

服务方案

南京市玄武区香蒲营集贸市场服务中心在本次货品采购招标项目中，如我公司中标，我司将严格遵循 ISO9001:质量体系，严格按照招标文献规定组织生产，产品符合国标，保证可以满足贵方招标文献规定。对产品实行全寿命周期服务，保证我方产品长期安全运营，据此，我司对咱们服务做出如下承诺：

一、售中服务

1) 涉及运送、保险、卸货到顾客指定地点、保管、开箱验收（箱体外观无人为损坏状况下）、安装调试、检测、试运营、检查、最后验收并交付。安装调试过程中发生费用均由我公司负责。

2) 到货地点：南京市玄武内，顾客指定地点；

3) 交货方式：现场交货；

4) 安装地点：南京市玄武区内，顾客指定地点；

5) 投标人应在投标文献中提供其安装调试过程中需顾客配合内容；

6) 交货期：订立合同后 20 天；

7) 设备安装调试完毕时间：接到采购人告知后 20 个日历天内完毕安装和调试，如在规规定期间内由于供应商因素不能完毕安装和调试，供应商应承担由此给采购人导致损失。

8) 安装调试合格条件：符合关于技术规范规定和技术原则，前端设备能在顾客建成系统环境中正常工作。

9) 安装调试过程中发生费用由供应商负责。投标人在投标文献中提供其安装调试过程中需采购人配合内容。

10) 设备验收

a) 出厂验收

采购人有权至产品供应商所在地进厂验收。

b) 最后验收

供应商应提供产品有效检查文献及供货清单，经采购人承认后，与合同性能指标一起作为产品验收原则。采购人对产品验收合格后，双方共同订立验收合格证书。验收中发现产品达不到验收原则或合同规定性能指标，供应商必要更换有关零部件，甚至于更换产品。并且补偿由此给采购人导致损失。

验收合格条件：运营成果及使用效果符合招标规定及国家有关原则；在进行测试和验收运营过程中发生故障和发现问题已被排除，并得到采购人承认；所有合同中规定设备、备品备件和资料都已提交并得到接受。

验收费用（含第三方检测费，如有）由中标方承担。

二、售后服务

1) **设备保修期：4 年，从采购人验收合格之日起开始计算。**

2) **售后服务响应**

乙方在接到顾客维修及技术服务规定后应在 2 小时之内作出响应，如果顾客需要，应在 24 小时之内派出专业工程师维修人员到现场维修。

3) **售后服务内容**

在保修期内，供应商应提供正常保养服务，因产品制造质量不良而产生损坏或不能正常工作，供应商应提供免费维修直至更换。费用由供应商承担（涉及返厂维修）。

4) **售后服务收费**

在保修期内，供应商提供免费服务，保修期将满时，供应商须对设备进行全面检测一次，解决检测出问题，并向采购人提供全面检测书面报告。

保修期满后，供应商须提供最优惠维修价格（人工费、材料费、设备费等），并在投标文献中进行承诺，在设备寿命期内，保证维修配件供应和及时维修，维修价格保持不变（政策调节因素除外）。

三、产品质量承诺

我公司始终坚持“质量第一，客户第一，信誉第一”原则，以质量求生存，以信誉求发展，在生产经营中一贯坚持按国标来认真规定自己，以保证产品质量及客户利益。在此咱们郑重声明：

1、我公司产品及其包装和运送完全符合国家行业原则及客户所规定本厂原则。

2、按照合同商定执行货品交接，普通状况 24 小时内到货，特殊状况 12 小时或双方商量，由我方负责在规定期限内送到客户指定地点。以保证及时充分供应。

3、我公司保证所供应产品为完全符合国家行业原则及客户所规定本厂原则，并且是全新，，对质量完全负责，否则买方有权终结合同。

4、产品所有实行三级质量检查制度：1，原材料进厂 检查；2，生产车间生产 检查；3，成品入库、出库 检查。

5、所提供产品经对的安装，合理使用。在产品寿命期内，我方承担因产品质量问题（违章施工及外力破坏等除外）导致直接经济损失。

四、供货方案

4.1、交货方式

1) 交货及时间

按中标后与贵方订立合同中所规定交货期送达顾客指定地点。

2) 交货目地及运送

A、所有产品由我公司负责免费送到顾客方指定地点。货运方式由我公司决定。所有供货产品,我公司提供原出厂包装. 因包装不良导致货品损坏或锈蚀,致使货品不能使用,均由我公司承担责任;

B、货品安装验收前一切损坏均由我公司负责。

4.2、供货期保证

对于通用设备供货来讲，要保证保质保量如期交货，就需要有一套完整项目管理流程，使采购货品可以如期到货，并要保证货品质量。为了可以保证货品交货期，详细咱们采用如下办法：

1) 货品采购

一方面，合理安排订货和交货，是项目实行可以按筹划进行保障。我公司长期与国内外设备厂商、软件厂商合伙，熟知订货、进关等工作流程，可以较好地协调货品生产和运送问题。咱们在合同订立之前，即与设备供应商联系设备定购事宜，使设备供应商可以提前安排生产筹划，在定单正式生效时，合同设备可以立即进入交货流程，满足设备交货进度规定。咱们与顾客订立合同后，将及时和设备厂商进行商务洽谈，保证项目中所有硬件、软件如期、安全地到达指定地点。

另一方面，准备足够资金，保证供货商可以准时交货。

1) 货品运送

在备货期间，咱们将保持与各厂商联系，密切跟踪货品生产、运送状况。同步，到货状况跟踪表形式，每天向项目领导小组通报一次货品状况。

在进行设备运送时，咱们将考虑设备安装地点也许运送方式和运送周期，制定合理设备运送筹划，保证合同设备安全准时地到达指定地点；设备运送采用门对门方式，由顾客指定收货人收货。

在设备运送过程中，咱们将严格按原则进行包装，包装符合远距离运送、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等规定，能保证货品安全无损地运抵目地。

咱们将在设备装运发货 24 小时内，传真告知顾客如下信息：运抵货单编号、产品名称、包装箱数目、运抵地点以及确切发运日期、存储规定及其他注意事项。

设备到货后，咱们将在发往指定交货地点之前，对设备进行加电测试。

2) 交货承诺

对本项目设备交货，承诺如下：

保证所有货品为全新设备，保证最后交付给客户设备无质量问题（保证所供设备均从原生产厂商订购）。

保证按交货筹划及时将货品运至客户指定现场，不影响客户工作。

我司历年来采用提前备货制度，公司产品保持一定量库存数量，在把所有货品所有送到招标方之前，可以保证我方有订立合同货品数量百分之五库存，该库存货品保证在 3 个工作日内送到招标方指定地点。绝对保证各地区客户普通需求和应急需求。

3) 货品交付

买方有权派人到重要设备生产厂家工厂对定购设备进行出厂检查。在贵方人员到达前，我司将配合厂家准备好所需仪表、工具及登记表格等。如果贵方不派人，出厂测试由厂家按关于技术指标严格执行，保证所有出厂产品百分之百合格。

在核算所有工程准备工作都妥当后，我司技术人员及时赶赴现场，与贵方一起一方面清点装箱件数与否与发货总件数相符，然后依照装箱单逐项验货，检查与否与合同规定相符，如发现与装箱单不符，应及时与有关部门联系。

在开箱过程中，如发现货品有损坏现象，应填写《产品损坏清单表》及时与有关部门联系。如果内部包装有破损处，要详细检查关于记录。

外观检查：

外观检查重要涉及外观有无缺陷、标记字与否完美清晰、各种插板与否安装齐备及机器内部卫生状况等。

总体施工布置

如我公司有幸中标，在接到业主发出中标通知书后，及时着手进行进场前准备工作，重要进行如下方面工作：

1、设备、人员动员周期

(1) 积极积极与业主及监理单位联系，办理履约保证金，筹办必要资金和办理内部规定关于施工手续。编制总体施工方案和施工组织、形象进度图和钞票流转明细表。在工程开工前向业主单位提交开工报告。重要内容涉及：施工机构建立和劳动力安排、材料、机械进场状况，水电供应、暂时设施、施工方案准备状况等。

(2) 进行项目机构建立、劳动力安排，完毕场地三通一平、系统设立、营地建设、场内外交通、预制场形成投产等施工总体布置工作。同步开始原则实验、导线、中线复测、水准点复测与增设、横断面测量与绘制等工作和人员及设备进场。

(3) 成立材料设备组，负责机械、材料、机械设备等筹办工作，需外购材料、机械设备同关于厂商订立订货合同，保证施工材料供应。

2、设备、人员、材料运到施工现场办法

(1) 设备：大型机械设备用大型平板拖车运送，中小型设备用相应车辆运送。并提前修整好施工现场便道，以便机械进入预先指定地点。

（2）人员：抽调有丰富施工经验施工、管理人员，在指定期间、地点集中，乘交通用车到施工现场。

（3）材料：用车辆运送至现场堆放点和仓库。

施工总体安排

1、组织机构总体设立(人员配备)

我公司对本项目工程高度注重，依照工程特点，将在我司内调集精兵强将，组建施工队伍。队伍设经理 1 人、总工程师 1 人。由此形成作业工区管点，项目科室管线，经理管面点线面主体管理格局，横向到边，纵向究竟，不留管理死角。

2、施工布置和作业工区详细划分(施工组织)

(1) 在公司经理领导下设立各个工区。施工队重要人员构成为队长、技术员、质检员、材料员、实验员、资料员、预算员及操作手等。

(2) 施工区段详细划分

依照工程特点，为保证工程质量拟将整个合同工程分区作业，分别设立相应施工队。

施工组织设计

一、编制阐明

我公司通过对该项目理解以及到现场实地考察，拟定运送方式需通过路运方式，运送路程较远，运送过程较为复杂，半途可变性因素较多。为保证本项目有筹划、有环节、安全顺利进行，综合考虑运送成本，结合现场特点，为用最迅速度、最佳效益来完毕本次运送任务，特编制本方案。

二、运送方案设计原则

1、安全可靠:安全可靠是运送方案首要原则，为此在吊运装载、水路、道路运送、捆绑加固、装卸实行等方案设计中，运用了科学分析和理论计算相结合办法，保证方案设计科学，数据精确真实，操作实行万无一失；

2、经济合用性:为了维护业主方经济利益，在本运送方案设计过程中，公司对多套运送方案进行筛选优化，采用最优化技术方案，采用最适合运送设备，减少运送费用，最大限度减少运送成本，保证本方案经济合用性；

3、可操作性:在运送方案制作和审定过程中，认真细致地做好前期准备，对各种也许浮现风险进行科学评估，保证设备装载、运送、卸装等作业可以顺利展开，以此建立本方案可操作性；

4、高效迅速性:由于本项目运送质量规定高、现场路况较为复杂等状况，因而调动最合用设备、人员，结合我公司操作类似项目成功经验，保证按照双方既定施工方案及有关规定执行运送操作，高效完毕运送任务。

三、运送组织方案

1、运送组织设计

为了安全、优质、准时完毕运送任务，成立专门运送部门，作为我司一种机构代表公司行使权力，全面负责该机构对外业务联系和内部协调组织管理，保证在运送作业过程中处在受控状态。

2、运送作业组织办法

➤ 为了安全、优质、准时完毕设备运送任务，我司在运送前成立运送部门，运送部作为公司一种机构代表项目部行使权利，全面负责该部门对外业务联系和内部协调组织管理，保证设备在运送作业过程中处在受控状态。

➤ 公司指定专人担任部门经理。

➤ 运送部由技术组、安全组、质量组、外勤组构成。详细分工负责运送项目各项工作。运送作业过程中组织四个作业组，分别在装卸、运送作业过程中互相配合，先后衔接。

3、运送部组织构造图如下：

◆ 部门职责

➤ 部门经理

负责审批运送方案及其他筹划；对作业人员、机械设备、原材料、作业环境、资金等实行全方位管理和控制，组织关于人员对运送实行中质量活动进行监控，使工程质量始终处在受控状态；按合同规定或规范及时组织运送工作，准时向项目部通报运送进展状况；负责运送过程中各项事宜最后裁决；

➤ 部门副经理

协助部门经理做好上述工作，作为现场负责人可以代替部门经理行使各项职权。

➤ 部门工程师

协助部门经理工作，负责运送作业现场组织、协调及指挥，负责作业过程中技术、安全、质量得指引及审核等工作。负责作业筹划及办法实行，并解决作业过程中重大技术问题。

➤ 调度组

在部门经理领导下，负责整个运送过程中调度工作，合理安排人员和运送设备，制定合理运送筹划，保障货品可以及时安全到位。

➤ 安全组

负责本部门安全管理工作，负责检查指引并监督执行安全作业规章制度。作业过程中每天召开安全作业例会，负责对人员安全教诲，组织安全作业检查，及时掌握安全作业状况，采用相应办法，保证作业安全。

➤ 质量组

编制质量检查筹划、安全生产筹划；组织进行质量安全事故调查和解决；详细负责运送货品质量；

负责采购备品备件验收工作。负责监督和检查原材料质量，以及质量责任制贯彻状况，严把材料质量关。

➤ 外勤组

负责整个部门对上对下联系，保障后勤生活服务工作，安排好施工人员住宿，饮食、医疗卫生及生活必需品供应等，负责安全保卫和交通，为工作人员配备劳保用品。

➤ 运送作业组

负责公路、水路运送，以及运送沿途车辆船舶维修、调节等一切与运送关于事宜。

4、运送作业总体安排

4.1 总体指引思想

认真贯彻公司质量方针，本着安全第一、顾客至上思想，合理组织，科学安排，精心操作，保证将材料安全、优质、准时运送到工地现场。

4.2 运送作业安排

➤ 我公司在人员、技术、设备等方面予以保障，保证各项工作到位。

➤ 组织关于技术人员，按照业主对材料运送规定编制详细运送方案，并对技术方案进行论证，保证方案可行性、科学性和可操作性。

➤ 对该项目拟投入运送设备、机具进行严格检查和保养，保证其完好技术状况，以便随时调遣使用。

➤ 对作业中每一种过程都进行认真细致检查、筹划、安排，并做好记录。

4.3 运送前期准备

➤ 掌握运送时间，提前做好设备运送前期准备。

➤ 依照设备起运时间，发运前一周组织人员对道路进行勘察，保证顺利实行运送；

➤ 申请公路超限运送手续；

➤ 对作业人员进行技术交底，和安全培训；

➤ 按照详细施工方案准备运送设备及各种机具，并严格检查，保证其技术状况良好；

➤ 实行运送轮船、车辆、机具及人员提前到位。

四、运送保证办法

对运送控制应当分四步进行：

1、装载前验证：装载前，必要对要运送材料进行核对验收；

2、有效地执行细则——执行装卸、运送方案；——到货后及时执行接受条款。

3、选用和维护运送工具——对的选用运送工具；——对运送工具进行维护；

4、对的选用运送路线（在运送前再次对路线进行勘查，保证运送条件与实际状况相符等）。

5、人员安排和考核——明确人员职责——进行关于细则内容、作用、用法宣教。

五、安全服务、文明服务保证承诺

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/837004141123006122>