，我公司提供7*24*365小时电话服务和技术支持

9. 保内保外售后服务质量问题预案

- (1) 我公司在质保期内每月到设备使用现场进行巡检，并登记在册。
- (2) 我公司在质保期内对所提供的设备定期进行维护保养，消除设备早期故障隐患，保证设备的可用率。
- (3) 我公司在质保期内每月定期检查库存，保证本地库存不少于服务总量20%的备品备件。
- (4) 在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新设备。
- (5) 质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，

我公司无偿予以更换。

10. 响应范围：南乐县教育局小学音乐美术卫生器材采购项目（第四标段）；

11. 质量保证：

- (1) 我司保证所提供的货物经过合法销售渠道取得的，并完全符合政府采购合同规定规格、技术、质量、数量等要求。在货物最终验收合格交付后质保期保证符合招标文件要求，我司对其交付的货物由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。
- (2) 在质量保证期内，如果货物的规格、原产地及制造厂商以及其它质量技术指标与政府采购合同约定不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷等，需方应尽快以书面形式向供方提出本保证下的索赔。
- (3) 如果供方在接到需方通知后，在本政府采购合同约定的或投标文件中承诺的响应时间内没有弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由我司负担。

12. 知识产权及有关规定

- (1) 我司保证需方在使用本政府采购合同项下的货物或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其知识产权、商标权或工业设计权的起诉。如果发生此类问题，供方负责交涉、处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。
- (2) 我司保证所供货物符合国家的有关规定。
- (3) 我司保证，我方依据本政府采购合同提供的货物及相关技术资料，我方均已得到有关知识产权的权利人的合法授权，如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，供方负责交涉、处理，并承担由此引起的全部法律及经济责任。

河南科海商贸有限公司

2023 年 10 月 19 日

（二）售后服务方案

我司本着“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安防系统，更有效地保护国家财产及人员的安全，我公司建立了一套完善的工程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。

我们完善的售后服务是基于公司健全的支持服务体系和专业经验，通过与客户保持紧密的联系，及时了解和满足客户各方面的需求，并随时提供相应的技术支持，从根本上保障客户能够得到完善满意的售后服务。科海公司的技术支持工程师在专业领域的经验能确保售后服务的有效性，如系统运行维护和定期检测、故障现场或远程诊断、分析和排除、主机操作系统和数据库系统版本的现场升级、硬件扩充升级或改型之后的应用系统切换和版本升级以及各种技术咨询等。

➤ 1. 售后客服常设机构：

公司总部：河南科海商贸有限公司、

公司地址：濮阳市黄河路与振兴路交叉口西南角海龙科技电脑城

技术支持：17539398762，全年7×24小时本地服务

故障反馈：0393-6988827，全年7×24小时本地服务

服务投诉：18039346353，全年7×24小时本地服务

➤ 2. 服务标准：

我公司承诺严格按照GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准执行。

➤ **3. 响应时间及服务形式：**

若我公司中标对其提供的产品进行现场服务，不收取额外费用；
我公司提供 7*24*365 小时电话服务和技术支持 **电话热线：**
17539398762；在接到用户故障通知后，10 分钟内响应，2 小时内到达现场解决故障。如无法按时排除故障，我公司会在 1 天内用其它手段进行替代

1) 提供 7*24*365 小时服务受理。用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。如：通过电话、传真、信函、E-mail、来访

2) 提供技术咨询服务。在本项目合同签订后，我们将提供给采购人详细的技术咨询联系方式，在整个保修(维护)期内，客户可随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向本司进行技术咨询。

3) 定期走访。我们对大型工程用户采用专人定期走访方式，调查和维护情况，听取用户意见，现场解决用户存在，并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据

4) 定期巡检。我公司对每个项目在系统安装验收后将派工程师系统巡检，现场对系统进行测试及及时发现系统存在的故障或潜在的故障，提早消除故障隐患。确保系统安全稳定的

5) 现场支持。对司所承接的项目，在设备出现故障时，而远程不能及时解决时，我们将根据用户需要提供技术人员现场服务。对维护期内设备根据用户需要安排技术人员在第一时间赶到现场解决问

题。

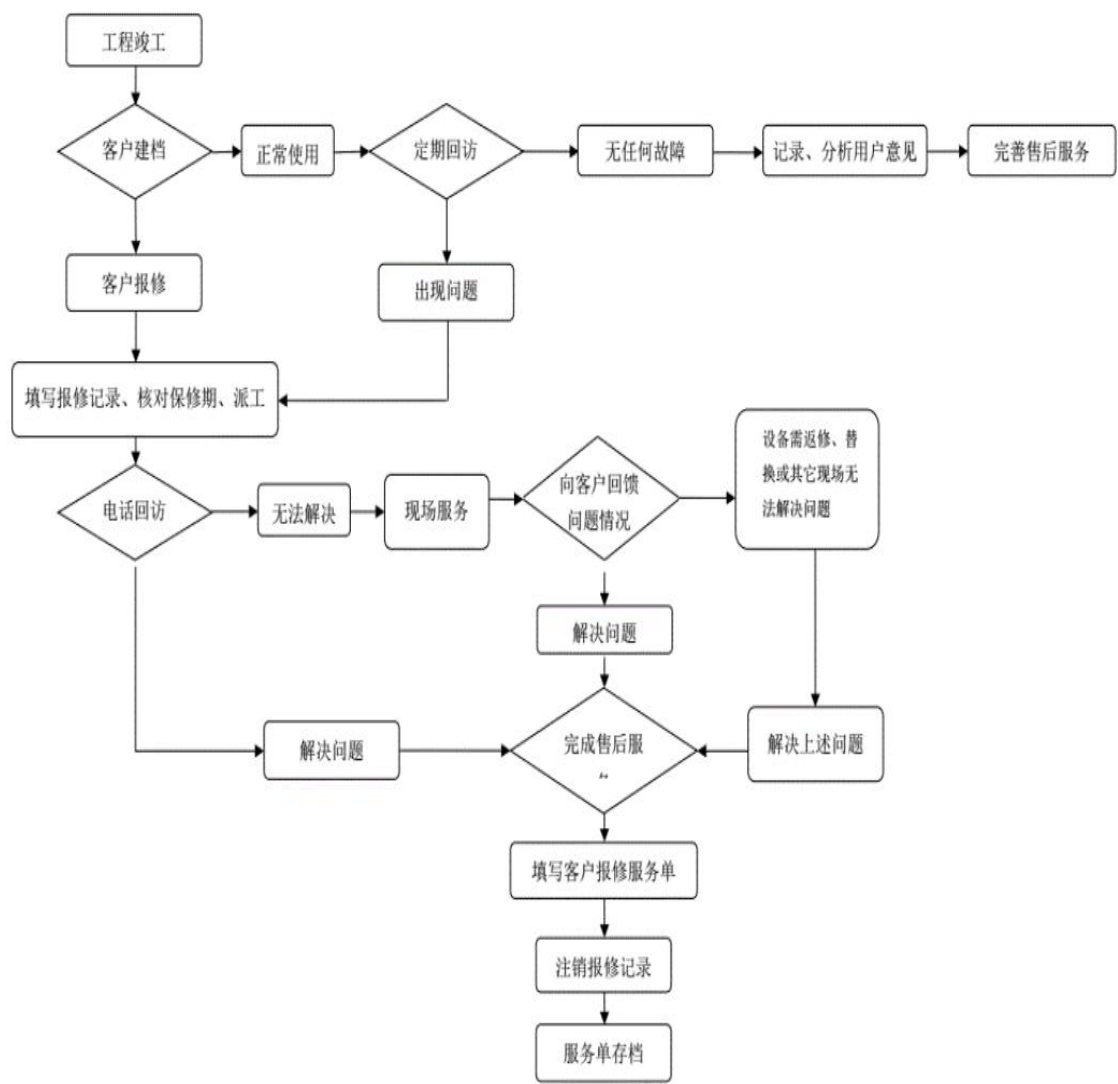
➤ 4. 技术力量：

我公司为了更好地满足客户的需求，始终坚持“质量第一、用户至上”的宗旨，注重创新发展、不断增强科技开发能力，产品通过了ISO9001：2000国际质量体系认证。目前，公司有各类专业技术人员5人，其中高级工程师1人，中级技术职称员工2人，专科以上毕业人员10人。

我公司拥有健全的售后服务网络机构，包括专门的安装维修服务队，用户的定期回访和信息反馈，安装指导和技术咨询（技术部）。

我公司为了保证投标产品的顺利交付使用，及对产品的售后全过程加强监控，公司设立如下服务机构：

售后服务工作流程图



项目团队人员组成表

序号	服务人员	职位及职责	证书名称	证书编号
1	王淑红	总经理 负责全面统筹工作	售后服务管理师	ST2020-SH0116
2	任慧锋	项目经理负责本项目全面工作	售后服务管理师	ST2020-SH0117
3	王东利	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0121

4	李贤争	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0119
5	鲁玉津	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0120
6	李娜	售后服务	/	/
7	张明	技术服务	/	/
8	刘通	技术服务	/	/
9	张敬斋	技术服务	/	/
10	王菲	后勤保障部	/	/
11	刘晓红	后勤保障部	/	/

1、接到用户维修电话后，在第一时间将信息反馈到售后服务中心负责人，然后由售后服务中心派技术人员在最短时间内上门服务，直至故障排除，后期并有专人负责电话回访，并保存完善每次保修记录，以便后期跟踪服务。

2、我公司本部设有专门的售后服务中心，售后服务热线：0393-6988827，为全国各地客户提供方便服务。

3、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业及良好的职业道德，对客户使用本公司产品所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

➤ 5. 质保期：

(1) 质量要求：合格，符合国家有关行业标准和相关法律法规规定

(2) 质保期：自验收合格之日起免费质保 1 年

(3) 质保期内：质保期内同一设备、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、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。（人为因素除外）。

(4) 质保期后优惠条件：项目终身维修服务，易损件价格按当时市场价格，只收取维修成本费，免收人工费

➤ **6. 备品备件：**

为保证本项目系统的正常运行，我司提供备品备件的长期供应，并以更换备品备件时最优惠的价格提供给业主方。

➤ **7. 其他服务承诺**

(1) 如我公司中标，我公司所提供的设备出现质量问题，我公司将承担一起责任。

(2) 永久无偿提供业务技术咨询服务

(3) 及时处理业主的传真、信函，并书面以及电话给予明确答复。

(4) 在施工现场，我公司将派专人现场进行施工巡视，确保当初发现问题当场解决。

(5) 定期和不定期的回访。

供应商：河南科海商贸有限公司（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：王淑红（签字或盖章）

日期：2023 年 10 月 19 日

