

投 标 文 件

供货及售后服务方案

供应商：XXXXXX公 司

2023年X 月

目 录

1. 货物供应方案	3-
1.1. 生产能力	3-
1.1.1. 生产中心组织架构	3-
1.1.2. 生产计划制定	3-
1.1.3. 生产专业培训	3-
1.1.4. 生产采购管理	4-
1.2. 货物包装	4-
1.2.1. 货物运输及保险	4-
1.2.2. 在途跟踪和配送	4-
1.2.3. 物流保险	4-
1.2.4. 主流物流合作商	5-
1.2.5. 主流物流合作协议	5-
2. 安装验收计划	6-
2.1. 设备发安装前准备工作	6-
2.2. 测试验收	6-
2.3. 安装调试工作规范	6-
2.4. 安装调试过程	7-
2.5. 用户验收方案	7-
2.5.1. 验收标准	8-
2.5.2. 外包装检查	8-
2.5.3. 验收确认	8-
3. 售后服务方案	9-
3.1. 保修期后服务计划	9-
3.2. 培训方案	9-

3.2.1.	分级培训	10-
3.2.2.	培训次数	11-
3.2.3.	培训范围	11-

3.2.4. 培训方案 12-

3.3. 技术支持计划 13-

3.3.1. 现场技术支持保障 13-

3.3.1.1. 服务应急措施..... 13-

3.3.1.2. 专业技术专家团队 13-

3.3.1.3. 紧急事件的快速处理机制 14-

3.3.2. 维护记录及报告服务 14-

3.3.3. 服务质量保证体制 14-

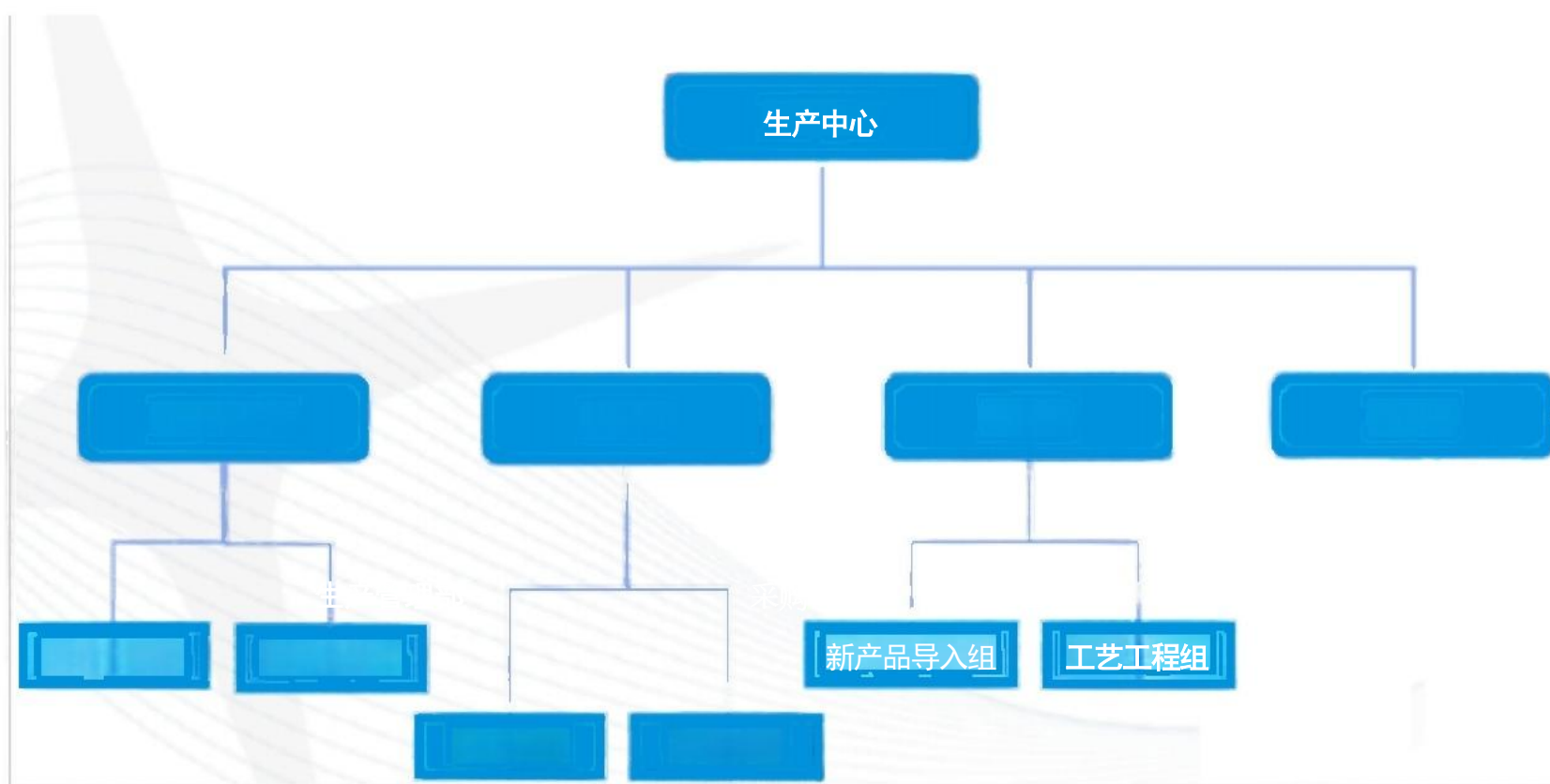
3.3.4. 客户投诉处理 15-

1. 货物供应方案

1.1. 生产能力

1.1.1. 生产中心组织架构

生产中心以优化的生产组织架构为基础，以生产总监为生产责任人，有效并快速解决生产环节中，人、机、料等各个问题。



生产中心组织架构(图)

1.1.2. 生产计划制定

制定周密的生产计划，使用公司的KIS 系统对项目中的物料及采购周期等进行严密监控，发现交期有延迟时候，积极采取纠正补救措施，积极制定预防措施，防止同类事情再次发生。

1.1.3. 生产专业培训

进行产前生产工艺及产品专业知识培训；对生产管理人员及生产作业人员进行产品培训并进行考核，做好产品日报及生产记录，产品追溯，积极提升人员专业素质和责任心。采用先进检测设备及各类工装夹具，如：电池充放电仪器、二次元、高低温测试、盐雾试验等仪器、对原材料及产品性能进行测试。严格工程对产品问

题的分析及QC 制程管理，提升生产效率。

1.1.4. 生产采购管理

严格对供应链进行管控，长期计划有步骤采购，短期计划实时跟踪服务。进行同一种材料至少有3家以上合格供应商，定期进行验厂，其中对交期、品质进行管控，并签订《产品交期及品质保障协议》。在保障产品质量同时完善物流管理，因地制宜选用国内不同的信誉好及规模大的运输提供商：如：顺丰、德邦物流、恒路、EMS 等尽可能缩短产品运输时间，保障交期。

1.2. 货物包装

我司提供的货物保证为原厂原装，能够防止货物在运输中损坏或变质。包装采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施，从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及长途运输。我司承担因包装或防护措施不当所造成的任何损失，每件包装箱内应附一份详细装箱清单和质量检验合格证书。

1.2.1. 货物运输及保险

公司配送能力较强，保证自收到订单起按时按量按质将货物配送到用户指定地点。货物运输选用我司长期合作公司顺丰、德邦、邮政物流公司进行运输及配送，货物发货前与物流公司签订针对该批货物发货的协议。特别偏僻区域，选用备用物流公司专线物流进行运输配送，确保在用户指定的时间内到达。

1.2.2. 在途跟踪和配送

所有发出货物我司进行全程在途跟踪查询，用户可以在各物流公司官网查询货物信息，也可以拨打我司客服电话随时查询货物信息。货物到达后我司将及时安排配送，所有送货费由我司承担。

1.2.3. 物流保险

我司所有货物发货都进行投保，如有货物丢失或损坏，责任全部由物流公司承

担；赔偿事宜全部由我司负责(物流),无须用户介入。

1.2.4. 主流物流合作商

我司拥有遍布全国的物流网络，一级的物流合作伙伴顺丰、德邦、邮政物流等公司进行运输及配送，货物发货前与物流公司签订针对该批货物发货的协议。特别偏僻区域，选用备用物流公司专线物流进行运输配送，完全覆盖用户所属区域，确保在用户指定的时间内到达。

序号	物流配送伙伴名称	负责配送全大陆区域范围
1	顺丰速运有限公司	(一)直辖市 1. 北京市、2. 上海市、3. 天津市、4. 重庆市 (二)自治区 1, 新疆维吾尔自治区2, 西藏自治区3, 宁夏回族自治区、4, 内蒙古自治区、5, 广西壮族自治区 (三)省份 1, 黑龙江省、2, 吉林省、3, 辽宁省、4, 河北省、5, 山东省、6, 江苏省、8, 浙江省、9, 福建省、11, 海南省、12, 云南省、13, 贵州省、14, 四川省、15, 湖南省、16, 湖北省、17, 河南省、18, 山西省、19, 陕西省、20, 甘肃省、21, 青海省、22, 江西省
2	德邦物流有限公司	
3	中国邮政速递物流	
4	恒路物流有限公司	
5	福邦物流有限公司	
6	...	

1.2.5. 主流物流合作协议

2. 安装验收计划

2.1. 设备发安装前准备工作

我司在设备运抵前，提前上报用户我司设备的安装计划并及时联系用户设备管理人员。承诺接到用户设备安装通知后，5分钟予以响应，安排当地工程师到达设备安装现场，如有特殊情况不能按时到达，提前跟用户设备管理员及时沟通并取得其谅解。

提前了解并与用户沟通有关安装设备的环境情况，如对环境情况不符合设备安装条件，我司跟用户及时沟通并反馈公司总部。

我司安排专业项目经理与用户设备负责人进行实时对接，当设备达到上线条件时，安排专业项目团队到达客户现场进行项目实施。

2.2. 测试验收

在设备安装验收完成之后，我司工程师配合行方工作人员进行应用软件安装，根据不同的设备类型安装配套软件，应用软件安装完毕后进行测试验收，并填写对应的测试验收报告，由安装工程师和行方工作人员共同签字确认。

2.3. 安装调试工作规范

安装工程师的工作范围包括：

1. 安装场地环境的复核，主要包括物理环境和电气环境。复核的标准、规定参考相关设备的具体技术参数；
2. 设备开箱，核对包裹内设备是否与设备配置清单相符。
3. 检查设备在运输时有否受到损坏。

4. 如有整机外的其他附加功能模块，把它安装到机器上。
5. 完成相关模块或设备的电缆连接。
6. 通电检查，确认设备通过加电测试。
7. 分别对各功能模块进行测试诊断，如出现故障，即时进行维修处理。

8. 对机器进行必要的机械调整。
9. 安装操作系统，并根据甲方需求进行必要的软件配置。
10. 检查确认设备脱机环境下正常运行。
11. 进行设备安装硬件及软件验收测试，与甲方用户共同确认机器正常并通过验收，签署《产品验收单》。
12. 与乙方数据中心或通讯中心共同进行在线测试。

2.4. 安装调试过程

我司提供给用户的设备是全套调制好可用的原装设备，可以根据最终用户需求提供免费上门进行安装调试及操作系统安装调试和应用软件的安装。保修期内可响应用户的要求进行设备升级模块的安装调试。

1)、我司在接到用户使用单位通知后5日内完成安装调试工作，在到达用户使用单位指定的安装调试地点前一天，用户使用单位需提前完成所有准备工作，并配备专人协助我司售后服务工程师进行安装、调试工作。

2)、安装调试过程中，如发现设备存在损坏或不符合合同约定情形的，我司负责在发现之日起10日内免费进行更换；安装调试完毕后出具调试报告。

3)、我司免费负责设备安装工作，免费负责设备与使用单位系统的连通调试工作，包括应用软件与使用单位现有程序端应用软件间的连通调试。

4)、我司派遣经我司培训合格的专业技术服务工程师为用户用户进行安排指导。

5)、我司工作人员在安装及性能调试过程中将严守用户工作场所的工作纪律及相关规定。设备安装时使用的安装工具等备件由我司免费提供，同时提供安装调试过程中的各种文档资料，以便用户今后能掌握操作和维护方法。

2.5. 用户验收方案

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/987124133140006101>