

实验室仪器采购

技术文件

项目编号：***

招标人：***

投标人：***

法定代表人或授权代表签字：***

日期：***

目 录

一、服务方案	6
(一) 服务水平、供应保障、管理要求、技术支持等其他方案或措施	6
1. 供货计划、服务保障	6
(1) 采购供应原则	6
(2) 采购保障措施	6
(3) 质量保障程序	7
(4) 交货期保证措施	8
(5) 进度保证措施	8
2. 安装调试验收方案	10
(1) 安装调试计划	10
(2) 设备安装调试方案	10
(3) 验收方案	13
① 开箱验收	13
② 验收的项目	13
③ 验收标准	13
3. 技术支持	15
(1) 技术人员支持	15
(2) 培训内容与课程	15
4. 维护维修服务	16
(1) 维护维修方式	16
(2) 主要职责	17
二、技术方案	18
(一) 服务计划书	18
1. 设计、策划和执行方案	18
(1) 供货计划	18
① 采购供应原则	18
② 采购保障措施	18
③ 质量保障程序	19
④ 交货期保证措施	20

⑤进度保证措施	20
(2) 安装调试验收方案	22
①安装调试计划	22
②设备安装调试方案	22
③验收方案	25
1) 开箱验收	25
2) 验收的项目	25
3) 验收标准	26
2. 时间及质量保证措施	28
(1)时间保证措施	28
(2)项目进度控制	29
(3)质量保证措施	30
①质量保证目标	30
②质量保证措施	33
1) 成立项目供货小组	33
2) 建立完善的管理体系	36
3) 质量监督制度	37
a. 健全质量管理机构，强化质量组织保证措施..	37
b. 加强工作信息收集反馈，提高工作质量措施.	38
4) 原料保障品质监控	38
5) 仓储环节质量保障	39
6) 培训方案	39
③供货周期及具体实施内容	41
1) 货物的采购	41
2) 货物的运输	41
3) 交货承诺.....	41
4) 货物交付	42
5) 货物的验收	43
6) 违约赔偿保障	43
3. 现场支持与后勤保障	46

(1) 人员培训	46
① 培训目的	46
② 培训地点和条件	46
③ 培训时间	46
④ 参加培训人员	46
⑤ 培训计划	47
(2) 交货验收、现场安装调试、试运行服务	47
① 安装调试计划	47
② 开箱验收	48
③ 设备安装	48
④ 设备试运转	48
⑤ 设备试运行后的工作	49
⑥ 设备安装工程的验收与移交使用	49
(3) 技术支持	50
① 客户服务中心	50
② 技术支持部门	51
(4) 售后服务计划	52
① 售后服务管理细则	52
② 建立售后服务标准，规范售后服务	53
③ 及时快速的处理投诉	53
④ 开展客户满意度、忠诚度调查	53
⑤ 售后服务内容	53
⑥ 客户投诉处理管理	54
(5) 维修服务	56
① 客户巡检	56
② 应急维修时间安排	56
③ 突发情况应急措施	57
④ 培训体系	57
⑤ 用户档案卡制	58

一、服务方案

(一)服务水平、供应保障、管理要求、技术支持等其他方案或措施。

1. 供货计划、服务保障

(1) 采购供应原则

公司的产品都直接由国际大型知名的厂家或者国际知名厂家指定代理商直接供应，他们都会安排专职的品管员对原材料供应生产过程和运输过程进行全程监控，并定期抽取样板送相关部门检验。

应急响应保障：公司设有应急小组，专人跟踪服务，快速处理突发事件。

对商品品质的监控是保障产品质量的重要关卡，我公司一直高度重视产品质量的监控，从产品的入库出库以及物流配送过程等方面都进行严格的质量把控，具体措施如下：

物流配送控制：运输车辆每天清洗消毒，保持良好通风，无异味；所有工具配置安全、干净、无污渍；所有员工必须持上岗证上岗，并每月进行4小时相关常识培训；

索证制度：所有商品，如果是代理生产厂家，必须索取生产许可证等相关资质证件、符合国家、行业、地方的相关标准的产品检验合格证、进口商品索取口岸检验合格证明，产品包装符合标签标识管理规定，标识清楚完整不脱落。

(2) 采购保障措施

企业通过严格的供应商管理，以确保供货企业生产的每一件产品品质优良。供货企业现有的产品均经过本企业的“供应商评定小组”的严格审核及全面评估。经严格评审后，才纳入“合格供应商名录”，并准予采购，每半年一次周期评审，对关键产品重点跟踪管制。

供应商应具备相应的资质证明且具有国际权威认证机构认可的证明文书并在一些大型、知名的项目中得到了验证。

企业的质量方针：“100%顾客满意”是我们追求的目标!在不断地学习中吸收新的理论和经验，改进我们的工作，提高我们的服务能力!在各个服务环节产品购置、产品运输、品质管理等方面创造更高的标准，使我们的产品不断满足顾客

的要求并超越顾客的期望。

我司针对本次项目特别组成品控小组，小组由我司经理直接负责产品质量。对本项目的产品，做到精心选择，按技术要求科学合理选用产品，确保每一件产品都符合招标方的要求。所有产品在投入招标方前其质量均经自检、总检，再进行抽检，确保均为合格产品。

(3) 质量保障程序

只有符合岗位任职要求且经过培训考核的质量工程师才能从事检验等质量控制工作。

检验用的仪器和设备，应按照《监视和测量设备控制程序》的要求进行操作和管理。

检验过程中的原材料、过程模块及成品需按照《产品防护控制程序》要求进行防护管理。

检验用的计算机软件，在使用之前需进行确认并保留相关的记录。

质量部应当根据强制性标准以及经注册或者备案的产品技术要求制定产品的检验规范，产品的检验规范应予以保存，按照《文件控制程序》的要求进行管理和控制。

产品的监视和测量应按检验规范要求进行操作和记录，对象包括原材料、过程及半成品模块和成品。

产品检验应形成检验记录，每批(台)产品均应当有批检验记录，检验记录包括原材料检验记录、过程模块检验记录、成品检验记录及合格证文件，检验记录需满足可追溯性要求。

原材料的质量控制途径包括对原材料的检验和对供应商的质量管理能力的评估和管理。

过程模块的质量控制包括对装配生产过程的工艺纪律巡检和半成品模块的检验。

成品的质量控制采取对成品实施检验的方法。

原材料、过程模块及成品均按照检验规范的要求通过了检验且符合要求后，产品按照《产品放行控制程序》的相关规定和要求进行放行并附上《合格证》。

在质量控制活动中发现产品不合格时，按照《不合格品控制程序》的相关要

求进行处理。

(4) 交货期保证措施

1) 供货计划

如我公司中标，中标公告结束后，准时将产品送达招标方指定地点。

我公司承诺提供的产品均为全新原厂货物，

我公司负责所有货物的运输；在此过程中产生的费用，由我公司承担。

2) 配送计划的制订与决策

一份完整的、具有可操作性的配送计划由以下几方面内容构成：

A. 用户订单方面用户需求的物品品名、规格、数量、交货时间、交货地点。

B. 配送作业方面：

送货车辆、送货线路与人员。尽可能优化车辆行走路线与送货批次，并将送货地点和路线在地图上标明或在表格中列出，配备合适人员全程、全车负责，完成对用户的送货。

满足用户时间性需求，结合运输距离确定送货提前期。

满足用户需求所选择的送达服务的具体组织方式和规范。包括货物卸下、搬运、放置，设施的使用、调试、维护、废弃物清理、单据的填写、签章、货款的结算等方式和规范。

C. 配送计划制订的依据

用户订单。用户订单对配送商品的品种、规格、数量、送货时间、送达地点、收货方式等都有要求。因此，客户订单是拟订配送计划的最基本的依据。

物品特性。配送货物的体积、形状、重量、性能、运输要求，是决定运输方式、车辆种类、载重、容积、装卸产品的制约因素。

(5) 进度保证措施

合理调配资源，制订保证措施，实施有效管理对确保进度十分关键。进度保证的具体措施是：

实行目标管理，控制协调及时：将项目分层、分系统进行项目分解，确定进度目标，做好组织协调工作。通过落实各级人员岗位职责，定期召开项目协调会议，分析影响进度的因素，制定相应对策，经常性地对计划进行调整，确保进度

目标的完成。及时汇报进展情况，听取甲方的要求和指示。

依靠科技进步，加快项目实施进度：依靠广大技术人员，推广使用新技术，新材料，制定切实可行，经济有效的操作规程，合理安排顺序，加快进度，提高工作效率，减少中间环节，及时传递信息。依据总进度计划，制定周作业计划，充分利用好时间和空间，开展主体交叉作业以缩短项目实施时间，并将责任落实到各负责人，督促检查，保证项目实施时间控制目标实现，以确保项目实施时间的总体目标实现。

搞好后勤保障，做到优质服务：加强督促、协调，确保人、财、物稳定投入。通过计划进度与实际进度的比较，及时调整计划，采取应急措施。注意搞好与供应商的关系，及时沟通信息，顾全大局，服从甲方的决策，同心同德，争取早日完成，做到进度快，投资省，质量高。

组织措施：落实进度控制人员具体任务和工作责任。以负责人为首的进度控制组织系统，做好劳力、机构的协调准备工作，保证在采购及产品投入过程中不出现窝工、浪工现象；加强对管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。强化指导机构，在采购、运输、后勤方面一切服从项目实施需要。任何人必须服从分配听指挥，对计划完成情况。进行跟踪研究、分析，牢牢掌握主动权，对未完成购置计划的，及时查原因、订措施补救。

技术措施：根据交货期控制，编制购置安装计划。根据计划，在采购、运输过程中加强人力、物力、技术调度，保证产品的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的专业人士，加强岗前培训工作，确保基本功运硬，以提高工作功率。加强产品的采购管理，多点联系，择优选购；严格检验避免因产品出现质量问题而耽误交货。加强质量管理，严格按质量保证措施进行质量控制，杜绝因产品质量引起延误交货期。

合同措施：在产品采购运输过程中层层落实，制定奖惩制度，做到奖罚分明，消灭大锅饭，奖励先进，充分调动积极性，把供货进度搞上去，对完不成计划而造成经济损失的，追究其责任。

经济措施：为保证按期交货，必须有资金保证，我公司为本项目准备了一定资金，并实行专款专用制，不影响工程进度，从而保证项目实施时间进度不受资

金的影响。

信息管理措施：在采购运输过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向招标方提供比较报告。在其控制下编制供货计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成交货期目标。

2. 安装调试验收方案

(1) 安装调试计划

第一、了解设备的整体情况。着重注意它所可能带来的运行上的问题，做到在安装期间注重安装，调试期间针对其缺点做出各项针对性测试，以尽量避免存在的各种隐患。

第二、重视安装过程，严把安装质量关，设备处于运行状态，需要保持在水平状态下工作。很可能由于前期的安装不当导致日后运行问题。因此安装放置时，最需注意的是全机水平。对于机组的配套管道和附属设备的安装，也要加以重视。

第三、前期数据的重要性，记录一些重要的原始数据，有利于设备运行时与之进行比对，来了解设备的磨损或老化情况。建议所有型号设备进行调试之初，都要记录单机启动的时间(从开开关，冲洗到正式运转所经历的时间)和开始运转时的电流，当然其他对应的状态也应有所记录。运行时，也应对这些数据进行监控，如一旦出现与原始数据偏差较大的情况，需立即查明，必要时拆机检查内部情况。在安装设备时一定要注意这些问题，以保证设备的正常使用。

(2) 设备安装调试方案

1) 设备安装

配合设备说明书，进行操作安装。

应适应工艺流程的需要。

应方便于设备的存放、运输和现场的清理。

设备及其附属装置的外尺寸、运动部件的极限位置及安全距离。

应保证设备安装、维修、操作安全的要求。

应按照机械设备安装验收有关规范要求，做好设备安装找平，保证安装稳固，

减轻震动，避免变形，保证加工精度，防止不合理的磨损。

安装前要进行技术交底，组织施工人员认真学习设备的有关技术资料，了解设备性能及安全事项。

安装过程中，对基础的制作，装配连接、电气线路等项目的施工，要严格按照施工规范执行。安装工序中如果有恒温、防震、防尘、防潮、防火等特殊要求时，应采取措施，条件具备后方能进行该项工程的施工。

2) 设备试运转

安装调试的准备阶段。这一阶段的重点是组织专人负责检查设备和配件、附件、工具及图纸、资料等是否齐全；由技术人员、质检人员、安装人员等，根据所承担的设备安装调试特点和技术要求，编制施工的组织设计方案、安装调试方案和制订相应的技术措施，明确重点工艺环节和作业进度，建立专机专项质量检查卡片。

安装调试的实施阶段。这一阶段的重点是严格按照工艺规定的质量要求和安装调试程序，指导或组织人员进行设备的安装调试工作，解决安装调试中出现的 technical 问题，监督检查安装调试质量，确保设备启动成功，达到规定的技术要求。

安装调试的总结阶段。这一阶段的重点是在设备安装调试成功之后，对安装调试的工程质量进行总结评比，听取用户的意见和建议，以便改进产品设计和制造工艺，以满足顾客未来的需要。

3) 设备试运行后的工作

首先断开设备电源，然后作好下列设备检查、记录工作：

做好对设备的清洗、润滑、紧固，更换或检修故障零部件并进行调试，使设备进入最佳使用状态。

作好并整理设备几何精度、加工精度的检查记录和其他机能的试验记录。

整理设备试运转中的情况(包括故障排除)记录。

对于无法调整的问题，分析原因，从设备设计、制造、运输、保管、安装等方面进行归纳。

对设备运转作出评定结论，处理意见，办理移交的手续，并注明参加试运转的人员和日期。

4) 设备安装工程的验收与移交使用。

设备验收由质量检查员会同采购人进行验收，填写验收单。质量符合采购人要求。

设备安装的最后验收，在设备调试合格后进行。由设备管理部门和工艺技部门会同采购人，在安装、检查、安全、使用等各方面有关人员共同参加下进行验收，做出鉴定，填写安装质量、精度检验、安全性能、运转记录等凭证和验收移交单由参加验收的各方人员签字方可验收完毕。

设备验收合格后办理移交手续、设备开箱验收(或设备安装移交验收单)、设备运转试验记录单由参加验收的各方人员签字后及随设备带来的技术文件，由设备管理部门纳入设备档案管理；随设备的配件、备品，送交设备仓库入库保管。安全管理部门应就安装试验中的安全问题进行建档。

设备移交完毕，由设备管理部门签署设备交接书，并将副本分别交设备管理部门、使用单位、财务部门、生产管理部门，作为存档、通知开始使用、固定资产管理凭证、考核工作计划的依据。

5) 程序

初验：投入货物完成后，由卖方提出书面的初验申请报告，最终我方在申请后一周内进行检验，初验合格后，我方和招标方签署初验合格证书，并履行付款义务。

终验：投入产品一个月后，由卖方提出书面的初验申请报告，最终我方在申请后一周内进行检验，初验合格后，我方和招标方签署初验合格证书，并履行付款义务。

如验收达不到规定要求，对招标人造成一定的影响，中标人承担一切责任，并赔偿所造成的损失，并赔偿所造成的损失。

6) 要求和时间

双方同意按照国家标准进行验收，若无国家标准按照双方认可的标准进行验收。供方交货时，应同时提供加盖公章的《随货同行单》等单据材料，确保核查、签验工作的顺利进行。

我公司免费提供安装调试及人员培训，以产品能够正常使用，且最终用户相关人员熟练掌握为准。

安装调试完成后，由双方及最终用户共同进行验收。验收合格的，需方应及

时向供方出具书面验收合格单。验收不合格的，需方有权拒绝收货，并应于工作日内向供方提出书面异议，异议情况属实的，我方无条件更换货物，并承担一切费用和损失，由此给需方造成损害的，供方还应承担赔偿责任。

安装调试验收时间按照采购人要求，提前沟通采购人具体安装调试验收时间。

(3) 验收方案

① 开箱验收

新设备到货后，由设备管理部门，会同购置单位，采购人行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失，附件、随机备件。专用工具、技术资料等是否与合同。装箱单相符，并填写设备开箱验收单，存入设备档案，若有缺损及不合格现象应立即交涉处理。

② 验收的项目

齐套性：按照设备清单确认设备的齐套性；

外观及接口：按技术条件相应条款进行，对测量设备外观及接口进行验收；

设备功能性能：按照技术要求，要求厂家提供性能测试报告，重要参数及功能现场操作验收。

③ 验收标准

①产品符合任务书规定的全部功能和质量要求；

②系统均须通过测试规范所要求的各项测试；

③文档齐全，符合任务书要求及有关标准的规定；

④承制方提交测试报告；

验收地点在采购人指定地点。

系统验收通过后，我司按验收评审意见，做好后续工作，并在得到验收委员会或其指定人员认可后，按合同书要求，将设备转交给采购人。

采购人按验收要求做好接收工作。

双方指定系统交接的负责人。

我司根据合同规定提出移交设备清单，在验收委员会的审定与监督下，逐项

核实并移交给采购人，移交结束后形成产品移交文件，即签署完整的移交项目清单，该文件应包括以下内容：

- ①移交项目的名称、设备名称、数量等的详细说明；
- ②移交设备所有文档；
- ③移交的时间，地点；
- ④交接人签名。

包装及随机备品：按原厂包装，随机备品按所附标准配置。

提供的货物是全新的、未使用的，并在各个方面符合国家、行业规范标准及合同规定的质量、规格和性能要求。交货时，提供产品合格证书及出厂检验报告。

提供的产品在开始使用前的安装、调试过程中，将委派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。

所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致，采购方在产品运行使用期间应按操作规程和安装使用说明书规定的方法操作。

产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包修、包换。

质保期内，提供公司对故障保修的响应，在接到使用方通知的6小时内到达现场，24小时内解决客户问题。

产品质量及交货期违背合同规定给采购方造成损失的，按合同条款和有关法律的规定承担相应的经济责任。我方按照采购人提供的供应计划(包括调整计划)及要求的品种和数量向采购人提供满足本项目技术规定要求的质量合格、全新的货物对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

3. 技术支持

(1) 技术人员支持

新的设备必然需要掌握新技术的人员，我们公司愿意根据用户的需要，提供适当的培训内容。培训包括技术培训和管理培训。通过技术培训帮助用户建立一支灵活、强大的信息技术队伍，加强用户的技术能力；通过管理培训，帮助用户对公司内部的各种文档、光盘、资料等资源进行有效地管理和充分利用。

我们将定期向客户传递相关产品、相关技术的新动态，帮助客户及时掌握产品信息的发展趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为用户提供综合性的、专门的服务与支持，用户的利益即是我们的利益，最终用户在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让用户得到最满意的服务。耗材设备维护及售后服务。

免费培训内容：公司通过提供创新、可靠的产品和技术，培养富于才华的人才，做为优秀企业，为我们所选择的优质产品提供保障，我公司致力于向用户提供周到的培训方案及服务。培训的内容涉及产品使用、产品故障排除等，详细的培训课程和内容都是集多年积累，能为用户提供方便和周到的技术培训和支撑。

针对本项目的要求，我们从培训人员、时间、地点及培训内容等以下几个方面详细阐述培训方案：

培训对象：产品使用培训3人，以集中培训与现场指导相结合的方式进行。

培训内容与课程：根据产品的特点和投标产品的配置，我们设置了一些培训内容。主要包括《对各项产品配置及功能说明》、《掌握常见故障的排除及日常维护、保养方法》及一些常见功能操作演练。为了保证培训的质量，我们将安排公司资深的技术人员为本项目产品的使用者提供培训。培训内容详细安排如下：

(2) 培训内容与课程

培训地点	用户指定地点集中培训	培训对象	用户指派的相关人员
培训资料	由我公司技术人员准备。（如：产品手册、视频资料等）		

课程时间表(具体时间可根据用户要求进行调整):

课程名称	课程简介
对各项产品配置及功能说明(8:30-10:00)	按用户要求对所采购的产品逐一将配置及功能加以说明。
掌握常见故障的排除及日常维护、保养方法(10:30-11:30)	产品在正常使用过程中有可能出现的常见问题的培训, 常见故障判断方法; 常见故障解决办法; 如何获得技术支持与技术。
产品常见功能操作演练(14:00-17:00)	掌握产品配置; 常用功能的实际操作。

培训时间: 安装、调试期间、现场培训; 同意协助用户单位的统一培训。

人数: 按用户要求。

培训日期及地点: 按用户要求。

4. 维护维修服务

(1) 维护维修方式

① 电话客服: 通过客户提出维护服务, 及时对耗材问题诊断, 如需要现场维护及时与客户约定维护时间并进行充分的准备, 从而减少客户在维护过程中的非维护等待时间和避免缺少备件的情况发生, 使客户的所使用耗材得到迅速、优质的维护, 提高客户满意度和忠诚度。

接听客户电话并详细记录相关信息;

认真、耐心倾听客户描述故障, 耗材设备的检查客户设备, 判断设备故障原因;

根据客户所描述故障制定维护项目, 估算维护价格并约定维护的时间;

达成协议, 填写任务委托书并由客户确认;

将相关文件交由维护部, 并及时确认是否维护完毕。

② 免费电话技术咨询: 当用户有疑问时, 用户可拨打本公司电话寻求技术支持, 我们公司的专业负责人将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

③ 互连远程维护: 根据情况与客户联机, 进行远程维护指导, 快捷、方便、及时解决客户的物资使用和有关产品维护维修注意事项等问题。

④ 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，本公司将按照约定的响应时间派遣负责人赴客户现场排除故障，进行维护。包括故障物资的取回和送还。

⑤ 维护技工根据任务委托书的要求，使用专用工具和维护资料，对产品执行高质量的维护和保养，检查产品是否存在其他未发现故障告知客户并予以解决，达到质量要求确保顾客的满意。

(2) 主要职责

① 根据任务委托书的维护项目进行维护工作。

② 技术专家对技工遇到的技术难题给与帮助。

③ 按照约定维护要求进行准备工作，到备件部门领取备件并履行相关手续；确保预约的正常开展；到达客户指定地点进行维护，确保设备能正常使用。

④ 维护完成后由客户确认本次是否与约定的维护项目一致，核对好后由客户确认签字，将维护任务书带回厂内留存备案，方便及时回访。

⑤ 维护过程中产生的费用由维护人员和客户当面结清，如需开发票，维护人员需回单位开好发票后及时与客户联系。

⑥ 合约定期维护：通过签订维护合约，我们公司负责人将依靠专业化的技术手段，为客户进行定期维护，及时发现并解决潜在的问题。每季度一次的现场服务，对潜在的问题给出合理化的解决方案；一旦故障发生，将提供最高优先级的现场维护，我们将提供同等功能的物资供用户使用，直至故障修复为止。

二、技术方案

(一)服务计划书

1. 设计、策划和执行方案

(1) 供货计划

①采购供应原则

公司的产品都直接由国际大型知名的厂家或者国际知名厂家指定代理商直接供应，他们都会安排专职的品管员对原材料供应生产过程和运输过程进行全程监控，并定期抽取样板送相关部门检验。

应急响应保障：公司设有应急小组，专人跟踪服务，快速处理突发事件。

对商品品质的监控是保障产品质量的重要关卡，我公司一直高度重视产品质量的监控，从产品的入库出库以及物流配送过程等方面都进行严格的质量把控，具体措施如下：

物流配送控制：运输车辆每天清洗消毒，保持良好通风，无异味；所有工具配置安全、干净、无污渍；所有员工必须持上岗证上岗，并每月进行4小时相关常识培训；

索证制度：所有商品，如果是代理生产厂家，必须索取生产许可证等相关资质证件、符合国家、行业、地方的相关标准的产品检验合格证、进口商品索取口岸检验合格证明，产品包装符合标签标识管理规定，标识清楚完整不脱落。

②采购保障措施

企业通过严格的供应商管理，以确保供货企业生产的每一件产品品质优良。供货企业现有的产品均经过本企业的“供应商评定小组”的严格审核及全面评估。经严格评审后，才纳入“合格供应商名录”，并准予采购，每半年一次周期评审，对关键产品重点跟踪管制。

供应商应具备相应的资质证明且具有国际权威认证机构认可的证明文书并在一些大型、知名的项目中得到了验证。

企业的质量方针：“100%顾客满意”是我们追求的目标!在不断地学习中吸收

新的理论和经验，改进我们的工作，提高我们的服务能力!在各个服务环节产品购置、产品运输、品质管理等方面创造更高的标准，使我们的产品不断满足顾客的要求并超越顾客的期望。

我司针对本次项目特别组成品控小组，小组由我司经理直接负责产品质量。对本项目的产品，做到精心选择，按技术要求科学合理选用产品，确保每一件产品都符合招标方的要求。所有产品在投入招标方前其质量均经自检、总检，再进行抽检，确保均为合格产品。

③质量保障程序

只有符合岗位任职要求且经过培训考核的质量工程师才能从事检验等质量控制工作。

检验用的仪器和设备，应按照《监视和测量设备控制程序》的要求进行操作和管理。

检验过程中的原材料、过程模块及成品需按照《产品防护控制程序》要求进行防护管理。

检验用的计算机软件，在使用之前需进行确认并保留相关的记录。

质量部应当根据强制性标准以及经注册或者备案的产品技术要求制定产品的检验规范，产品的检验规范应予以保存，按照《文件控制程序》的要求进行管理和控制。

产品的监视和测量应按检验规范要求进行操作和记录，对象包括原材料、过程及半成品模块和成品。

产品检验应形成检验记录，每批(台)产品均应当有批检验记录，检验记录包括原材料检验记录、过程模块检验记录、成品检验记录及合格证文件，检验记录需满足可追溯性要求。

原材料的质量控制途径包括对原材料的检验和对供应商的质量管理能力的评估和管理。

过程模块的质量控制包括对装配生产过程的工艺纪律巡检和半成品模块的检验。

成品的质量控制采取对成品实施检验的方法。

原材料、过程模块及成品均按照检验规范的要求通过了检验且符合要求后，产品按照《产品放行控制程序》的相关规定和要求进行放行并附上《合格证》。

在质量控制活动中发现产品不合格时，按照《不合格品控制程序》的相关要求进行处理。

④交货期保证措施

3) 供货计划

如我公司中标，中标公告结束后，准时将产品送达招标方指定地点。

我公司承诺提供的产品均为全新原厂货物，

我公司负责所有货物的运输；在此过程中产生的费用，由我公司承担。

4) 配送计划的制订与决策

一份完整的、具有可操作性的配送计划由以下几方面内容构成：

D. 用户订单方面用户需求的物品品名、规格、数量、交货时间、交货地点。

E. 配送作业方面：

送货车辆、送货线路与人员。尽可能优化车辆行走路线与送货批次，并将送货地点和路线在地图上标明或在表格中列出，配备合适人员全程、全车负责，完成对用户的送货。

满足用户时间性需求，结合运输距离确定送货提前期。

满足用户需求所选择的送达服务的具体组织方式和规范。包括货物卸下、搬运、放置，设施的使用、调试、维护、废弃物清理、单据的填写、签章、货款的结算等方式和规范。

F. 配送计划制订的依据

用户订单。用户订单对配送商品的品种、规格、数量、送货时间、送达地点、收货方式等都有要求。因此，客户订单是拟订配送计划的最基本的依据。

物品特性。配送货物的体积、形状、重量、性能、运输要求，是决定运输方式、车辆种类、载重、容积、装卸产品的制约因素。

⑤进度保证措施

合理调配资源，制订保证措施，实施有效管理对确保进度十分关键。进度保

证的具体措施是：

实行目标管理，控制协调及时：将项目分层、分系统进行项目分解，确定进度目标，做好组织协调工作。通过落实各级人员岗位职责，定期召开项目协调会议，分析影响进度的因素，制定相应对策，经常性地对计划进行调整，确保进度目标的完成。及时汇报进展情况，听取甲方的要求和指示。

依靠科技进步，加快项目实施进度：依靠广大技术人员，推广使用新技术，新材料，制定切实可行，经济有效的操作规程，合理安排顺序，加快进度，提高工作效率，减少中间环节，及时传递信息。依据总进度计划，制定周作业计划，充分利用好时间和空间，开展主体交叉作业以缩短项目实施时间，并将责任落实到各负责人，督促检查，保证项目实施时间控制目标实现，以确保项目实施时间的总体目标实现。

搞好后勤保障，做到优质服务：加强督促、协调，确保人、财、物稳定投入。通过计划进度与实际进度的比较，及时调整计划，采取应急措施。注意搞好与供应商的关系，及时沟通信息，顾全大局，服从甲方的决策，同心同德，争取早日完成，做到进度快，投资省，质量高。

组织措施：落实进度控制人员具体任务和工作责任。以负责人为首的进度控制组织系统，做好劳力、机构的协调准备工作，保证在采购及产品投入过程中不出现窝工、浪工现象；加强对管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。强化指导机构，在采购、运输、后勤方面一切服从项目实施需要。任何人必须服从分配听指挥，对计划完成情况。进行跟踪研究、分析，牢牢掌握主动权，对未完成购置计划的，及时查原因、订措施补救。

技术措施：根据交货期控制，编制购置安装计划。根据计划，在采购、运输过程中加强人力、物力、技术调度，保证产品的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的专业人士，加强岗前培训工作，确保基本功运硬，以提高工作功率。加强产品的采购管理，多点联系，择优选购；严格检验避免因产品出现质量问题而耽误交货。加强质量管理，严格按质量保证措施进行质量控制，杜绝因产品质量引起延误交货期。

合同措施：在产品采购运输过程中层层落实，制定奖惩制度，做到奖罚分明，

消灭大锅饭，奖励先进，充分调动积极性，把供货进度搞上去，对完不成计划而造成经济损失的，追究其责任。

经济措施：为保证按期交货，必须有资金保证，我公司为本项目准备了一定资金，并实行专款专用制，不影响工程进度，从而保证项目实施时间进度不受资金的影响。

信息管理措施：在采购运输过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向招标方提供比较报告。在其控制下编制供货计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成交货期目标。

(2) 安装调试验收方案

① 安装调试计划

第一、了解设备的整体情况。着重注意它所可能带来的运行上的问题，做到在安装期间注重安装，调试期间针对其缺点做出各项针对性测试，以尽量避免存在的各种隐患。

第二、重视安装过程，严把安装质量关，设备处于运行状态，需要保持在水平状态下工作。很可能由于前期的安装不当导致日后运行问题。因此安装放置时，最需注意的是全机水平。对于机组的配套管道和附属设备的安装，也要加以重视。

第三、前期数据的重要性，记录一些重要的原始数据，有利于设备运行时与之进行比对，来了解设备的磨损或老化情况。建议所有型号设备进行调试之初，都要记录单机启动的时间(从开开关，冲洗到正式运转所经历的时间)和开始运转时的电流，当然其他对应的状态也应有所记录。运行时，也应对这些数据进行监控，如一旦出现与原始数据偏差较大的情况，需立即查明，必要时拆机检查内部情况。在安装设备时一定要注意这些问题，以保证设备的正常使用。

② 设备安装调试方案

7) 设备安装

配合设备说明书，进行操作安装。

应适应工艺流程的需要。

应方便于工件的存放、运输和现场的清理。

设备及其附属装置的外尺寸、运动部件的极限位置及安全距离。

应保证设备安装、维修、操作安全的要求。

应按照机械设备安装验收有关规范要求，做好设备安装找平，保证安装稳固，减轻震动，避免变形，保证加工精度，防止不合理的磨损。

安装前要进行技术交底，组织施工人员认真学习设备的有关技术资料，了解设备性能及安全事项。

安装过程中，对基础的制作，装配连接、电气线路等项目的施工，要严格按照施工规范执行。安装工序中如果有恒温、防震、防尘、防潮、防火等特殊要求时，应采取措施，条件具备后方能进行该项工程的施工。

8) 设备试运转

安装调试的准备阶段。这一阶段的重点是组织专人负责检查设备和配件、附件、工具及图纸、资料等是否齐全；由技术人员、质检人员、安装人员等，根据所承担的设备安装调试特点和技术要求，编制施工的组织设计方案、安装调试方案和制订相应的技术措施，明确重点工艺环节和作业进度，建立专机专项质量检查卡片。

安装调试的实施阶段。这一阶段的重点是严格按照工艺规定的质量要求和安装调试程序，指导或组织人员进行设备的安装调试工作，解决安装调试中出现的技术问题，监督检查安装调试质量，确保设备启动成功，达到规定的技术要求。

安装调试的总结阶段。这一阶段的重点是在设备安装调试成功之后，对安装调试的工程质量进行总结评比，听取用户的意见和建议，以便改进产品设计和制造工艺，以满足顾客未来的需要。

9) 设备试运行后的工作

首先断开设备电源，然后作好下列设备检查、记录工作：

做好对设备的清洗、润滑、紧固，更换或检修故障零部件并进行调试，使设备进入最佳使用状态。

作好并整理设备几何精度、加工精度的检查记录和其他机能的试验记录。

整理设备试运转中的情况(包括故障排除)记录。

对于无法调整的问题，分析原因，从设备设计、制造、运输、保管、安装等方面进行归纳。

对设备运转作出评定结论，处理意见，办理移交的手续，并注明参加试运转的人员和日期。

10) 设备安装工程的验收与移交使用。

设备验收由质量检查员会同采购人进行验收，填写验收单。质量符合采购人要求。

设备安装的最后验收，在设备调试合格后进行。由设备管理部门和工艺技部门会同采购人，在安装、检查、安全、使用等各方面有关人员共同参加下进行验收，做出鉴定，填写安装质量、精度检验、安全性能、运转记录等凭证和验收移交单由参加验收的各方人员签字方可验收完毕。

设备验收合格后办理移交手续、设备开箱验收(或设备安装移交验收单)、设备运转试验记录单由参加验收的各方人员签字后及随设备带来的技术文件，由设备管理部门纳入设备档案管理；随设备的配件、备品，送交设备仓库入库保管。安全管理部门应就安装试验中的安全问题进行建档。

设备移交完毕，由设备管理部门签署设备交接书，并将副本分别交设备管理部门、使用单位、财务部门、生产管理部门，作为存档、通知开始使用、固定资产管理凭证、考核工作计划的依据。

11) 程序

初验：投入货物完成后，由卖方提出书面的初验申请报告，最终我方在申请后一周内进行检验，初验合格后，我方和招标方签署初验合格证书，并履行付款义务。

终验：投入产品一个月后，由卖方提出书面的初验申请报告，最终我方在申请后一周内进行检验，初验合格后，我方和招标方签署初验合格证书，并履行付款义务。

如验收达不到规定要求，对招标人造成一定的影响，中标人承担一切责任，并赔偿所造成的损失，并赔偿所造成的损失。

12) 要求和时间

双方同意按照国家标准进行验收，若无国家标准按照双方认可的标准进行验

收。供方交货时，应同时提供加盖公章的《随货同行单》等单据材料，确保核查、签验工作的顺利进行。

我公司免费提供安装调试及人员培训，以产品能够正常使用，且最终用户相关人员熟练掌握为准。

安装调试完成后，由双方及最终用户共同进行验收。验收合格的，需方应及时向供方出具书面验收合格单。验收不合格的，需方有权拒绝收货，并应于工作日内向供方提出书面异议，异议情况属实的，我方无条件更换货物，并承担一切费用和损失，由此给需方造成损害的，供方还应承担赔偿责任。

安装调试验收时间按照采购人要求，提前沟通采购人具体安装调试验收时间。

③验收方案

1) 开箱验收

新设备到货后，由设备管理部门，会同购置单位，采购人行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失，附件、随机备件。专用工具、技术资料等是否与合同。装箱单相符，并填写设备开箱验收单，存入设备档案，若有缺损及不合格现象应立即交涉处理。

2) 验收的项目

新设备到货后，由设备管理部门，会同购置单位，采购人行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失，附件、随机备件。专用工具、技术资料等是否与合同。装箱单相符，并填写设备开箱验收单，存入设备档案，若有缺损及不合格现象应立即交涉处理。

验收方法

现场交付验收：

齐套性：按照设备清单确认设备的齐套性；

外观及接口：按技术条件相应条款进行，对测量设备外观及接口进行验收；

设备功能性能：按照技术要求，要求厂家提供性能测试报告，重要参数及功能现场操作验收。

3) 验收标准

- ①产品符合任务书规定的全部功能和质量要求；
- ②系统均须通过测试规范所要求的各项测试；
- ③文档齐全，符合任务书要求及有关标准的规定；
- ④承制方提交测试报告；

验收地点在中国消防救援学院。

系统验收通过后，我司按验收评审意见，做好后续工作，并在得到验收委员会或其指定人员认可后，按合同书要求，将设备转交给采购人。

采购人按验收要求做好接收工作。

双方指定系统交接的负责人。

我司根据合同规定提出移交设备清单，在验收委员会的审定与监督下，逐项核实并移交给采购人，移交结束后形成产品移交文件，即签署完整的移交项目清单，该文件应包括以下内容：

- ①移交项目的名称、设备名称、数量等的详细说明；
- ②移交设备所有文档；
- ③移交的时间，地点；
- ④交接人签名。

包装及随机备品：按原厂包装，随机备品按所附标准配置。

提供的货物是全新的、未使用的，并在各个方面符合国家、行业规范标准及合同规定的质量、规格和性能要求。交货时，提供产品合格证书及出厂检验报告。

提供的产品在开始使用前的安装、调试过程中，将委派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。

所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致，采购方在产品运行使用期间应按操作规程和安装使用说明书规定的方法操作。

产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包修、包换。

质保期内，提供公司对故障保修的响应，在接到使用方通知的6小时内到达现场，24小时内解决客户问题。

产品质量及交货期违背合同规定给采购方造成损失的，按合同条款和有关法律的规定承担相应的经济责任。我方按照采购人提供的供应计划(包括调整计划)及要求的品种和数量向采购人提供满足本项目技术规定要求的质量合格、全新的货物对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所

发生的所有费用由我方自己承担。

2. 时间及质量保证措施

(1) 时间保证措施

合理调配资源，制订保证措施，实施有效管理对确保进度十分关键。进度保证的具体措施是：

(1) 实行目标管理，控制协调及时：将项目分层、分系统进行项目分解，确定进度目标，做好组织协调工作。通过落实各级人员岗位职责，定期召开项目协调会议，分析影响进度的因素，制定相应对策，经常性地对计划进行调整，确保进度目标的完成。及时汇报进展情况，听取甲方的要求和指示。

(2) 依靠科技进步，加快项目实施进度：依靠广大技术人员，推广使用新技术，新材料，制定切实可行，经济有效的操作规程，合理安排顺序，加快进度，提高工作效率，减少中间环节，及时传递信息。依据总进度计划，制定周作业计划，充分利用好时间和空间，开展主体交叉作业以缩短项目实施时间，并将责任落实到各负责人，督促检查，保证项目实施时间控制目标实现，以确保项目实施时间的总体目标实现。

(3) 搞好后勤保障，做到优质服务：加强督促、协调，确保人、财、物稳定投入。通过计划进度与实际进度的比较，及时调整计划，采取应急措施。注意搞好与供应商的关系，及时沟通信息，顾全大局，服从甲方的决策，同心同德，争取早日完成，做到进度快，投资省，质量高。

(4) 组织措施：落实进度控制人员具体任务和工作责任。以负责人为首的进度控制组织系统，做好劳力、机构的协调准备工作，保证在采购及产品投入过程中不出现窝工、浪工现象；加强对管理人员的教育工作，使他们到岗尽职，以有利于各项工作的有效展开。强化指导机构，在采购、运输、后勤方面一切服从项目实施需要。任何人必须服从分配听指挥，对计划完成情况。进行跟踪研究、分析，牢牢掌握主动权，对未完成购置计划的，及时查原因、订措施补救。

(5) 技术措施：根据交货期控制，编制购置安装计划。根据计划，在采购、运输过程中加强人力、物力、技术调度，保证产品的供应，每天对照检查计划执行情况，及时调整。劳力的选用严格按单位的有关规定执行，调动本单位内部的专业人士，加强岗前培训工作，确保基本功运硬，以提高工作功率。加强产品的采购管理，多点联系，择优选购；严格检验避免因产品出现质量问题而耽误交货。加

强质量管理，严格按质量保证措施进行质量控制，杜绝因产品质量引起延误交货期。

(6)合同措施：在产品采购运输过程中层层落实，制定奖惩制度，做到奖罚分明，消灭大锅饭，奖励先进，充分调动积极性，把供货进度搞上去，对完不成计划而造成经济损失的，追究其责任。

(7)经济措施：为保证按期交货，必须有资金保证，我公司为本项目准备了一定资金，并实行专款专用制，不影响工程进度，从而保证项目实施时间进度不受资金的影响。

(8)信息管理措施：在采购运输过程中，不断地收集实际进度的有关资料进行整理统计，与计划进度比较，定期向招标方提供比较报告。在其控制下编制供货计划，并做好进度记录，填好进度统计表，协调各方面关系，及时、灵活、准确、果断地采取措施，排除各种矛盾，加强各薄弱环节，实现动态平衡，保证完成交货期目标。

(2) 项目进度控制

为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我公司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节。项目实施环节统计如下：

项目环节	任务内容简述	任务执行部
实施前期		
合同的签订	进行商务洽谈，确保合同的顺利签订	商务部组
制定详细 实施方案	编制实施方案、项目部的组建项目实施动员 大会	项目负责人 项目经理
货物的采购	确保所有产品顺利到达我方仓库	采购组 项目经理
货物检验入库、 仓储保管	保证所有产品的质量、数量	项目负责人 项目经理 验收组
实施中期		

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/148127014043006127>