

合同编号: 2024-146-5 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）项目

供货合同

（5 包）

合同需方：信阳市教育体育局

合同供方：河北海之家教学设备有限公司

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）：河北海之家教学设备有限公司

本合同于 2025 年 1 月 8 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）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-2024-146）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）项目（信财公开招标-2024-146）项目 5 包总中标额为 558600.00 元，大写人民币：伍拾伍万捌仟陆佰元整。

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：558600.00 整（¥伍拾伍万捌仟陆佰元整元）；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	腰背按摩器	鲁华源、LHY-219	30	1400	42000
2	三人扭腰器	京奥、JASM0008	30	1300	39000

3	太空漫步机	鲁华源、LHY-214	30	2400	72000
4	健骑机	京奥、JASM0009	30	1600	48000
5	腹肌架	鲁华源、LHY-209	30	1000	30000
6	上肢牵引器	京奥、JASM0005	30	1740	52200
7	三位压腿架	京奥、JASM0021	30	1080	32400
8	按摩揉推器	京奥、JASM0016	30	1320	39600
9	太极揉推器	京奥、JASM0003	30	1680	50400
10	伸背器	京奥、JASM0006	30	1300	39000
11	二人蹬力器	京奥、JASM0012	30	2700	81000
12	告示牌	京奥、JASM0001	30	1100	33000
总价人民币（大写）：伍拾伍万捌仟陆佰元整，小写：¥. 558600.00 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 120 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：河北海之家教学设备有限公司

账号：5540120100000061107

开户银行：沧州银行股份有限公司盐山千童支行



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 3 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)：河北海之家教学设备有限公司
统一社会信用代码：91130925MA08PLQK78
地址：盐山县杨集乡崔刘杨村
联系人：张金平
电话：15127700997

签约时间：2025年1月8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
腰背按摩器	LHY-219	<p>1、主要承载立柱尺寸：铝型材+塑木板 120mm×120mm，内衬钢管 120mm×80mm×3mm，两侧修饰塑木边条，具有美观、耐冲击和抗老化的作用；</p> <p>2、主要承载横梁尺寸：钢管φ40mm×80mm×3.0mm，把手规格φ38*62.5mm</p> <p>3、具有座式腰部按摩及站式背部按摩两种功能，可二人同时使用；</p> <p>4、按摩轮采用优质工程塑料制作，表面具有凸起的按摩圆球，以增加锻炼效果及锻炼的舒适程度；扶手管外装橡塑把套，增强舒适度；</p> <p>5、立柱采用外扣式钢制封头，避免淋入雨水；</p> <p>6、按摩轮与刚性固定部件间的间隙：站立按摩部分 70mm，坐式按摩部分 90mm；</p> <p>7、不存在剪切点、挤压点、引入点，不存在刚性碰撞；</p> <p>8、转轴直径 25mm；</p> <p>9、不存在衣服、头发钩挂或缠绕危险。</p> <p>10、安装方式：直埋式，地基尺寸 400×400×600mm</p> <p>▲产品说明：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	山东鲁华文体器材有限公司
三人扭腰器	JASM0008	<p>1、主要承载立柱尺寸：铝型材+塑木板 120mm×120mm，内衬钢管 120mm×80mm×3mm，两侧修饰塑木边条，具有美观、耐冲击和抗老化的作用；</p> <p>2、主要承载横梁尺寸：钢管 32mm×3mm</p> <p>3、转动部位采用深沟球轴承+推力球轴承，深沟球轴承选用 6205 承载能力的深沟球轴；推力球轴承选用 51305 承载能力的推力球轴承；</p> <p>4、扭腰盘采用钢制冲压而成，壁厚 4mm，直径 300mm，表面采用凹凸设计，单脚防滑面为 40192mm²，扭腰盘上表面边缘以 R3mm 的圆弧过渡；扭腰盘下部棱边 R2mm；</p> <p>5、转盘转动部位内置阻尼装置,棱边和尖角半径 3.0mm；</p> <p>6、脚踏部位有防滑措施，摩擦系数 0.6.</p> <p>7、可三人同时使用；</p> <p>8、安装方式：直埋式，地基尺寸 400×400×600mm</p> <p>▲产品说明：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</p>	山东省	山东京奥体育器材有限公司

		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。		
太空漫步机	LHY-214	<p>1、主要承载立柱尺寸: 铝型材+塑木板 120mm×120mm, 内衬钢管 120mm×80mm×3mm, 两侧修饰塑木边条, 具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、主要承载横梁尺寸: 钢管φ40mm×80mm×3mm</p> <p>3、摆杆有内置限位装置, 且单侧摆动幅度 58°,摆杆选用 φ76mm×4mm 管材, 其他管材实际壁厚 3mm;</p> <p>4、摆杆与主立柱内侧的最小距离处 65mm;</p> <p>5、踏板的主运动方向和易滑脱方向设置高度为 32mm、长度大于踏板周长 2/3 的防滑脱的凸台和护板; 凸台顶部棱边全部以 2mm 的 R 圆弧过渡;</p> <p>6、脚踏部位有防滑措施, 站立使用的单脚防滑面 48564mm²,摩擦系数 0.5;</p> <p>7、摆动部件下缘距地面或底面 103mm;</p> <p>8、相邻运动的两踏板的间距 110mm;</p> <p>9、转轴直径 45mm, 并辅以调质热处理; 轴承座最薄处壁厚 6mm, 轴承选用 6008 承载能力的深沟球轴;</p> <p>10、踏板前后两侧采取防止碰撞第三者的缓冲措施;</p> <p>11、不存在衣服、头发钩挂或缠绕危险。</p> <p>12、安装方式: 直埋式, 地基尺寸 400×400×600mm</p> <p>▲产品说明: 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	山东鲁华文体器材有限公司
健骑机	JASM0009	<p>1、主要承载立柱尺寸: 铝型材+塑木板 120mm×120mm, 内衬钢管 120mm×80mm×3mm, 两侧修饰塑木边条, 具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、主要承载横梁尺寸: 钢管φ60mm×3mm</p> <p>3、扶手管外装橡塑把套, 增强舒适度;</p> <p>4、坐垫采用钢板一次冲压成型,厚度 4mm;</p> <p>5、活动部件下底面距地面距离 420mm。</p> <p>6、安装方式: 直埋式, 地基尺寸 400×400×600mm;</p> <p>▲产品说明: 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	山东京奥体育器材有限公司
腹肌架	LHY-209	<p>1、主要承载立柱尺寸: 铝型材+塑木板 120mm×120mm, 内衬钢管 120mm×80mm×3mm, 两侧修饰塑木边条, 具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、主要承载横梁尺寸: 钢管φ60mm×3mm</p>	山东省	山东鲁华文体器材有限公司

		<p>3、板面采用优质塑木,厚度 21mm;</p> <p>4、产品管材末端采用钢制封头焊接;</p> <p>5、安装方式:直埋式,地基尺寸 400×400×500mm;</p> <p>▲产品说明: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>		有限公司
上肢牵引器	JASM0005	<p>1、主要承载立柱尺寸:铝型材+塑木板 120mm×120mm,内衬钢管 120mm×80mm×3mm,两侧修饰塑木边条,具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、主要承载横梁尺寸:钢管 120mm×80mm×3mm、φ76mm×3mm</p> <p>3、采用橡塑手把套,手柄端部直径为 52mm,除专用工具外不可拆;</p> <p>4、把手距地面的高度为 1920mm;</p> <p>5、器材活动连接处用轴承连接,结构防水、防尘密封;</p> <p>6、安装方式:直埋式;地基尺寸 400×400×700mm;</p> <p>▲产品说明: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	山东京奥体育器材有限公司
三位压腿架	JASM0021	<p>1、主要承载立柱尺寸:铝型材+塑木板 120mm×120mm,内衬钢管 120mm×80mm×3mm,两侧修饰塑木边条,具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、主要承载横梁尺寸:钢管φ42mm×3mm</p> <p>3、立柱顶端采用外扣式钢制封头焊接,避免淋入雨水;</p> <p>安装方式:直埋式,地基尺寸 400×400×600mm;</p> <p>▲产品说明: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	山东京奥体育器材有限公司
按摩揉推器	JASM0016	<p>1、主要承载立柱尺寸:铝型材+塑木板 120mm×120mm,内衬钢管 120mm×80mm×3mm,两侧修饰塑木边条,具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、主要承载横梁尺寸:60mm×3mm</p> <p>3、转盘采用凹凸设计,具有按摩功能,转盘转动位具有阻尼装置,符合国标要求,并具有防水圈,防止器材空转及雨水淋入;</p> <p>4、按摩轮采用优质工程塑料制作,表面具有凸起的按摩圆球,以增加锻炼效果及锻炼的舒适程度;</p> <p>5、立柱顶端采用外扣式钢制封头,避免淋入雨水;</p>	山东省	山东京奥体育器材有限公司

		<p>6、安装方式：直埋式，地基尺寸 400×400×600mm；</p> <p>▲产品说明：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>		
太极揉推器	JASM0003	<p>1、主要承载立柱尺寸：铝型材+塑木板 120mm×120mm，内衬钢管 120mm×80mm×3mm，两侧修饰塑木边条，具有美观、耐冲击和抗老化的作用；</p> <p>2、主要承载横梁尺寸：钢管φ60mm×3mm；</p> <p>3、转动装置采用对称双轴承结构加阻力设计，并作橡胶防水、防尘密封，对轴承形成良好保护，防止雨水的浸透而造成轴承的生锈坏死；</p> <p>4、转盘直径 φ 450mm；采用优质钢板一次冲压成型，凹凸设计，结构加强，且有橡胶把手，便于操作；</p> <p>5、两转盘内侧距离 360mm，无卡夹危险；距离地面 1029 和 1129mm；</p> <p>6、立柱采用外扣式钢制封头，避免淋入雨水；</p> <p>7、转盘转动位具有阻尼装置，防止器材空转。</p> <p>8、安装方式：直埋式，地基尺寸 400×400×600mm▲</p> <p>产品说明：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	山东京奥体育器材有限公司
伸背器	JASM0006	<p>1、主要承载立柱尺寸：铝型材+塑木板 120mm×120mm，内衬钢管 120mm×80mm×3mm，两侧修饰塑木边条，具有美观、耐冲击和抗老化的作用；</p> <p>2、主要承载横梁尺寸：钢管 40mm×40mm×3mm；</p> <p>3、靠背为整体板面焊接，无间隙，无卡夹危险，板材厚度为 2mm；</p> <p>3、安装方式：直埋式，地基尺寸 400×400×600mm；</p> <p>▲产品说明：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	山东京奥体育器材有限公司
二人蹬力器	JASM0012	<p>1、主要承载立柱尺寸：铝型材+塑木板 120mm×120mm，内衬钢管 120mm×80mm×3mm，两侧修饰塑木边条，具有美观、耐冲击和抗老化的作用；</p> <p>2、座椅、靠背上表面边缘以 R3mm 的圆弧过渡；座椅下部、靠背后侧棱边 R2mm；</p> <p>3.蹬力器摆杆有限制摆幅的限位装置，蹬力器摆杆规格φ60mm×3mm；</p> <p>4.坐板采用一次冲压成形，板材壁厚 2.5mm；</p>	山东省	山东京奥体育器材有限公司

		<p>5.轴承座支架、耳片壁厚 8mm;</p> <p>6.采用轴承结构的, 轴承座壁厚 6mm; 轴承规格 6205 深沟球轴承;</p> <p>7.不存在剪切点、挤压点、引入点, 不允许存在刚性碰撞;</p> <p>8.脚踏部位有防滑措施; 摩擦系数不小于 0.5; 9.蹬力器摆杆与立柱之间的最小距离大于 230mm; 10.不存在衣服、头发钩挂或缠绕危险。</p> <p>▲产品说明: 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>		
告示牌	JASM0001	<p>1、主要承载立柱尺寸: 铝型材+塑木板 120mm×120mm, 内衬钢管 120mm×80mm×3mm, 两侧修饰塑木边条, 具有美观、耐冲击和抗老化的作用;</p> <p>2、采用双立柱形式; 立柱两侧装有 400mm×600mm 镀锌板材料说明牌;</p> <p>3、告示牌采用不锈钢材质, 耐蚀性能相当于 0Cr18Ni9 (SUS304), 板材厚度 1mm, 图样及字样蚀刻处理, 不锈钢板边缘及尖角不允许外露。</p> <p>4、告示牌、标示牌内容至少包含以下内容: 简明的热身运动说明或图示; 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; 简明的安全警示说明包括发现器材有缺陷立即停止使用直到修复的说明; 器材供应商的全称, 售后服务电话及督查电话。管理维护单位及联系电话;</p> <p>▲产品说明: 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	山东京奥体育器材有限公司

附件 (2): 售后服务计划

此项内容由供方提供。

(一) 售后服务方案

售后服务体系

(一) 实施支持

我们提供安装、调试, 和生产。由于具有丰富经验的技术支持和生产队伍, 帮助采购方根据各自需求和条件提供器材的安装和调试,

并提供对上述器材维护的建议，从而使采购方真正满足需要。

（二）售后服务

目前，我们公司所提供的售后服务有：

1. 免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时，采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

公司电话：15127700997

2. 现场服务

当采购单位报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购单位现场排除故障，进行服务。包括器材的退货及换货。

郭少阳 联系电话：15100790363，24 小时免费服务，负责河南地区销售及售后服务，有专业固定售后服务人员 5 名，专业维修车辆 3 辆，并有办公室 60.4 平方米，配件库、仓库 1000 平方米，按照器材总量备有相应比例的备品备件库存，且随时使用随时补充，为售后工作提供保障。

人员、机具、车辆、仓储配备介绍：



（二）保修期内外服务承诺

一、供货安装时间及技术培训

我公司若在本次招标采购中中标，我公司将在贵方要求的时间内与贵方签订采购合同，并承诺自合同签订之日起 160 天内供货、安装、调试完毕，且承诺对本项目的质保期验收合格并交付使用后八年，易损件寿命八年；质保期内出现任何质量问题免费上门进行更换或维修。我公司负责对提供的所有产品负责安装、调试，直至器材正常使用。同时，我公司还负责向用户培训器材的使用操作和简单维护，并与采购方签订售后服务协议，以保障采购方利益。

二、保修期

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修。

三、响应时间

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，坚持定期回访，巡回检查及保养。保修期内，免费维修的时间为我公司收到贵方通知后 1 小时内维修人员到达现场，更换缺陷部件的期限为我公司收到贵方通知后 8 小时内即完成缺陷部件的维修或者更换。

保修期内因器材性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新器材。

四、服务工作时间

对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，我公司坚持每周 7



天，每天 24 个工作小时全天候服务。

五、质保期外的服务

1. 质量保证期外，对产品实行终身服务。定期联络，对用户实行一季度一次联络、走访；

2. 本公司承诺将为贵方免费提供技术指导和技术咨询。

3. 若产品发生故障我公司派技术部负责人上门维修，只收更换零配件的成本费，不收维修费用。保修期以外，提供产品终身维护。

4. 如果我公司中标，在竭诚为用户服务的前提下，我公司将提供质保期外长期厂价销售备品备件。



（三）维修保养措施

我公司在本项目售后服务中，严格按照 GB/TI9001-2000 idt ISO9001:2000 质量管理体系、GB/T24001-2004 idt ISO14001:2004 环境管理体系、GB/T28001-2001 职业健康安全管理体系贯彻执行，建立了完善的售后服务体系。**免费保修 8 年**，如在免费质保年限内出现自然损坏，我公司免费维修、保养、维修和调换。**并承诺保修期外的零配件亦免费提供上门服务或其它任何费用不另收取。**我们拥有专业的售后服务体系，本着“客户至上，服务为本”的原则，始终坚持以全面服务的导向，为用户提供优质高效的售后服务，充分保证了我公司的售后服务及时性和周到性。

一、如果我公司中标，将根据签订合同的条款及合同条件由我公司积极、及时组织生产，保证按时交货，将全部货物以汽运的方式免费送到买方指定地点。

二、我公司完全负责售后服务，会安全细致的对货物进行安放、安装、调整，直到用户满意为止。为了能够使本次项目更好的完成，同时让各位领导及专家对我公司在项目实施及服务流程上有更清晰的了解，特制定售前、售中、售后等服务计划措施：

售前：

1. 全方位了解客户需求，从客户传递书面、文字及各种信息了解客户需求，主动求证；

2. 建立客户档案：接到信息后，建立档案，对客户的一切要求及服务建立在档案中。

3. 制定服务方案和计划，根据客户需求制定服务方案、计划

4. 对客户需求进行实地考察了解实地状况，根据实地考察结果，修订完善实施计划，递交给客户认可。

售中：

1. 根据实施计划制定操作人员培训计划，客户使用、维护培训计划并实施；

2. 合理安排产品运输，按客户要求要求进行安装；

3. 施工完成后，组织公司内部各部门联合客户进行验收，提出验收意见，实施交钥匙工程；

售后：

故障或技术支持响应时间及维修维护方案措施

1、技术支持的本公司在信阳市配有售后服务

2、**保修期为验收合格并交付使用后八年，易损件寿命八年；质保期内出现任何质量问题免费上门进行更换或维修。**自双方在最终验收签字之日起计算，在设备保修期内，一旦发生质量问题，供方保证在接到通知 1 小时内赶到现场进行维修或更换。

3、产品如在免费质保年限内出现自然损坏，我公司免费维修、保养、维修和调换。**并承诺保修期外的零配件亦免费提供上门服务或其它任何费用不另收取。**

3、故障或技术支持响应时间及维修维护方案措施；

1、**保修期内，我公司负责对其提供的设备进行免费维修和维护，因维护可能导致无法使用时，无偿并迅速更换全新产品，绝不影响贵方的使用。**



2、保修期内，我公司积极提供技术支持及技术指导。

3、保修期内，我公司每年(不少于两次)向用户提供现场巡检并提供设备运行评估报告，提出相应的维护建议。

4、响应时间

我公司应为本工程提供“7×24”的电话技术服务，必要时提供现场服务。质保期外亦是如此。

设备运行过程中如果发生故障，我公司保证用户在8个小时内使用到无故障设备。

5、故障修复时间

使用过程中如果出现故障，我公司保证1小时内到达现场解决问题，恢复正常使用。因故障可能导致无法使用时，**无偿并迅速更换全新产品，绝不影响贵方的使用。质保期外亦是如此。**

4、技术服务计划：

应急故障处理服务

1. 我公司确保问题故障告知及时率 $\geq 99.99\%$ 。

2. 我公司确保故障恢复率 $\geq 99.99\%$ 。

3. 我公司确保7×24小时电话响应。

4. 我公司确保正常7×24小时工作时间。

5. 我公司确保故障发生时到达故障现场时间 ≤ 1 小时。

6. 我公司确保应急故障恢复时间 ≤ 8 小时。

7. 我公司确针对需方业务需求建立“大客户绿色通道”，提供7×24小时技术支持服务。

服务内容：



1. 我公司提供 7×24 小时现场技术支持及应急故障处理服务。

2. 正常工作日内，我公司派遣工程师在 1 小时内赶到现场立即处理故障使设备恢复正常使用。事后由工程师出具《故障处理记录》。

3. 非正常工作日内，我公司保持 24 小时电话开机。当接到故障申告后，工程师需要在 1 小时内到达现场，并立即进行故障处理使系统恢复正常。事后由工程师出具《故障处理记录》进行公司档案存档。

4. 如是一些简单的技术咨询或故障，我公司可通过电话的方式进行处理解决。

体系要求：我公司针对该项目制定专项应急技术方案。我公司具备完善的服务台，并具有统一服务电话。

