

17. 货物质量保证措施及售后服务承诺

货物质量保证措施及售后服务承诺（包括：质保期、维护力量安排、人员培训、备件供应、完工时间、设备维修维护方式、系统维护、上门服务响应时间、故障排除时限、硬件维修承诺、质保期外终身优惠服务方案、联系人、联系电话等）；

质量保证措施：

1、投标产品的质量标准和检测标准、测试手段

（1）质量标准：达到或超过国家标准、企业标准、质量体系标准、环境体系标准和产品的技术文件规定的标准，达到招标文件中规定的产品技术要求和标准。

（2）检测标准：国家标准、企业标准、质量体系标准、环境体系标准和产品的技术文件要求标准。

（3）测试手段：利用工厂自有检测设备，对设备性能进行批量抽检。检测方案按照国家消防装备质量监督检验中心评定的实验大纲进行。

（4）投标质量承诺：投标产品必须满足（不低于）招标项目内容技术参数要求，产品质量达到合格标准，按照厂家或国家有关规定进行售后服务。我公司保证提供的产品为原装正品。其它货物、辅料、配件及在整体货物安装和调试时不能缺少或必需的一切附属配件必须为专业生产企业的定型品牌产品，不得使用已经淘汰或拼凑、组装的伪劣、假冒部件及产品，且与投标产品具有相同的保修期限。产品的包装为生产出厂时原包装，包装箱内必须附有详细的装箱清单，装箱清单应清楚标明附件、各种零部件和消耗品相对应的编号和名称。公司充分考虑货物运输问题，在报价中已包含运输所需费用，并制定详细运输方案。运输过程中如发生货物损坏，我司照价赔偿。

2、质量保证措施

（1）我公司建立并维持符合标准的文件质量体系。质量体系文件规定了从合同评审、原辅材料、产品制造、检验到贮存包装、产品销售、运输、交货验收等环节的质量活动程序，以保证产品质量符合规定的要求。

(2) 我公司文件体系包括：质量手册、程序文件各作业指导书等。

① 质量手册。第一层文件确定公司质量保证体系的框架，规定公司质量方针和描述体系各要素要求，是有关质量保证的纲领性文件。

② 作业指导书。第三层次文件，明确指导完成某项具体工作任务的方法。

③ 所有质量体系文件应符合质量保证模式标准的要求，并与质量方针保持一致。

(3) 质量策划

为满足产品、项目、合同或质量体系的所有要求，企业管理者和有关部门应实施质量、策划活动，为生产过程配备满足规定要求的资源和管理能力。

① 确定并配备生产过程必要的控制手段，如过程设备、工艺装备、资源和技能，以达到所要求质量。

② 通过质量体系程序文件的审查、会签、确保生产全过程的有关文件的统一性和相容性。

③ 编制新产品质量验收标准，明确接收条件。

④ 通过生产技术准备、确定和准备必要的质量记录。

⑤ 针对特殊要求编制质量计划、规定各项质量工作应开展的质量活动和各项质量活动应执行的文件，以及所需的资源条件。

⑥ 支持文件：COP 质量计划控制程度。

售后服务承诺:

如果我公司的投标被评定为中标, 我公司对于中标货物, 除完全响应招标文件对伴随服务和售后服务的所有要求外, 还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务:

1、我公司中标后将为招标人提供下列售后服务项目:

(1) 货物交货期: 自接到采购人通知之日起 15 日内供货安装调试完毕并经验收合格。

(2) 货物交货地点: 采购人指定地点, 运费我方承担

(3) 质保期: 2 年;

(4) 24 小时售后服务电话: XXXXXXXXXX

(5) 质保期内:

★免费更换损坏的零件与设备

★每隔半年进行一次回访检查, 了解产品使用、储存状态和用户意见, 指导用户正确操作。

★每年进行两次产品培训, 确保甲方使用人员能够熟练操作。

★客户电话维修通知 2 小时内上门 12 小时内排除故障 (节假日照常服务)。

★免费质保期过后 3 年内, 投标人将继续为投标产品提供免费维修服务, 在此期间不收取维护费, 如需更换零配件, 只收取零配件的成本费

(6) 质保期内每年至少两次, 免费为需方培训相关的技术人员, 使之能熟练的操作产品。当需方认为需要我方进行培训时, 我方可立即派专业技术人员前往培训, 且不收取任何费用。

培训内容:

★产品的组成、工作原理和性能

★产品的功能和作用

★产品的操作方法及注意事项

★常见故障的判别和处理技巧

★产品应急处理和消防规范基础

2、我公司的售后服务响应及到达现场的时间:

为保证售后服务的质量及响应时效, 我公司在接到用户维修通知后马上响应,

位选派素质好、业务精的人员 1 小时内赶到现场，提供驻场技术支持、现场抢修等应急技术服务。

对消防救援队伍提出的维修需求,及时响应、远程指导修复。对不能修复的,派技术人员 2 小时内到场维修, 12 小时内修复。若 24 小时后仍无法修复, 我公司将免费更换相应设备。

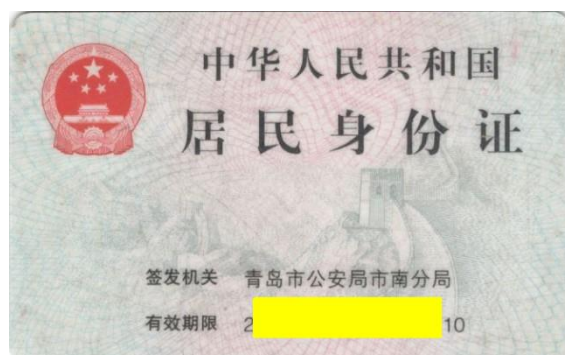
在质保期内发生的质量问题,或在寿命期内发现的设计、制造缺陷,我单位负责召回,召回时间不超过 30 日。

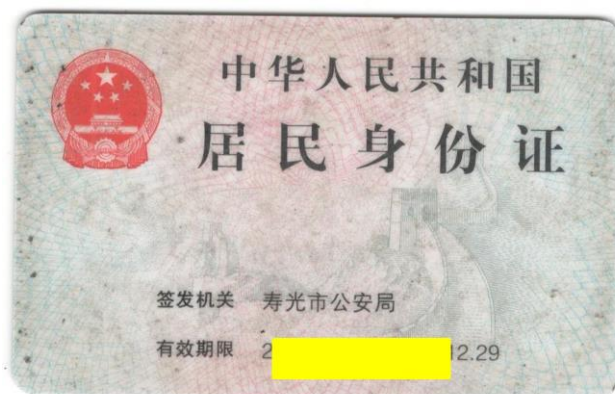
我公司位于山东潍坊，拥有专业技术服务人员及备品备件库，能够更加迅速的响应采购方的维修需求，为采购方提供更便利的售后服务。

8、售后服务人员配置：

序号	技术人员姓名	工作年限	职位	身份证号	联系电话
1	王爱顺	10	总经理	37072 [REDACTED]	[REDACTED] 0
2	刘文广	13	售后总监	37072 [REDACTED]	[REDACTED] 7
3	任希城	8	售后技术人员	37078 [REDACTED]	[REDACTED] 6
4	张欣法	7	售后技术人员	37072 [REDACTED]	[REDACTED] 2

附售后服务人员身份证





附售后服务人员技能证书：



备注：本证书应于2025-07-10前进行复审

9、售后服务车辆：



10、应急响应方案

①应急响应时间

约定的时间内作出回应或解决方案，买方有权委托第三方处理，因此产生的费用或给买方造成的损失由我方承担。按以下维修服务工作要求进行维修：

(1) 维修人员在现场维修时，应有明显标志佩带工作证，以便认别。

(2) 建立维修质量档案，每半年一次向采购人进行现场（或电话）回访，以保证货物的正常高效使用。如我方已与采购人设立的维修中心签订了售后服务协议，我方每半年与维修中心开展一次技术交流活动，并采取派人现场培训或入厂培训的方式对维修中心员工进行技术培训。

(3) 进行定期或不定期的巡查回访工作，主动征询用户的意见，发现问题及时处理。

(4) 接到用户报告故障电话后做好记录。第一时间提供问题排查建议及解决方法。如果用户面临问题无法通过远程排除时，我方在 24 小时内达到故障现场进行故障诊断及排除。

(5) 售后服务商认真、完整、真实的填写保养、保修、维修记录，并经用户签字确认。用户有权查阅保养、保修、维修记录。

(6) 我方在保修期内每年开展的例行性售后服务和培训不少于 1 次。

2、定期巡检及零部件的更换

我司设有专门的免费巡检人员，对交付后的产品进行全方位指导，力保用户在使用过程中及时发现问题，解决问题，使产品一直处于优质的待命状态。

(1) 巡检时间：产品交付后按验收之日起配发消防救援队伍每年巡检 2 次。

(2) 巡检内容：

- ① 装备的外观检查
- ② 装备的功能性检查；
- ③ 装备各零部件性能检查
- ④ 操作人员使用的熟练程度；
- ⑤ 操作人员对出现故障的应急处理能力；
- ⑥ 听取用户的需求和建议。

(3) 售后服务保障体系：我公司将本着为客户提供服务的宗旨，我方公开售后服务商的联系方式、公司名称、公司地址、邮政编码、公司主页、电子邮件、联系电话及传真，不断完善服务管理和拓展新的服务模式，接受采购人的监督和批评。

(4) 专人售后服务制度：售后服务部门的工作人员必须不断学习，提高和完善自身的技术水平，为客户提供服务，并严格按照有关公司制度和行为规范要求自己，做到“亲切、热情、响应迅速”。售后服务部门的工作人员做好维护记录，建立维修文档，不定期地向被服务单位了解对维护人员的工作满意度，持续优化。

(5) 我公司承诺，提供本项目投标产品保修期内所需的所有备品备件，保证产品的正常运行，保修期内所有产品均免费维修与保养，保修期外，我单位免费维护与保养，只收取备品备件的成本价，保证备品备件始终以成本价销售。

(6) 针对常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在消防设备正常使用中出现的各种问题，在收到用户反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常使用。能为用户提供更加便

捷的服务，免去用户的后顾之忧。

(7) 零配件供应周期：

我公司仓库备有充足库存，使用方出现零配件损坏时，我方可当天进行供应；按照投标时所提供的清单中的价格有选择的采购保修期后所需备品备件，同时，采购方也可选择采购备品备件清单以外的备品备件。我司承诺，应急保障产品的单价不高于投标文件中的报价，在质保期内，我司将对由于设计不善所引起的任何备品备件的消耗负责。所有备品备件的供应周期均在客户发出需要的当天发出。

3、定期回访方案

我公司有专职客服管理客户资料，为客户定制定期回访计划，具体分为两部分：

电话回访：我公司按照定制的回访计划，每月安排专业技术人员致电客户，详细询问设备运行状况、设备使用过程中有无疑难问题或设备异常现象，听取客户对设备使用的意见和建议，指导客户正确使用和保养设备，保证客户工作不受设备故障影响。

技术人员上门回访：我公司按照定制的回访计划，每半年 1 次安排专业技术人员上门回访，在现场了解设备的运行状况，听取客户对设备使用的意见和建议，并对设备进行必要的保养，同时对可能存在的故障和隐患进行排查和消除，保证设备无病无伤为客户服务。

4、定期维护保养方案

我公司将提供产品的中文维护保养说明书（含电子版），提供产品的功能、使用方法、技术参数、常见问题解决方法等文书材料。并且在保质期内，保证产品正常运行，所有的产品均免费维护保养。交货时，我方免费组织用户开展操作使用培训，使之熟练掌握操作规程、使用方法和注意事项，待采购人签字确认后移交。保质期内，定期对产品维护保养的方式主要以培训、回访和巡检的方式进行。

培训阶段：每年不少于一次进行培训，以在线视频或者现场指导为主。对采购人的全部操作人员进行系统的操作使用、维护保养及故障排除培训，我方进行详细的实际维护保养操作演示，并在培训中让采购人的操作人员亲自动手操作，对采购人的操作人员提出的问题予以解答，并将问题及对应的解决方案编列成册，

发给采购人的操作人员。

回访阶段：每半年进行到场或者电话回访，详细询问设备运行状况、设备使用过程中有无疑难问题或设备异常现象，指导客户正确使用和保养设备，保证客户工作不受设备故障影响。

巡检阶段：每年 2 次实地巡检，及时掌握产品使用情况，以及产品的故障、缺陷情况，及时给予维修保养，并建立预警系统，保证售后服务及时性。

5、制造商的技术支持

我司承诺，保证长期优惠提供各种备品、备件及专用工具的货源，提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。并在库存大量易损件并与备品备件厂家保持良好长期合作关系的前提下，我司承诺提供专业、快速的保修服务。我司承诺提供质保期外的终身优惠服务，质保期满后出售的备品、备件、专用工具等，以成本价提供给用户；对于我司所履行的合同，我司提供终身免费的技术咨询。

6、免费质保期

我方严格遵守《中华人民共和国民法典》、《工业产品售后服务》、《产品质量法》等现行的中华人民共和国相关法律和标准，为采购人提供“三包”服务，认真履行产品售后服务的责任。

具体保修期限如下：

（1）质保期：

我司提供货物（含主要零配件、耗损件、易损件配件）2 年的质保服务，质保期自甲乙双方代表在货物交付后的验收合格报告书上签字之日起计算。

质保期内，我司负责对其提供的全部货物进行上门维修和维护，不再向甲方收取任何费用。在质保期内，我司提供至少一次免费上门首保服务。

质保期内非甲方的人为原因而出现货物质量及安装问题，我司在收到甲方通知后派员在 24 小时内到现场维修。由我司负责包修、包换或包退，并承担因此而产生的一切费用。

（2）质保期内，由我司提供 2 年的保修服务。我司承诺不收取任何费用。对于下列原因导致的系列产品故障、工作异常或损坏，我方虽不承担免费保修义务，但提供良好的有偿服务。如有以下情况不在 3 年保修期范围之内：

①采购人擅自拆、改、扩、配硬件，连接使用不当的外设所造成产品的损坏。

②由于在非产品规定的工作环境下使用导致的产品损坏；

③由于采购人保养不当造成的重大产品故障。

(3) 质保期限以外：

我方为所售产品提供 2 年质保期服务。在超出质保期限后的每次维修服务，我公司承诺将按市场价收取配件费，终身免费维修。保修服务结束后 2 个星期，采购人确认签字，完成本次维修服务。

7、应急生产能力

项目经理部要根据工程特点、积极采用新技术、新工艺、新设备，发挥“科技是第一生产力”，加快进度。建立完善的检查、整改、验证的质量验评，杜绝不合格项目，减少返工，提高工效，保证工程顺利进行。

项目经理部组织水平高，技术熟练程度的队伍进行指导。积极组织调配好机械及周转料具，保证材料型号符合、数量准确、性能优良，充分满足各工序对机械的需求，做好保养工作，保证机械性能的完好率和使用率，贮备相应的配件，做到万无一失，确保生产顺利进行。同时做好工程所需材料的采购、供应、掌握和做好材料的供货时间和质量验收。把不利供货进度的因素减少到最低程度。

项目经理组织各专业责任人编制月、旬作业计划，由各专业施工员向各班组作好计划交底，使班组人员明确工作目标。并且采用安全及大流水的生产方法，安排好生产，加大劳动力、机械设备投入，科学管理和先进技术相结合，加快供货期进度。

(1) 根据生产进度计划控制供货期；

(2) 根据生产进度计划及实际工程进度制定月、周作业计划，及时调整人力和设备的投入，确保按期完工；

(3) 各作业班组要根据进度计划按日安排好，并确保完成；

(4) 加强进度计划的检查落实工作，切实做到每日逐项检查并落实；

(5) 严格控制工序环节、保证各分部工程按计划要求完成；

(6) 根据生产进度计划要求，编制各种材料、加工件等的供应计划、劳动力使用计划、施工机械使用计划，并按计划要施；

(7) 对投入的人力、物力、财力进行科学合理管理，及时做好统筹平衡工作，保证工程的合理、紧凑、均衡、连续性等；

(8) 尽量采取工厂化、机械化施工和先进施工工艺，加快生产进度；

(9) 利用节假日及晚上时间加班加点，以确保供货期。

(10) 由公司领导亲临现场，向全体施工人员作好思想动员和教育工作，明确任务，充分认识保供期，守信誉的重点意义，全体人员同心协力，确保按时或提前完成合同任务。

(11) 项目经理部提前部署和计划各阶段人力、物力的组织和管理，提前为下一道工序作好各种准备，保证人力、物力充足，做到一环紧扣一环地顺利施工。

(12) 检查和落实已制定的生产计划，确保月旬进度计划的落实，及时增补拖延的供货期。

(13) 供货进度五保证：保证资金充足，保证人力、物力充足，保证施工图纸及大样齐全，保证各协调单位友好协作，保证各手续齐全。

(14) 实行持证上岗；凡有规定必须持证上岗的管理人员和操作人员，都要经过业务知识培训持证上岗。凡因无证上岗，无证操作造成质量不合格或质量事故的，均要追究主管领导责任并罚款处理。

(15) 制订供货期控制计划；按现场指挥部确定的供货期进度计划，每天进行自检，每周作一次供货期分析，确保施工进度。

(16) 实行供货期承包制；各工种要按下达的任务单承包供货期，对提前供货期的给予奖励，对拖延供货期的给予处罚。

(17) 公司根据施工现场需要，随时另调所需的技术工人，保证现场用工。

(18) 承包班组，若完成不了规定的供货期，则对其进行相应罚款。

8、应急保障运输方式

我公司在运输途中发生突发事件时采取以下措施：

(1) 如发生事故时第一时间报警通知公司，简述整个事件。

(2) 如发生车辆损坏不能按时送达时，我公司会安排距离最近的车辆进行交接，并按时到达采购人指定地点。

(3) 当不能尽快解决时我将启动公司备用车辆，尽快装配订单的货物，并在有效时间内到达采购人指定的地点。

(4) 我公司会提前安排配送车辆及线路避免发生突发事件。

(5) 我公司保证在配送过程中发生突发事件造成的一切损失与采购无关，一切损失由我单位承担。我公司保证发生突发事件后仍可保证送货时效，保证不会因为此事件影响到采购人的正常运行。

(6) 在每次运输前一天进行运输所用货车检查，并对所有隐患进行排除，如果所需货车不能在规定时间内进行送货，我方会迅速组织人手去市场上雇佣卫生条件相符的运输货车补充，并且组织人手陪同货车一起送货。

(7) 我方会在该项目的项目组中建立应急人员备档，该人员 24 小时电话不断机，当该项目中任何部分出现紧急情况，都可以通过该工作人员进行与我方沟通，并制定对应的应急性方案，以确保产品的正常供应。

(8) 为了保证项目能安全稳定的进行，我公司根据产品质量保证体系制定了保证所配送产品质量的措施及体系。主要包括卫生管理组织机构及产品采购查验、场所环境卫生管理、设施设备卫生管理、清洗消毒管理、人员卫生管理、人员培训管理、加工操作管理等各类管理制度。