

物资供应服务方案

（一）总体服务方案

1、服务理念及优势

（1）服务理念

我公司自成立以来，一直秉承“质量第一、信誉至上、诚信经营、服务大众”的经营理念，通过服务创新，来满足我们所服务的客户的潜在需求，通过不断努力，使公司逐步走向规范化、流程化、科学化。

我们的宗旨：诚信为本，质量第一；

我们的方针：一切为客户着想，努力为客户分忧；

我们的追求：用我们的诚心、专心，换取客户的放心、舒心；

我们的责任：贴心服务，让客户无后顾之忧；

（2）服务优势

①产品质量方面，我公司为本项目用户单位提供的合金钢丝网箱、防汛编织袋、便携式全方位升降工作灯、便携式应急电筒、便携式探照灯、便携式防汛打桩机、防汛雨衣、雨靴、喊话器等产品均是正规企业生产的原装正品，质量有保证。

②本公司在服务人员方面，有多名经验丰富的员工队伍，他们工作勤恳、认真负责。

③在价格方面，我公司对产品实行集中采购，在采购价格上获得更大优势，从而为客户提供最大的优惠力度。

④在运输方面，我公司有专门的产品配送途径，方便、快捷。能保证在此用户单位要求的时间内完成产品配送服务。

2、供货组织程序

（1）组织安排

为做好本项目的服务工作，我公司专门抽调公司骨干人员组成项目实施小组，由我公司负责人负责本项目实施过程中全部供货进度和商务事宜。

（2）工序组织

中标后，我单位将按照协议条款，组织货源，为用户单位按时、保质、保量配送采购清单范围内的产品。

3、供货计划及运送

（1）供货质量保证

我公司承诺向用户单位提供的供货产品的质量和应满足招标文件的要求及本投标的承诺。

我公司承诺在收到用户反应质量问题的信函或电话后 10 分钟内作出答复并派出服务人员到达现场解决问题，如果没有在 10 分钟内作出答复并采取措施，用户单位可采取必要的补救措施，风险和费用将由我公司承担。

（2）交货时间

满足用户单位使用要求，送货到用户单位指定地点，确保交货及时及货物完整。

（3）产品配送

我公司对本项目采购产品的配送宗旨是“三按”（按时、按质、按量），“三专”（专人、专车、专线）：

①按时——严格按照用户单位要求的时间要求和规定配送；

②按质——保证提供质量合格的优质产品，并登记记录每个送货批次；

③按量——按照用户单位的配送明细、数量认真执行配送工作。

④专人——公司安排多名工作人员实施配送方案，由经理具体负责；

⑤专车——公司针对本项目的配送，实施专车配送，完全能够确保按时送达目的地；

⑥专线——我公司根据实际情况规划专线配送路线，确保产品能准时达到用户单位指定的地点。

（二）质量保障措施

1、产品质量承诺

我公司严格遵循 ISO9001 质量保证体系的规定，并一贯秉承“质量第一、服务第一”的宗旨，从合同评审、设备采购、设备验收等，层层把关，层层有记录，确保产品的质量控制环节记录具有可追溯性，决不把不合格的产品配送给用户单位，做到每件产品都 100%合格，在未来的合作过程中，我公司将以优质、热忱、周到的售前、售中、售后服务让用户单位感到物有所值。我公司对提供给用户单位的产品设备的质量质量承诺如下：

（1）我公司保证我方所供货物是全新的、未使用的，完全符合国家、行业及地区现行相关规范和标准的正品；我公司保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能。我公司对由于产品质量缺陷以及我公司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我公司承担。

（2）我公司拟为用户单位提供的产品设备是经国家权威机构认定的、有合格出厂证明的、可以在市场经销流通的优质产品。我公司严格按投标时所承诺的内容进行服务。供货时，我公司将提供产品合格证、产品使用说明书、保修卡等相关证明材料。

（3）在产品质保期内出现质量问题的，我公司承诺包退、包换、包赔，保证兑现产品“三包”服务规定，产品在“三包”服务期内，确属产品质量问题的，我公司承诺严格履行合同中规定的义务；凡超

过“三包”期限的产品，若用户需要维修，我公司保证提供维修服务，并随时满足需方对备品备件的要求。

（4）在货物验收后的质量保证期内，我公司承诺对产品的所有质量问题负全责，因质量问题所产生的故障、事故、人身损害、经济损失等责任均由我公司承担，由此产生的费用也由我公司承担，此外，还承担相应的法律责任。

2、质量保证方案

（1）质量管理体系

我单位的质量管理是按统一归口、分级管理的原则，建立了质管办为信息管理中心的质量信息管理系统。对来自企业内部和外部质量信息进行系统手机和处理。各部门能根据信息的准确性、重要性等及时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我单位建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

（2）我单位建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

（3）我单位建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为 A、B、C 三级。供应科按程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，其他有关部门协同进行评价工作，选择合适的供应商作为合格分包方。

（4）我单位按 ISO9001 质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对客户都有单独档案管理。

（5）质检科制定并实施符合 ISO9001 质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检

验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。

质检科制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用。进行了不合格的统计分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

（6）我单位建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在、预防潜在的不合格或缺陷的全过程进行控制，以技术部为核心部门，负责组织实施该程序。

（7）我单位建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使物资和产品得到保护，以防止物资和产品误用、变质、损坏或遗失。

（8）我单位根据 GB/T 19001 标准的要求建立了“培训控制程序”，由各部门提出培训申请，由质管办制定“年度培训计划”并组织实施。

（9）我单位设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能够做到完善实施，做到用户满意。

3、供应商的质量控制

质量管理体系的出发点是以质量为链条，通过供方——组织——顾客的良性化运作，来达成提高各物料流程的产品质量，供方做为组织产品实现的前道工序，需重视相应的质量控制，来达到质量良性互动的目标。供方质量控制的关键点：

（1）供方应本着对自己利益、信誉等负责的理念来对自身的产品质量实施有效的控制；

（2）供方的质量管理体系应由第三方认证来提高自身的市场诚信度；

（3）供方的产品质量必须进行自身的检验与测量，严格控制不合格产品的转移和出厂；

（4）对需方提出的质量异议应给予高度的重视，在供方内部也应建立相应的质量问责运行体系；

（5）与需方尽可能多的达成信息资源和技术资源共享，以便共同抵御市场的风险；

（6）供方应不断完善质量承诺制，在对自身施加压力的同时来营造良好的质量氛围。

（三）项目执行保证措施

1、提供合格的产品

我公司按照用户单位提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向用户单位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公司承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，由此所发生的所有费用由我公司承担。

2、不合格产品的处理

用户单位在交货地点有权随时抽检我公司交货产品的质量，如发现质量不符合本项目规定，用户单位有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我公司供应货物的质量指标不符合本项目合同规定的质量标准的，我公司自行处理并承担由此所发生的全部费用。给用户单位造成损失的，我公司给予赔偿。

在质保期内，合同货物出现质量问题，经维修后仍然出现同样质量问题，我公司予以无偿更换。质量保修期内，我公司未能按用户单位要求修复出现的缺陷，用户单位有权另行委托其他单位修复，由此发生的费用，由我公司自己承担。

3、检验（测）、试验

我公司按照本项目质量要求，从货物进库到货物的出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节均严格把关，从而确保交货质量。我公司供应的所有合同货物都是从企业信誉、质量、售后服务择优选

择合格的产品供应商。进入的物资入库前检验员首先要验证该批供货单位是否为合格供应商，并验证其有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），再对进货实施必要的检验和测量。如该货物不属于合格供应商的产品，则予以拒检。检验人员首先对产品包装、外观等方面进行检验并根据实测情况和相关检验的要求，作出合格与否的决定，经检测合格后通知库房保管部门。根据结果办理入库手续，库房保管对所填物资的数量进行验收，并分类堆放。我公司承诺供应的所有合同货物是全新，未经使用过的。各个方面满足招标文件规定的质量、规格和性能要求。买方有权对合同货物进行抽检，我公司积极配合并提供抽检所需的资料和必要条件。抽检中发现合同货物存在缺陷需要修理或更换的、经修理、更换后仍然检测不合格的，我公司采取退货处理。抽检中发现存在缺陷的设备经修理或更换后，我公司在原有的质保期基础上顺延质保期年限。

4、包装、运输方案

我公司交付的所有合同货物均符合相关包装储运指示标志的规定，按照国家有关部门最新的规定进行包装，满足运输、能承受水平受力、垂直受力、多次搬运、装卸、防潮、防震、防碎等包装要求。

我公司将按照合同货物的特点，按需要分别加上防冲撞、防霉、防锈、防腐蚀、防冻、防盗的保护措施，以便合同货物在没有任何损坏和腐蚀的情况下安全地运抵合同货物安装现场。

合同货物包装前，我公司负责按部套进行检查清理，不留异物，并保证零部件齐全。接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行货物

装运，在装运货物时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，如用敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，货物在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员必须按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。我公司认真执行产品贮存、运输规程，避免长时间暴晒，运输中注意支点位置、捆绑方法，避免货物表面划伤或被污染。根据合同产品的特点和在运输中的不同要求，我公司在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“勿倒置”、“保持干燥”等字样以相应的标记图案。我公司应在合同货物包装物外表明确标注货物的仓储保管要求，包装物外表的标注应清晰、牢固、防水、耐磨。

如果我公司未提出明确要求或用户单位按我公司要求进行仓储保管，合同货物在保管期间发生损坏的，我公司承担由于修理或更换损坏的合同货物而发生的一切费用。若因我公司车辆限制或调配原因无法运输而由买方车辆承运部分，则我公司按市场价格向买方支付运输费用。

5、交货实施方案

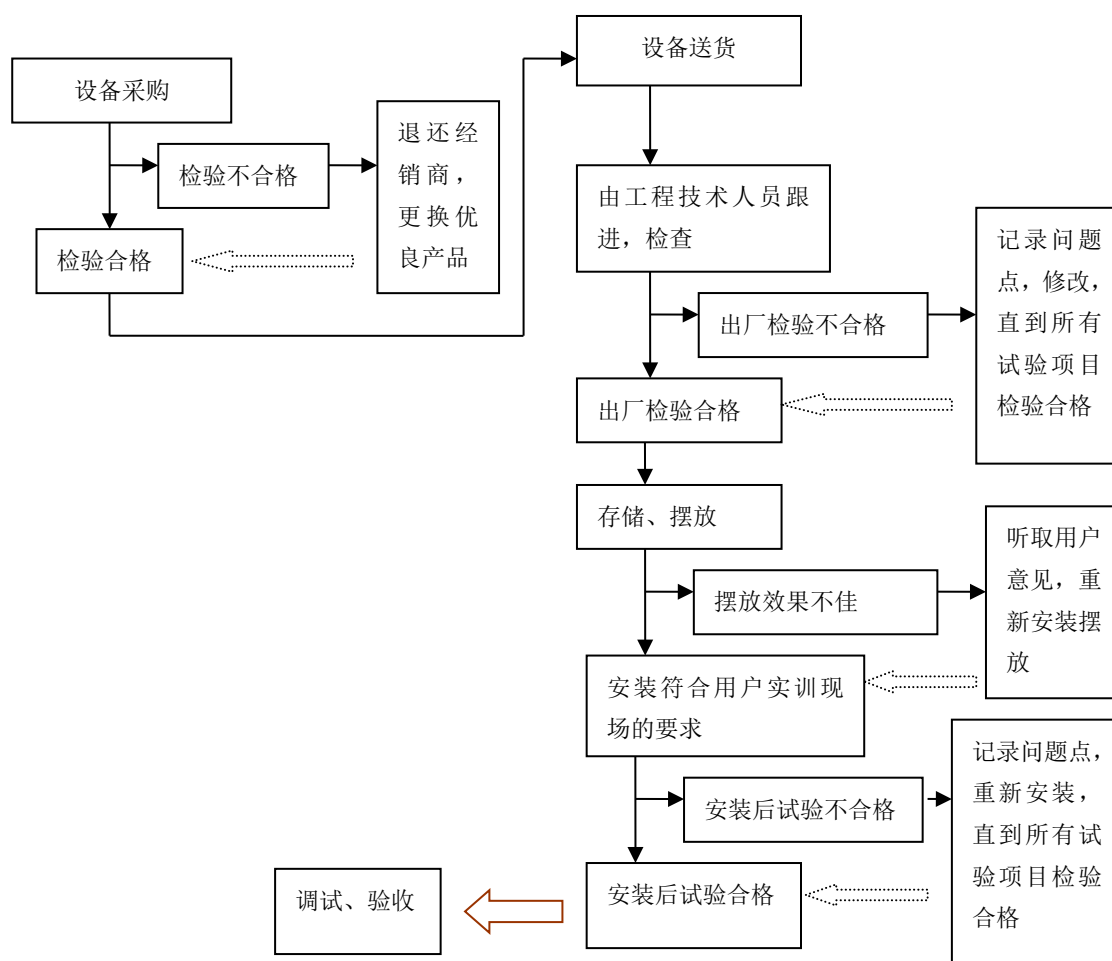
若我公司有幸中标，签订供货合同后，我公司将根据合同供货批次数量进行贮备，合理调配库存，优先供应本项目所需货物。并根据买方的要求和交货计划，准时、安全的将货物运至用户单位指定地点。

不论我公司采用何种运输方式，我公司均保证采购计划供应量，并保证有必要的调峰运输能力，确保用户单位的需要。我公司在交货

时提供合同货物出厂有关质量证明文件（如合格证，检验报告等），确保交货质量。我公司负责办理发运合同货物所需要的运输手续及合同货物交付前的运输，合同货物运抵并卸至合同约定交货地点前的毁损、灭失风险由我公司承担。我公司应负责及时对因风险灭失或损失的合同货物补充供货，修理或更换，并承担由于补充或修理及更换损坏的合同货物而发生的一切费用。

（四）供货流程

1、供货保障流程

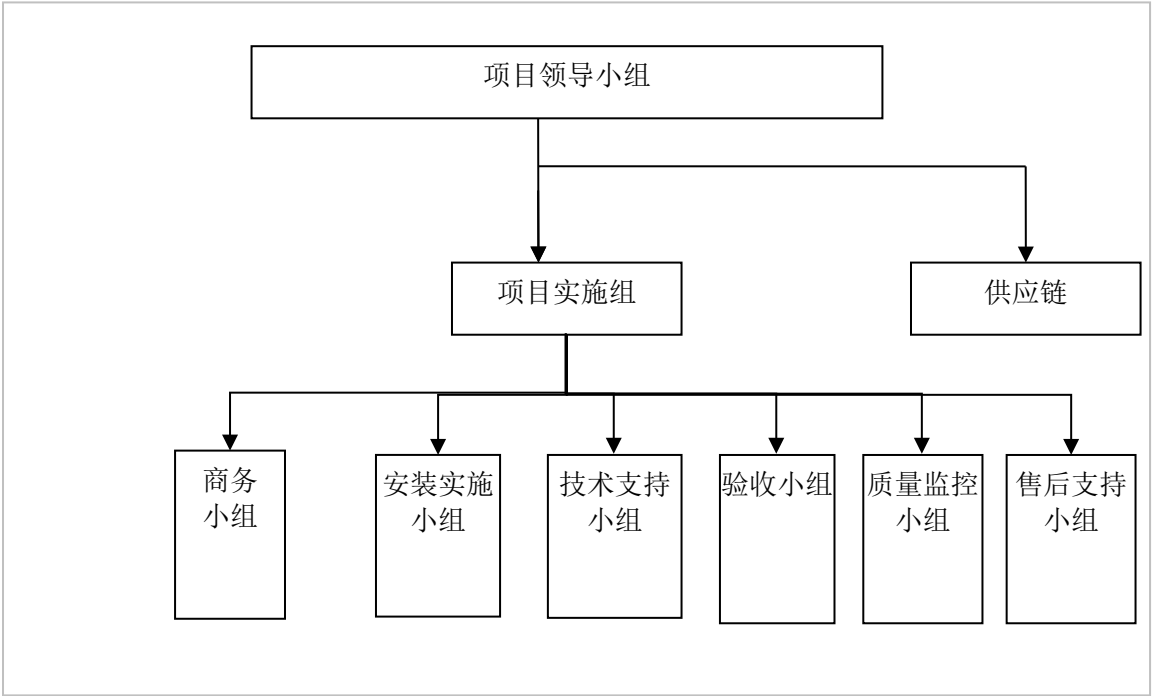


2、供货流程要点

2.1 本项目供货、实施的组织结构保障

针对本次项目，我认为良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。

我公司提出和项目单位一起组建适于本工程系统平台实施和管理的组织和领导机构。



2.2 具体供货、安装、调试实施步骤

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	任务执行组
实施前期		
设备供货	进行商务洽谈，确保所有设备如期、安全地到达用户现场。	商务组 技术支持小组
制定详细实施方案	根据用户单位需求，协助用户单位制订设备安装实施的技术标准和进度计划。	技术支持小组 质量监控组
内部技术培训	相关技术人员进行内部培训。	技术支持小组 安装实施小组
实施环境调查	检查、核实实施现场的环境。	技术支持小组 安装实施小组
实施中期		
设备到货及验收	设备到货，并在指定的地点交货、到货验收	项目领导组 商务小组 安装实施小组
现场安装调试	实施小组进行现场设备安装调试工作、现场培训工作	技术支持小组 安装实施小组
设备初验	实施小组完成安装调试工作后，进行网络联调，并依据测试计划对设备进行自测。	技术支持小组 安装实施小组
验收	根据验收方案对产品进行验收。	技术支持小组 安装实施小组 验收小组

实施后期		
技术支持 与售后服务	提供给用户及时准确的帮助，包括使用方面的热线咨询、故障的修复。	售后支持小组

注：具体针对每个项目的实施计划，以中标后，与用户沟通结果为准。

（1）项目供货

我公司与用户单位签订合同后，将立即完成备货的工作。在供货期间，我公司将密切跟踪货物生产、运输情况。我们将以到货情况跟踪表的形式，每周向项目单位通报一次到货情况。

到货情况跟踪表格式如下：

设备名称	涉及厂商	到货情况	问题	原因	报告时间	报告人

在供货阶段，我们遵循以下原则：

1）在所有产品的运输过程中，我们将严格按标准保护措施进行包装，包装符合远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，能确保货物安全无损地运抵目的地。

2）我公司负责国内运输和支付运费、保险费，确保按照合同规定的交货期交货。

3）货物收据签收日期视为实际交货日期。

4）项目现场以合同条款资料表中规定为准。

（2）制定详细实施方案

由技术支持小组、安装实施小组和项目单位技术人员共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨和引证，并确认配置方案。

技术支持小组、安装实施小组同时制订一份具体的《项目实施计划》，计划应包含各项安装内容及要求、安装责任人、进度控制。安

装实施小组根据安装计划要求准备安装工具与安装资料（如：设备的安装手册、软件、标签纸等），确保以最快的速度完成现场设备的调试。

（3）设备到货验收

技术支持小组和安装实施小组在抵达客户现场后，与客户一同组织设备验收，包括确认货物是否符合合同规格要求、及开箱加电测试是否有质量问题的过程，如发现货物的质量、规格或数量与合同不符，则报项目经理处理。如果检测与验收合格，则请客户在相应设备验收表单上签字验收。

设备的开箱检验一般经过包装检查、设备清点、验收三个环节，包装检查必须在货物未开箱前进行。设备的清点是指对开箱后的设备情况，数量进行检查和清点，确保货物没有遗失。主要针对所到的产品性能、指标及规格是否符合产品性能要求。其中运输包装检查和设备清点两个环节由客户执行，如果客户通知我公司，而我公司有指派相应人员到场，则由双方共同进行。

（4）验收工作

到货后，通知用户相关人员到现场进行验收。验收合格后，把所有的货物交给用户保管和使用。

（5）培训工作

验收完后，组织相关的管理人员进行培训。培训项目为设备的各项功能、正常操作、维护及有关的安全注意事项等内容。

（五）工期进度保证措施

为了快速送货，我公司将成立专门为本项目服务的部门，实行部门负责制，专人专事，明确职责，保证整个配送的及时性与稳定性。

1、作业时间

响应 xx 应急管理局的配送时间要求，保证准时送达。

2、快速响应

xx 应急管理局下达订单后，订单经过汇总后，交给采购部，实行快速采购。

3、送货

根据 xx 应急管理局的需求进行线路调整。对 xx 应急管理局采购的防汛抢险物资做到优先开票、优先装车、优先发车、优先配送，保证各学校的时间需求。

（4）售后处理

当防汛抢险物资配送出去后，若发生纠纷，我公司将在第一时间内快速处理。属于产品质量问题的无条件退换货，其他问题，在第一时间内与客户进行沟通，解决客户问题。

我公司将以专业的技术、科学的检测、迅捷的配送、周到的服务，为 xx 应急管理局提供最优质的防汛抢险物资供应服务。

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/707135105156006130>

