

六、 售后服务计划



投标人参照提供但不限于提供以下内容：

1. 详细说明售后服务的内容、形式、含免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间、维修单位名称、地点。
2. 技术培训、质量保证措施。
3. 与采购活动有关的其它物品或服务。
4. 质保期内和质保期外的收费标准。

说明：

1. 投标人在用户所在地设有维修中心的，应提供中心的地址、电话、联系人姓名；如 在用户所在地没有维修中心，则提供负责该地维修事宜的维修点的名称、地址、电话、传真和邮编。

2. 培训是指涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容的学习。受训者的人数和培训时间在投标文件中应说明。培训应在收到采购人通知后一个月内予以安排。在制造厂家的培训：受训者的交通费用（以用户省辖市到厂家的往返火车硬卧铺价计算）、食宿、资料等费用均由中标人支付。在用户所在地的培训：场地、产品、有关耗材、教具、受训者的住宿、资料和师资的所有费用均由中标人支付。


1. 供货方案

签订合同后，我公司承诺 15 天内完成供货，我公司将安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排采购部对产品的采购备货，跟踪备货进度并及时与采购代表沟通，通报项目进展情况。一旦中标，本公司将成立专门的项目部，负责人由公司副总经理兼任，有利于加强领导和协调，并对资金进行统一调度。项目部工作人员主要由我司经验服务的人员组成，分别设有专人负责资源组织和计划管理、汽车运输调度和服务专员、售后服务和质量跟踪等工作，所有人保证 24 小时通讯畅通。

本公司根据现代物流管理学，在传统的运输概念基础上建立了自己的一套物流配送体系。由采购部专职将采购来的产品根据不同需要、所处地点、供货量、供货时间、包装形式等制定不同的配送方案。以利用规模优势取得较低的送货成本和较高送货效率。在观念上明确“用户第一，质量第一”的原则。由于我们项目的特点，因此配送货的需要制定合理高效的配送方案。一般掌握的原则是：集中批次、制定合理送货路线、统筹各项目供货时间、合理利用运输工具的空间、选择经济适用安全的运输公司。及时高效的与采购人员沟通服务，具体流程如下

流程	内容/要求	责任部门 / 人	表格
提供咨询和业务资料	•向客户提供业务咨询和业务资料。	客户营销	1. 业务资料

	•双方达成合作意向。	部	
↓			
质量要求 价格确认	•双方经理确认签字。	客户营销部	1. 中标价格
↓			
下订单	1. 客户以电话、传真、书面等方式提前 1 天给公司下订单。	客户	1. 订单表
↓			
审单分类统计	•订单部审核订单，品名、数量质量、规格、送货时间等。 •经理签字确认。	配送部订 单 部	1. 客户订货单
↓			
下达配送计划	•将客户订货资料输入电脑。 •将订货统计下达给物流仓储。	订单部	1. 订货统计表
↓			
配货作业	1. 按下达的电脑配货单进行配货。	配送部	1. 配货统计表
↓			
出货检验	•过称，登记。•抽检质量，留样。	过称 员质	•出货检验单

	•品检员在“出货检验单”上签字。	检员	
送货	 •根据客户分布情况安排好送货线路。 •准时发车送货。	配送部	1. 发车时间表
↓			
客户收货	•过称收货。•在送货单上签名。	客户送货员	1. 收货单
↓			
客户服务	•及时处理客户的投诉及建议。	客户服务部	1. 顾客满意度调查表；
↓			
货款结算	•结帐人员到财务部拿单；•和客户财务部门对帐，双方签名确认；•客户按时如数支付货款。	客户财务部	•送货单； •价格表；
↓			
作业改进	•对纪律、品质、服务、作业流程、成本控制等进行总结。•各部门提出改进方案；•总经理批准执行。	各部门总经理	•改进方案。

二、未完成与采购人高效的配合、沟通，我公司制定如下保证措施

2.1、与采购人配合、沟通保证措施

公司对本项目，专门抽调公司骨干人员组成项目小组，由销售部总经理负责项目实施过程中全部生产进度和商务事宜

2.2、合同质量保证措施

公司多年来秉承“精心设计、严格生产、竭诚服务、确保质量、优化空间”的质量方针，视产品质量为公司的生命，并形成了一套独特的质量控制系统，包括对生产过程的控制、产品实体质量的控制和售后服务质量的控制。

2.3、项目与采购人配合、沟通管理保证措施

实行项目法管理和项目经理负责制，建立强有力的生产指挥机构和生产保障体系，投入能保证生产进度如期实现的足够的生产制造技术队伍。

1. 建立从项目经理部到各个部门的调度指挥系统，全面、及时掌握并迅速、准确地处理影响生产进度的各种问题。对生产交叉和生产干扰应加强指挥和协调，对重大关键问题超前研究，制定措施，及时调整工序和调动人、财、物、机，保证生产的连续性和均衡性。

2. 强化生产管理严明劳动纪律，对劳动力实行动态管理，优化组合，使作业专业化、正规化。

3. 实行内部经济承包责任制。使责任和效益挂钩，个人利益和完成工作量挂钩，做到多劳多得，调动各个部门、个人的积极性和创造性。

2.4运送保障

1、做好产品运输前的准备工作：一是做好技术准备，熟悉产品运输路线，搞好安全交底；二是搞好产品性能和产品运输设备维修调试工作，保证2小时内与招标人取得联系，提供7×24小时联系电话，并按照投标文件中约定的供货时间将招标人所需耗材送至指定地址。

2、加强管理，产品运输中做到统筹规划，周密安排，全方位有序协调，强化计划管理、网络管理、目标管理和成本管理。

3、配备性能优良数量满足产品运输要求的医用设备（耗材）运输车辆，做到医用设备（耗材）齐全，配置合理，性能先进，能保证产品运输进度和产品运输质量的要求。在产品运输加工中，加强对产品运输设备的管理，保证产品运输顺利进行，保证产品产品运输进度的落实。

4、作好产品运输中的技术保证工作，根据产品技术资料，组织有采购符合要求的产品，加快产品运输进度。

5、搞好计划管理，保持均衡产品运输，产品运输进度分阶段控制，计划部门根据运输总量和供货时间要求，结合实际组织设计，编制月度和季度计划，产品运输调度存储和产品运输制定合理的产品运输计划。

6、产品运输过程中，加强指挥与协调，每周六召开例会。健全产品运输调度网络，加强前后方的协调，合理组织产品运输，根据存在的问题及时调剂力量、设备，保证产品运输顺利进行。

7、产品运输部门要提前组织充足运力，做好产品运输车辆的维护检修，保证车况良好。保证产品能安全、有序、准时的送达。

8、我方发货时，将提前用函件、传真方式通知贵方，待贵方认可后再组织发货，以便配合。

我方供货时间严格按照招标方规定时间供货，我公司负责办理产品的产品运输和保险，根据对方进度按时交货，所有产品运抵现场的日期为交货日期，确保项目顺利进行。

2.5、劳力安排保证措施

加强服务人员的思想教育，充分认识完成工期目标的重要性，调动人员的积极性，发挥经济杠杆作用，对随意脱岗人员给予经济处罚。

（1）要注重素质。项目服务人员素质直接影响项目服务质量，项目服务人员素质审查要严把关，如道德纪律：主要看项目服务人员的精神面貌

、与采购人配合、沟通纪律性，要求是一支能吃苦耐劳、有与采购人配合、沟通、守纪律、过得硬、有领队的队伍；身体条件：有些项目服务项目服务劳动强度很大，作业时间长，有时要发扬连续作战的精神，没有健康的体格是难以完成任务的，故要选身强力壮以中青年为主的团队；他们中有相对稳定的弱电电工等技术工人，具有一定的独立作业能力。

(2) 要注重教育。教育是先导，只有适时耐心的教育，才能使项目服务团队的素质不断提高。教育内容要有针对性，包括：法制教育、纪律教育、文化技术、安全、环境保护教育等。

(3) 员工工资及时发放，根据每月做出的员工工资表，按月及时发放。

投 标 人：河南驰信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

2023年 12 月 6 日

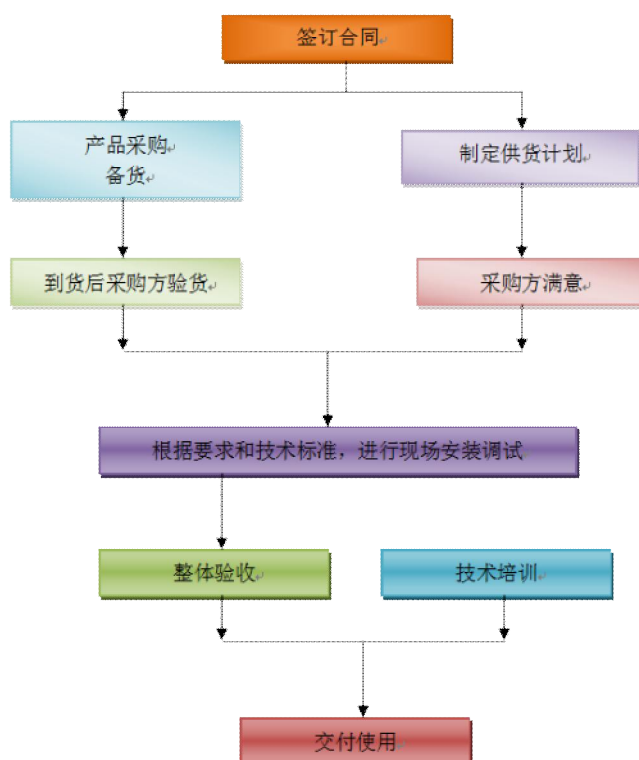
2. 安装、调试方案

配送方案

本公司根据现代物流管理学，在传统的运输概念基础上建立了自己的一套物流配送体系。由采购部专职将采购来的医用设备（耗材）根据不同需要、所处地点、供货量、供货时间、包装形式等制定不同的配送方案。

以利用规模优势取得较低的送货成本和较高送货效率。在观念上明确“用户第一，质量第一”的原则。配送的地位是服务，因此本公司时时刻刻从用户的利益出发，在满足业主项目进度需求的基础上，通过制定合理的配送方案以获得最大经济效益。

一、项目供货具体实施计划



二、项目实施过程说明

1、备货

签订合同后，我公司将安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排产品，跟踪生产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，项目经理将联系采购方代表召开会议商议和确定。

这一阶段很重要，我公司将对备货质量进行严格控制，保证后续阶段的顺利开展。

2、厂内验货

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

我公司向采购方提供全套的设备配置清单及检验产品合格证其它的技术资料，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。

4、货物交付

到达采购方现场并完成验货工作之后，我公司将委派技术人员到现场进行产品的交接。

5、项目验收

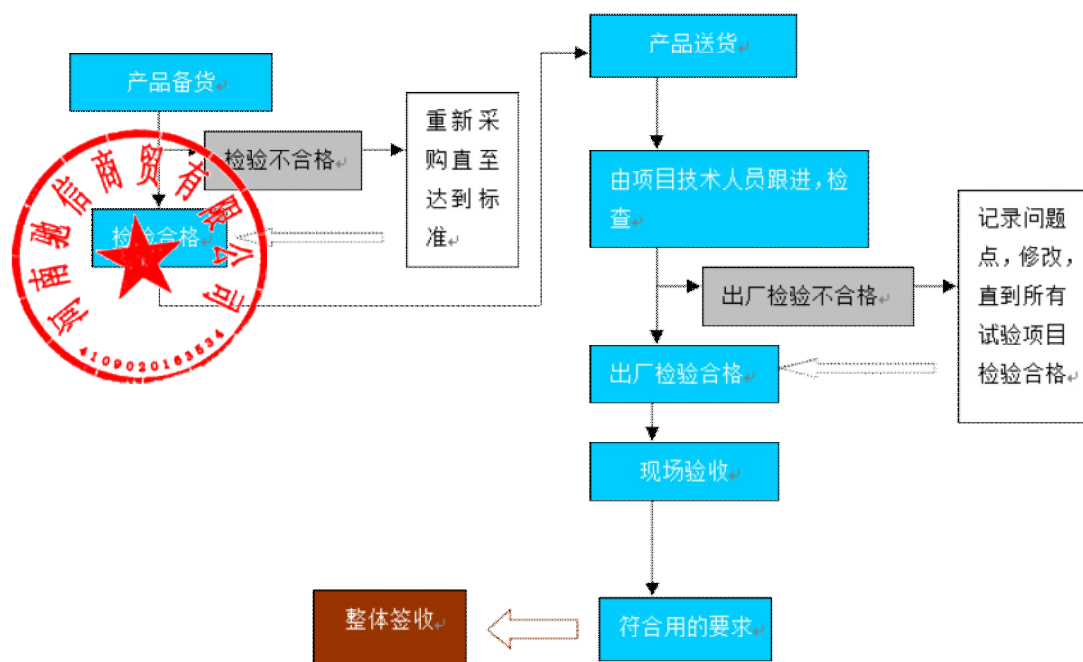
我公司项目经理将联系采购方代表会同项目其他负责人共同组成验收小组，对整个项目进行验收，产品质量和安装调试检验标准遵照国家相关规定和最新标准执行。在确认整个项目的各产品性能已满足采购方需求之后，双方签署《验收报告》，项目验收完毕。

6、技术培训

我公司将安排设备技术主管向采购方提供技术培训。培训内容按照采购方的需求来制定，使采购方的技术人员可以快速地熟悉产品的性能。

三、交货期保障措施

1、交货期质量控制流程图



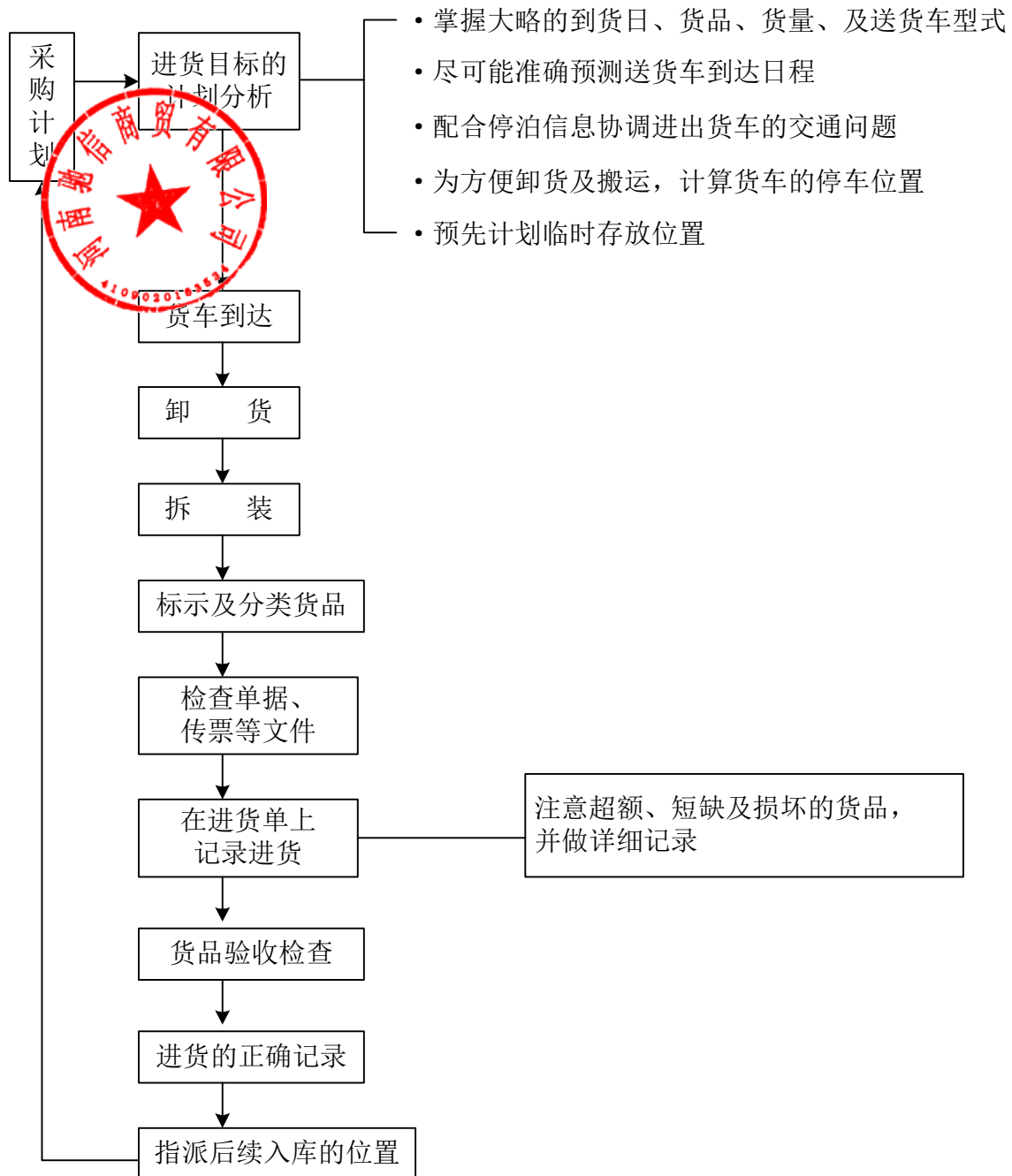
四、配送方案

我公司具备一定物流配送能力, 保证2小时内与招标人取得联系, 提供7×24小时联系电话, 并按照投标文件中约定的供货时间将招标人所需耗材送至指定地址。

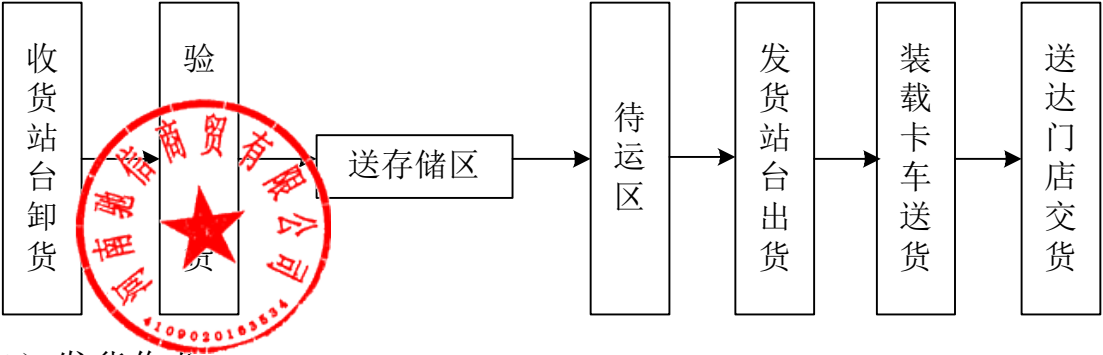
接到项目部配送一通知项目经理根据情况制定配送路线和方案及配送清单一通知配送部主管一调配司机及车辆下发配送单一配送司机及随车工出车一库管按配送调配一配送至采购方指定地点一卸货一配合接收人员验收一不合格清点装车（返货并重新安排制作配送）一收货方人员签收

由于我们项目的特点, 因此配送货的特点是: 路线不固定、多用户、多品种、少批量、多批次。因而采购部的配送货主管应根据各个工地的用货时间、货物品种、送货路线, 制定合理高效的配送方案。一般掌握的原则是: 集中批次、制定合理送货路线、统筹各项目供货时间、合理利用运输工具的空间、选择经济适用安全的运输公司。

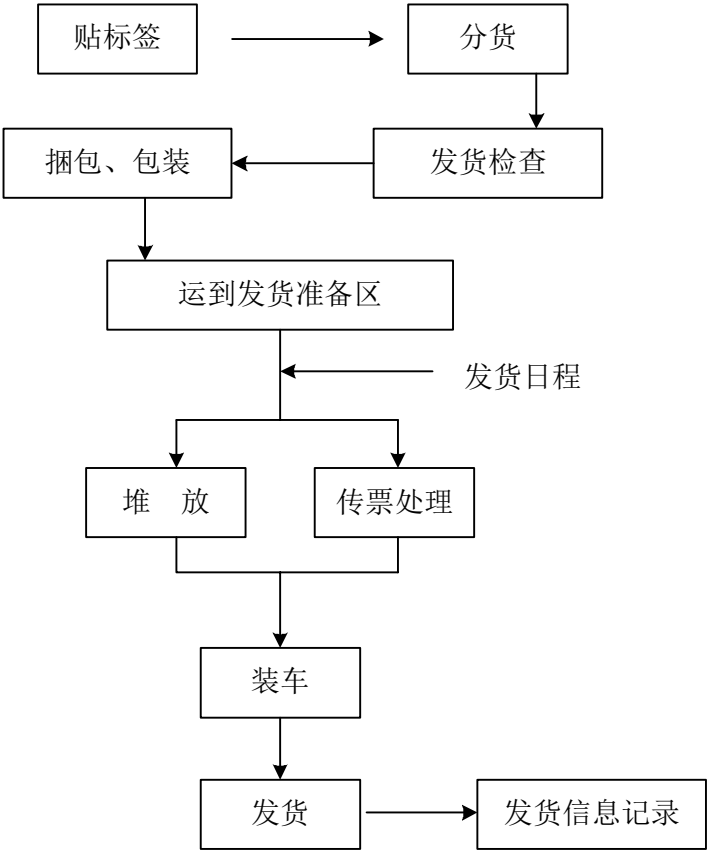
1) 进货作业



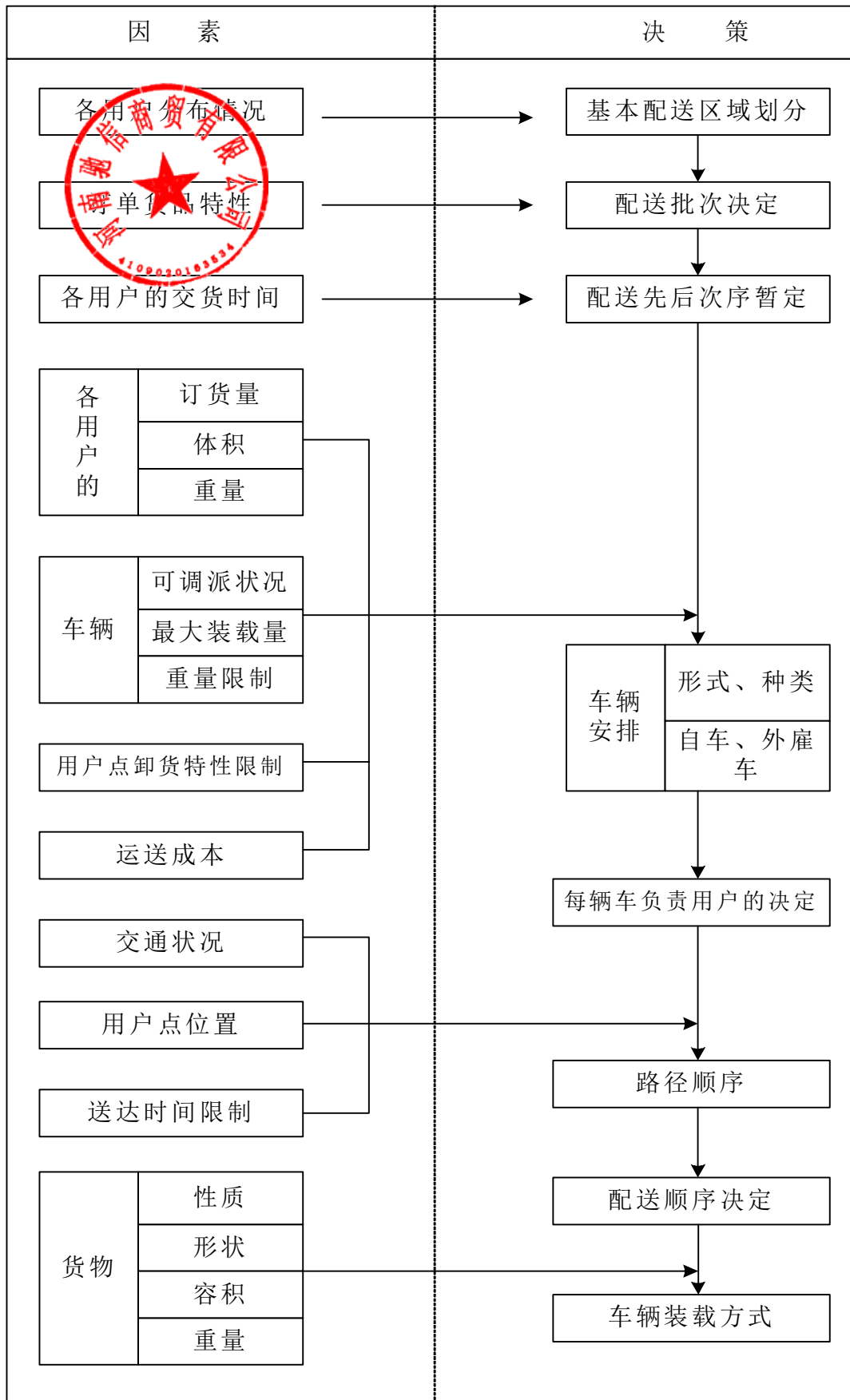
2) 运输作业



3) 发货作业



4) 配送作业



配送流程

一、配送作业服务标准

配送作业是按照用户的要求,把货物分拣出来,按时按量发送到指定地点的过程。从总体上讲,配送是由备货、理货和送货三个基本环节组成的。其中每个环节又包含若干项具体的、枝节性的活动。

(一) 备货

备货指准备货物的系列活动,它是配送的基础环节。严格来说,备货包括两项具体活动:筹集货物和存储货物。

(二) 理货

理货是配送的一项重要内容,也是配送区别于一般送货的重要标志。理货包括货物分拣、配货和包装等经济活动,其中分拣是指采用适当的方式和手段,从储存的货物中选出用户所需货物的活动。分拣货物一般采取两种方式来操作:其一是摘取式;其二是播种式。

(三) 送货

送货是配送活动的核心,也是备货和理货工序的延伸。在物流活动中,送货实际上就是货物的运输。在送货过程中,常常进行三种选择:运输方式、运输路线和运输工具。

二、配送作业的一般流程

配送作业是配送企业或部门运作的核心内容,因而配送作业流程的合理性、以及配送作业效率的高低都会直接影响整个物流系统的正常运行。配送作业的一般流程如图7-1所示。

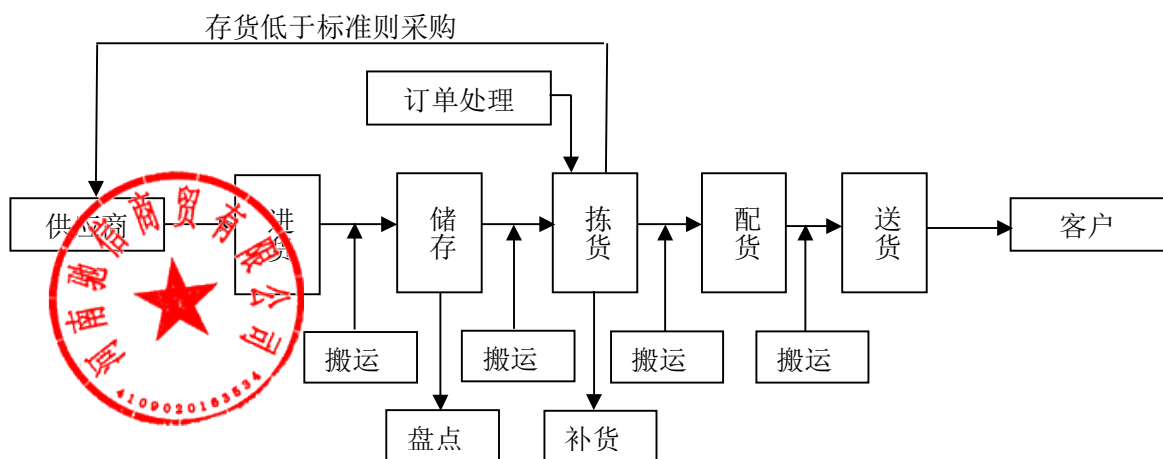


图7-1 配送作业的一般流程

当收到用户订单后，首先将订单按其性质进行“订单处理”，之后根据处理后的订单信息，进行从仓库中取出用户所需货品的“拣货”作业。拣货完成，一旦发现拣货区所剩余的存货量过低时，则必须由储存区进行“补货”作业。如果储存区的存货量低于规定标准时，便向供应商采购订货。从仓库拣选出的货品经过整理之后即可准备“发货”，等到一切发货准备就绪，司机便可将货品装在配送车上，向用户进行“送货”作业。另外，在所有作业进行中，可发现只要涉及到物的流动作业，其间的过程就一定有“搬运”作业。

配送作业的流程涉及很多作业环节，这里选择进货作业、订单处理、拣货作业、补货作业、配货作业、送货作业、退调作业以及信息处理等在第三至第六个问题中进行重点介绍。

三、进货作业和订单处理

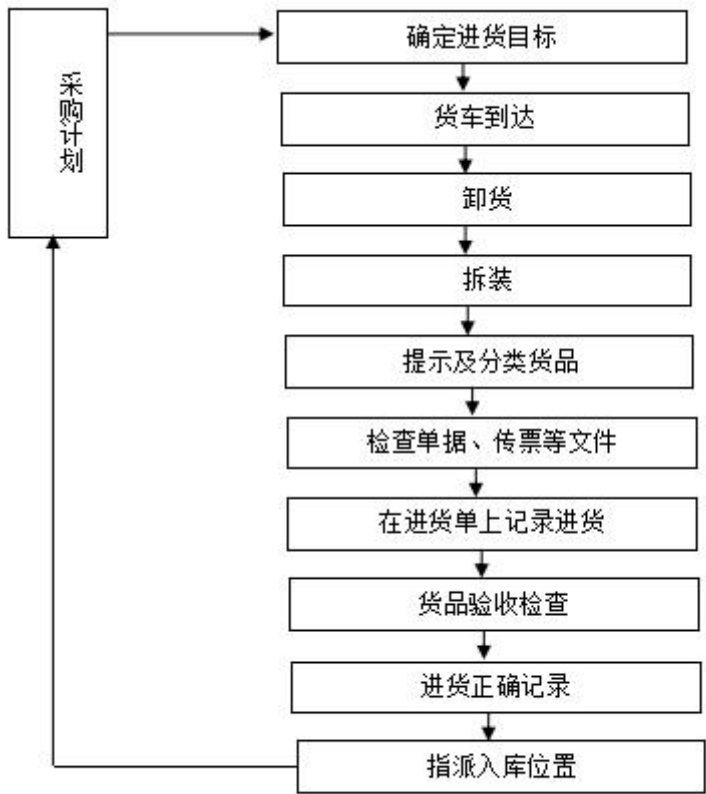
（一）进货作业

1. 进货作业基本流程

进货作业包括接货、卸货、验收入库，然后将有关信息书面化等一系列工作。进货作业的基本流程如图7-2所示。在其流程安排中，应注意以下事项：

（1）应多利用配送车司机卸货，以减少公司作业人员和避免卸货作业的拖延；

- (2) 尽可能将多样活动集中在同一工作站，以节省必要的空间；
- (3) 尽量避开进货高峰期，并依据相关性安排活动，以达到距离最小化；
- (4) 详细记录进货资料，以备后续存取核查。



进货作业流程

2. 货物编码

进货作业是配送作业的首要环节。为了让后续作业准确而快速地进行，并使货物品质及作业水准得到妥善维持，在进货阶段对货物进行有效的编码是一项十分重要的内容。编码结构应尽量简单，长度尽量短，一方面便于记忆，另一方面也可以节省机器存储空间，减少代码处理中的差错，提高信息处理效率。常用的编码方法有：

- (1) 顺序码

(2) 数字分段码

(3) 分组编码

(4) 实际意义编码

(5) 后数位编码

(6) 暗码

3. 货物分类

货物分类是将多品种货物按其性质或其它条件逐次区别，分别归入不同的货物类别，并进行有系统的排列，以提高作业效率。

在实际操作中，对品项较多的分类储存，可分为两个阶段、上下两层输送同时进行。

①由条码读取机读取箱子上的物流条码，依照品项做出第一次分类，再决定归属上层或下层的存储输送线。

②上、下层的条码读取机再次读取条码，并将箱子按各个不同的品项，分门别类到各个储存线上。

③在每条储存线的切离端，箱子堆满一只托盘后，一长串货物即被分离出来；当箱子组合装满一层托盘时，就被送入中心部(利用推杆，使其排列整齐)，之后，箱子在托盘上一层层地堆叠，堆到预先设定的层数后完成分类。

④操作员用叉式堆高机将分好类的货物依类运送到储存场所。

4. 货物验收检查

货物验收是对产品的质量和数量进行检查的工作。其验收标准及内容如下：

(1) 货物验收的标准

①采购合同或订单所规定的具体要求和条件

②采购合约中的规格或图解

③议价时的合格样品

④各类产品的国家品质标准或国际标准

(2) 货物验收的内容

①质量验收

②包装验收

③数量验收

5. 货物入库信息的处理

到达配送中心的医用设备（耗材），经验收确认后，必须填写“验收单”，并将有关入库信息及时准确地登入库存医用设备（耗材）信息管理系统，以便及时更新库存医用设备（耗材）的有关数据。货物信息登录的目的在于为后续作业环节提供管理和控制的依据。此外，对于作业辅助信息也要进行搜集与处理。

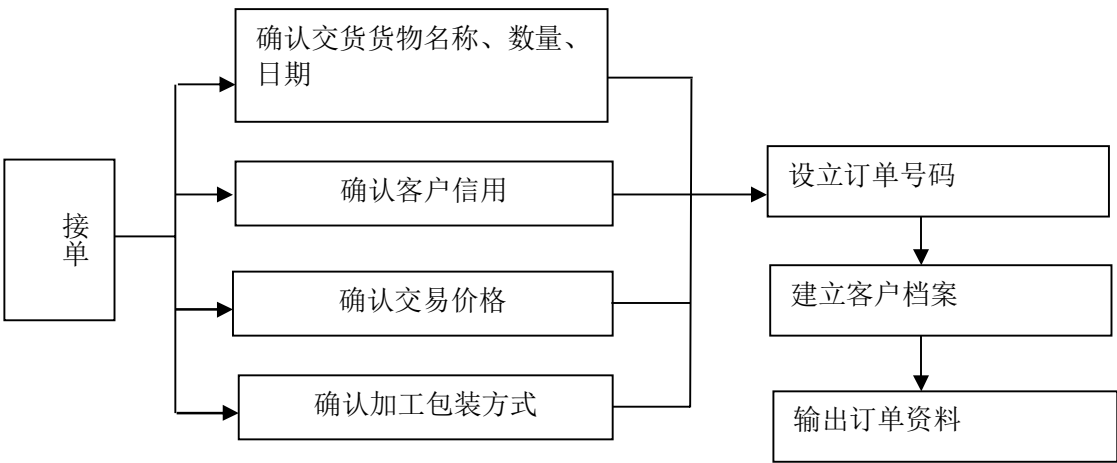
(二) 订单处理

1. 订单处理的含义

从接到客户订单开始到着手准备拣货之间的作业阶段，称为订单处理。通常包括订单资料确认、存货查询、单据处理等内容。

2. 订单处理的基本内容及步骤

订单处理分人工和计算机两种形式。人工处理具有较大弹性，但只适合少量的订单处理。计算机处理则速度快、效率高、成本低，适合大量的订单处理，因此目前主要采取后一种形式。订单处理的基本内容及步骤如图7-3所示。



订单处理的基本内容及步骤

3. 订单的确认

接单之后，必须对相关事项进行确认。主要包括以下几方面：

(1) 货物数量及日期的确认

即检查品名、数量、送货日期等是否有遗漏、笔误或不符合公司要求的情形。尤其当送货时间有问题或出货时间已延迟时，更需与客户再次确认订单内容或更正运送时间。

(2) 客户信用的确认

不论订单是由何种方式传至公司，配送系统都要核查客户的财务状况，以确定其是否有能力支付该订单的账款。通常的做法是检查客户的应收账款是否已超过其信用额度。

(3) 订单形态确认

①一般交易订单

交易形态：一般的交易订单，即接单后按正常的作业程序拣货、出货、发送、收款的订单。

处理方式：接单后，将资料输入订单处理系统，按正常的订单处理程序处理，资料处理完后进行拣货、出货、发送、收款等作业。

②间接交易订单

交易形态：客户向配送中心订货，直接由供应商配送给客户的交易订单。

处理方式：接单后，将客户的出货资料传给供应商由其代配。此方式需注意的是客户的送货单是自行制作或委托供应商制作的，应对出货资料加以核对确认。

③现销式交易订单

交易形态：与客户当场交易、直接给货的交易订单。

处理方式：订单资料输入后，因货物此时已交给客户，故订单资料不再参与拣货、出货、发送等作业，只需记录交易资料即可。

④合约式交易订单

交易形态：与客户签订配送契约的交易，如签订某期间内定时配送某数量的医用设备（耗材）。

处理方式：在约定的送货日，将配送资料输入系统处理以便出货配送；或一开始便输入合约内容的订货资料并设定各批次送货时间，以便在约定日期系统自动产生所需的订单资料。

（4）订单价格确认

对于不同的客户（批发商、零售商）、不同的订购批量，可能对应不同的售价，因而输入价格时系统应加以检核。若输入的价格不符（输入错误或业务员降价接受订单等），系统应加以锁定，以便主管审核。

（5）加工包装确认

客户订购的医用设备（耗材）是否有特殊的包装、分装或贴标等要求，或是有关赠品的包装等资料系统都需加以专门的确认记录。

四、拣货作业和补货作业

（一）拣货作业

拣货作业是配送作业的中心环节。所谓拣货，是依据顾客的订货要求或配送中心的作业计划，尽可能迅速、准确地将医用设备（耗材）从其储位或其它区域拣取出来的作业过程。拣货作业系统的重要组成元素包括拣货单位、拣货方式、拣货策略、拣货信息、拣货设备等。

1. 拣货作业流程

拣货作业在配送作业环节中不仅工作量大，工艺复杂，而且要求作业时间短，准确度高，服务质量好。拣货作业流程如下：制作拣货作业单据、安排拣货路径、分派拣货人员拣货。

整个拣货作业所消耗的时间主要包括以下四大部分：

- (1) 订单或送货单经过信息处理，形成拣货指示的时间；
- (2) 行走或搬运货物的时间；
- (3) 准确找到货物的储位并确认所拣货物及数量的时间；
- (4) 拣取完毕，将货物分类集中的时间。

2. 拣货方式

拣货作业最简单的划分方式，是将其分为按订单拣取、批量拣取与复合拣取三种方式。按订单拣取是分别按每份订单拣货；批量拣取是多张订单累积成一批，汇总后形成拣货单，然后根据拣货单的指示一次拣取医用设备（耗材），再根据订单进行分类；复合拣取是将以上两种方式组合起来的拣货方式，即根据订单的品种、数量及出库频率，确定哪些订单适合按订单拣取，哪些适合批量拣取，然后分别采取不同的拣货方式。

（二）补货作业

补货作业是将货物从仓库保管区域搬运到拣货区的工作，其目的是确保医用设备（耗材）能保质保量按时送到指定的拣货区。

1. 补货方式

- (1) 整箱补货
- (2) 托盘补货
- (3) 货架上层——货架下层的补货方式

2. 补货时机

（1）批组补货

每天由计算机计算所需货物的总拣取量和查询动管区存货量后得出补货数量，从而在拣货之前一次性补足，以满足全天拣货量。这种一次补足的补货原则，较适合一日内作业量变化不大、紧急插单不多或是每批次拣取量大的情况。

（2）定时补货

把每天划分为几个时点，补货人员在时段内检查动管拣货区货架上的货品存量，若不足则及时补货。这种方式适合分批拣货时间固定且紧急处理较多的配送中心。

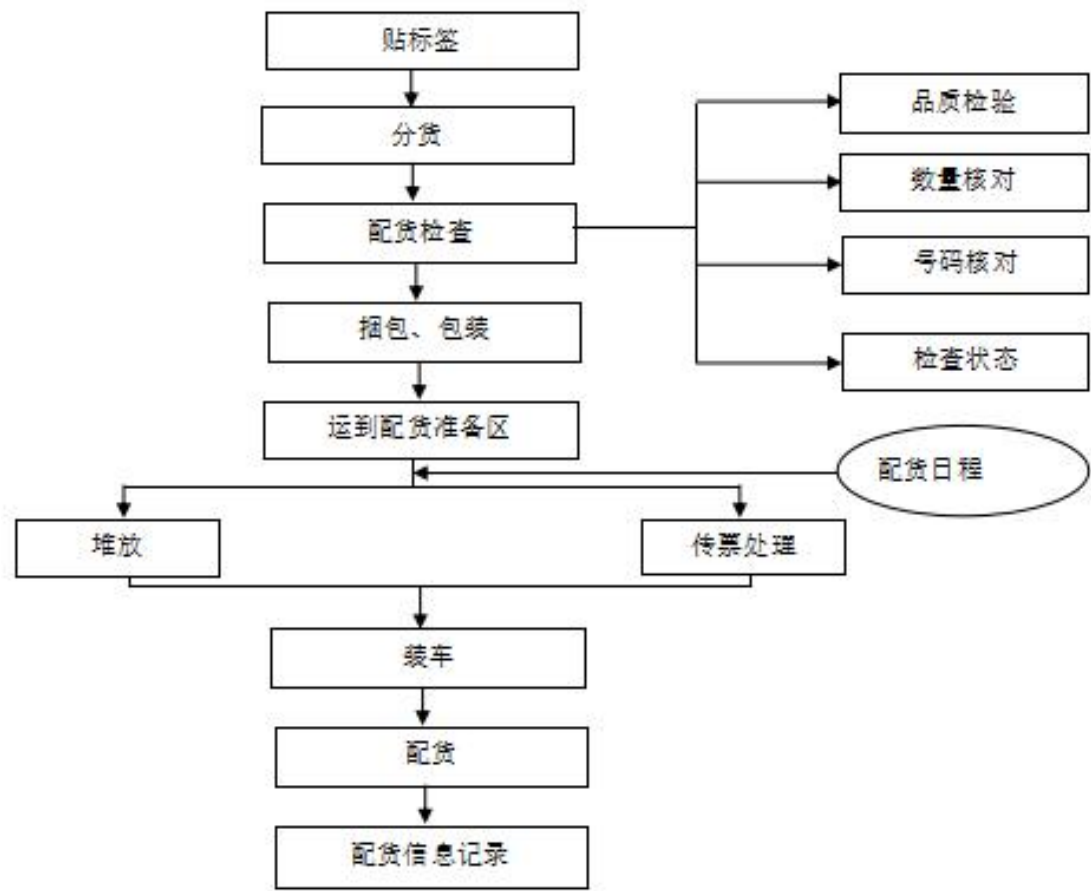
(3) 随机补货

指定专门的补货人员，随时巡视动管拣货区的货品存量，发现不足则随时补货。这种方式较适合每批次拣取量不大、紧急插单多以至于一日内作业量不易事先掌握的情况。

五、配货作业和送货作业

(一) 配货作业

配货作业是指把拣取分类完成的货品经过配货检查过程后，装入容器和做好标示，再运到配货准备区，待装车后发送。配货作业既可采用人工作业方式，也可采用人机作业方式，还可采用自动化作业方式，但组织方式有一定区别。其作业流程如图所示。

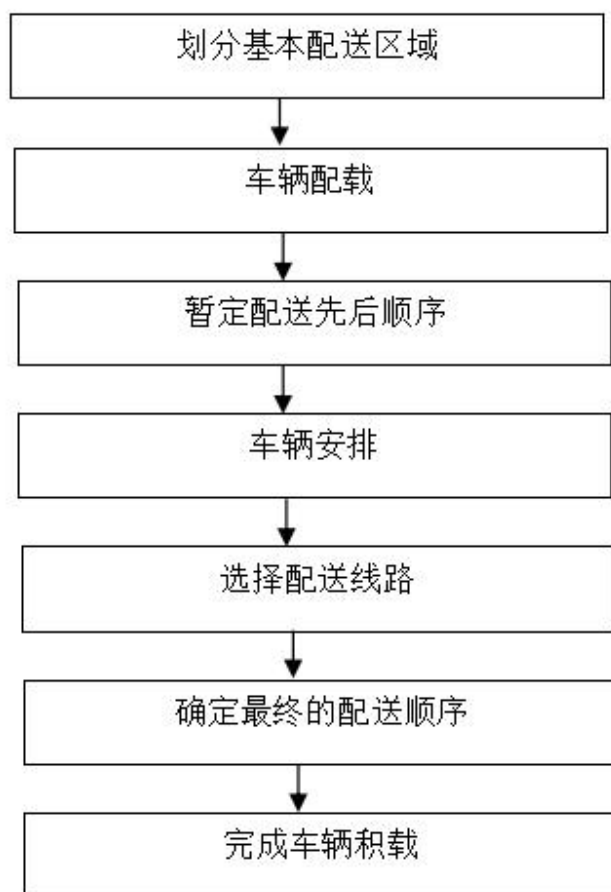


（二）送货作业

送货作业是利用配送车辆把用户订购的物品从制造厂、生产基地、批发商、经销商或配送中心，送到用户手中的过程。送货通常是一种短距离、小批量、高频率的运输形式，它以服务为目标，以尽可能满足客户需求为宗旨

送货作业的一般业务流程如图7-5所示。在各阶段的操作过程中，需要注意的要点有：

明确订单内容、掌握货物的性质、明确具体配送地点、适当选择配送车辆、选择最优的配送线路及充分考虑各作业点装卸货时间。



送货作业流程

六、退换货作业和信息处理

（一）退调作业

退调作业涉及到退货医用设备（耗材）的接收和退货医用设备（耗材）的处理。而退货医用设备（耗材）的处理，还包含着退货医用设备（耗材）的分类、处理（部分医用设备（耗材）可重新入库）、退供货商或报废销毁以及账务处理。

一、制定目的

为了规范客户退货管理流程，明确退货责任和损失金额，确保每批退货产品均能得到及时、妥善的处置。

二、适用范围

客户退回的所有成品，包括呆滞、不良、报废、计划更改的成品。

三、职责分工

1、品质部明确退货型号、数量、退货原因、分类标识、包装防护、数据的登记、传递、产品的交接等的统计。客户退货的质量评审、责任认定、统计汇总。以及负责对批量性的或有争议的退货，到客户现场确认，回复整改报告，负责本流程的监督实施。

2、各责任分厂负责参加客户退货现场评审和责任认定，对留用或可返修产品由分厂领出后进行检查、返修、包装和重新入库。

3、技术部协助品质部制定退货产品的返工、返修方案及费用明细。

四、责任原因区分

1、分厂原因：纯手工作业造成产品外观、外形结构、尺寸、性能和混装等不合格导致的退货；

2、品质原因：由检验员错检、漏检造成批量产品不合格导致的退货；

3、技术原因：图纸设计分解或变更错误、变更不及时，工装模具、工艺技术不成熟，包装防护设计不合理等造成的退货；

4、采购原因：原材料质量问题造成产品外观、外形结构、性能等不良导致的退货；

五、流程说明

无论是何种原因的退货，品质部需对退货原因进行确认，对于批量性的或有争议的退货，品质部需前往客户处确认、商谈。经确认需退货的产品在退货前，需确认退货产品分类标识，不合格原因，数量等。

（二）信息处理

在配送中心的运营中，信息系统起着中枢神经的作用，其对外与生产商、批发商、连锁商场及其他客户等联网，对内向各子系统传递信息，把收货、储存、拣选、流通加工、分拣、配送等物流活动整合起来，协调一致，指挥、控制各种物流设备和设施高效率运转。在配送中心的运营中包含着三种“流”，即物流、资金流和信息流。

物流信息系统的具体功能包括：

1. 掌握现状
2. 接受订货
3. 指示发货
4. 配送工作组织
5. 费用结算
6. 日常业务管理
7. 库存补充
8. 与外部沟通

七、配送作业的组织

（一）配送组织工作的基本程序和内容

1. 物流作业配送线路的选择
2. 拟定配送计划
3. 下达配送计划

4. 配货和进货组织工作

5. 配送发货管理

6. 费用结算管理

(二) 配送组织工作应注意的要点

1. 全面掌握用户的需求情况

2. 建立稳定的资源基地和客户需求

3. 加强配送的计划管理

4. 调整建立与配送相适应的组织结构

5. 科学地组织好配送

6. 争取各方面的协作和支持

投 标 人：河南驰信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：戴端（签字或盖章）

2023年 12 月 6 日

安装、调试、验收方案

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：

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10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。

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。

4)、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技术规格中的性能。

5)、安装调试承诺：

1、我公司承诺：完全响应招标文件交货期，保证严格按照采购方的交货时间和产品质量要求，及时送达客户指定地点，运输过程中所有费用由我公司承担。

2、我公司中标后，将派出有经验的工程技术人员到用户现场进行调研，根据用户要求和使用实际情况制定安装方案，设备送达贵单位后按用户确定的方案进行安装调试，直到设备正常使用运行、验收。

3、保证我公司的工程质量符合国家标准、行业标准和用户要求。

4、保证我公司提供产品均为行业正品，质量优良，无假冒伪劣，不以次充好。

5、我公司负责所有设备安装、调试，以及所有所需配套设施的供应、安装、调试（包括所有费用）。

6、在完成安装、调试、检测后，可向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、安装手册、产品合格证等）。

7、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备，响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

投 标 人：河南驰信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或委托代理人：戴端（签字或盖章）

2023年 12 月 6 日

3. 质保期内保证措施

1.1质量标准：达到或超过国家标准、企业标准、ISO9001质量体系标准、ISO14001环境体系标准和产品的技术文件规定的标准，达到招标文件中规定的产品技术要求和标准（符合国家标准（行业标准）及用户需求要求）

1.2检测标准：国家标准、企业标准、ISO9001质量体系标准、ISO14001环境体系标准和产品的技术文件要求标准。

1.3测试手段：外观用目测和有关检测设备测试，尺寸用测量工具测量主要性能用感官和相关检测设备测试。

1.4投标质量承诺

我公司所供货物认真按照招标文件技术要求的制造标准及要求执行，保证所供货物的质量并对其负责。如因产品质量原因导致招标人的经济损失或造成事故，我公司承担全部赔偿责任。

我公司为相关材料的总成方，对本项目产品的质量、可靠性、使用寿命、运输、技术服务与相关责任应进行承诺，承诺被认为是合同需执行的内容。

我公司对本项目产品的设计、制造、供货、检查和试运负有全部责任，保证所提供的产品满足国家和行业有关标准和规范以及技术条件的要求。

本项目产品有选用的材料是全新的、高质量的，不存在任何影响到性能的缺陷。

业主使用时发生性能不合格等质量问题和运输中出现问题，我公司赔偿由此带来的所有损失和费用。我公司对上述情况做出保证。

我公司从长周期运行的角度来统筹设计、选择、制造和供应，以及提供售后服务和技术支持，利用目前最适当的技术确保本项目的安全可靠运行。对现场安装、维修、检查，我公司有一定的技术支持能力。

二、服务保证

(1) 我公司保证具有合法的资格从事医用设备（耗材）的供应；

(2) 我公司保证所提供的医用设备（耗材）符合国家标准和行业标准的
的要求，并按甲方的要求提供产品的质量检验证明和质量合格证明等资料
；

(3) 我公司承诺第三人不对甲方提出与合同标的物相关任何权利的主
张/要求；若前述情形发生，我公司无条件承担包括但不限于与此主张/要
求相关的应诉费用、赔偿费用、行政/司法机关的罚款以及其他因此而产生
的损失；

(4) 由于产品质量问题给甲方造成损失的，我公司应承担一切赔偿责
任；

(5) 我公司应按照国家标准、行业标准，采取适当的包装、运输和储
存措施，保证在运输和搬运过程中货物完好无损；

（三、质量保证承诺方案

1、此次项目我公司所投产品，均为原厂正品。绝不提供假冒伪劣产品。我公司依照质量体系要求，所提供产品均按照国家标准生产，根据国家有关规定本公司郑重承诺所提供没货所有产品功能、质量、安全、外观等方面均达到国家规定的各项标准和要求，产品在设计、技术工艺等方面，均符合国家有关规定；并对采购方提供全面周到的售后服务，建立了完整的质量反馈程序、顾客沟通与安装控制程序、顾客满意度评估控制程序等，并制订了严格的流程规范，及时处理投诉，保证用户安全有效地使用公司提供所有产品。

2、所供货物为全新的，未曾使用的。

3、采用最佳材料和一流工艺的，并在各个方面符合或优于本次招标的质量、规格和性能要求。质量管理体系完善、质量检测机构健全、检验检测设备配套，近3年没有发生过重大质量安全事故。

4、所有投标产品将根据招标文件的要求以及售后服务承诺函的要求进行保修。

5、质量问题的解决方案：质保期内，我公司保证每年至少4次的定期巡访，做好记录，不可抗力和使用方责任外，由我司承担保修或维修。质保期内产品经权威机构鉴定为不符合质量要求的，合同协议承担违约责任。

6、我公司将建立完善的维修保档案，为用户提供咨询服务。

7、科学管理 追求卓越 服务客户 诚实守信，能为用户提供优质的本地化服务，能保证能及时、快速的解决用户遇到的一切问题。

科学管理：公司的管理首先是人员的管理，通过对管理人员和操作人员的培训，提高技能，适应不断更新的设施，建立完善的管理制度加以实施，减少由于管理缺陷带来的损失；

追求卓越：通过严格的管理，从原材料进厂、生产过程到产品出厂实施有效的控制，来达到追求质量效益、经济效益，提升公司的品牌效应，不断持续改进公司管理绩效；

服务客户：针对用户的不同需求，公司及时组织技术人员到用户的现场进行指导，介绍产品的特性以及使用过程中的注意事项，保证品质达到固有品质，以免由于使用不当造成的负面影响，确保达到顾客满意；

诚实守信：说老实话，办老实事，重合同、守信用是公司的一贯作风，只有做到表里如一、信守承诺，才能争取新客户，维护老客户，实现销售数量 and 经济效益的双丰收。

质量方针与公司的经营宗旨相适应，是公司建立质量目标的框架和基础，各部门领导要加强质量方针的贯彻落实和内部沟通，确保全体员工正确理解并贯彻执行。

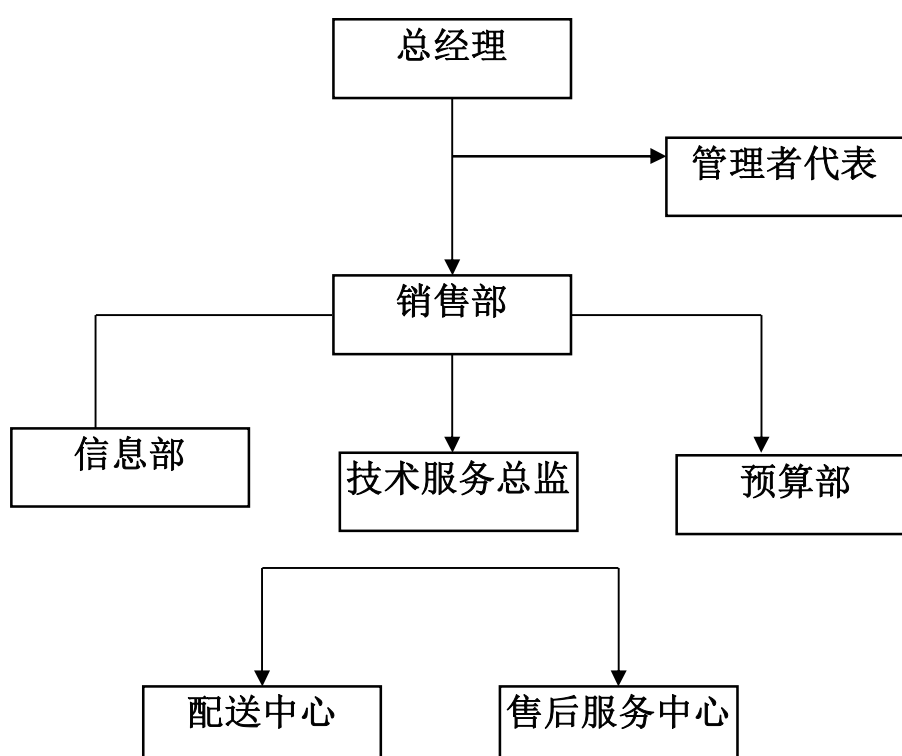
4. 质保期外保证措施

本公司已建立完善完整的ISO9001：2008国际质量管理体系，所有活动在该体系下得以保证、控制和实施。我对本次项目作如下售后服务承诺。



售后服务机构和力量

本公司为了保证投标产品的顺利交付使用，及对产品的生产及交付全过程加强监控，公司设立如下服务机构：



2、我公司本部设有专门的售后服务中心，为全客户提供方便服务。

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。

4、公司建立了《产品质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算机存储，并有专人经常性的进行客户回访和电话联系，

更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司产品质量的提高，使广大客户真正得到最优先的服务。

5. 售后理念

5.1、服务品牌：阳光服务。

5.2、服务理念：用感恩的心服务客户。

5.3、指导思想：因需而变。

5.4、服务目标：全面满足，不断超越，永创新高，打造服务领跑者形象。

5.5、服务宗旨：客户永远是对的。

5.6、客户永远是对的

(1) 客户是我们的衣食父母。

(2) 我们的价值就是为客户服务，每一位员工都应怀着感恩的心，点点滴滴地、永无止境地找出让客户更加满意的办法，坚持不懈地随时了解并引导客户对公司行为的反应。

5.7、服务乐趣

(1) 为客户提供优质服务，我们从中享受服务乐趣。

(2) 在一个互相尊重、互相帮助的团队中，既能充分发挥个人才能，又能形成有效合力，我们在此过程中享受成功的乐趣。

5.8、超值服务

(1) 只有想不到的，没有做不到的事。成功和失败的差异，往往在于是否忽视微小事情上的有效服务。

(2) 精益求精，追求超值是提高自身素质最有效的途径之一，高素质的人才能提供超值的服 务，才能出精品。

5.9、服务模式

专业化主动式阳光服务（3+2），即：专业化、规范化、全程化、主

动式、增值式。

(1) 通过建立健全一个完善的服务体系和服务质量监督体系，来实现为客户提供高度“专业化、标准化、规范化”的服务；通过多方位的专业化服务，来满足客户的个性化要求。

(2) 通过建立一个良好的内部人才培养体系，打造一支充满活力的、专业化水平较高的、能兢兢业业为顾客服务的服务团。团队内部明细分工协助，确保各项工作不折不扣地落实到位，严格中科软认证工程师程序，确保人员持证上岗。

(3) 持续履行一站式全程无忧服务的承诺，增加个性化的全程服务内容。

(4) 完善服务网络，通过分公司、办事处舒展服务网络，快速了解客户需求或实际存在的困难，主动帮助客户解决问题；定期或不定期地对客户进行电话回访，主动式服务不仅仅是一个态度的问题，更多的是服务的质量和效率问题。

(5) 建立完备的备用品库，加速备用件的周转，以满足客户的维修替换需求，为快速维修提供有力保证。

(6) 我们要从客户的实际需求出发，用专业的服务引导客户并为其提供全面有效的解决方案，帮助客户更好地了解和使用我公司产品。

投 标 人： 河南驰信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人： 戴端（签字或盖章）

2023年12月6日

5. 售后服务方案

1、售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度

。

(一) 售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- C) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- D) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- E) 向相关部门反馈客户意见及建议；
- F) 受理办事处的产品退货、换货；
- G) 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

(2) 售后服务部门的主要工作说明

A) 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，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，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。

B) 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。

C) 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护，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。

公司办事处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。

D) 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。

E) 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维护和客户挖掘。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。

F) 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

自产品交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、协商解决，以免产品出现问题影响用户正常使用。

2、售后服务

(1) 本厂严格执行国家有关法律法规规定，承担产品质量责任。

(2) 售后服务的内容

A走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

B、做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

(3) 建立产品售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全产品售后服务网络。

(4) 产品售后服务人员的职责

- a) 指导用户安装，向用户介绍本厂产品使用和维护知识；
- b) 收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；
- c) 履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。
- d) 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。
- e) 定期对客户进行电话回访，每年一次顾客满意度调查

(5) 服务实施

1) 售后服务部门应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年致少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

2) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

3) 技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

4) 服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后5日内交售后服务部门存档备查。

3、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

(1) 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1) 质量异常导致的客户投诉；
- 2) 非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- 3) 其它原因导致的投诉。



1) 确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(订单编号、料号、交运日期、数量、不良数量)、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实、确认。

2) 分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与产品质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

3) 协商处理方法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出产品解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

4) 处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

(3) 处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

① 售后服务部门

- (1) 客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；
- (2) 客户投诉内容的审核、调查、提报。
- (3) 与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。
- (4) 客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认
- (5) 处理方式的拟定。
- (6) 迅速传达处理结果。
- (7) 客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

② 业务部

- (1) 配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；提供客户投诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期；
- (3) 协助客户解决疑难或提供必要的参考资料；

③ 技术中心和技術部

- (1) 客户投诉质量的检验确认；分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

④ 生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、生产人员，及生产日期。

(4) 客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

4、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。

(4) 监督投诉问题的落实，

(5) 遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。


(6) 我司承诺接到采购人通知，保证 2 小时内响应，4 小时到达现场，24 小时解决问题。

投 标 人：  河南弘信商贸有限公司 （盖章）

法定代表人或其委托代理人：  （签字或盖章）

2023年 12 月 6 日

“用户第一，服务至上”是公司始终坚持的经营宗旨，以优惠的价格为用户提供优质产品，优良服务是公司一贯奉行的经营方针；“专业、诚信、及时、周到、热情、高效”是公司永远遵循的经营理念

公司自成立以来，一直以客户需求为导向，为客户创造价值的核心理念，悉您所需、为您所用，以客户对产品的功能需求制定产品策略、提供解决方案，彻底打破传统以产品品牌为主的销售模式，我们将围绕客户的需求持续创新。为了规范售后服务流程，以及不断提高公司的服务水平和
服务意识，特制定本体系。

1、 售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”的服务原则，努力为用户提供优质服务。力求使用户满意，并一贯认为用户的满意要远比竞争更为重要。

在医用设备（耗材）方面，我公司针对各个客户所需不同，建立客户档案，从而使各部门技术经理迅速的了解不同客户所有部门的机型及所需耗材，有效地安排各部门技术人员在接到客户需求电话起3小时内上门解决客户问题，从而提高客户的工作效率。我公司以“最环保、最健康、最快捷的上门服务解决客户需求”为己任，让客户的打印机、复印机在享受我公司提供的免费保养、维修的同时得到最健康安全、最快捷实惠的耗材产品的配送、维修及退换货等服务，从而大大提高办公效率。我公司还为不同客户量身定做并提供“办公系统安全解决方案”，从“安全、稳定、价值、独享、方案”五个层面，协助客户提高工作效率的同时，更好地降低办公成本。

安全：确保健康安全和信息安全

在所有的医用设备（耗材）中，健康安全关系到使用者的切身利益，我公司坚持“客户健康第一”的原则，在众多品牌中甄选原材料品质一

流的耗材品牌，产品均无毒无害。而信息安全则关系到企事业的机密信息，尤其是政府、军队等保密性较强的单位对信息安全及保密均有严格的要求。

稳定：提升企业形象和办公效率

经常有客户向我们反馈，由于品质不稳定医用设备（耗材）在关键时刻总是很不争气，打印出给重要客户看的文件黑条、粘手很严重，严重影响客户心目中的企业形象。持续稳定的打印产品品质，不仅能提升企业形象，而且能提高办公效率，降低误工成本。我公司为客户选择的耗材产品，确保产品品质持续稳定，在生产过程中，通过了国际权威STMC测试，产品品质及稳定性均达到国际标准的品牌，请企事业单位客户放心使用。

方案：让客户享有“无忧使用”

我公司有专业的医用设备（耗材）技术团队，为客户提供及时、便捷、高效的售前、售中和售后服务方案。从打印需求的分析，到产品及服务方案的制定；从医用设备（耗材）的采购、配送，到定期上门检修，医用设备（耗材）的保养、维修等，阳光电子均设有一套完整的服务方案，为确保客户利益，我公司售后服务电话24小时开机，能随时解答客户的疑问，从而确保客户享受到“无忧使用”。

2、售后服务方式

免费电话技术咨询

当用户产品发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业工程师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话和远程维护不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维修。包括故障产品的取回和送还。

专业人员配备

公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。

售后服务部有固定维修人员，当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。

■ 备用件：

针对工程中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在产品正常运行中出现的各种问题，在收到用户反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

投 标 人：河南驰信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：戴端（签字或盖章）

2023年 12 月 6 日

6. 培训方案

1) 培训计划

我公司免费为采购人培训医师、技师、操作及维修人员，免费负责设备的安装及调试。根据以往我公司同其他用户密切合作的经验，完善成功的培训保证，将是系统能否成功的重要组成部分。为此，我公司根据工程实际情况，制定了培训计划。

培训内容主要为设备使用及维护等。接受培训的人员在培训后能独立完成相应阶段的技术工作，并能达到在本单位继续做培训的能力。

2) 培训目的

为了完全满足用户的培训需求，我司将安排优秀的培训人员、组织精良的培训教材、制定科学的培训计划，精心组织培训。

此次培训将达到以下目标：

①保证项目的顺利进行

本项目的顺利实施需要客户与我们的密切配合，客户技术人员对相关技术和方案的熟悉程度是项目能否顺利进行的重要影响因素。通过此次培训，我们将和客户的技术人员交流技术问题，提高他们的技术水平和对方案的熟悉程度，使他们能够顺利地承担起项目实施过程中的配合工作，保证项目的顺利进行。

②建立专业化的信息管理队伍，保障设备的正常运行

为了保证设备正常地运行，需要一支有经验、专业化的维护队伍。设备的日常维护任务要求管理员必须具有较高的技术水平，因此有必要对用户技术人员进行专业化的培训。

通过对用户技术人员的培训，使他们精通智能化系统设备的概念和知识，熟悉相关管理技术，掌握设备、软件的安装与调试方法，掌握设备的操作与日常维护。

对技术人员的培训不仅包括技术理论，更重要的是，我司为他们提供全面、开放的实践交流环节，通过多种形式的技术与动手实践，掌握设备的安装与调试方法，更好地掌握使用的设备与技术，顺利地承担本项目的维护管理工作。

③充分发挥设备软、硬件性能

在保障本项目设备正常运行的基础上，客户关注的要点是整体设备的运行效率，所以有必要结合实际工程经验对用户技术人员进行培训，使其掌握软件、硬件设备及设备整体的性能优化与调整方法，以便在设备运行过程中，针对业务特点，及时对设备进行优化工作，从而使设备及其服务发挥最大的效能。

③为用户系统建设的发展奠定技术和人员基础

一支高水平的技术人员队伍是客户进行信息系统建设的重要资源和有力保障。通过这次培训，我们将帮助客户建立起一支高水平、专业化的技术人员队伍，为其今后系统建设的发展奠定良好的技术和人员基础。

（3）现场培训

①培训目的

现场培训的目的是使用户相关技术管理人员了解设备基本原理、掌握各设备基本操作、可进行简单的故障排除。

②培训组织方式

现场培训采取实地讲解和动手操作相结合的方式进行。具体方法为我公司实施人员实际进行一次硬件、软件的安装与配置，并对每一步操作进行讲解；操作与讲解完成后，删除全部设备的配置和安装的软件，指导客户技术人员进行实际配置、安装操作，并且及时解答操作中的问题、纠正配置中的错误，保证客户技术人员能够正确地安装、配置相应的设备和软件。

同时，实施人员将邀请客户的技术人员参与现场实施，在实施过程中交流技术知识和经验，强化初级培训效果。

③培训对象

医师、技师、操作及维修人员。

④培训时间及地点

初级培训将在各地的实施安装现场随着实施工作同步进行。在现场实施之后，实施人员将对客户技术人员进行培训工作。

⑤培训内容

我司将为客户技术人员实地讲解硬件及软件产品的安装、调试、配置和日常管理等内容。初级培训内容因各节点所采用的设备的不同而有所区别，具体内容说明如下：

使学员通过培训，熟悉设备的安装、调试及维护的方法，操作命令的功能和使用；了解主要设备的工作原理；掌握各种设备的设置及故障诊断、定位和排除技能；具有熟练查阅各种技术文件及维护手册的能力。

在设备、软件到货前，我们将根据上述内容编制相应的配置手册和维护手册作为培训教材，在培训时交付用户技术人员。其中包括：

- 设备介绍：向设备管理人员介绍各个设备实现的功能，及接口介绍
- 结构培训：向设备管理人员讲解设备的结构原理，各个设备在系统中所处的位置及其发挥的作用。
- 设备安装：讲解设备安装的方式，对环境的要求，安装注意事项，讲解设备拆卸，拆卸前的操作步骤，使管理人员能够熟悉设备的安装拆卸流程，在施工过程中可以让管理人员进行实际的操作。
- 设备系统线缆连接：向系统管理人员讲解系统各设备的连接关系。连接线的类型、线标对应关系。结合系统设备连接图讲解每个设备的线缆连接，使管理人员可以根据图纸查找各设备的线缆连接节点。

➤ 系统设备调试：对系统的各个设备调试前的准备工作做详细介绍，对设备的调试流程进行讲解：如：先单节点单机调试，正常后在联机小范围的进行调试，最后再进行全系统调试。详细讲解每一个调试环节，让管理人员直接参与系统的调试工作。

通过培训，使用户达到全面理解设备的功能和相关技术、掌握设备的工作流程，并且可以独立进行设备的安装配置、日常使用维护、一般故障诊断和修复等工作，对设备长期稳定运行起到决定性的作用。

⑥培训师资：培训的讲师将由我司专业技术人员担任。

（4）集中培训

集中培训是项目实施中极为重要的一环，我司对此给予高度重视，安排了科学、合理的培训计划。

投 标 人： 河南驰信商贸有限公司 （盖章）

法定代表人或其委托代理人： 戴端 （签字或盖章）

2023年 12 月 6 日