

服务承诺：

张跃强

格式6

售后服务承诺

一、供货方案

（一）货物保证

我方保证货物是全新的、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求；

在交货前，由我公司对产品质量、规格、性能和数量/重量进行精确和全面的检测，并出具证明产品有相符的证书和质量检验证书。

（二）货物检验

若开箱检验中发现有诸如数量、型号和外观尺寸与合同不符，或密封包卷物本身的短少和损坏，我方将向采购方报告，并提出处理意见请采购方审批。

（三）检验方法

我方将组织采购方在货物到达现场时共同进行到货检验。我方对其进行检查，并认真做好交接记录，各方签字。

二、安装调试方案

合同签订以后，供货监督小组和按装实施小组将共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试方案。

（一）安装现场环境调查及现场勘察

为确保项目实施小组到达现场后能够尽快展开工作，保证项目顺利进行，我公司将在实施前 2 天内对采购方单位安装环境进行调查，填写安装环境调查表。同时，我们还将提前向采购方单位提交各种主要设备的具体环境要求，在采购

方单位的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。按装环境调查由按装实施小组负责。

张跃强

（二）现场安装调试

产品到达安装现场后，由我公司技术人员和采购方共同清点完毕后，按装实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。

项目组将有包括项目经理在内的多名工程师参加项目实施，完成后同时填写项目安装调试报告。

我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护 人员进行现场培训，同时为每个设备及系统提供一套完整的技术资料。

（三）到货验收

在合同设备到达采购方指定的地点后，采购方与我公司代表将共同开箱验货，依标书要求对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收，当出现损坏、数量不全或产品不对等问题时，我公司将负责解决；同时按标书技术部分要求对其产品的性能和配置进行测试检查，并做出测试方案和测试报告，保证所有硬件设备在标书中所规定的地点和环境下，实现正常运行，并达到标书要求的性能和产品技术规格中的性能。我公司将同时提供设备相关证明文件，保证是原厂全新产品。

（四）加强施工进度计划管理

我公司将严格依据与业主商定的工期要求更进一步更具体地编制供货总体网络进度计划，该供货安装进度控制计划作为本项目的总控实施目标。我公司对于该计划的编制按照现场实际条件及安装能力，突出关键路线，项目按照网络计划组织施工，确保关键线路工期得到保障，保证各工期控制点目标的实现。

项目经理部将依据供货安装总控制计划按照实际情况编制周施工进度网络计划。周网络计划的编制将落实到每一天按期完成，对关键路线工期予以保障。项目经理部每周定期召开项目例会，针对供货安装中出现的制约进度的不利因素进行分析，及时找出制约供货安装进度的不利因素，及时解决出现的矛盾及问题，并根据计划完成情况对相关部门及责任人进行奖罚，同时下达下一周施工进度计划。

张跃进

1、组织强有力的专业队伍，保证采购方的需求。

我公司将选派富有高技术的专业队伍，在劳动力的需求量上，我公司将根据各分项目的特点以及工期控制的要求配备足够的劳动力，同时建立奖罚制度，作好班组工作的后勤保障，确保施工任务的顺利完成。以严格的质量控制，保证计划的执行。

2、把好项目质量关，抓好质量控制，把质量管理落实到事前控制，杜绝不合格工序的出现，把影响工期进度的不利因素减少到最低程度，保证计划按期执行。加强与采购方各部门的协调及沟通，为本项目优质、高速施工创造良好条件。

3、我公司一贯重视与采购方各部门之间的协调及沟通，融洽相互之间的关系，对于项目方面的问题及矛盾，我公司将从大局出发，从项目的进展出发，积极主动加强相互沟通工作，为项目优质高速实施创造有利条件。

4、加强对节假日、恶劣天气的提前准备。对节假日、停电等特殊情况进行妥善安排，尽量减少由于恶劣天气或特殊情况造成对施工的影响。

（五）运输方式

本公司采用运输具体方案如下

1、我公司自有车辆数量及种类众多，并配有专业的配送人员。我公司的配送宗旨是“三按”，按时、按质、按量。

张跃强

按时——严格按照招标方的时间要求和规定配送；

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；

按量——按照采购方的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

2、配送活动和其他经济活动一样，也需要有专业化的组织机构来进行计划、安排和运作。配送活动有仓储、理货、配装和送货五大环节，因此，配送中心首先要采取各种形式去组织货源，进行合理库存，然后按照采购方的多样化要求，及时分拣、加工和配装，以经济合理的方式将货物送达到采购方手中。通过对这些功能活动的科学管理和运作，以获得满意的服务质量、服务效率和经济效益。

3、货物包装及保护措施

货物包装

1.1、包装的要求

提供的所有材料都具备适应长途运输和多次搬运、装卸的坚固包装，包装应有减振、防冲击的措施，保证在运输、装卸过程中完好无损。若包装无法防止运输、装卸过程中垂直、水平加速度引起的设备损坏，我方会在设备的设计结构上予以解决。

包装将按设备特点，按需要分别加上防潮、防霉、防锈、防腐蚀的保护措施，以保证货物在没有任何损坏或腐蚀的情况下安全运抵合同设备安装地点。

包装所用的材料及包装物结构具有较强的可复原性，以保证货物在现场开箱后能方便地按原包装复原。

张以全

将尽量考虑安装现场潮湿的环境,采用防潮湿包装。在包装货物时,按货物类别进行装箱。备品备件将在包装箱外加以注明,分批或一次性发货。专用工具也会分别包装。各种设备的松散零部件将采用好的包装方式,装入尺寸适当的箱内。

1.2、包装的标记

按规定对货物进行包装。对包装箱内和捆内的各散装部件都将标记在系统装配图中的部件号或零件号。每个包装箱或货物的适当位置将用不可擦除的油漆和明显的中文及英文字样标出以下标记:

收货人

发货标记

目的地

货物名称、箱号

毛重/净重(公斤或用 Kg 表示)

体积(长●宽●高,以毫米表示)

安装站点

按照货物的特点,装卸和运输上的不同要求,包装箱上将明显地印刷有“轻放”、“勿倒置”和“防雨”等字样。

1.3、包装的责任

凡因由于货物包装不善或标记不当导致货物损失、损坏或丢失时, 或因此引起事故时, 责任由我方承担。

公司为本项目提供的全部货物采用相应标准的保护措施进行包装,有良好的防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等的保护措施,以确保货物安全运抵现场;

公司愿意承担由于包装或保护措施不妥而引起的货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失的责任或费用；

张跃金

每套包装附有详细装箱单和质量证书各两套，一套在包装箱里，一套在包装箱外。

1、保护措施

对准备运输的材料需进行适当的保管和包装，以防损伤。对运输的控制应该分四步进行：

1.1 装载前的验证：— 装载前，必须对要运输的材料进行核对验收。

1.2 有效地执行细则——执行捆扎和加固方案；——到货后立即执行接收条款。

1.3 取和维护运输工具——正确选用运输工具；——对运输工具进行维护。

1.4 正确选取运输路线（在运输前再次对路线进行勘查，确保运输条件与实际情况相符等）。

1.5 人员的安排和考核，明确人员的职责，进行有关细则的内容、作用、使用方法的宣传教育。

三、售后服务管理制度

1、售后服务人员必须树立采购方满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为采购方服务，不允许顶撞和与采购方发生口角。

2、在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，采购方问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

。

3、服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和采购方建立良好的关系。

张跃强

4、接到服务信息，在 1 小时内答复，需要现场服务的，在采购方规定的时间内到达现场，实现对采购方的承诺。

5、决不允许服务人员向采购方索要财务或变相提出无理要求。

6、服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

7、服务人员完成任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让采购方填写售后服务满意度调查表。

四、售后服务的项目

在本次项目中我公司保证设备 365×24 小时正常运行。在本次项目投标活动中我公司对所投产品质量保修期1年，质保期内如产品发生质量问题，本公司负责包修、包换，自然因素免费更换零部件。

五、售后服务响应及到达现场时间

1、缺陷和维修响应：更换缺陷部件的响应时限为我公司收到用户报修电话后 1 小时内响应解决问题的办法，如需到现场进行维修，2 小时内公司技术人员到设备现场进行维修，并提供免费服务。保证用户工作的正常运行，并无偿提供终身保养和维修服务。

2、日常保养：质保期内我方每年定期二次以上对产品维护保养，保证设备正常工作。

3、故障和修理：及时排除故障和进行修理，无偿更换非人为损坏和不能正常工作的设备。

4、定期检查：我方投标产品的工作情况作全面检查，内容包括故障情况、处理方法、日常保养，并向采购方提交检查表。

张跃强

我公司一贯坚持诚恳、踏实的工作作风，设有专门的售后服务部，有充足的技术维修、保养人员、并具有丰富的理论知识和相应实践经验，且人员素质高，技术过硬，服务态度好，努力为采购方做好售前、售后服务工作，保证正常、满意地使用。

售后服务电话：1789796727

六、质保期满后承诺（质保期外服务内容、维修费用及响应时间）

保修期限之后，我们承诺将一如既往地继续为采购方提供相应服务，免收维修费，只收取相应更换配件的成本费用（提供零配件以发票为准，并按市场最低价提供零部件）。对更换上的零部件还有 12 个月的质保期。我方将对采购方提供完善的设备维护服务，当采购方的设备出现故障时，我方将在收到通后 1 小时内响应，2 小时内到达现场进行维修，4 小时内解决问题。

我公司销售服务部门的管理相当严格，一贯坚持诚恳、踏实的工作作风，努力为各位客户做好售前、售中、售后服务工作，保证贵方正常使用产品。

七、质保期及优惠服务承诺

质保期：1年

后期服务阶段的服务承诺

（1）售后服务人员必须树立采购方满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为采购方服务，不允许顶撞和与采购方发生口角。

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，采购方问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

张跃强

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和采购方建立良好的关系。

(4) 接到服务信息，4小时内答复，需要现场服务的，在采购方规定的时间内到达现场，3天内对采购方的承诺。

(5) 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

(6) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让采购方填写售后服务满意度调查表。

(7) 保修期限之后，我们承诺将一如继往地为采购方提供相应服务，免收维修费，只收取相应更换配件的成本费用（提供零配件以发票为准，并按市场最低价提供零部件）。对更换上的零部件还有 12 个月的质保期。我方将对采购方提供完善的设备维护服务，当采购方的设备出现故障时，我方将在收到通后 1 小时内响应，2 小时内到达现场进行维修，4 小时内解决问题。

3、其他实质性承诺

(1) 如果有专用工具，我公司无偿向采购方提供设备维护的专用工具；

(2) 为保障设备整机在正常使用期内良好运行，公司设有备件库，存入所有必须的备件，能够保障 10 年供应期；

(3) 供应商提供的产品整机免费保修1年，终身维护；

(4) 维修响应：发生故障报修后，有专业人员 1 小时内响应，如有需要，工程师应在 2 小时之内赶赴现场修复；



(5) 现场培训：安装调试完毕后，于 1 个工作日内提供现场技术培训（包含使用操作及日常维护保养），保证操作使用人员能够正常操作设备的各种功能和掌握日常维护保养工作，并承担因此所产生的一切费用；

(6) 货物安装、调试完毕后，验收小组进行验收时，供应商需提供在满足招标文件所要求的技术条件的情况下，提供产品的制造厂商的同规格、同型号产品的出厂标准配置清单（包括但不限于硬件及附属设施）；

(7) 公司承诺本公司产品在1年质保期满后终身维修只收工本费。

1、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近；

2、维修:接到通知后，我方人员将在30分钟内做出响应并到达现场进行处理；

3、易损件、备品备件供应;易损件、备品备件终身提供(质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供)

4、终身维修，只收取工本费。

(8) 提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

1) 电话热线支持服务

服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，365X24小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技

技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

张跃强

2) 定期巡检服务

我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务。同时，我公司对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户提供定期的预防性维护服务。

3) 远程维护

我司工程师无需到客户现场，可通过网络视频等方式帮助客户线上指导，直接对客户所提出问题进行分析及维护服务。

4) 电子邮件服务

客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。

5) 现场支持服务

针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细调查研究，为客户解决实质问题。

评标明细：

资格评审汇总表

项目编号：E4109005080D04290001001
项目名称：南乐县城关镇初级中学家具类项目

序号	评审项目	评审标准	安阳市雅尚制椅有限公司	南乐县恒昌商贸有限公司	南乐县真强商贸有限公司	濮阳育才科教设备有限公司
1	详见招标文件要求	是否满足	通过	通过	通过	通过
结论			通过	通过	通过	通过

全体评委签字：

张俊卿 段周鹤 张森

日期：2025年08月05日

濮阳市公共资源交易中心

符合性评审汇总表

项目编号: E4109005080D04290001001
项目名称: 南乐县城关镇初级中学家具类项目

序号	评审项目	评审标准	安阳市雅尚制椅有限公司	南乐县恒昌商贸有限公司	南乐县真强商贸有限公司	濮阳育才科教设备有限公司
1	详见招标文件要求	是否符合	通过	通过	通过	通过
结论			通过	通过	通过	通过

全体评委签字: 张俊卿 段周鹤 张森

日期: 2025年08月05日

投标报价评分表

项目编号: E4109005080D04290001001
项目名称: 南乐县城关镇初级中学家具类项目 日期: 2025年08月05日

序号	投标人名称	投标报价(元)	最后报价(元)	中小微企业扣除价格(元)	评审价格(中小微企业扣除后价格)(元)
1	南乐县恒昌商贸有限公司	537060	535058	0	535058
2	南乐县真强商贸有限公司	537060	535058	0	535058
3	南乐县恒昌商贸有限公司	537060	535058	0	535058
4	南乐县真强商贸有限公司	537060	535058	0	535058
评标基准价: 0		投标报价权重: 0			

全体评委签字: 张俊卿 段周鹤 张森

报价明细：

二次报价

南乐县恒昌商贸有限公司二次报价

序号	产品名称	品牌	规格、型号	单价	数量	合计	备注
1	学生课桌凳	博腾	单人课桌凳、BTX-02	200	1000套	200000	/
2	办公桌椅	博腾	单人办公桌椅、BTBG-16	980	119套	116620	/
3	讲桌	博腾	老师讲桌、BTJS-22	480	36张	17280	/
4	长条桌	博腾	报告厅长条桌、BTZ-A10	360	12张	4320	/
5	礼堂椅	林凯雅	报告厅礼堂椅、YKR-161CC	583	286把	166738	/
6	主席台	林凯雅	报告厅主席台、YKT-35	900	5节	4500	/
7	主席台椅子	林凯雅	报告厅主席台椅子、YKY-35	600	10把	6000	/
8	演讲桌	林凯雅	报告厅演讲桌、YKZ-04A	1000	1个	1000	/
9	舞台	林凯雅	报告厅舞台、YKT-05A	18600	1个	18600	/
投标总价：535058.00元							

注：二次报价加盖公司公章。

法定代表人或其授权代表（个人电子签章或签字）：

投标单位名称（企业电子签章或加盖公章）：南乐县恒昌商贸有限公司

职务：总经理

日期：2025年8月5日



张跃鑫