

合同编号: 2024-146-2 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）项目

供货合同

（2 包）

合同需方：信阳市教育体育局

合同供方：沧州宏诺体育设施有限公司

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）：沧州宏诺体育设施有限公司

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 2 包总中标额为 759498.00 元，大写人民币：柒拾伍万玖仟肆佰玖拾捌元整。

以上事实为基础，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：柒拾伍万玖仟肆佰玖拾捌元整（¥759498.00 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
	篮球场(笼式灯光)				
1	篮球架	HQ-A10	3	8000	24000

2	围网系统（模块式）	HY-L002	3	65645	196935
3	配套灯光系统	LYZX-156	3	15000	45000
4	宣传标示牌	HYJS-010	6	600	3600
5	硅 PU 面层	TYGPU	1824	127	231648
	篮球场(无围网)				
1	篮球架	HQ-A10	3	8000	24000
2	硅 PU 面层	TYGPU	1845	127	234315
总价人民币（大写）：柒拾伍万玖仟肆佰玖拾捌元整，小写：¥759498.00 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：沧州宏诺体育设施有限公司

账号：中国银行股份有限公司盐山支行

开户银行：100658840487

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):沧州宏诺体育设施有限公司

统一社会信用代码: 91130925MA09MPMY1Q

地址: 盐山县杨集乡大郝村 330 号


联系人: 胡娇

电话: 16219000123

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
篮球场(笼式灯光)				
篮球架	HQ-A10	<p>(1) 立柱尺寸 180mm×180mm×4mm，伸臂 150×150×4mm；篮板前部到立柱尺寸长 2250mm，篮板选用 GB19272-2011 中 5.12.1.3.2 规定的 1805mm×1055mm 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；矩形篮板背部连接有 5 点的连接安装位置，且安装位置尺寸符合 GB19272-2011 中图 21a) 的要求；(2) 具有调节篮板垂直度的结构：篮架上、下拉杆采用 Φ48×2mm 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；(3) 篮板投篮区背面有 570mm×150mm×5mm 的加强钢板；(4) 篮圈：优质圆钢，呈橙色，弹簧篮圈（内置钢弹簧）；(5) 固定方式：预埋件安装技术参数：篮圈上沿距地面高度 3050mm，悬臂长度 2160mm；主要承载立柱采用预埋入地下的结构，预埋埋入深度 900mm，地埋尺寸 800mm×800mm×1000mm。各连接部位采用螺栓、螺钉紧固，防松、防盗、防锈。预埋件与主体连结部有整体防护罩，厚度 1mm 的钢罩。▲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》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。</p>	广东省梅州市兴宁市	广东红旗体育用品有限公司

		 <table border="1" data-bbox="842 276 1125 404"> <tr> <td>篮板上沿距地面高度</td> <td>1050mm</td> <td>篮板下沿距地面高度</td> <td>2900mm</td> </tr> <tr> <td>篮板上沿距地面高度</td> <td>1950mm</td> <td>篮板前部立柱尺寸(净臂长)</td> <td>2250mm</td> </tr> <tr> <td>地基尺寸</td> <td colspan="3">800×800×900 mm (深)</td> </tr> <tr> <td>主架与地基连接</td> <td colspan="3">干埋件</td> </tr> </table>	篮板上沿距地面高度	1050mm	篮板下沿距地面高度	2900mm	篮板上沿距地面高度	1950mm	篮板前部立柱尺寸(净臂长)	2250mm	地基尺寸	800×800×900 mm (深)			主架与地基连接	干埋件				
篮板上沿距地面高度	1050mm	篮板下沿距地面高度	2900mm																	
篮板上沿距地面高度	1950mm	篮板前部立柱尺寸(净臂长)	2250mm																	
地基尺寸	800×800×900 mm (深)																			
主架与地基连接	干埋件																			
围网系统 (模块式)	HY-L002	<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）。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 2810(长)mm×1942(高)mm，围网总高度 4030mm，立柱选用 28 个独立地埋固定方式，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×400mm×400mm(深)。围网带有两个 1.595 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，</p>	山东省 德州市	汉永健身科技 (山东) 有限公司																

		<p>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Φ5mm,采用优质低碳镀锌钢丝,处理前丝径Φ5mm,网孔50x50mm,勾花网,颜色为墨绿色,表面光滑细腻,各项性能指标达到GB15065-94和IE60502标准,吸水率为0%。围网孔径与运动功能相适应,具有防止球脱出的功能。</p>		
配套灯光系统	LYZX-156	<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,采用锂电池或胶体蓄电池,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	临沂朗辉光电科技有限公司
宣传标示牌	HYJS-010	<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800×500mm,厚度1mm,面板边缘及尖角不翘起,图样及字样蚀刻处理;内容包含以下内容: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。</p>	山东省德州市	汉永健身科技(山东)有限公司
硅PU面层	TYGPU	1产品完全符合GB19272-2011《室外健身器	河北省沧州市	河北天佑体育

		及以上执行标准，且通过 NSCC 国体认证，之前为有效证件。		设施有限公司
		2 物性机械性能		
		项目	要求	
		厚度	5mm	
		冲击吸收%	00C±20C	23.2
			230C±20C	24.4
			500C±20C	25.5
		垂直变形/mm	0.8	
		抗滑值	(20℃) /BPN	105.6
		拉伸强度	MPa	0.7
		拉断伸长率/%		185
		阻燃性能/级		I
		项目		指标
		有害物质含量	3 种邻苯二甲酸酯类增塑剂 (DBP、BBP、DEHP) 总和 a/(g/kg)	0.32
			3 种邻苯二甲酸酯类增塑剂 (DNOP、DINP、DIDP) 总和 a/(g/kg)	未检出
			18 种多环芳烃总和 b/(mg/kg)	未检出
			苯并【a】芘 / (mg/kg)	未检出
			短链氯化石蜡	未检出

		(C10-C13) / (g/kg)	
		4,4'-二氨基-3,3'-二氯二苯甲烷 (MOCA) / (g/kg)	未检出
		游离甲苯二异氰酸酯 (TDI) 和游离六亚甲基二异氰酸酯 (HDI) 总和 (g/kg)	未检出
		游离二苯基甲烷二异氰酸酯 (MDI) (g/kg)	未检出
		可溶性铅, mg/kg	未检出
		可溶性镉, mg/kg	未检出
		可溶性铬, mg/kg	未检出
		可溶性汞, mg/kg	未检出
	有害物质释放速率	总挥发性有机化合物 (TVOC) /[mg/(m ² ·h)]	4.1
		甲醛/[mg/(m ² ·h)]	0.04
		苯/[mg/m ² ·h]	未检出
		甲苯、二甲苯和乙苯 总和 /[mg/(m ² ·h)]	未检出
	气味	气味等级/级	3.0
篮球场(无围网)			

<p>篮球架</p>	<p>HQ-A10</p>	<p>(1) 立柱尺寸 180mm×180mm×4mm，伸臂 150×150×4mm；篮板前部到立柱尺寸长 2250mm，篮板选用 GB19272-2011 中 5.12.1.3.2 规定的 1805mm×1055mm 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；矩形篮板背部连接有 5 点的连接安装位置，且安装位置尺寸符合 GB19272-2011 中图 21a) 的要求；(2) 具有调节篮板垂直度的结构：篮架上、下拉杆采用 $\Phi 48 \times 2mm$ 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；(3) 篮板投篮区背面有 570mm×150mm×5mm 的加强钢板；(4) 篮圈：优质圆钢，呈橙色，弹簧篮圈（内置钢弹簧）；(5) 固定方式：预埋件安装技术参数：篮圈上沿距地面高度 3050mm，悬臂长度 2160mm；主要承载立柱采用预埋埋入地下的结构，预埋埋入深度 900mm，地埋尺寸 800mm×800mm×1000mm。各连接部位采用螺栓、螺钉紧固，防松、防盗、防锈。预埋件与主体连结部有整体防护罩，厚度 1mm 的钢罩。▲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》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。</p> 	<p>广东省梅州市兴宁市</p>	<p>广东红旗体育用品有限公司</p>
<p>硅 PU 面层</p>	<p>TYGPU</p>	<p>1 产品完全符合 GB36246-2018《中小学合</p>	<p>河北省沧州市</p>	<p>河北天佑体育</p>

设施有
限公司

成材料面层运动场地》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。

2 物性机械性能

项目		要求
厚度		5mm
冲击 吸 收%	00C±20C	23.2
	230C±20C	24.4
	500C±20C	25.5
垂直变形/mm		0.8
抗滑 值	(20℃)/BPN	105.6
拉伸 强度	MPa	0.7
拉断伸长率/%		185
阻燃性能/级		I
项目		指标
有害 物质 含量	3种邻苯二甲酸酯类增塑剂（DBP、BBP、DEHP）总和 a/(g/kg)	0.32
	3种邻苯二甲酸酯类增塑剂（DNOP、DINP、DIDP）总和 a/(g/kg)	未检出
	18种多环芳烃总和 b/(mg/kg)	未检出
	苯并【a】芘/(mg/kg)	未检出
	短链氯化石蜡	未检出

		(C10-C13) / (g/kg)	
		4,4'-二氨基-3,3'-二氯二苯甲烷 (MOCA) / (g/kg)	未检出
		游离甲苯二异氰酸酯 (TDI)和游离六亚甲基二异氰酸酯 (HDI) 总和/(g/kg)	未检出
		游离二苯基甲烷二异氰酸酯 (MDI) (g/kg)	未检出
		可溶性铅, mg/kg	未检出
		可溶性镉, mg/kg	未检出
		可溶性铬, mg/kg	未检出
		可溶性汞, mg/kg	未检出
	有害物质释放速率	总挥发性有机化合物 (TVOC) / [mg/(m ² ·h)]	4.1
		甲醛/[mg/(m ² ·h)]	0.04
		苯/[mg/m ² ·h]	未检出
		甲苯、二甲苯和乙苯 总和/[mg/(m ² ·h)]	未检出
	气味	气味等级/级	3.0

附件（2）：售后服务计划

此项内容由供方提供。

售后服务承诺

1. 在八年的质保期内，我对所投产品在使用过程中出现的故障和零配件磨损问题，免费提供维修和更换服务。

2. 质保期过后，我将继续为产品提供维修服务，除收取交通费、住宿费和所更换部件的成本费外，不再收取任何维修费用。

4. 投标人在接到用户维修通知后 1 小时内响应，4 小时内排除故障（节假日除外）。

日照常服务)。

5. 在货物的设计使用寿命期内，我公司保证零部件的正常供应，对所有部件终身维修服务，对货物定期维护保养，确保货物正常使用。

6. 免费安装调试、人员培训、技术支持。

7. 定期进行用户回访，及时处理用户意见。

我公司定期进行用户回访，及时处理用户意见。

本项目的售后服务保障体系

(1)、我公司保证向此次项目提供良好的技术支持，本项目产品整体质保期八年，自验收合格之日起计算，质保期内免费维修或更换，终身维护；

(2) 我公司有长期定点专业售后服务人员，能及时对故障产品进行维修处理，在接到报修通知后，在 1 小时内响应，2 小时内到达用户指定地点维修，4 小时内不能排除故障的，须提供备品、备件或备机。

(3) 我公司全面负责产品的安装调试，对产品易损配件、专型配件有着长期的供货保证。

投标人的服务承诺和保障措施

我公司保证在规定的的时间和地点范围内交货，并指派专业安装技术队伍进行必须的安装和调试，并有专人与客户保持如电话、电邮、电传等多种畅通的联系方式供需双方密切配合，确保项目产品能按时保质交付验收使用；

技术保证：我公司技术人员力量雄厚，均持相关工作上岗证和其它资格证书，工作经验丰富，责任心强，在生产本次投标产品过程中，均严格按照招标文件中的各项技术参数，并符合国家相关标准和规定。

质量保证期：我公司实行产品质量三包，质量保证期为八年。在质保期内，如同一货物出现二次质量问题，免费予以更换。我公司售后服务人员训练有素，故在验收合格后质保期内正常使用中所发生的质量问题，所提供的产品若在三个月内出现质量问题，我公司将对其实行三包服务，并对所供产品负责终身维修，并保证有充足的部件或配件。我公司将积极解决问题，不影响用户正常工作的开展。

我为了保证售后服务质量，更好、更快捷、更优质的为您服务，建立了健全的售后服务体系和保障措施，并培训了高素质高标准的专业售后服务人员，一经

出现故障，您可直接与售后服务部取得联系。

1、货物实行“三包”等的说明

1.1、质量保修期内，我方将负责产品的维修，不收取任何服务费用。

1.2、质量保修期过后，我方仍可负责产品的维修，并保证在维修时只收取零、部件成本费，不收工本费。

1.3、交货时，我方将向需方提供：产品的安装使用及维护保养说明书、出厂合格证、必要的安装图、有关备件的清单等。

1.4、如果用户需要，我方将对本项目的用户进行免费培训和技术指导。培训内容包括：安装调试、维护运行、使用操作（含常见使用误区与方法答疑）、客户权益保障条例讲解等。

1.5、我公司承诺：本次项目所有的配送、安装等服务工作，我方均可实行免费上门服务。

1.6、“维护保养为主，维修为辅。”我公司为每套产品均建立《服务跟踪卡》。

1.7、我公司致力于妥善处理的顾客意见，积极受理顾客投诉，努力争取顾客满意和顾客忠诚。

对用户单位的产品，我公司将建立相应的售后维护档案，均根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术档案，记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息。包括电话情况纪录、季度维护报告、每半年一次的回访跟踪服务。

我公司提倡的是一种专业服务，一种将售前服务、售中服务及售后服务贯穿一体的值得信赖的服务。为此公司本着“让投资者放心、管理者省心、使用者开心”的服务宗旨，着实确保全国范围内的客户均能正常、放心地使用我公司所生产的产品，维护品牌在用户的良好形象及信誉。我公司保证此次提供的所有产品均为一流工艺和最佳材料制造而成的全新、未经使用过并完全符合招标文件技术要求和国家标准的最佳产品，并保证此次所有的配件及服务均按照国家服务标准进行服务。

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。

我公司为提高维修服务水平和维修质量，切实为广大客户提供方便及时、优

质可靠、价格合理的维修服务，维护客户的合法权益，本着“守法经营，

售后服务内容

总体服务内容

服务内容

我方保证货物及时运到指定地点，保证产品的质量稳定，包装完好，解答用户在应用中遇到的实际问题。

本次投标设备的质保期均为 8 年，有特殊要求的按要求确定。在质量保证期内因产品制造质量问题，我方在接到需方通知，及时派员到现场负责处理问题，直至达到规定技术指标，运行正常为止，并承担质量问题的费用。因需方保管不善或使用不当造成损坏问题，我方积极配合解决问题。

在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务：

由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；

由于操作不当而造成的故障或损坏；

由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏。

接到用户方报修电话后在 1 小时内响应，2 小时内到达用户指定地点维修，4 小时内不能排除故障的，须提供备品、备件或备机。

服务形式

电话咨询服务：24 小时服务。

现场咨询服务：我公司在本地有办事处，而且服务期间工程师常驻现场服务，可为采购单位提供现场服务。

技术支持服务：技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复，必需的情形下可能辅助 E-MAIL 方式提供相应的内容答复。

保修期内外服务承诺及维修响应时间

在质保期内，产品如发生任何质量问题，我公司保证在接到报修通知后，在 1 小时内响应，2 小时内到达用户指定地点维修，4 小时内不能排除故障的，提供备品、备件或备机。在产品的设计使用寿命期内，我公司保证零部件的正常供应，对所有部件终身维修服务，对产品定期维护保养，确保产品正常使用。

我公司全面负责产品的安装调度，对产品易损配件、专型配件有库存。

我公司在安装验收工作结束后，进行现场培训，掌握操作使用的技术要领，

达到应知应会的目的（详见培训计划）

我公司保证严格遵守售后服务承诺。

维修服务的及时性

“质保”期间，故障响应时间及费用负担

我公司此次供应所有产品的质量保证期为：八年，保修期内：公司将负责对产品的正常维护及故障维修，不收取任何费用。

无论保修期内或保修期外，公司保证在接到通知后 1 小时响应，2 小时之内派出技术人员赶赴现场予以解决。问题不解决，技术维修人员不会撤离现场。

“质保”期之后，跟踪维修保养及费用收取

保修期外：在与顾客协商一致的前提下，公司将负责对产品的维修保养，并保证在维修时只收取产品零配件的成本费用。

公司保证：接到用户故障通知后，在 4 小时内解决售后服务中出现的问题。

“维护保养为主，维修为辅。”公司每套产品均建立《服务跟踪卡》

根据顾客要求，提供优质的售后服务管理和完善的流程计划。

该项目所提供的其他免费物品或服务。

我公司对本次投标产品提供八年的质量保修期，在质量保证期内免费提供货物维修、更换零部件等服务。在与顾客协商一致的前提下，我公司可终身维修。

质量保修期内，我方将负责产品的维修，不收取任何服务费用，实行三个月包退和三年包换的“三包”服务。

质量保修期过后，我方仍可负责产品的维修，并保证在维修时只收取零、部件成本费，不收工本费。

维修保养措施

所有投标产品全部投保保险：公众责任保险、产品质量保险、意外伤害险。如因质量问题引起的安全事故，由我方承担相关的责任。

首先感谢贵单位对我公司的信任，给我公司提供了这次参加这次投标机会。如蒙贵方信任，我公司中标，我公司将在人力、物力、财力上优先安排，组织精干高效的管理人员、优秀的生产队伍，精心组织生产，保证以最短的工期、最优的质量生产完成中标产品。

我公司郑重承诺所有设备自验收合格之日起免费质保 8 年（人为损坏除外、

消耗品除外)。所提供产品为原厂全新产品，并未对其子部件做任何更改和替换，整机无污染，无侵权行为、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用，合格率 100%。如在承保年限内出现自然损坏，我公司免费维护保养维修和调换，从验收签字之日起执行。所有设备器材进行终身维护，对设备进行定期检测与保养，对客户提出的宝贵意见虚心接受。

备品、备件终身免费供应。对所有器材（设备）我方在保修期内将实行无偿服务（人为损坏及非正常使用造成的原则上除外）。

对所有器材（设备）我方在保修期内将实行无偿服务（人为损坏及非正常使用造成的原则上除外）。超过保修期的零配件亦免费提供，上门服务或其它任何费用不另收取。

质保期(免费保修期)

本项目中，若我公司中标，我公司承诺提供 8 年免费质保，免费保修期为 8 年，只要在质保期内，所有产品的一切维护及维修均全部免费。

如我公司中标，我公司做出如下郑重声明：

一、我公司对所投产品包送货包安装，质保期为 8 年，提供三包服务—包退、保修、包换。在货物(包括产品及服务)质量保证期内(货物最终验收后)，我公司免费维修更换有缺陷的货物。超出保修期后，提供维护服务，不收取任何费用，义务为客户提供优质售后服务。

维修保养计划：

二、产品安装后建立《客户档案卡》，所在的安装点登记在我公司售后服务的《客户档案卡》中。

三、我公司售后服务网点配备 4 辆售后服务专用车辆, 5 名售后服务维修人员处理所有可能发生的故障，若产品出现故障，保证在接到用户故障通知后:1 小时内响应，2 小时内到达用户指定地点维修，4 小时内不能排除故障的，须提供备品、备件或备机

备/配件支持计划及备品备件储备库

我们在每个直辖市和省会城市都设有备品备件库，以方便各地服务所需配件，我们会根据中标货物的数量分布情况按不低于 3%的零部件直接储备到备品备件库中。本次招标的配件，我公司均有大量的库存，完全能够保障使用方的需求。

四、我公司将保证提供 7*24 小时电话服务响应，并设有专职服务人员负责 24 小时接听售后服务电话，提供定期检测、故障排查和维修服务。

五、我公司保证所供货物是全新、未使用过的，并完全符合国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

六、我公司对所有产品免费安装调试，采购方指定人员进行免费培训，并提供技术咨询和维护保障服务。

七、产品安装投入使用后，我公司将对本项目所投产品实行定期回访制度，对反映的问题按接到报修电话处理办法及时处理，每年不低于 6 次的现场维护及保养，以保证产品的安全性和延长使用寿命。

产品使用后的维护，是我公司的专业服务人员，定期的巡视，并利用客户管理系统，对每一处售出产品进行跟踪维护。通过定期的维护、保养使用产品故障在还没出现时就被解决。我们有一批专业的服务团队产品从使用开始，服务就已经开始了。

“管理统一化，服务本地化”是我公司客服工作的经营理念和服务方式，为实现这一目标，我公司将所有客服工作的基本模块进行流程化、标准化，将许多客户常见问题进行汇总，并编译成标准答案小手册，培训到每一个基层员工，使客户能得到同质的标准化服务。

安装后的产品售后服务管理程序来指导每个环节的工作，有客户档案管理、客户投诉处理、维护维修作业管理、客户投诉处理、客户回访及满意度调查等作业指导书明确每个员工职责和工作标准。

我公司为此制定了一系列的程序文件：

售后服务管理程序

客户档案管理作业规范

维护维修作业规范

客户投诉处理作业规范

客户回访及满意度调查作业规范

市场不良分析作业规范

客户档案管理作业规范：我公司的客户档案，在签定合同之时，就开始在“客户服务系统”中为客户建立档案，以便后续为维护维修服务。在工程验收完毕后，

所有纸质档案归档到售后服务部门，统一建立客户档案。

维护维修作业规范：我公司的售后服务人员根据系统中客户的记录，制定维护计划，定期到使用单位检查和记录仪器使用状态，及时发现问题解决问题，同时结合以往巡查数据、产品特点和当地环境特点，为客户提供产品保养方案。在收到客户收修服务时，客服人员登录系统，打印出维修服务单，维修工程师会第一时间到达现场进行维修服务。

客户投诉处理作业规范：我公司客户可通过各地服务电话、网站和邮箱进行情况回馈和投诉，对于处理不满意或有异议时，可向总部客户意见受理电话和邮箱进行情况回馈和投诉。

客户回访和满意度调查作业规范：

我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》，有目的地调查产品质量状况、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。