

合同编号：2024-147-2 号

信阳市政府采购项目

2024 年信阳市全民健身工程建设（器材购置）-乡镇
（街道）全民健身设施补短板项目

供货合同

（2 包）

合同需方：信阳市教育体育局

合同供方：山东吉诺尔体育器材有限公司

招标代理机构：河南德旗工程管理有限公司

需方（甲方）：信阳市教育体育局

供方（乙方）：山东吉诺尔体育器材有限公司

本合同于 2025 年 1 月 7 日由需方和供方按下述条款签署。

在需方为获得全民健身工程（器材购置）-乡镇（街道）全民健身设施补短板项目及伴随服务时，供方参加了信阳市教育体育局 2024 年全民健身工程建设（器材购置）项目（信财公开招标-2024-147）投标活动。供方在信阳市教育体育局 2024 年全民健身工程建设（器材购置）-乡镇（街道）全民健身设施补短板项目 2 包总中标额为 732450 元，大写人民币：柒拾叁万贰仟肆佰伍拾元整。

以上述事实为基础，签订本合同。本合同在此声明如下：

本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。

下述合同内容作为合同签订的基础，是构成本合同的主要组成部分，并与本合同一起阅读和解释。

一、合同价款

1、本合同的总价款金额为人民币：柒拾叁万贰仟肆佰伍拾元整（¥ 732450 元）；该价格已经包含货物制造、包装、运输、装卸、设备采购、安装、调试、保险、培训、质量检验、服务费用、专用工具、验收合格之前和质保期和安全使用期限内的售后服务，以及备品备件、易损件发生的所有含税费用税金、利润及等全部费用。

2、设备清单如下：

序号	设备名称	品牌型号	数量	单价/元	总价/元
1、笼式多功能运动场					
1	一体式篮球架足球门组合	吉诺尔 JNE-6015A	3 副	12500	37500

2	围网系统(模块式)	吉诺尔 JNE-7311B	3套	98500	295500
3	配套灯光系统	吉诺尔 JNE-025F	3套	3200	9600
4	宣传标示牌	吉诺尔 JNE-101B	6块	1200	7200
5	悬浮式拼装地板	英利奥 25cm*25cm*1.58 cm	1824套	120	218880
6	移动式羽毛球柱 (网)	吉诺尔 JNE-6512D	3件	5200	15600
2、健身路径器材					
1	双位太空漫步机	吉诺尔 JNE-9002	3个	4950	14850
2	太极揉推器	吉诺尔 JNE-9003	3个	4460	13380
3	腰背按摩器	吉诺尔 JNE-9004	3个	4350	13050
4	弹振压腿器	吉诺尔 JNE-9017	3个	3850	11550
5	健骑机	吉诺尔 JNE-9005	3个	4250	12750
6	腿部按摩器	吉诺尔 JNE-9019	3个	3650	10950
7	告示牌	吉诺尔 JNE-9001	3个	3880	11640
3、儿童游乐器材					

1	小型滑梯	吉诺尔 JNE-8107	3 件	20000	60000
总价人民币（大写）： <u>柒拾叁万贰仟肆佰伍拾元整</u> ，小写：¥. <u>732450</u> 元。					

3、详细的技术规格、质保及售后服务见附件；

二、产品质量、供货安装验收、售后服务要求及期限

供方提供的所有产品（包括零部件）必须是全新的按照招标采购文件的要求和中标人投标文件的承诺，以约定标准进行生产、包装运输、安装调试、售后服务等。器材的质量、安装须经专业技术机构的检验，（注：器材所有环节检测费用由乙方承担。）具体相关要求见以下条款。

（一）产品的生产及质量检验。产品的生产制造要同时符合 GB19272-2011 及以上标准，原料、工艺等达到招标文件要求及投标文件承诺，否则需方将视情拒绝接收部分或者全部货物，并按照合同规定进行处罚。

（二）供货、安装及验收

1、交货时间、地点、方式：于合同生效之日起 180 日内，供方按照需方要求将产品送到指定区域，供方或最终用户（包括供方或最终用户的工作人员）填写收货确认单，或者在乙方的物流配送单据上予以签字或盖章，产品运输过程中由供方按国家有关设备供应的规定标准进行包装、供应，产生的相关费用由供方承担。供方应在交货时向需方提供设备使用说明书、合格证及相关的随机备品备件、配件、工具等资料。

2、本批器材在合同生效之日 180 日内安装调试完毕。（若非不可抗力造成安装调试延期的，供方需承担违约责任；若因场地不具备安装条件，供方在向需方说明场地情况并得到需方认可的，则供方不承担延期安装责任）。

3、供方负责对器材免费送达安装地点并按照国家有关标准实施安装，并使

其投入正常运行。当地受赠单位负责提供具备安装条件的场地并给与必要的安装协助。供方每安装一处器材，应按照国家信息平台要求填写有关器材安装信息。所有器材安装、调试完毕，由当地体育主管部门会同供方、受赠单位共同验收。验收合格出具安装验收证明并签订《三方协议》各方留存。需方将委托上述第三方机构进行抽检，检验合格后出具安装检验报告。验收不合格，由供方承担相关责任。验收合格后签署验收单，需方按照合同约定支付货款。

（四）售后服务要求

供方要严格按照投标文件承诺的内容，落实本项目的售后服务。在使用过程中，如出现工程质量和正常保修问题，供方应在接到使用方通知后按约定组织人员进行维修，逾期未进行维修的，使用方有权另请他人进行维修，因此产生的所有费用由供方承担。下列情况不属保修范围：

1. 不可抗力引起的损害；
2. 用户私自维修引起的损坏；
3. 用户自行造成的机械损坏（用户正常使用除外）；
4. 其它不属于供应商负担的保修事宜。

三、付款及支付：

（一）付款申请方式：

本合同项目分两期支付货款。

第一期：根据签订合同金额首付 70%。

第二期：供方产品全部安装、调试完毕，经安装地体育主管部门组织验收、专业技术第三方质量检验合格后并正常运行满 15 天后，向需方提供以下付款申请材料：1. 供方销售发票；2. 体育部门出具的安装验收证明；3. 专业技术第三方出具的质量检验合格报告；4. 三方协议；5. 每个安装点的器材安装信息资料及

全部器材安装情况汇总（装订成册）。经需方审核无误后，支付乙方全部剩余合同款。

（二）支付方式：

本合同项下所有政府采购结算款全部支付至供方具体账户信息如下：

账户名称： 山东吉诺尔体育器材有限公司

账号： 山东临沂兰山农村合作银行韦屯支行

开户银行： 91602070620100015750

四、违约责任：

1、供方需按合同完成器材供货并在规定时间安装完毕，否则将按企业诚信管理并进行上报；同时，供方应赔偿由于逾期供货给需方造成的全部损失。

2、供方所交的设备品种、型号、规格、质量不符合合同规定标准的，需方有权拒收设备，有权单方解除合同，并纳入企业诚信管理并进行上报。需方不解除合同的，供方应在本合同约定的期限内换货、补货，超出本合同第二条约定期限的，供方应按第四条第一款的约定承担违约责任，换货、补货的费用由供方承担。

3、供方送货的产品由于装卸、运输或包装造成的产品破损，供方应负责补足合格产品数量并承担相应费用。

4、供方履行本协议约定给需方或任何第三方造成的人身伤害或财产损失应当承担全部责任。

5、质保期 8 年。需方因供方违约而委托第三方进行维修所产生的相应维修费用由供方支付。

6、乙方保证货物符合 GB19272-2011 及以上标准要求且不存在危及人身及财产安全的产品缺陷，否则应承担全部法律责任。

五、特殊约定

1、供需双方应严格遵守投标要求和投标供应商须知，如有违反，按投标要求和投标供应商须知规定予以处理。因设备的质量问题发生争议，可由法定的技术鉴定单位进行质量鉴定，经鉴定产品设备存在质量问题的，因此发生的鉴定费用及其他合理费用由供方全部承担。

2、本合同采购文件及其修改、投标文件及其修改、澄清、合同附件均为本合同的组成部分，具有同等法律效力；与本合同约定不一致之处，以本合同为准。

3、本合同的任何修改、补充应以书面形式进行，并经双方的授权代表签字并加盖公章后方为有效。

六、争议解决

因产品设备的质量问题发生争议以及履行本合同发生争议的，以本合同条款为标准协商解决，若协商无果，任何一方均可向甲方所在地的信阳市仲裁委员会申请仲裁解决。

七、生效及其它

1、本合同自供需双方签字、盖章之日起生效。

2、如有未尽事宜，双方可另行协商签订补充协议，补充协议及招、投标文件、质疑答复、附件和本合同具有同等法律效力。

3、本合同一式六份，需方四份、供方二份，具有同等法律效力。

(以下无正文，为合同签署页)

需方代表签字:

需方名称(章): 信阳市教育体育局

统一社会信用代码: 11411500006067134C

地址: 信阳市浉河区新华西路 45 号 A

联系人: 刘井章

电话: 0376-6223555

供方代表签字:

供方名称(章):

山东吉诺尔体育器材有限公司

统一社会信用代码:

91371300689488789T

地址:

山东省临沂市兰山区枣园镇工业园

金德路与蒙山二路交汇处向西 100

米路北

联系人: 蒋平

电话: 15853449345

签约时间: 2025 年 01 月 07 日

附件（1）：详细技术参数、规格及配置清单

名称	型号	规格、参数	原产地	生产厂家
1、笼式多功能运动场				
一体式篮球架足球门组合	JNE-6015 A	<p>(1) 产品完全符合 GB19272-2011、GB/T19851.15-2007；且通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当日之前为有效证件。</p> <p>(2) 采用篮球架足球门一体式结构，足球门主立柱管材规格 $\Phi 89 \times 30\text{mm}$。足球门宽度为 (3000) mm，高度为 (2000) mm，底部深 (1500) mm，球门侧面为梯形结构。篮球架伸臂采用 $120 \times 120 \times 4.0\text{mm}$，伸臂长 1850mm，篮板选用 GB19272-2011 中 5.12.1.3.2 规定的 $1800\text{mm} \times 1050\text{mm}$ 的矩形篮板（材质为 SMC），篮板面板厚度为 5mm，翻边宽度为 50mm，翻边厚度为 7.8mm，背面用“井”字形加强筋，加强筋厚度为 5mm；篮板的质量满足 GB19272-2011 中 5.12.1.3.3 条至 5.12.1.3.6 条的要求；</p> <p>(3) 具有调节篮板垂直度的结构；篮架上、下拉杆采用 $\Phi 48 \times 3\text{mm}$ 优质钢管在弯管机上一次成型。通过调节上下拉杆可调节篮板的平面度和垂直度；</p> <p>(4) 篮板投篮区背面有 $570\text{mm} \times 150\text{mm} \times 5\text{mm}$ 的加强钢板；</p> <p>(5) 篮圈：优质圆钢，呈橙色，弹簧篮圈</p>	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司

		<p>(内置钢弹簧)；</p> <p>(6) 固定方式：预埋式</p> <p>安装技术参数：篮网上沿距地面高度 3050mm，悬臂长度 1850mm；主要承载立柱采用预埋埋入地下的结构，埋入深度 900mm，每个地理点地理尺寸 800mm×800mm×1000mm。预埋式各连接部位采用螺栓、螺钉紧固，防松、防盗、防锈。</p>		
围网系统 (模块式)	JNE-7311 B	<p>场地尺寸：长 32 米、宽 19 米。合理配置 2 个出入口。(使用方场地基础硬化尺寸：长 34 米，宽 21 米)</p> <p>(1) 产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》及以上执行标准，且通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当日之前为有效证件(通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书显示场地尺寸作为参考)。</p> <p>(2) 框架：围网立柱采用 $\phi 76\text{mm}$，管壁厚度为 3mm 的优质钢管，围网采用模块拼接式，单个网片规格 3000(长)mm×2000(高)mm，围网总高度 4000mm，立柱选用 28 个独立地理固定方式，立柱间隔 3m，所有管材表面经过静电粉末喷塑，颜色为墨绿色。立柱埋入地下深度 400mm，地基尺寸 400mm x 400mm x 400mm (深)。围网</p>	山东省 临沂市	山东吉 诺尔体 育器材 有限公 司

		<p>带有两个 1.4 米宽、2 米高的双开式框架进出口，与围网模块结构一致。围网全部采用防盗镀锌或不锈钢螺栓，并采用防松螺母防松方式，保证连接长期可靠。立柱与连接横管采用固态粉静电喷涂工艺，颜色为墨绿色，色泽保持八年不变，围网风载荷标准值 0.35kn/m²。</p> <p>(3)网丝:包塑网片丝浸塑处理后网片径Φ4.3mm，采用优质低碳镀锌钢丝，处理前丝径Φ3mm，网孔 50x50 mm，勾花网，颜色为墨绿色，表面光滑细腻，各项性能指标符标准要求，吸水率为 0%。围网孔径应与运动功能相适应，具有防止球脱出的功能。</p>		
配套灯光系统	JNE-025F	<p>灯柱为围网的一部分，在整场围网中亦为围网的主立柱，增强围网的稳定性，灯柱采用直径Φ114x3.0mm 的钢管，6 米高杆照明灯柱 8 根，每根 1 盏灯，使用太阳能供电模式，采用胶体蓄电池，充电后能满足 24 小时保障场地照明正常使用。太阳能板到蓄电池的连线及蓄电池要密封，不得暴露在外。器材安全使用寿命 8 年；其中作为易损部件的电子部件及供电系统使用寿命 2 年。</p>	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司
宣传标示牌	JNE-101B	<p>标识牌 2 块，牢固固定于进出口区域，面板采用不锈钢材质，耐蚀性能相当于 0Cr18Ni9 (SUS304)，尺寸 900×600mm，厚度 1mm，面板边缘及尖角不得翘起，图样及字样蚀刻处理；内容包含以下内容：</p>	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司

		有中国体育彩票标示；产品名称；简明的科学健身提示，产品使用安全注意事项；产品供应商的全称，售后服务电话及督查电话；管理维护单位及联系电话。		
悬浮式拼装地板	25cm*25cm*1.58cm	<p>地板规格：25cm*25cm*1.58cm</p> <p>(1)篮球反弹率 98%.</p> <p>(2)外观：表面无龟裂、起泡</p> <p>(3)抗滑值（干测）88</p> <p>(4)灰分含量 0.5448%</p> <p>(5)苯 24h 释放量为 0.</p> <p>(6)甲醛 24h 释放量 0.003mg/m³</p> <p>(7)弯曲强度 33.6MPa</p> <p>(8)雨水浸泡 5040h，抗滑值 101.5，吸水率 0.5%，尺寸变化率（长、宽、厚）≤0.5%.</p> <p>(9)紫外线老化 7000h，外观无局部无粉化、无变形，摩擦系数 0.44，抗滑值 105；有害物质含量：可溶性锑、砷、钡、镉、铬、汞、硒分别≤50mg/kg。</p> <p>(10)防霉分析检测（黑曲霉、球毛壳霉等 10 种以上霉菌），防霉等级达到 0 级</p> <p>(11)色牢度 8 级</p> <p>(12)甲醛、乙醛等 175 种有害物质 14 天后释放量≤100 μg/m³。</p> <p>(13)耐人工气候老化 8000h 后外观不开裂、不粉化，老化前后冲击吸收 26.6%，老化前后垂直变形 0.7mm</p> <p>(14)循环测试 6000h（高温-低温-湿热-盐雾）：外观无龟裂、局部无粉化，无明显变色等不良现象，摩擦系数 0.41，拉伸强</p>	河北省石家庄市	河北英利奥体育用品有限公司

		<p>度 21.7MPa, 拉伸断裂标称应变 60%, 甲醛 0.013mg/(m2. h)</p> <p>投标人提供该产品以下有关证明:</p> <p>(a) 非本投标单位生产产品提供投标产品制造商的授权证明 (复印件并加盖公章);</p> <p>(b) 带“CMA”标志的检测报告, 并附带国家认证认可监督管理委员会官网 (www.cnca.gov.cn) 查询截图 (复印件并加盖公章);</p>		
移动式羽毛球柱 (网)	JNE-6512 D	<p>(1) 立柱采用直径 $\Phi 89\text{mm}$, 壁厚 3.0mm 钢管;</p> <p>(2) 高度可调节, 适用于成人及中小學生使用;</p> <p>(3) 采用配重箱体式结构, 底座尺寸 600×450×110mm, 配重为铸铁, 内置移动轮, 可随时移动搬运;</p> <p>(4) 球网采用天然纤维材料, 符合 GB/T 19851.13 标准要求;</p> <p>(7) 外表采用静电喷塑工艺; 可有效防晒、雨水、风沙、等自然因素造成的侵蚀。色泽均匀亮丽持久, 器材配有不锈钢标识牌, 提示相关注意事项和出厂日期。</p> <p>(6) 产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准, 且通过国家认证认可监督管理委员会批准, 负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书, 获证日期在公告当日之前为有效证件。</p>	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司

2、健身路径器材

<p style="text-align: center;">双位太空漫步机</p>	<p style="text-align: center;">JNE-9002</p>	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准，且通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当日之前为有效证件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主要承载立柱尺寸：$\phi 114 \times 3.0\text{mm}$； 2. 摆杆有可靠限位装置，且单侧摆动幅度 60°，摆杆选用 $\phi 60\text{mm} \times 3.0\text{mm}$ 的管材，扶手管材实际壁厚 3mm； 3. 摆杆与主立柱内侧的最小距离 80mm； 4. 踏板的主运动方向和易滑脱方向设置高度 30mm、长度大于踏板周长 2/3 的防滑脱的凸台；凸台顶部棱边 R 弧不小于 2mm； 5. 脚踏部位有防滑措施，站立使用的单脚防滑面 47400mm^2，摩擦系数 0.6； 6. 摆动部件下缘距地面或底面最小高度 110mm； 7. 相邻运动的两踏板的间距 120mm； 8. 转轴直径 25mm 并辅以调质热处理；轴承座最薄处壁厚 6mm，轴承选用 6205 承载能力的深沟球轴； 9. 踏板前后采取防止碰撞第三者的缓冲措施； 10. 不存在衣服、头发钩挂或缠绕危险； 11. 安装方式：采用直埋式； 	<p style="text-align: center;">山东省临沂市</p>	<p style="text-align: center;">山东吉诺尔体育器材有限公司</p>
--	---	--	---	--

太极揉推器	JNE-9003	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准，且通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当日之前为有效证件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主立柱采用：$\phi 114 \times 3.0$mm 优质钢管，钢制盖帽； 2. 主要承载横梁尺寸：$\phi 60 \times 3.0$mm 优质钢管。 3. 器材之活动连接处用双轴承防水、防尘密封加阻力装置连接设计，转轮全金属结构，且外沿设置手柄，以保证最大幅度活动肩关节；连接件选用不锈钢螺母内固定止退加防盗盖设计，可防锈防盗； 4. 器材表面采用户外环保聚酯静电粉末喷涂处理，采用计算机控制进口静电粉末喷涂设备，粉末回收采用小旋风和进口滤心，高效率回收，不污染环境； 5. 主立柱明显位置铆接 0.7mm 厚，大小为 260mm\times90mm 的不锈钢警告说明牌；方形设计，防止划伤；字体采用照相腐蚀，环保耐用。 6. 安装方式：采用直埋式。 	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司
腰背按摩器	JNE-9004	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准，且通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当</p>	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司

		<p>日之前为有效证件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主要承载立柱尺寸: $\phi 114 \times 3.0\text{mm}$; 2. 主要承载横梁 $\phi 48 \times 3.0\text{mm}$; 3. 不存在剪切点、挤压点、引入点, 不存在刚性碰撞; 4. 按摩轮与刚性固定部件间最小距离大于 30mm; 5. 腰部按摩轮可以上下移动, 并采取限位措施; 按摩轮转轴直径 25mm; 6. 座椅表面边缘以 R 不小于 3mm 的圆弧过渡; 7. 按摩轮采用 ABS 材质 8. 安装方式: 采用直埋式; 		
弹振压腿器	JNE-9017	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准, 且通过国家认证认可监督管理委员会批准, 负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书, 获证日期在公告当日之前为有效证件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主立柱采用 $\phi 114 \times 3.0\text{mm}$ 优质钢管, 防挂钩设计; 2. 横杠采用 $\phi 42 \times 3.0\text{mm}$ 优质钢管; 3. 可三人同时使用; 4. 安装方式: 采用直埋式; 	山东省 临沂市	山东吉 诺尔体 育器材 有限公 司
健骑机	JNE-9005	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准, 且通过国家认证认可监督管理委员会批准, 负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书, 获证日期在公告当</p>	山东省 临沂市	山东吉 诺尔体 育器材 有限公 司

		<p>日之前为有效证件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主要承载立柱尺寸： $\phi 114 \times 3.0\text{mm}$; 2. 主要承载横梁尺寸： $\phi 89 \times 3.0\text{mm}$; 3. 转轴直径 $\phi 25\text{mm}$; 4. 应有内置限位装置，防止产生挤压、卡夹、碰撞的伤害可能; 5. 摆动部件下边缘距地面最小高度 135mm; 6. 所有管材壁厚为 3.0mm，耳片、连接片壁厚为 5mm; 7. 安装方式：采用直埋式; 		
腿部按摩器	JNE-9019	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准，且通过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当日之前为有效证件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主要承载立柱： $\phi 114 \times 3.0\text{mm}$; 2. 主要承载横梁： $\phi 60 \times 3.0\text{mm}$; 3. 转动部位采用国家标准的轴承，并应采用有效的防水、防尘措施; 4. 按摩轮转轴直径 $\phi 25\text{mm}$; 5. 不存在卡夹，衣服、头发钩挂或缠绕结构; 6. 紧固件材质为不锈钢，具有防盗、防锈、防松功能， 7. 安装方式：采用直埋式、埋地深度：500mm; 	山东省 临沂市	山东吉 诺尔体 育器材 有限公 司
告示牌	JNE-9001	<p>产品完全符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全 通用要求》执行标准，且通</p>	山东省 临沂市	山东吉 诺尔体

		<p>过国家认证认可监督管理委员会批准，负责体育用品认证的第三方专业产品认证机构认证证书，获证日期在公告当日之前为有效证件。</p> <p>1. 主要立柱规格：Φ114×t3.0 标准管材；</p> <p>2. 告示牌面板采用不锈钢材质，耐蚀性能相当于 0Cr18Ni9 (SUS304)，厚度 1mm，面板边缘及尖角不得翘起，图样及字样蚀刻处理；</p> <p>3. 告示牌内容包含以下内容：</p> <p>a. 简明的热身运动说明或图示；</p> <p>b. 以图示方式介绍健身器材正确的锻炼方法，有中国体育彩票标示；</p> <p>c. 简明的安全警示说明包括发现器材有缺陷应立即停止使用直到修复的说明；</p> <p>d. 器材供应商的全称，售后服务电话及督查电话；</p> <p>e. 管理维护单位及联系电话。</p>		育器材有限公司
3、儿童游乐器材				
小型滑梯	JNE-8107	<p>(1) 立柱材质：国家安全标准镀锌钢管，内外镀锌；厚度 2.0mm 直径 114mm (2) 平台材质：厚度 2.0mm，国家安全标准冷轧钢板，电脑程序冲孔机一次成型，冲孔无大小、无锐利毛边、无轻微变型。整齐、美观、孔径大小、边缘符合国家安全标准。工艺过程加入抗紫外线、抗风化稳定剂，保证 5 年以上不褪色、不锈蚀、不剥离。</p> <p>(3) 塑料：采用食品级工程塑料粒子，符</p>	山东省临沂市	山东吉诺尔体育器材有限公司

	<p>合国家要求，无毒无味，渗入抗紫外线，光稳定剂及抗静电剂，高级颜料粉，防脱色、韧性好、高强度（壁厚≥6mm）、两面光滑、不褪色、磨砂表面屋顶、滑梯、挡板等塑料件均采用滚塑工艺。连接件及底盘：铝合金材料，外表圆形，造型美观，无棱角，安全牢固，不生锈，经久耐用，经机械抛光，表面用符合国家安全标准塑粉静电喷塑，高温加热后，不褪色，不掉色，色彩鲜艳。（4）五金配件：采用不锈钢螺丝，外露螺丝均采用半圆头、无棱角处理，具有预防任意调整功能，以维护使用者设施结构的安全，符合国家安全标准。</p> <p>（5）紧固件：不锈钢材质，表面机械抛光无毛刺，使用内锁技术及弹力环技术，普通工具不可拆卸。符合国家安全标准；（6）滑梯规格：7.6m*2.6m*4.2m，器材包含四角顶1个，单个装饰造型2个，四角平台4个，攀爬楼梯1张，滚筒1个，旋转攀爬杆1个，双滑梯1张，旋转滑梯1张。</p>		
--	---	--	--

附件（2）：售后服务计划

售后服务方案

1、售后服务规划

一、服务架构

（一）服务组织构建

1. 我公司总部设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作，并在各主要市场设售后服务站，为客户提供全面周到的售后服务。
2. 我公司设立全国售后服务热线，开设公司售后服务信箱，并开设网上音频、视频答疑，以方便客户随时随地获得需要的服务。
3. 公司各地售后服务站负责本地区的售后服务工作。例如，收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、等工作。
4. 建设目的：规范公司售后服务的各项工作，提高公司售后服务的质量，提高客户满意度，维护公司品牌形象和信誉，保证公司业务持续健康地发展。

（二）售后服务团队

1. 技术力量

（1）技术到位、固定的技术团队，对设备的设计、制作和其他各项工作都可以熟练掌握。

（2）各区域服务点的建立，便于对各区域范围的辐射，保持服务及时性。

2. 售后服务信息汇总、调度中心的成立

（1）建立统一的服务电话

目的将各个服务点的服务标准、服务质量控制起来，必须将所有的信息汇总起来，以便公司对结果控制。

采购方需要退货、换货、投诉都电话联系到信息中心，再由信息中心将信息传递到相应的网点，信息中需要将采购方的需要体现清楚，由信息中心人员与采购方约定好处理问题的时间段，在网点接到信息后，按照约定时间与采购方联系。

（2）由信息中心接收信息、传递网点、网点按照约定时间提供服务，服务人员将服务结果报服务网点，网点调度人员将处理结果反馈信息中心，信息中心人员对该信息进行回访，满意即算该信息服务完毕。

（3）提高信息中心的监控能力，对接收到的信息结果必须跟踪到位。信息可分

为：满意类、回访不满意类、来电投诉类、一次服务不到位类、多次服务不到位类、服务态度不满意类等。将信息中心的信息分类，并以此为各网点分级、结算费用相挂钩。

（三）服务人员配备

售后服务人员配备表

序号	姓名	职位	从业年限	主要职责
1	于吉成	经理	12年	经理
2	蒋平	售后经理	8年	售后服务经理
3	任秀华	质检	6年	质检员
4	王新勇	销售经理	3年	销售经理

（四）岗位职责

1. 运输部

（1）配送员

- ①负责将客户要求退、换的设备产品带回并交给售后服务部客服组；
- ②负责将已经解决好的设备产品带回给相应的客户。

（2）质管部退货组

负责将无法确定是否可以退回的设备产品交由售后服务部客服组处理。

（3）市场部客服组

负责将关于设备产品的产品咨询、退货、换货等信息整理好，交给售后服务部客服组。

2. 售后服务部

（1）客服组组长

- ①负责检查质检部退货组退回设备产品的质量，审核退货原因，判断处理方式；
- ②负责根据《销售退回管理办法》协调处理销售退回相关事宜；
- ③负责参与采购谈判，洽谈售后服务事宜；
- ④负责定期上门拜访采购方、主动了解服务问题，进行沟通交流，提供支持服务。

（2）客服管理岗

- ①负责接受采购方对产品的咨询，及时解决采购方的产品问题；
- ②负责为采购员、配送员、开票员、业务员提供产品售前、售中的知识、注意事

项等咨询；

- ③积极争取各种售后政策，及时反馈业务人员与配送员；
- ④负责协助完成对采购方返回的产品的常规问题进行维修以及联系生产部门售后服务相关事宜；
- ⑤负责根据公司安排，定期接受公司培训及到生产部门学习新产品的相关知识，并负责对部门各岗位进行转训；
- ⑥负责收集各类信息反馈、处理各类投诉并及时将处理结果反馈给采购方；
- ⑦负责根据《销售退回管理办法》协调处理销售退回相关事宜；
- ⑧负责协助定期维护产品知识库，收集产品维护相关信息并定期更新客户服务指南。

（3）客户服务岗

- ①负责处理投诉，受理投诉，安抚采购方的情绪，对采购方进行合理的解释，并及时记录采购方投诉内容、备档；跟踪采购方投诉问题的解决情况，并给采购方反馈解决进度；
- ②负责处理退货和其他工作：
 - 1) 为采购方提供退货咨询服务，并进行退回货物验收登记；
 - 2) 及时清理换货设备和退回设备清单，联系公司生产部门，解决处理问题；
 - 3) 将货品处理结果及时反馈给采购方。
- ③负责产品质量管理：
 - 1) 制定产品费用标准，并根据市场实际情况的变化，进行符合标准的调整和维护；
 - 2) 负责管理设备的备件。
- ④负责统计分析产品退货和投诉的数据，并将结果进行通报。

（4）公司售后服务管理组

负责核实采购方投诉中收到货物短少、发错、破损的情况，并予以处理，将处理结果反馈至售后服务部客服组。

二、服务程序

（一）投诉受理

1. 电话投诉

投诉管理实行首问负责制：任何员工接到电话（服务请求或问题投诉），无论是否属于自己工作职责范围，均应礼貌地作出回应，告知并引导采购方使用公司客服热线；当对方不愿拨打客服热线时，接电话的员工需将问题详细记录下来，并于第一时间将投诉内容反馈给售后服务部客服组。

2. 现场接待投诉

（1）如采购方到售后服务部办公室投诉，售后服务部任何员工接待都需把对方引导到比较安静的位置坐下来沟通，不要在大厅和采购方争执；

（2）能现场解决的果断解决，不能现场解决的需通过有效地引导，洞察对方的真正意图和目的，对不符合公司规定的要求要适当合理的降低采购方期望值，并承诺解决的大致时间，把对方送走之后将重点内容记录下来反馈给相关责任人。

3. 投诉跟进与处理

（1）投诉跟进

客服管理员在接收到投诉信息 4 小时内必须和采购方联系，了解诉求。对于一些简单和在职权内的问题要求在 24 小时内落实清楚给采购方回复处理方案；如超出职权的问题要求在接收到投诉 24 小时内反馈到部门负责人处，部门负责人在 24 小时内给出处理意见，由客服管理员 24 小时内将处理意见回复采购方和实施人员。

（2）责任划分及回复

所有处理情况必须全部登记到《投诉（问题）反馈表》，落实属于那个环节的责任：如查实确属工作疏忽，对责任人给予扣罚 3 分/次，情节严重者另行处理，并由责任人负责处理方案的实施；如查询不到责任人的（系统问题、数据丢失等等），根据部门负责人意见为采购方进行处理，由客服管理员负责方案的实施，确定处理方案后如实施人员不实施或者不按时实施的扣罚 3 分/次，情节严重者另行处理。

（3）实施与监督

在确定处理方案后，对应责任人员为投诉处理实施人，必须在 2 天内实施处理方案。客服管理岗为监督人员，监督处理方案的实施，整个处理时间不得高于 5 个工作日

（二）销售退回

1. 接受退货

售后服务部接受退货要有规范的程序与标准，如什么样的货品可以退，由哪个部门来决定，信息如何传递等等。

公司业务部门接到传来的退货信息后，要尽快将退货信息传递给相关部门，运输部门安排取回货品的时间和路线，公司人员做好接收准备，质量管理部门人员确认退货的原因。一般情况下，退货由送货车带回，直接入库。批量较大的退货，要经过审批程序。

2. 重新入库

对于退回的体育设备，公司的业务部门要进行初步的审核。由于质量原因产生的退货，要放在堆放不良品而准备的区域，以免和正常商品混淆。退货商品要进行严格的重新入库登记，及时输入企业的信息系统，并通知商品的供应商退货信息。

3. 财务结算

退货发生后，给整个供应系统造成的影响是非常大的，如对客户端的影响、公司在退货过程中发生的各种费用、商品供应商要承担相应货品的成本等等。

4. 跟踪处理

退货发生时，要跟踪处理采购方提出的意见，要统计退货发生的各种费用，要通知供应商退货的原因并退回生产地或履行销毁程序。退货发生后，首先要处理客户端提出的意见。由于退货所产生的商品短缺、对质量不满意等客户端的问题是业务部门要重点解决的。退货所产生的物流费用比正常送货高得多，所以要认真统计，及时总结，将此信息反馈给相应的管理部门，以便制定改进措施。退货公司的商品要及时通知供应商，退货的所有信息要传递给供应商，如退货原因、时间、数量、批号、费用、存放地点等，以便供应商能将退货商品取回，并采取改进措施。

（三）客户换货

参照商品退回流程，由售后服务部门对设备的质量和存在的相关问题进行审核后，报送公司业务部门，公司业务部门对设备问题进行进一步审核后，安排生产部门或仓储部门安排新产品，并由运输部门重新发货，以便尽快解决客户问题，提高服务质量。

三、服务原则

（一）以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购方的业务需求为首要目标, 要保证所生产的设备在质量和数量上满足采购方需求, 保证整体服务满足需求。“任何时候必须以满足采购方需求为第一要素”, 本项目的最终目标是为采购方提供一批符合质量的设备。包括为采购方提供后续服务, 我们将动用一切有效的措施手段, 力求本次服务万无一失, 我们的目标是: “客户至上, 满足客户一切需求”。

（二）重在措施的可靠性原则

注重预防。我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务, 和客户一起做好设备的服务工作。采取以预防为主策略, 把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务, 通过各种手段保证本次服务质量充分满足采购方需求。

服务组织。服务组织管理和流程管理是项目成功的关键。我们将在项目经理的统一调度下, 指挥技术、应用、商务及服务监督人员, 在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

（三）安全性及保密性原则

必须保证采购方人员数据信息的安全, 有较好的数据安全措施, 我方在服务过程中将对数据备份提供及时的建议。充分考虑数据的保密措施, 服务过程中处理的数据信息必须严格控制, 接受采购方方监督。

本项目的数据属于涉密信息, 我方将作出郑重承诺, 保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息, 根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

（四）适应性原则

按照采购方维护服务要求, 提供切实为从采购方出发的维护方案, 维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购方交流沟通。

（五）标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系, 将采用统一维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

四、质保服务

1. 我公司所供产品质保期为验收合格并交付使用后八年，易损件寿命两年；质保期内出现任何质量问题免费上门进行更换或维修。
2. 在产品调试阶段，根据采购方要求，我公司及时派出现场服务人员，处理现场发生的有关质量技术问题，免费派人指导安装调试。在使用过程中如发生质量问题，在接到采购方通知后应在 24 小时内达到采购方现场。
3. 检验与验收：产品到货后，采购方按规定进行检验或验收，在检验或验收期内，如果发现我公司提供的产品出现缺陷，与合同不符，如属于供方责任的，由我公司承担质量责任和一切费用。
4. 售后服务：我公司应严格按照服务承诺做好售后服务工作，产品应实行三包，期限 8 年，并承诺：30 分钟做出反应，24 小时技术人员到达现场，48 小时以内负责维修或更换，使产品达到买方要求。
5. 我公司提供的产品应按照国家有关标准包装，以保证产品安全到达交货地点，包装费用由供方承担。产品在运输中因包装不善造成的锈蚀、破损、丢失等均由供方承担责任。包装箱外应用不褪色的油漆，按规定打上清楚的包装标志
6. 产品在使用期间，由于产品的质量不符合要求，给用户造成的一切损失由供方承担。

2、质保期内外服务承诺

1、合同货物的质保期为验收合格并交付使用后八年，易损件寿命两年；质保期内出现任何质量问题免费上门进行更换或维修。

2、我方保证提供的合同货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正常操作情况下，运行安全可靠。在质量保证期内，如发现我方提供的合同货物有缺陷不符合合同约定时，买方可向我方提出索赔。我方按买方要求进行修理、更换，或赔偿买方的损失。如需更换，我方及时用合格优质的产品进行更换。由此产生的全部费用由我方承担、如我方对索赔有异议，在收到买方索赔通知后的7日以内书面形式提出，否则视为承认买方的索赔请求。我方指定负责本工程的项目经理，负责协调卖方在工程全过程的各项工作，如：工程造价、设计制造、图纸文件、制造确认、包装运输、现场安装、调试验收等。

3、我方对本设备生产的全过程严格按质量保证体系执行。在质量保证期内，由于我方责任需要修理、更换有缺陷的设备导致合同货物停运时，质量保证期自我方消除该缺陷后重新计算，由此产生的所有损失(包括但不限于由设备质量原因引起的相关检测、实验、专家咨询、运输、安装等费用)由我方承担。如在质量保证期内发现合同货物部件出现缺陷但不影响合同货物的正常运行，经维修或更换后的部件的质量保证期重新计算。

4、保修期过后，如出现质量问题，我公司仍将积极协助解决，终身维护保养，负责对产品的正常维护及故障修复，并保证在维修时不收取任何费用。合同货物寿命期内，合同货物出现潜在性缺陷时，买方有权要求我方按成本价对有缺陷的合同货物和同一批次的合同货物予以及时修理或更换。

5、我方保证合同货物经过正确安装、正常操作和保养，在其寿命期内运行良好，我方承诺合同货物的寿命期不少于8年。

6、在合同货物寿命期内，我方发现合同货物存在潜在性缺陷或原理性故障时，会在第一时间以书面形式通知买方。

7、对于合同货物，我方采用有运行经验证明正确的成熟的技术和材料；若采用我方过去未采用过的新技术、新材料，经买方事先同意。买方的同意并不减轻

或免除我方根据本合同所承担的责任。我方从分包商处采购的设备及部件的一切质量问题应由我方负责。

8、如果我方提供的合同货物有缺陷,或由于技术资料有错误、我方技术人员指导错误,造成合同货物报废或工程返工,我方应立即无偿进行更换或赔偿买方因此遭受的损失。需更换合同货物的,我方应承担由此产生的到安装现场换货的一切费用,包括但不限于新货物的费用、将新货物运至安装现场的费用及处理被更换货物的费用等。我方更换或修理合同货物的期限按双方约定执行,如逾期未完成更换或修理工作的,按延迟交货处理。

9、如果由于买方未按照我方所提供的技术资料、图纸、说明书进行安装、操作或维护,及非我方技术人员的原因造成合同货物损坏,由买方负责修理、更换,但我方有义务尽快提供所需更换的部件,对于买方要求的紧急部件,我方应安排最快的方式运输,所有邀用的由买方承担。

10、我方按照国家“三包”规定和其他国家有关法律、法规、规章的规定以及双方约定提供伴随售后服务。

3、维修响应时间

致：信阳市教育体育局

若我公司中标：我公司承诺提供优质的符合国家、行业标准和招标文件要求的产品，符合国家标准并通过具有相关资质的第三方检验机构的检验。并承诺：

1、投标产品的保修时间：无人为破坏下，产品确保完好正常使用质保期为8年。本项目质保期自货物安装调试完毕验收合格签字之日起。所有产品是全新的、未使用过的，保证环保、无毒。在质保期内，做到7×24小时服务，上门服务，以保证用户的正常工作。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用。

2、保修期内的保修内容与范围：信阳市教育体育局2024年信阳市全民健身工程建设项目（器材购置）一乡镇（街道）全民健身设施补短板项目设备的采购、运输、安装、调试、培训、售后服务等全过程的服务（具体内容详见投标文件）。

3、维修响应时间：我公司全面负责各设备的维护工作，提供上门维修及终身维护服务，设备出现故障时，在接到采购人故障报告后30分钟内作出响应，24小时内到达现场并排除故障，若货物故障在检修24小时后仍无法排除，我公司在48小时内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供甲方使用，直至故障修复；

4、售后方案

我公司的体育设备一旦产品出现质量或故障等问题时，我公司会积极响应，并马上给出具体响应措施。

一、质保售后情况

所有投标产品保质期为8年，售后服务机构设置。

售后服务联系方式：设立24小时服务热线：400-6539-345

联系人	职务	电话	主要职责
蒋平	售后经理	18653998289	负责体育设备使用的安全培训工作安排，售后的维修人员安排
王新勇	销售经理	17515137716	负责安装前的场地勘察工作
刘娜	文员	15275349020	负责安装信息的入档整理工作
于吉成	经理	18653998286	负责所有商品的分配和安全运输
任秀华	质检员	16653910883	负责体育设备的安全保管和备品的整理

二、售后培训内容

本着为采购方着想的原则，免费提供完善而有效的采购方培训，并赠送用户手册。全国的采购方培训体系使用统一规范的采购方培训教材，向采购方提供涵盖产品的使用、保养和维修的基本知识，同时将体育设备健康理念传播给每一位采购方。

（一）培训理念和培训体系

培训不仅包括产品的使用、维修和保养知识，还包括传播健康理念，用贴近民众的方式，传播与分离健康资讯，提升民众健康意识，提供个性化的健身指导。

（二）培训对象

针对不同规模、不同类型、不同层次的采购方，在统一规范的采购方培训教材指引下，对使用单位和使用人进行全方位的培训。

（三）培训内容

1. 采用讲授和现场演示相结合的方法, 安排师资根据采购方需求选择培训内容和培训形式。

2. 采购方培训体系具体详细见下表:

序号	培训主题	计划时间	地点	培训形式	学员数量	经费预算
1	产品的结构与性能的讲解	安装验收后二天内	安装现场或采购方指定地点	互动式	50人/次	免费
2	器械使用操作指南	安装验收后二天内	安装现场	演示讲解式	不限	免费
3	常见使用误区与方法答疑	安装验收后二天内	安装现场	问答式	不限	免费
4	备件及工具的保管与使用	安装验收后二天内	安装现场或采购方指定地点	互动式	50人/次	免费

(四) 培训时间安排

产品在交货验收时提供技术培训, 并在每一季度进行定期回访时提供技术培训, 年底进行统计回访时安排技术培训, 并且不定期的按照采购方需要进行回访维修时进行现场培训。

三、售后服务措施

(一) 质保期内服务措施:

1. 免费质保期为8年。质保期内, 除人为因素损坏外, 全部免费维修(因使用单位或人为损坏原因造成的损坏除外), 免费巡查、保养体育设备(一个季度不少于一次)。
2. 所有投标产品的质量按国家相关标准执行, 对最终用户现场进行详细勘查, 免费送货, 免费安装, 实施规范的安装工程。对所有投标产品(设备)我方在质保期内实行无偿服务(人为损坏及非正常使用造成的原则上除外)。
3. 我方保证设备是全新、未使用过的, 是用一流工艺和最佳材料制造而成, 完全

符合招标书规定的质量、规格和性能要求的正品，我方保证其投标设备在正确安装、使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。在投标设备安装验收交付最终用户使用之日起计算保修期。

（二）质保期外服务措施：

质量保证期结束后，我公司承诺在体育设备使用的指定有能力的代理人或我司自行对所提供货物进行定期维护和修理。

四、故障响应时间

（一）我公司在接到使用方故障通知后 24 小时内派专业技术人员到达现场，48 小时内排除并交付使用。

（二）质量保证期结束后，我公司承诺在体育设备使用的指定有能力的代理人或我公司自行对所提供货物进行定期维护和修理。如果所供货物发生故障，需要更换零配件的，只收取成本费。

五、售后服务管理

（一）我们的服务宗旨：采购方至上，以采购方的满意度作为衡量我们一切工作的唯一标准。

（二）我们的目标：把采购方的满意度提高到 99.99%。

（三）我们的口号：让采购方感受到体育设备的服务无处不在。

（四）让采购方满意的服务策略，体育设备售后服务工作原则：坚决拥护和贯彻执行国家有关法律法规，执行国家部分商品修理更换退货责任规定，按照体育设备售后服务流程，遵循“质量问题不分大小，把采购方的满意度提高到 100%”，实行“周到、快捷、终身服务”的原则，为广大的体育设备用户提供尽善尽美的服务。

1. 服务标准化：在维修服务、咨询服务、培训服务、在线服务及远程服务全过程中，基于 ISO9001 质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

2. 服务产品化：将服务项目组合成服务包，并形成以标准化为模式的产品。

3. 服务体系化：建立三级服务体系，遍布全省的服务网点，让顾客在最短的距离感受到体育设备最全面的本地化服务。

4. 服务多样化：在售前、售中、售后，倡导基于采购方满意度为 100% 的个性化

关怀；满足采购方标准化服务以外的特殊使用需要。

5. 服务主动化：定期回访制度，针对采购方问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。
6. 服务电子化：针对具备上网条件的采购方，采用远程登录的方法进行诊断和维护系统故障。这种方式操作简便，节省经费，深得采购方的欢迎。
7. 免费制作电脑效果图专业设计方案，向您完美地展示您所需产品配置的三维场景，精确尺寸设计，一目了然；
8. 为您推荐适合贵单位锻炼效果的产品，以及提供免费样品现场效果展示；
9. 免费的专业咨询服务，提供合理的报价；
10. 配备专业的工程安装团队，所有的安装现场均有专业安装工程师和销售人员，现场指挥调度确保工程安装的顺利进行；
11. 为了配合采购方的实际工作需要可提供产品工具的暂借服务；
12. 对您所购体育设备产品在正常使用情况下，在产品质保期满后，本公司将继续承诺对贵公司的产品实行终身保修服务，维修或更换零配件需收费的，本公司将视情节轻重决定收费与否。可为贵公司专门成立维修小组，在最短的时间内进行维护；
13. 对采购方搬迁或布局调整，我公司提供搬迁或布局的服务；提供产品的保养维护服务，或免费培训贵公司的清洁人员，使他们能正确对产品进行保养维护；
14. 采购方如出现布局调整或搬迁，本公司提供设计指导及拆装的指导性服务。
15. 对因外来意外因素或采购方使用不当而造成的产品或零配件损坏，本公司提供维修服务，酌情收取维修或更换的成本费用。

5、维修保养措施

实施“维护为主，维修为辅”的特色服务

我公司提出了更高的服务水平——“维护为主，维修为辅”。

产品安装后的维护，是由我公司的专业服务人员，定期和不定期的巡视，发现隐患，排除问题的一种服务方式。我们要求凡是有我公司建设产品的地方，都成为一道亮丽长新的“运动风景线”。

通过定期的维护、保养，使产品故障在还没出现时就被解决。要实现这种服务方式，首先要有整套的服务管理体系和专业的服务队伍，这要依赖于我公司的营销服务网络，才能得以实现。从安装开始服务实际就已经开始了。所谓“专业化、标准化”安装就是由训练有素的专业人员，按照规范标准进行安装。我公司的服务队伍都是经过严格的专业化的培训和考核，有了这种规模化、专业化的服务团队，才能切实保障产品安装的规范，进而保障产品使用的安全和耐久，也对做到维护为主起到保障作用。

具体维护维修措施：一看二试三保

一看：

服务人员进入产品现场，首先对现场进行封闭，游玩人员撤离现场。其次逐一目测产品是否有明显的损坏（或产品磨损严重），是否有丢失的部件，是否漆膜脱落、钢管生锈等等，并逐一记录。

二试：

维修服务人员进行第一轮看之后，要进行亲自试用，逐一每个产品试用，判断产品是否松动，产品是否磨损严重，是否有噪音等等问题，并逐一记录

三保，是指维护或维修：

根据前面发现的问题，先现场解决，不能解决的要根据实际情况，损坏严重危及人身安全的要求捆绑产品并警示说明停止使用，甚至拆卸之后更换新产品。

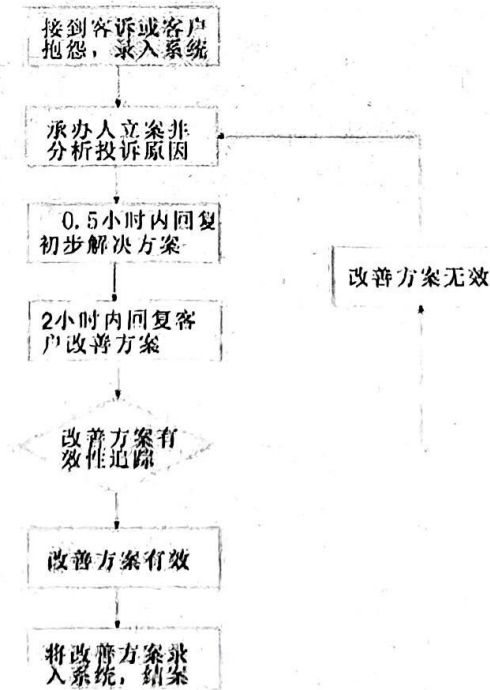
具体措施：

1) 产品表面脏黑污点现象，进行清洗擦拭；

- 2) 产品表面锈斑情况现象，先用砂纸打磨光滑，并清洗干净，用手喷自干漆均匀喷涂，并看护晾干；
- 3) 产品螺丝松动现象，用专用扳手紧固之后涂抹玻璃胶；
- 4) 产品活动部位蹇卡现象，现场检修，严重者更换；
- 5) 轴承位运动不灵活或噪音较大现象，现场检修并加润滑油，严重者更换新的轴承或更换整个部件；
- 6) 焊接部位现场检测，看是否有疲劳磨损严重现象，磨损严重者现场补焊并检测，并用手喷漆修复表面漆色。如现场不能维修者拆卸并回工厂翻修，以确保产品安全可靠；
- 7) 如果产品已经到了报废年限或产品已经无法使用，立即拆卸报废处理
- 8) 客户投诉处理作业规范

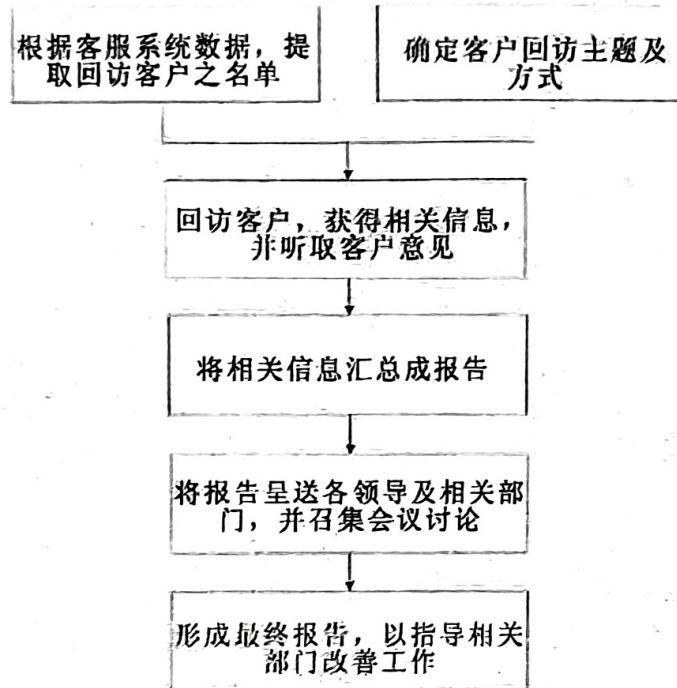
我公司的客户可通过各地服务电话、400 免费服务电话、网站和邮箱进行情况反馈和投诉，对于当地处理不满意或有异议时，可向总部顾客意见受理电话和邮箱进行情况反馈和投诉。各个分公司在接到投诉后，录入系统进行跟踪处理，直到最后结案，都有员工处理记录并可追溯。

客诉处理流程：



我公司公司根据售后服务年度工作目标和市场动态及客户需求，定期进行客户回访和客户满意度调查工作，根据系统的客户资源制定标准的《客户回访登记表》，有目的地调查产品品质状况、工程安装质量、售后服务人员服务质量及客户建议等等，最终形成相关的客户回访和满意度调查报告，供市场分析使用，以指导后续工作的开展。

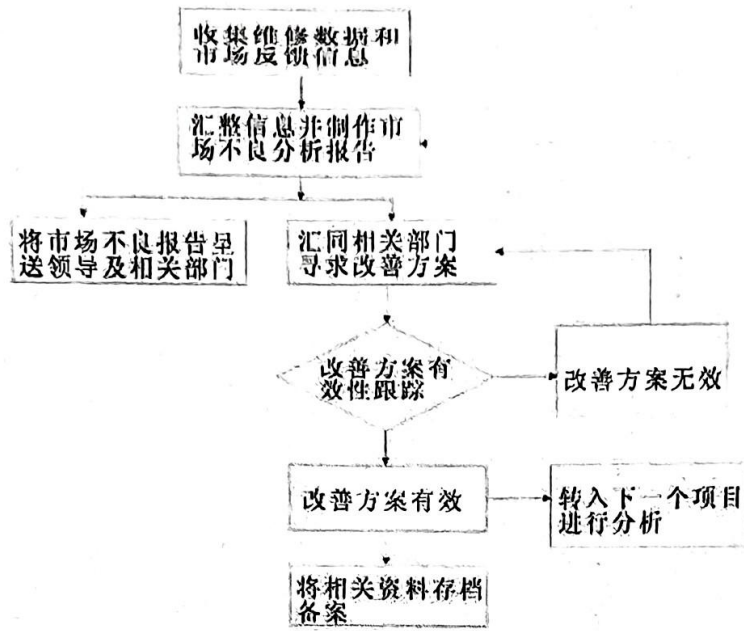
相关的作业流程如下：



市场不良分析作业规范

根据维修状况和市场信息反馈，我公司公司将定期进行不良问题分析，分析故障原因，找出产生故障的问题，提供改善报告，确认改善有效性，以利于产品品质的不断提高。

相关工作流程如下：



完善的售后服务体系和流程计划，先进的售后服务管理方针和方法，借助我公司强大的售后服务人员及售后服务机构，确保了我公司售后服务承诺的顺利实施，为整个项目提供了优质坚实的售后服务保障。