

二、报价明细表

序号	投标货物名称	品牌	规格型号	质保期	制造厂家及原产地	单位	数量	单价	总价	备注
1	多用途货车 1	吉利雷达	招财金刚 1、能源类型：纯电动，两驱 2、货箱尺寸：(长*宽*高/mm) 1525*1450*540 3、额定载重： 800kg	1 年	江西吉利新能源商用车有限公司/江西上饶	辆	1	130000.00	130000.00	无
2	多用途货车 2	吉利雷达	大力金刚 1、能源类型：纯电动，四驱 2、货箱尺寸：(长*宽*高/mm) 1525*1450*540 3、额定载重： 860kg	1 年	江西吉利新能源商用车有限公司/江西上饶	辆	1	150000.00	150000.00	无
3	数字显示器	eimio	E28T 1、运行内存 32GB, 2、存储容量 2TB 固态硬盘 3、触摸屏 4、折叠屏幕尺寸 18.5 英寸	1 年	深圳市亿奥科技有限公司/深圳	台	1	10000.00	10000.00	无
4	平板一体机	保冠	NM-G750XS01 1、屏幕尺寸 65 英寸 2、分辨率：4K 3、触摸屏 4、投屏方式：无线投屏，有线连接	1 年	广州纳美电子科技有限公司/广州	台	1	6000.00	6000.00	无

5	全自动封口机	1.电源电压 (V/Hz):AC 220/50 : 110/60; 2.电机功率 (W):50/100; 3.电热功率 (W):300*2; 4.印字电热功率 (W):40*2; 5.封口宽度 (mm):10; 6.温控范围 (℃):0-300; 7.印字类别:固体墨轮 8.输送台尺寸 (L*W)(mm):1200*250	1 年	安溪轩藤机械设备有限公司/福建泉州	台	2	150000.00	300000.00	无
6	灌溉设备	1、离心双网过滤器:直径 340mm(φ110)悬空,气阀高度 162cm,进出水宽度 74cm,顶线至排污宽度 68cm,流量 50-100m³/h; 2、施肥罐:容积 200L;	1 年	河南省田雨灌溉设备有限公司/河南郑州	个	2	5000.00	10000.00	无

万慧娟

四、服务承诺

(格式自拟)

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

售后服务方案		
序号	项目	内容
1	服务承诺及条款	①我单位将及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动地合作，我单位必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合； ②我单位负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时我单位提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)不得擅自缩小售后服务范围； ③产品未经验收时，由我单位负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由我单位负责； ④设备到货后我单位应免费派技术人员在现场安装、调试； ⑤我单位遵守采购人安装现场的一切规章制度； ⑥我单位在设备全部安装调试并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损； ⑦我单位安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用； ⑧调试期间或保修过程中，我单位负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。
2	服务响应方案	一、供货流程 货物采购：根据合同约定，项目经理组织采购。 到货检验：到货后，甲方负责人参加产品到货检查。检查前我方将提前通知甲方派员参加。 开箱检验：甲方、我公司等有关人员共同参加仓库或工地现场的开箱检验，对产品的内外包装和外观进行检查。如果发现产品短缺和外观破损，我公司将及时处理。 安装验收：我公司按照有关的产品安装技术指标进行验收。安装验收后双方签署安装验收证书。 完工测试：对已安装产品进行单体测试。 大联调：测试所有产品作为一个完整的系统能否很好地工作，能否完成系统每一个功能要求，是否符合贵方的要求。产品功能测试完毕后，签署调试验收证书。 质保期：设备安装验收合格后开始进入质保期，期间将进行抽查各种测试项目，检查系统的可靠性和稳定性。产品质保期按质保及售后服务承诺书介绍进行质保。 供货质量标准

	我方将严格按以下标准采购产品： 1. 产品质量标准按产品技术要求并符合国家有关规定。 2. 产品的规格尺寸按甲方提供的技术资料要求执行。 3. 送货时需提供材料的合格证、检测报告（报告必须出自 国家权威检测机构）原件一式三份。每批货物进场，我方必须 检验产品合格证，甲方、设备提供方、监理方等签收后留存。 二、总体供货实施方案 1. 所有产品设备均采用汽车运输方式供应至施工现场。 2. 我公司对我司所提供的全部物资进行包装并保证包装能适应运输、装卸、防潮、防雨、防震、防锈等需要，并确保物资安全无损运抵合同约定地点。 3. 物资的包装、标记和证件，符合《产品质量法》及技术规格书规定的内容并严格遵守国家有关规定及买方的合理要求。 4. 由于货物包装不当或采取防范措施不充分致使货物损坏或丢失时，我公司负责修理、更换或赔偿。 5. 我公司发货前在每一包装箱外包装上标明发货人、发站、收货人、具体目的地、设备名称及规范型号、毛重/净重、外形尺寸及该批发货总件数。 6. 包装箱内装入：装箱清单、合格证、各种技术证件、图纸，随机备品、备件、工具等。 三、供货流程要点 本项目供货、实施的组织结构保障：我公司建议与项目单位一起组建适于本工程实施和管理的项目组织管理机构。 项目领导小组、项目实施组、商务小组、安装实施小组、技术支持小组和验收小组等多个小组共同协作，以确保项目的顺利实施。为了更好地管理项目，我们将整个实施过程分为实施前期、实施中期和实施后期三个阶段，并根据具体任务分为多个环节。 1) 项目供货 在与用户单位签订合同后，我公司将立即完成备货工作，并密切跟踪货物生产和运输情况。我们将定期向项目单位通报货物到货情况，以确保项目进度的顺利进行。在货物运输过程中，我们将严格按标准保护措施进行包装，确保货物安全无损地运抵目的地。同时，我公司负责国内运输和支付运费、保险费，并确保按照合同规定的交货期交货。 2) 制定详细实施方案 技术支持小组、安装实施小组和项目单位技术人员将共同 制定详细的实施方案，并确认配置方案。同时，他们将制订一份具体的《项目实施计划》，以确保项目的实施顺利进行。 3) 产品到货验收 技术支持小组和安装实施小组在抵达客户现场后，将与客户一同组织产品验收。他们将确认货物是否符合合同规格要求，并进行开箱加电测试，以确保产品质量。如果发现货物的质量、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，则请客户在相应产品验收表单上签字验收。产品的开箱检验一般经过包装检查、产品清点 and 验收三个环节，其中运输包装检查和清点两个环节由客户执行。 4) 验收工作 在货物到达后，我们将通知用户相关人员到现场进行验收。验收合格后，我们将把所有的货物交给用户保管和使用。
--	--

	5. 运输方式 我们将制定总体运输服务方案,以确保货物的安全运输。我们公司秉承“高效快速、机动灵活、诚实守信、卓越服务”的承诺和经营宗旨,针对本次采购项目,由总经理担任组长,项目经理担任副组长,副总经理担任副组长,售后部经理担任售后监督调查责任人,配送中心经理担任专项配送中心责任人,全面协调各项工作的开展和问题处理。结合本公司日常配送流程,我们制定了如下具体配送实施方案 实施计划: 5.1.1 配送方案实施计划 我们公司的配送宗旨是“三按,三专”,即按时、按质、按量,专人、专车、专线。我们将严格按照招标方的时间要求和规定配送,保证提供质量合格的优质产品,并登记记录每个送货批次,按照招标方的配送明细、数量、学校地址认真执行配送工作。我们安排多名工作人员实施配送方案,由配送中心经理具体负责。针对本项目的实施计划,我们将从公司配送中心抽出专用运输车辆,实施专车配送,完全能够确保按时送达到各目的地。我们为本项目规划了专线配送路线。 5.1.2 严格执行公司的“五心”标准我们公司遵循“五心”标准,即诚心、贴心、细心、耐心、舒心。我们将诚心诚意地服务客户,站在对方角度考虑问题,以心换心,细致周到,不漏掉一个问题,不放过一个细节;始终保持服务耐心,最挑剔的客户是我们最好的教练;让客户放心,更开心,这就是我们的工作。我们确保服务的精致性,在整个服务链上不漏掉一个问题,不放过一个细节。 整合车辆资源,保证货物运输的及时性。我们将自有车辆与社会固有车辆进行合理搭配,对不同吨位目的地的货物,安排合适的车型,以保证货物到达的及时性。在驾驶员的研究教育及车辆出行前的安全检查上下功夫,驾驶员作为运输中的主导者在技能及思想方面必须过硬,车辆在运输途中的稳定性是安全的重要保障。我们还将做好货物运输途中的安全防护举措,针对不同季节及天气配备相应的防护用品,如防雨布、棉被、胶垫及固定保护装置等,以保证货物的安全运送。 5.2 运输人员专职专岗 我们将安排专人担任运输配送主管和运输调度专员。运输配送主管的主要职责包括合理安排运输配送人员,合理调配运输车辆,指导和监督配送工作等。运输调度专员的主要职责是负责调度和监控运输车辆,及时处理运输过程中的问题,确保货物安全到达目的地。 运输调度专员的主要职责是草拟运输规章制度,调度车辆,处理运输费用等事项,以确保货物能够及时运送并在装车过程中保持完好。 配送专员的主要职责是制订配送计划,协调客户或供应商的配送需求,以及优化配送方案等工作。 配送司机的职责包括:爱惜公司车辆,定期检查车辆主要机件,每周至少抽出半天时间对车辆进行检修和清洁;每天出车前要例行检查车辆水、电、油及其它性能是否正常,发现问题要立即加补或调整;发现车辆故障时要立即检修,未经批准不得私自将车辆送外维修,产生维修费用须向车队负责人申请;对自己所开车辆和各种证件要常检查,出车时必须保证证件齐全;不得酒后驾车、闯红灯、超速、违章停车、未按指定道路行驶,如有违章行为,将由司机本人承担责任;如发生交通事故,应立即报告车队负责人并采取相应措施。 配送司机还要服从管理人员的工作安排,不得拒绝出车,对工作有意见的
--	---

		可以向上级领导反映；未经领导批准不得将自 己保管车辆交给其他人驾驶，严禁将车辆交给无证人员；不得违章作业；对所运输的物品要高度负责，捆绑牢固，认真检查，文明装卸；出车前要核实送货数量与所据是否相符，到达各项目后如发现所运物品有丢失、损坏等现象，必须立即上报并积极配合查找；停放车辆时要注意安全，不能在危险路段和仓库 的主要道路停车；每次出车时司机要记录好送货地、所送货物、出库时间、到达时间和行驶公里数；按照公司规定加油，加油完成后做好记录，并确认签字。 配送员的职责包括及时、准确、快捷、安全地配送公司材料到各项目、各部门，做好货物移交、手续的确认、回执工作。 接到领导或库房人员的派车通知后，司机应及时前往库房了解货物的类别和数量。在装车时，司机必须仔细核对货物数量，并认真填写配送单据记录，以确保各环节的单据完整、清楚、准确、及时。库房人员应开具出库单，并在出库单上注明车牌号并签字。从装货到运输再到工地验收和签字确认，各个环节都必须保证单据的准确性。 司机负责公司所有的送货工作，必须按照送货单所列商品的名称、规格、数量和颜色逐一与各工地验收人员当面点清。如果货物在离开库房或工地后出现损坏、少数或丢失等情况，责任人应承担相应的责任。如果责任人是司机人员，公司将按其工资中按该批货物的成本价格扣除。 司机将货物送到各工地时，如果由于质量、规格、毁损或其他原因，工地拒收或要求退货，司机必须当场验收并在送货当天退回库房。在退回货品时，司机必须与库房完成交接手续。送货人员必须对送货的货品和退回的货品数量负责，不能找任何理由推卸责任。 为确保设备安全、优质、按时运输到工地现场，公司应认真贯彻质量方针，本着安全第一、用户至上的思想，合理组织、科学安排和精心操作。公司在人员、技术和设备等方面给予保障，确保各项工作到位。组织有关技术人员编制具体的运输方案，并对技术方案进行论证，以确保方案的可行性、科学性和可操作性。公司应对投入的车辆机件进行严格的检查和保养，以确保其完好的技术状况，随时可调遣使用。对作业中的每一个过程都应进行认真细致的检查、计划、安排，并做好记录。 为了保护设备在运输过程中的稳定性并提高工作效率和安全性，公司计划制作一些专用捆绑加固工具。在设备装车前，应在平板车货台上铺设橡胶板以增大摩擦力，并在板车上标注设备装车参照线。在装车时，各装车人员应佩戴手套。 1. 为了提高全员的安全意识，我们必须严格遵守安全生产法律法规和工作规范，认真执行安全生产操作规程，并落实各项安全生产工作制度。同时，我们也要组织开展安全生产活动和安全知识研究，以不断提升安全生产水平。 2. 对于道路运输驾驶人员，我们要求他们遵守“八不”原则，即不超载超限、不超速行车、不强行超车、不开带病车、不开情绪车、不开急躁车、不开冒险车、不酒后开车。同时，我们也要保证他们精力充沛，谨慎驾驶，并严格遵守道路交通规则和交通运输法规。 3. 我们要做好危险路段的记录，并积极采取应对措施。特别是在山区道路行车时，我们要做到“一慢、二看、三通过”。 4. 我们不运输法律、行政法规禁止运输的货物，并按照规定查验有关手续，符合要求的方可承运。同时，我们也要保证货物的安全运输，不仅要防止
--	--	---

		货物脱落和扬撒，还要避免擅自改装营运车辆。 5. 为保证车辆的安全性能，我们要保持车辆良好技术状况，并不擅自改装营运车辆。 6. 我们要反三违，不违反劳动纪律、不违章指挥、不违反操作规程。 7. 在发生事故时，我们要立即停车、保护现场、及时报警、抢救伤员和货物财产，并协助事故调查。 8. 为了防止安全生产事故隐患，我们要采取必要措施，防止货物脱落、扬撒等。同时，驾驶人员的连续驾驶时间不得超过 4 小时，以确保安全行车。 8.3 安全生产监督检查制度 1. 每月至少进行一次全面安全检查，重点检查安全生产责任制、规章制度的建立完善、安全隐患整改、应急预案、有关法律法规及会议精神的研究贯彻落实情况，并做好记录。 2. 出车前和停车后，我们要做好准备和检查工作，以确保行车安全。同时，发现隐患要及时修复后方可出车。 3. 装货时，我们要严查超载和擅自装载危险品。 4. 我们要不定期检查车辆的安全装置、灯光信号、证件，以确保车辆的安全性能。 5. 我们要检查驾驶员是否带病或疲劳开车，是否违反安全生产操作规程。 6. 我们要检查消防设施是否安全有效。 7. 为了建立安全生产奖惩制度，我们要依照制度进行奖惩。 8.4 消除安全生产事故隐患制度 1. 为了落实安全生产责任制，加强道路运输安全生产监督管理，遏制交通事故发生，我们要对交通主管部门检查发现的安全生产隐患整改事项，按时逐项予以整改、落实。 2. 每月至少开展一次全面安全检查，发现存在安全隐患立即通知整改，并立即抓好落实，及时消除。 3. 驾驶员要定期做健康体检及心理的职业适应性检查。 4. 每趟次出车前，要对车辆的安全性能进行全方位检查，发现问题及时排除，不消除隐患不得出车。 5. 装载货物时，须检查超载及危险品等情况，确认无误后方可出车。 6. 我们要不定期检查驾驶员及车辆是否符合安全管理规定。
3	备件(易耗品)供应方案	一、备件服务保障措施 1. 建立专业的备件管理团队 项目配备具有丰富经验和专业技能的备件管理人员，负责备件的采购、库存管理、领用和维护等工作。 定期对团队成员进行培训和考核，提高其专业水平和服务质量。 2. 引入先进的备件管理系统 项目采用信息化手段，建立备件管理系统，实现备件的入库、出库、库存查询、预警提醒等功能的自动化管理。 通过系统对备件数据进行实时监控和分析，提高备件管理的准确性和效率。 3. 建立完善的备件管理制度 项目应制定详细的备件管理制度和操作流程，明确各项工作的标准和要求。 定期对制度进行修订和完善，以适应企业发展的需要和市场的变化。

	4. 加强与供应商的沟通与协作 与供应商建立长期稳定的合作关系,共同制定备件采购计划和库存管理策略。 定期对供应商进行评估和考核,确保其提供优质的备件和服务。 二、备件服务保障方法 1. 建立专业的备件管理团队 配备具有丰富经验和专业技能的备件管理人员,负责备件的采购、库存管理、领用和维护等工作。 定期对团队成员进行培训和考核,提高其专业水平和服务质量。 2. 引入先进的备件管理系统 项目采用信息化手段,建立备件管理系统,实现备件的入库、出库、库存查询、预警提醒等功能的自动化管理。 通过系统对备件数据进行实时监控和分析,提高备件管理的准确性和效率。 3. 建立完善的备件管理制度 项目应制定详细的备件管理制度和操作流程,明确各项工作的标准和要求。 定期对制度进行修订和完善,以适应企业发展的需要和市场的变化。 4. 加强与供应商的沟通与协作 与供应商建立长期稳定的合作关系,共同制定备件采购计划和库存管理策略。 定期对供应商进行评估和考核,确保其提供优质的备件和服务。 三、服务保障方法 1. 备件更换 对由于硬件质量问题造成的硬件自然损坏,我公司将提供现场服务,免费维修更换损坏的硬件,0.5 小时内做出响应,1 小时内提供更高级别的技术支持,24 小时内不能解决问题则必须提供备用设备,使采购人能够正常使用。 2. 电话咨询 我公司为项目提供 7*24 小时技术援助电话,解答用户在系统使用中遇到的问题,及时提出解决问题的建议和操作方法。 3. 故障响应 运维相关的软硬件系统发生故障后,客户应该立即通知我公司运维团队,我们将在接到故障通知后,响应时间为立即响应。遇到重大技术问题,我公司将及时组织有关技术专家进行会诊,直到故障得到解决为止。 4. 配套软件升级 我公司运维团队根据原厂配套软件升级情况及时向用户通报并按要求进行运维升级。在质量保证期内,如果厂家对本项目购买的软件系统有了升级版本,我公司将及时通知客户,如果用户有相关要求,我公司向用户免费提供相同功能的软件升级和技术支持。 5. 定期巡检 对于设备不正常现象和故障,我公司将充分发挥和利用在以往项目中所积累的经验,采取科学严谨的分析方法和工作,作出准确分析和判断,为设备正常运行提供有力的保障。 维护期内,在运维系统的正常运行中,我们将根据合同要求定期地安排例行巡检,对用户的设备运行情况进行定期检查、优化,对潜在的故障点进行
--	--

		行预防，巡检报告提交客户项目负责人。 6. 远程技术支持 我公司将针对项目成立专门的客户服务中心，提供 24 小时热线电话支持、E-mail 支持和传真支持。接到客户对运维系统的任何咨询后，运维人员将搜集故障信息并组织技术人员对故障现象进行分析，为用户提供解决方案。 在条件允许的情况下，我公司工程师将通过根据用户提供的 VPN 接入到系统，进行相关系统检查、系统升级、故障隔离、分析及故障排除工作。
4	服务人员配备	1. 服务人员配备原则 专业性原则：在配备专业人员时，既要注重其专业性，也要考虑其实用性，确保人员具备必要的专业知识和实践技能。 合理性原则：根据服务领域和服务内容，合理安排人员数量和岗位职责，避免资源浪费和人力过剩。 可持续发展原则：在配备专业人员时，要考虑到人员的培训、成长和职业发展，促进服务团队的可持续发展。 灵活性原则：根据服务需求的变化，灵活调整人员配置，确保服务能够迅速响应市场变化。 公平公正原则：在人员配备过程中，要公平公正地对待每一位服务人员，确保人员的权益和利益不受损害。 2. 人员素质要求 工作经验：具有 3 年以上相关工作经验，熟悉行业法规和业务流程。 技能水平：具备良好的沟通、协调、分析和解决问题的能力，能够熟练运用办公软件和相关工具。 职业素养：具备良好的职业道德和服务意识，能够严格遵守公司规章制度，对待客户诚信、热情、耐心。 团队协作：具备良好的团队合作精神，能够与同事保持良好的沟通和协作关系，共同完成工作任务。 持续学习：具备较强的学习能力，能够不断学习新知识、新技能，提升自身综合素质。 3. 人员配备 我单位为本项目专门组件的人员包括： 项目负责人：1人； 设备安装工程师：3人； 运输人员：6人； 现场安装人员：15人； 售后服务人员：5人； 基于服务需求的服务人员配备比例规划：首先，根据行业的特性和需求，分析不同岗位的服务人员需求。对于设备工程师、项目经理岗位的行细致规划。要确保核心岗位人员配备充足，以保障服务质量。 根据业务规模和发展战略确定人员数量：结合公司的业务规模和发展战略，预测未来的服务需求，并据此确定人员数量。在预测过程中，要考虑到人员流失率、培训周期以及业务拓展带来的潜在增长等因素。 区域分布和服务层级考虑：在不同服务区域或服务层级之间，根据服务需求和服务量，合理规划人员配备比例和数量。对于大型连锁企业，总部、区域中心、门店等不同层级的人员配备比例应有明确的规划。 灵活调整与优化：在规划实施过程中，要根据市场变化、业务需求变化等

	因素进行灵活调整,定期评估人员配备情况,根据实际运行情况进行优化,确保人员配备始终符合业务发展需求。 培训与提升策略:在服务人员配备过程中,培训是非常重要的一环。除了数量的规划外,还需要对人员的专业技能和知识水平进行培训和提升。通过持续的培训机制,提升服务人员的专业能力和服务水平,以满足服务需求。 合理的人力资源配置与激励机制:结合企业实际情况,制定合理的薪酬体系、晋升机制等激励机制,激发服务人员的积极性和创造力。 确保人力资源的合理配置,避免人力资源的浪费和短缺现象的发生。 4.关键岗位与职责划分 为了确保专业服务的高效运作,我们应明确各关键岗位的职责划分,做到责任到人,以提升整体服务质量和效率。 项目经理:项目经理是项目的核心人物,负责全面规划、实施和监控项目进程。其职责包括但不限于: 技术负责人:技术负责人负责技术领域的决策和管理,保障技术服务的质量和安全性。其职责主要包括: 客户服务代表:客户服务代表是公司与客户之间的桥梁,负责解答客户疑问、处理客户投诉和提供售后服务。其职责涵盖: 质量管理人员:质量管理人员负责监督和评估服务质量,确保服务满足既定标准。其职责包括: 通过明确的岗位职责划分,我们可以确保每个关键岗位都有专人负责,从而实现专业服务的持续运作和持续改进。 4.1项目经理 项目经理岗位职责:负责整个项目的整体规划、部署、实施与控制,协调各方面资源确保项目顺利进行。与相关部门进行深度沟通,确保项目目标的达成。 人员要求:具备丰富的项目管理经验,熟悉项目管理流程和方法,具备良好的团队协作和沟通能力。具备相关专业背景(如工程、项目管理等)和相应资质认证。具有丰富的行业经验和人脉资源,能够快速响应和处理各种项目问题。 工作内容与任务:负责项目前期需求分析、计划制定和预算把控; 组织项目实施,监控项目进度,确保按期交付;进行风险管理,预防和解决项目过程中出现的问题;负责项目团队的组建和管理,确保团队成员的高效协作;协调内外部资源,保障项目的顺利进行。 人员配备计划:根据项目规模、复杂程度和工期要求,确定项目经理的数量和配置。对于大型或复杂的项目,可能会配备资深项目经理担任主项目经理,并辅以其他辅助项目经理共同管理。确保项目经理有足够的资源支持和人员配合,以保障项目的顺利进行。 培训和提升计划:定期为项目经理提供专业培训和机会,包括项目管理最新理念、方法和工具的学习与应用。鼓励项目经理参加行业交流活动和专业研讨会,拓宽视野和知识面。建立明确的晋升通道和激励机制,激发项目经理的工作热情和创造力。 考核与激励机制:建立科学的绩效考核体系,对项目经理的工作成果进行定期评估。根据评估结果,给予相应的奖励和惩罚。建立激励与约束机制相结合的机制,激发项目经理的责任感和使命感,推动项目的高质量完成。 4.2技术工程师
--	--

		技术支持工程师是专业服务团队中的关键成员，负责为客户提供技术解决方案和解决技术问题。他们具备深厚的技术知识和丰富的实战经验，能够迅速诊断问题并提供有效的解决方案。 在技术支持工程师的配备方面，我们注重团队成员的专业技能和综合素质。我们要求技术人员具备扎实的理论基础，熟悉各种设备操作系统和网络技术等。我们需要技术人员具备良好的沟通能力和客户服务意识，能够与客户建立良好的关系，并理解客户的需求。我们还要求技术人员具备快速学习和适应新技术的能力，以应对不断变化的技术环境。 为了确保技术支持工程师的高效运作，我们制定了完善的工作流程和考核机制。工作流程包括问题受理、问题分析、解决方案制定、实施解决方案和效果评估等环节。通过这一流程，我们可以确保每个问题都能得到及时、专业的解决。考核机制则从解决问题的速度、质量和客户满意度等方面对技术支持工程师进行评价，激励他们不断提升自己的能力。 技术支持工程师是专业服务人员的重要组成部分，他们的专业技能和优质服务直接影响到客户的满意度和企业的形象。我们在配备技术支持工程师时，始终坚持以技术为基础、以客户为中心的原则，努力打造一支高效、专业的技术支持团队。
5	应急措施	一、应急供货预案目标 1、保障生产连续性 确保在供货中断问题时，生产能够不间断或在最短时间内恢复，避免因原材料短缺而导致生产线停滞。 2、满足客户需求 尽量维持对客户的产品供应，降低客户流失的风险，保持良好的客户关系。 3、降低经济损失 通过有效的应急措施，减少因供货中断造成的生产停滞、订单违约等经济损失。 二、可能导致供货问题的因素分析 1、供应商方面 生产故障：供应商的生产设备突发故障，无法按时生产出货物。 原材料短缺：供应商自身的原材料供应出现问题，导致无法满足订单需求。 运输延误：供应商安排的运输车辆出现交通事故、交通拥堵等，致使货物不能按时送达。 供应商破产或经营不善：供应商突然破产倒闭，或者经营状况恶化，无法继续履行供货合同。 2、企业自身方面 采购计划不合理：采购部门制定的采购计划不准确，没有充分考虑到市场波动、生产需求变化等因素，导致货物储备不足。 与供应商沟通不畅：与供应商之间的信息传递不及时、不准确，导致双方对订单需求、交货时间等关键信息存在误解。 3、外部环境因素 自然灾害：如地震、洪水、台风等自然灾害破坏了供应商的生产设施或运输线路。 政策法规变化：政府出台新的环保政策、质量标准等，供应商需要时间来调整生产，从而影响供货。 市场需求突然变化：市场对产品的需求突然大幅增加或减少，导致原材料供应和生产节奏难以适应。

	三、应急供货预案措施 1、建立供应商备份机制 选择多家合格供应商 与至少两家以上的供应商建立合作关系，确保在一家供应商出现问题时，能够迅速切换到其他供应商供货。 定期评估供应商 对供应商的生产能力、质量控制、信誉等进行定期评估，及时发现潜在问题，对于表现不佳的供应商提前采取措施，如督促改进或寻找替代供应商。 2、优化采购计划与库存管理 精准制定采购计划 采购部门要密切关注市场动态、生产计划和库存情况，结合历史数据和市场趋势，制定科学合理的采购计划。考虑到一定的安全库存，以应对突发的需求增长或供货延迟。 分类管理库存 根据物资的重要性、采购周期、市场供应情况等对库存进行分类管理。对于关键物资，保持较高的安全库存水平；对于一般物资，按照经济批量进行采购和库存控制。 库存监控与预警 建立库存监控系统，实时监控库存数量和变动情况。设置库存预警指标，当库存低于预警值时，及时发出警报，提醒采购部门进行补货。 3、加强与供应商的沟通协调 建立定期沟通机制 与供应商建立每周或每月的定期沟通会议，及时交流订单需求、生产进度、质量状况等信息，确保双方对业务情况了如指掌。 实时信息共享 利用信息化系统，实现与供应商之间的订单信息、库存信息、物流信息等实时共享，便于双方及时调整生产和供货安排。 紧急沟通渠道 明确紧急情况下与供应商的沟通方式，如设立专门的紧急联系电话、邮箱等，确保在出现问题时能够迅速取得联系，及时解决问题。 4、制定应急运输方案 选择多种运输方式 除了常规的运输方式外，与多家运输公司合作，根据货物的紧急程度和运输距离等因素，灵活选择公路、铁路等运输方式。 建立应急运输队伍 对于一些重要且紧急的物资运输，企业可以组建自己的应急运输队伍，配备必要的运输车辆和司机，确保在特殊情况下能够迅速调配运输资源。 运输路线规划与备份 制定多条运输路线，并对每条路线进行风险评估。同时，了解不同路线的路况信息，提前做好应对交通拥堵、道路施工等突发情况的准备。当主运输路线出现问题时，能够迅速切换到备用路线。 5、应对自然灾害等外部突发因素 风险评估与预案制定 对可能影响供货的自然灾害等外部因素进行风险评估，针对不同的风险制定相应的应急预案。例如，对于地震多发地区，制定地震后的生产恢复和供货保障措施；对于洪水可能影响运输的地区，提前规划好备用运输路线。
--	---

	和物资存储地点。 保险购买 为企业的生产设施、库存物资、运输环节等购买相应的商业保险，如财产险、运输险等，以降低因自然灾害等不可抗力因素造成的损失。 与政府部门合作 加强与当地政府部门的沟通与合作，及时了解灾害预警信息和政府出台的相关政策措施。在灾害发生后，积极争取政府的支持和帮助，如协调运输资源、提供物资储备场所等。 6、针对政策法规变化的应对措施 政策跟踪与研究 安排专人关注与企业生产经营相关的政策法规变化，及时收集、整理相关信息，并进行深入研究，评估对供货环节的影响。 提前调整生产与采购策略 根据政策法规变化的要求，提前调整企业的生产工艺、产品标准等，确保产品符合新的规定。同时，与供应商协商调整采购计划，确保原材料的供应能够满足新的生产需求。 与行业协会合作 加入相关的行业协会，与同行企业共同关注政策法规变化动态，通过行业协会与政府部门进行沟通和协调，反映企业的诉求，争取更有利的政策环境。 7、应对市场需求突然变化 市场需求监测与分析 加强市场需求监测，通过市场调研、销售数据分析、客户反馈等多种方式，及时掌握市场需求的变化趋势。建立市场需求预测模型，提高对市场需求突然变化的预警能力。 生产调整与资源调配 当市场需求突然大幅增加时，企业要迅速评估自身的生产能力，合理调配人力、物力、财力等资源，增加生产班次、延长生产时间、优化生产流程等，以提高生产效率，满足市场需求。当市场需求突然减少时，及时调整生产计划，减少原材料采购，避免库存积压。 产品多元化与市场拓展 通过产品多元化策略，开发新的产品或服务，以分散市场风险。同时，积极拓展新的市场渠道，寻找新的客户群体，降低对单一市场的依赖程度，提高企业应对市场需求变化的能力。 四、应急供货预案的实施流程 1、问题发现与报告 设立问题监测岗位 在采购部门、仓库管理部门、生产部门等关键环节设立问题监测岗位，负责实时关注供货情况和生产进度。 问题及时报告 一旦发现供货出现问题或可能影响供货的潜在风险，问题监测人员要立即向应急指挥中心报告，报告内容包括问题的性质、严重程度、可能影响的范围等。 2、应急指挥中心启动 组成应急指挥团队 应急指挥中心由企业的高层管理人员担任总指挥，采购、生产、物流、质
--	--

	量等相关部门负责人为成员。 召开紧急会议 应急指挥中心在接到报告后,立即召开紧急会议,对问题进行评估和分析,确定应急响应级别,制定应急处置方案。 3、应急处置措施执行 按照预案采取行动 根据应急指挥中心制定的应急处置方案,各相关部门迅速行动起来,执行相应的应急措施。如采购部门联系备用供应商、安排紧急运输;生产部门调整生产计划、协调内部资源;物流部门组织运输车辆、规划运输路线等。 实时沟通与协调 在应急处置过程中,各部门之间要保持实时沟通与协调,及时汇报工作进展和遇到的问题,应急指挥中心根据实际情况进行调整和指挥,确保应急措施的有效执行。 4、效果评估与总结 应急处置效果评估 在应急处置结束后,对应急处置措施的效果进行评估。评估指标包括生产是否恢复正常、客户需求是否得到满足、经济损失是否得到控制等。 总结经验教训 组织相关人员对整个应急处置过程进行总结,分析存在的问题和不足之处,总结成功的经验和做法。针对发现的问题,提出改进措施,对应急供货预案进行修订和完善,提高预案的科学性和实用性。 五、应急供货预案的培训与演练 1、培训计划制定 确定培训对象 包括采购人员、生产人员、物流人员、仓库管理人员以及应急指挥中心成员等所有与供货环节相关的人员。 制定培训内容 培训内容涵盖应急供货预案的目标、可能导致供货问题的因素、应急处置措施、实施流程等方面。同时,结合实际案例进行讲解,提高培训的针对性和实用性。 安排培训时间 定期组织培训,确保相关人员能够及时了解和掌握应急供货预案的内容。培训时间可以安排在工作间隙或专门的培训时段,保证不影响正常工作。 2、培训方式选择 集中授课 通过集中授课的方式,由应急指挥中心成员或专业的培训人员向全体培训对象系统讲解应急供货预案的相关知识。 现场演示 在仓库、生产车间、物流配送中心等实际工作场所进行现场演示,让培训对象直观地了解应急处置措施的操作流程和要点。 案例分析 选取典型的供货应急案例进行分析讨论,引导培训对象思考如何应对类似情况,提高他们的应急处理能力和问题解决能力。 3、演练方案制定与实施 制定演练计划 定期组织应急供货预案演练,演练计划包括演练的时间、地点、内容、参
--	--

		与人员、模拟场景等。演练场景要尽可能贴近实际情况，设置多种复杂的供货问题场景，检验应急供货预案的有效性和各部门之间的协同配合能力。 演练实施 按照演练计划组织实施演练，各部门按照应急供货预案的要求进行应急处置操作。演练过程中，要模拟真实的应急环境，包括信息传递、决策制定、措施执行等环节，确保演练的真实性和严肃性。 演练评估与总结 演练结束后，对应急供货预案演练进行评估。评估内容包括演练目标的达成情况、各部门之间的协同配合情况、应急处置措施的执行效果等。针对演练中发现的问题，及时进行总结和改正，进一步完善应急供货预案。 六、应急供货预案的资源保障 1、人力资源保障 明确人员职责 在应急供货预案中明确各部门和人员在应急处置过程中的职责，确保在紧急情况下能够迅速找到责任人，各司其职，高效开展工作。 人员培训与储备 加强对相关人员的培训，提高他们的应急处理能力。同时，建立应急人员储备库，选拔一些具有丰富经验和较强应急能力的人员作为储备力量，在应急情况下能够随时补充到应急队伍中。 2、物资资源保障 建立应急物资储备 储备一定数量的常用原材料、零部件、包装材料等物资，以应对紧急情况下的供货需求。应急物资储备库要定期进行盘点和更新，确保物资的质量和数量符合要求。 应急运输工具准备 配备一定数量的应急运输车辆，并确保车辆处于良好的运行状态。同时，与运输公司签订应急运输协议，在需要时能够迅速调配外部运输资源。 3、资金资源保障 设立应急资金专项 设立应急供货预案专项资金，用于应急处置过程中的采购、运输、设备维修、人员加班等费用支出。应急资金要专款专用，确保在紧急情况下有足够的资金支持应急工作的开展。 资金预算与管理 制定应急资金预算计划，合理安排资金额度。同时，加强对应急资金的管理和监督，确保资金使用的合理性和透明度。
6	现场服务方案	1) 合同签订以后，我公司将对设备方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括： 1、安装调试手册； 2、安装调试进度安排； 3、安装方式； 4、调试方法； 5、调试工具的准备； 6、安装调试环境的准备； 7、对影响项目实施的关键工序、关键设备进行分析，提出相应的解决措施；

	8、技术参数手册、培训手册和安装手册； 9、制定项目建设质量管理方案和措施； 2)、安装现场环境调查及现场勘察 为确保到达现场后能够尽快开展工作，保证项目顺利进行，我公司将在中标后对用户单位设备安装环境进行调查。同时，我们还将提前向用户单位提交各种主要设备的具体环境要求，在用户单位的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。 3)、现场安装调试 设备到达安装现场后，由我公司技术人员和用户共同清点完毕后，工程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，他们负责现场设备、辅助设备的安装和调试，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。 4)、到货验收 在合同设备到达用户指定的地点后，用户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。 5)、安装调试承诺： 1、我公司承诺：供货安装期为签订合同起 60 日历天，保证严格按照采购方的交货时间和产品质量要求，及时送达客户指定地点，运输及安装过程中所有费用由我公司承担。 2、我公司中标后，将派出有经验的工程技术人员到用户现场进行调研，根据用户要求和实验室实际情况制定安装方案，设备送达当地后按用户确定的方案进行安装调试，直到设备正常使用运行、验收。 3、保证我公司的工程质量符合国家标准、行业标准和用户要求。 4、保证我公司提供产品均为行业正品，质量优良，无假冒伪劣，不以次充好。 5、我公司负责所有设备安装、调试（包括与计算机连接调试），以及所有所需配套设施（如全部设备安全控电箱与保护开关等）的供应、安装、调试（包括所有费用）。 6、在完成安装、调试、检测后，可向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）确保数据准确。 7、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备，响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。 8、质量要求：合格 6)、安装调试施工组织设计 1.1 组建工程项目经理部 根据设备安装的特点，公司将选派一批专业的、有丰富工程管理经验的人员组成项目经理部。项目经理部组建后，在建设单位、监理单位、建筑总
--	--

	承包单位的支持和配合下,对施工项目实行全过程的管理,对工期、质量、安全文明生产实施组织协调、控制和决策,确保完成本项目工程,达到公司要求的管理目标。 1.2 施工前准备 1)、技术准备 A. 熟悉设备随机技术文件、安装环境、设备硬件、等资料,并与实际对照确认。如有异议应及时与公司安装部和建设单位联系。 B. 由公司安装部门组织专业技术人员按工程项目情况编制项目施工组织设计方案,由质量安全工程师审核。 C. 技术交底:开工前项目部技术负责人将本工程项目施工组织设计方案及时向安装班组交底,使其熟悉操作工艺的各项要求(工期要求、质量要求、安装过程中应注意的问题)。 D. 安全环保交底:结合工程特点和要求,项目部安全员以书面形式向安装班组交底各项工序应遵守的安全操作规程及现场的环保制度。 2)、材料准备 A. 开箱清点:由开箱验收组织者(公司委派)、建设单位(或委托监理单位)人员、项目经理(或委托人)三方共同确认的方式开箱清点,将现场设备实物与装箱清单逐一核对。如有破损,错缺件,丢失件等情况,应填写在开箱记录清单上,由相关责任方承担赔偿责任。 B. 施工工具:根据工程项目需要准备:电工工具、电动工具等。 C. 辅助材料:电笔、膨胀螺栓、配件等辅助材料。 3)、作业条件准备 B. 安全用品准备:准备好必需的劳动防护用品和安全用品,如:、安全标志、防护手套、医药箱、安全护栏等。 C. 供电:施工单位自行解决电源,电线线径应符合设计要求。若施工用电照明用电采用临时电源,则该电源设施必须符合《施工现场临时用电安全技术规范》的标准。 4)、工程施工许可: 施工环境应达到电子器件设备安装要求,施工现场应经建设方同意后开始安装施工。 2、施工技术方案 1)、工程简述 工程名称:河南省花生优势特色产业集群延津县 2024 年续建项目 1 包 施工单位:河南德洲建设工程有限公司 2)、工程内容 (详见:投标报价明细表)。地点延津县境内。调试的质量直接牵涉到整机的性能和各项指标。因此施工技术必须充分。 A、随机文件的有关图纸、说明书应齐全,调试人员必须掌握设备调试大纲的内容,熟悉该设备的性能特点和测试仪器的使用方法。为此,公司指派富有实践经验的调试工程师负责该项目工程的调试; B、对所有设备包括导轨等须清洁、除尘、; C、检查电路接线正确,核对无误,连接可靠,编号齐全准确; D、测试电子设备及线路的绝缘电阻达到要求; E、所有电子设备的金属外壳均可靠接地; F、确保设备各硬件设备正常工作,对所有硬件设备应进行不少于 24 小时监测;
--	--

	设备安装严格执行全操作规程及建筑施工安全检查标准。 建立安全、消防组织体系，制定安全保卫制度，现场设专职消防、安全、保卫人员，对各关键岗位建立台帐，实行动态管理。实行施工生产责任制，分级管理，落实到人。本工程属高空作业，为确保安全特制如下措施 ▲ 遵照国际管理体系认证标准 ISO9001 质量管理体系 ISO14001 环境管理体系 OHSAS18001 职业健康安全管理体系 1) 施工安全管理目标 对项目工程安全管理实行标准化管理，争创“安全施工标准化工地”，对每一项目制订管理目标。 项目工程将贯彻“安全第一，预防为主”的思想，坚持“管生产必须管安全”的原则，依据政策和全球《工地安全手册》(WWJSSS)等要求，加强安全管理，以实现以上的施工安全管理目标。 1.1 安全生产质量保证体系 安全生产质量由项目经理总负责，项目副经理负责分管安全措施的制订和落实、安全用品的到位，技术负责人分管技术质量，安全员负责检查各项安全制度的执行情况，安全用品的使用情况，检验员负责检查安全质量，安装班组长负责本班组的施工、工作进度和安装质量，并督促检查安装人员按安全操作规程工作。 2.2 安全质量管理措施 1)、施工人员持证上岗及安全培训 凡安装施工人员必须持有政府部门相应的安装资格证 2)、进场的安全教育 对所有进场的工人由项目部组织，安全员负责的安全教育，重点是安全思想教育、安全生产制度、安全技术教育。 3)、做好劳动防护 正确使用防护工具，在使用前对劳防用品进行检查，如防护手套是否有缺损、有否过检测期和破损 4)、施工技术及安全技术交底 项目技术负责人负责向班组长(必要时含操作者)进行该项目工程的施工技术及安全技术进行交底，特别是根据项目的特点要有针对性的措施，交底工作须履行签字手续，班组长根据交底内容组织操作者进行学习落实。 5)、检查制度 实行由项目部领导安全值班制度，并定期抽查多项安全制度的执行情况。日常的安全检查工作由安全员检查，检查记录必须保存。主要记录有《质量安全检查表》、《安装工地 5S 检查评估表》、等。 6)、安全工地实行 5S 管理 为搞好文明生产，使安装工地有序、整洁、确保安装质量和安全生产措施的实施。安装工地全部实行 5S 管理。安全重点通告牌要有安全标志、安全工作保证书、就近医院路线、急救电话、领导电话号码、安全通道等，并配备医药箱。 7)、用电安全 设备安装的临时用电设备少量的电动工具容量小(小于 50KW)，我们将按照《施工现场临时用电安全技术规范》要求，采用 TN—S 供电系统、三级配电结构、两级漏电保护的方法，并规定漏电保护器的动作电流为$\leq 10\text{mA}$。
--	---

		用电设备的金属外壳必须接地,在设置临时用电线路和装置时必须计算用电容量、线路电压降、电流量和考虑导线的机械强度诸因素,做到安全用电。 8)、做好防火工作 对施工人员进行防火教育,贯彻 XIZI OTIS 的《消防安全管理制度》。 2.4 相关记录 1)、《安装工地勘察表》 2)、《安装工地备忘录》 3)、《安全技术环保交底表》 4)、《质量安全检查表》 5)、《安装工地 5S 检查评估表》
7	调换货方案	为了提升顾客满意度,增强企业竞争力,本方案旨在建立一套完善的调换货服务系统,确保顾客在购买过程中遇到问题时能够得到及时、有效的解决方案。以下为本调换货服务方案的详细内容。 一、服务目标 1. 提高顾客满意度,降低顾客投诉率。 2. 优化库存管理,减少库存积压。 3. 提升企业形象,增强品牌忠诚度。 4. 增加客户粘性,提高复购率。 二、服务原则 1. 公平公正:对顾客提出的调换货需求,做到公平公正处理,不偏袒任何一方。 2. 及时高效:确保调换货服务流程简洁明了,处理速度迅速。 3. 专业规范:调换货服务人员需具备相关专业知识和技能,确保服务规范。 4. 负责到底:对调换货过程中的任何问题,都要负责到底,直至顾客满意。 三、服务流程 1. 顾客投诉 顾客在购买商品后,如发现商品存在质量问题或与描述不符,可向商家提出投诉。 2. 商家核实 商家接到顾客投诉后,应及时核实情况。核实内容包括: (1) 商品是否符合国家相关标准; (2) 商品是否存在质量问题; (3) 商品是否与描述相符。 3. 调换货申请 核实无误后,商家应向顾客出具调换货申请单,顾客需填写相关信息,包括: (1) 姓名、联系方式; (2) 订单号; (3) 商品名称、数量; (4) 问题描述。 4. 物流配送 商家根据顾客提供的地址信息,将调换货商品配送到顾客手中。 5. 售后服务 顾客收到调换货商品后,如仍有问题,可再次联系商家,商家将提供售后服务。

		四、服务细则 1. 商品质量问题 (1) 商品存在质量问题，如瑕疵、破损、功能故障等，商家应无条件为顾客更换同款商品或退货。 (2) 商品质量问题经专业机构鉴定，商家应承担相应责任。 2. 商品与描述不符 (1) 商品与描述不符，如材质、颜色、尺寸等，商家应为顾客更换同款商品或退货。 (2) 商品与描述不符，但经协商，顾客同意继续使用，商家可给予适当补偿。 3. 退换货时限 (1) 退换货时限为商品签收之日起 7 日内。 (2) 退换货时限自商品签收之日起计算，如遇法定节假日，顺延至下一个工作日。 4. 退换货费用 (1) 退换货产生的物流费用由商家承担。 (2) 如因顾客原因导致退换货，物流费用由顾客承担。 五、服务保障 1. 人员培训 定期对退换货服务人员进行知识和技能培训，确保其具备良好的服务意识和处理能力。 2. 系统优化 不断优化退换货服务系统，提高服务效率不断优化退换货服务系统，提高服务效率和顾客满意度。 3. 顾客反馈 建立顾客反馈机制，及时了解顾客需求，不断提升服务质量。
8	突发事件的响应方案	1. 应急预案制定 为了确保在供应中断或紧急情况下能够迅速有效地响应，我们已制定了一套全面的应急预案。该预案涵盖了可能影响供应商按时交货的各种风险，包括但不限于生产问题、物流延误、自然灾害等。我们将密切关注市场动态和行业趋势，定期更新和完善应急预案，以确保其始终与我们的运营需求保持一致。 在应急预案中，我们明确了应急响应流程、沟通机制、资源配置、供应商联络等方面。一旦发生供应紧急情况，我们将立即启动应急预案，协调内部各部门和外部合作伙伴，共同应对挑战，最大限度地减少损失。 我们还与多个供应商建立了长期稳定的合作关系，以确保在面临供应中断时能够迅速切换到其他可靠的供应商，保障生产的连续性。 我们将定期对供应商进行评估和审计，确保他们符合我们的质量和安全要求，从而降低供应链风险。 1.1 应急响应流程 确认问题：一旦发现问题，我们的工作人员将迅速核实问题的性质和严重程度，并向上级领导汇报。 启动应急响应：根据问题的严重程度，我们的领导层将决定是否需要启动应急响应机制。我们将立即组织相关人员进行应急处理。 制定应急方案：针对不同的紧急情况，我们将制定相应的应急方案，包括

	但不限于调整生产计划、优化供应链管理、寻找替代供应商等措施。 资源调配：根据应急方案，我们将调动内部资源，如人力、物力、财力等，以确保应急工作的顺利进行。 实施应急措施：在得到授权后，我们的工作人员将按照应急方案的要求，迅速采取措施解决问题。 跟进与反馈：在应急响应过程中，我们将密切关注问题的解决进展，并及时向相关方报告情况。我们将对应急过程进行总结和反思，以便不断完善应急预案和提高应对能力。 1.2 应急组织架构及职责分工 在紧急情况下，我们将建立一个高效有序的应急组织架构，确保迅速响应并处理突发状况。应急组织架构由以下主要部门组成：应急指挥中心、采购部门、生产部门、物流部门、质量监控部门等。各部门协同工作，共同应对紧急情况。 应急指挥中心：负责协调整个应急工作，及时收集和传达紧急信息，对突发事件进行快速响应和处理决策。 采购部门：负责紧急情况下原材料的采购工作，与供应商紧密沟通，确保货源充足稳定。在供应链出现问题时，迅速启动应急预案，调整采购策略。 生产部门：负责协调生产线的运转，确保生产过程中的安全和效率。在紧急情况下，负责生产线的紧急调整，满足应急需求。 物流部门：负责物资的运输和配送工作，确保货物按时到达。在运输过程中遇到问题，及时调整物流方案，保障物资供应。 质量监控部门：负责供货产品质量进行严格监控，确保产品质量符合标准。在紧急情况下，负责质量检测与追溯工作，确保产品质量安全。 各部门之间要保持紧密沟通，确保信息的及时传递和共享。在遇到紧急情况时，各部门应严格按照应急预案的要求迅速行动，确保供货的稳定性和安全性。公司还将根据实际情况对组织架构和职责分工进行调整和优化，以提高应对突发事件的能力。 1.3 应急资源准备 建立应急响应小组：我们将组建一个专门负责应急响应的小组，由公司内部具有丰富经验和专业知识的员工组成。该小组将负责制定应急预案、协调资源以及与相关部门沟通协调。 制定应急预案：我们将根据可能发生的紧急情况，制定详细的应急预案。预案将包括应对措施、责任分工、资源调配等内容，以确保在发生紧急情况时能够迅速启动应急响应程序。 库存物资管理：我们将对关键物资进行库存管理，确保在紧急情况下有足够的物资供应。我们将定期检查库存物资的有效期，及时补充或更换过期物资。 培训与演练：我们将定期组织应急资源准备方面的培训与演练活动，提高员工的应急意识和应对能力。通过培训与演练，确保员工在实际紧急情况下能够迅速、准确地执行应急预案。 信息共享：我们将建立一个应急信息共享平台，实时更新应急资源准备的相关信息。当发生紧急情况时，各部门可以通过该平台了解相关信息，迅速采取行动。 合作伙伴关系：我们将与相关政府部门、行业协会等建立良好的合作关系，确保在紧急情况下能够得到及时的支持与协助。 2. 供货中断应对措施
--	--

		在供应链运营过程中，任何突发事件都可能导致供货中断，我们深知这种情况对客户和企业可能产生的重大影响。我们制定了一系列的供货中断应对措施以确保供应稳定和满意度的持续维护。具体策略如下： 立即启动应急响应机制：一旦确认供货中断情况发生，我们将立即启动应急响应机制，迅速组织专业团队进行紧急处理。确保及时响应并控制事态发展，防止供应链断裂的风险扩散。 详细评估与记录分析：我们的管理团队会尽快完成事态的全面评估工作，详细记录并整理相关原因，例如天气原因、物流运输障碍等可能导致供应链中断的各种因素。根据分析情况制定详细的应对方案和时间表。 多元化采购渠道与备选供应商策略：为了降低供货中断的风险，我们建立了多元化的采购渠道和备选供应商策略。一旦主供应商出现供货问题，我们可以迅速转向备选供应商以确保供货的稳定性和及时性。 加强沟通协调与信息共享：我们将与供应商、物流合作伙伴等紧密合作，保持信息沟通渠道的畅通无阻。定期召开会议分享相关信息和应对策略，共同应对供货中断挑战。确保所有参与者都能了解当前状况并共同协作解决问题。 库存管理与优化：我们将加强库存管理和优化工作，确保关键原材料和零部件的库存水平能够满足应急需求。通过先进的库存管理系统进行实时监控和预测，以便及时应对潜在的供货中断风险。 持续改进与经验总结：每次供货中断事件后，我们将进行全面的经验总结和反思，深入分析问题根源和改进的空间。同时不断优化应急预案，提升供应链应对突发事件的灵活性和响应性。我们承诺将不断提升自身的应对能力，以确保为客户提供更稳定、可靠的供应链服务。
9	质保期内及质保期外维护保养收费承诺	1、质保期内服务承诺： ①工程完工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。 ②工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用中接到甲方人员通知 24 小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。 ③项目部要制定回访计划，在保修期内从建筑成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《质量保修书》和《工程质量维修通知书》。 ④牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。 2、质保期外服务承诺： ①工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 24 小时内组织维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。 ②保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；如出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。 ③工程保修期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。 ④在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 24 小时内派维修

		服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。 ⑤当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将工程管理部门发放的工程维修记录返回工程部门。 3、质量承诺： 若我公司中标，我公司将对所投的所有设备进行质保承诺，具体承诺内容如下： (1) 本项目所有属我方提供的设备（包含软硬件），提供供货及验收合格后2年质保期，有特殊要求的按特殊要求规定，软件终身免费升级。 (2) 在系统设备保修期内，因产品的制造质量问题而不能正常使用时，我方提供三包（保修、包退、包换）服务。 (3) 在保修期内出现任何由设备和软件的缺陷造成的故障，我公司给予下列响应承诺： 对所有设备及软件系统，当用户提出要求后，我们以最快速度赶赴现场。对于硬件故障，在工程师的确认下，及时向原厂商提出更换请求，并立即提供替换设备，不收取额外费用，如我方检修人员不能排除故障，我方负责由生产厂家派技术人员到现场解决问题，其所有费用由我方负责。 (4) 由于设备维修和更换有一定时间周期，为了不影响用户的系统的运行和业务的正常开展，切实保障用户的利益，我公司将为用户提供临时替代设备而不影响用户的使用。 4、服务网络 我公司在郑州设有地区服务总部。在新乡、安阳、濮阳等豫北地区均设立了服务点，并且配备有专业的技术人员。对突发软件及硬件设备的故障，能够做到在接到客户报修电话后以最短的时间内解决故障，保障用户的正常使用。 5、响应方式及时间 1) 服务响应时间 本公司的服务响应时间为：接业主或管理单位通知后2小时内到达现场进行服务，一般性故障在1小时内解决，复杂性问题在2小时内解决。维保点检修人员不能排除故障时，我公司应负责在2小时内派技术人员到现场解决故障问题，其费用由我公司负责。 (2) 应急维修时间安排 电话排除故障我公司提供7*24小时。（2小时内完成故障诊断分析） 软件通过电子邮件和远程监控维护。 上门服务：用户通知本公司客户服务部后，客户服务部确认服务项目及故障表面原因后负责在30分钟内电话协助服务，如电话里不能解决的，将在2小时内上门服务。
10	维修、维护服务体系、技术支持	一、售后保障体系、售后承诺 “用户第一，服务至上”是河南德洲建设工程有限公司始终坚持的经营宗旨，以优惠的价格为用户提供优质产品，优良服务是河南德洲建设工程有限公司一贯奉行的经营方针；“及时、周到、热情、高效”是河南德洲建设工程有限公司永远遵循的服务理念。 为了规范售后服务流程，以及不断提高公司的服务水平和意识，特制定本体系。 1.1 售后服务宗旨 我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用

	户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是我们的服务原则。 我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到我公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。 1.2 售后服务方式 客户服务部提供 7*24 小时服务，通过在多年积累的服务经验，根据服务行业实际情况特制定如下四种主要服务方式。 1.2.1 电话支持服务 用户可以拨打我们的咨询电话，询问我公司产品的操作方法。我们的电话接听人员都经过了正规的礼仪培训和严格的技术考核，完全可以解答和指导用户出现问题。 咨询电话：15037313181 我们对电话咨询服务人员的要求是： 向用户提供 8：00—18：00 的咨询服务，满足用户的要求； 问清用户问题，详细解答； 口齿伶俐，吐字清晰，语言谦让、礼貌； 具有良好的沟通能力和表达能力； 熟练掌握公司产品操作方法； 熟练应用计算机及办公软件的操作； 禁止对用户提出的问题置之不理，更不能推诿用户； 对于不属于本产品的技术问题，应礼貌致歉说明； 遇到当时无法解决的技术问题，记录联系人、电话，于 24 小时内回复用户； 电话接听人定制各项记录必须真实、完整； 禁止与用户发生争执，耐心讲解各种问题； 固定工作岗位，不得擅自离岗； 细心听取用户提出的问题，不得中途打断； 如果遇到无法通过电话解决的技术问题，应当填写“技术工程师外出服务登记表”，并及时安排现场服务。 1.2.2 返厂维护和维修 用户在使用我公司提供的产品过程中，遇到问题将产品返回我公司时，我们将安排专门的售后维修服务人员，在收到您送修产品的当天进行测试并在 24 小时内予以回复。 我们对售后维修服务人员的要求是： 详细了解产品故障原因，在故障原因不清晰时，及时与客户进行电话沟通； 快速准确的检测产品故障，根据故障原因，及时准确的做出维修时限； 查出故障原因，在公司配件库中，有此款产品配件时，必须 24 小时内做好维修，及时返回客户。 查出故障原因，在公司配件库中无此款产品配件时，应及时协调调取配件，24 小时内告知客户维修时限。 如特殊产品需返回厂家维修时，应及时上报相关领导，并确认具体维修时限，同时告知客户，请其谅解。 客户对维修时限不满意时，维修售后服务人员不得与客户发生争执，虚心听取客户意见，及时上报领导，快速解决。 1.2.3 现场维护和维修
--	--

	用户在使用我公司产品过程中,遇到无法通过电话咨询解决且产品不方便拆装时,我们将服务人员到用户所在处进行现场指导和服务。 服务的标准如下: 技术人员收到“技术工程师外出服务登记表”后,应当及时与用户取得联系,并在2个小时之内到达现场进行维修调试。 技术人员在现场服务之前,应准备好综合调试所需的工具; 技术人员应当按时到达用户现场(不可抗力除外); 技术人员应当核实电话里记录的问题,根据实际情况进行调试; 技术人员无法解决的问题,应当记录详细的故障现象,或将设备拿回公司,研究问题的解决方法,妥善处理后再次前去进行调试和维修; 技术人员应当协助用户填写现场服务记录; 技术人员解决问题完毕后,应当立即返回或继续工作,不得无故在用户处逗留; 技术人员应当认真耐心的为用户进行维修调试,不得与用户发生争执。 1.3 备用件 针对常用的易损易耗品,我公司建有配套仓库,以解决在设备正常运行中出现的各种问题,在收到客户反馈后会及时调试,选择合适的部分需更换部件,以确保处理系统在短时间内能恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务,免去用户的后顾之忧。 1.4 技术服务与培训 为了运行好各种设备,管理好各种运营工作,保障设备正常稳定地发挥作用,除了要制定一系列规章制度外,还必须对员工进行技术培训,提高相应操作技能及理论水平,使其必须熟练掌握公司产品的功能及性能,达到独立快速准确的完成工作。 1.5 保修期以外备品备件支持 为用户考虑,我公司承诺在厂家保修期满后,仍提供免费保修。对于超过保修期的产品,只收材料费,免收服务费。我公司为所售设备提供终身维修、维护。 对保修期外的产品,我公司将最大限度的尊重用户的使用利益,并为用户提供免费升级服务,不收服务费,仅收配件升级成本费。 二、售后服务 我公司在收到采购人第一个报修电话后立刻响应,应在2小时内回复初步故障处理情况,普通故障处理时限为8小时,紧急重大故障处理时限为4小时。维修更换有缺陷的货物或部件,若现场不能解决,应最多不超过7日内将货物修好。在维修过程中我公司将提供一台同种工作效果的货物作为备用机,保证采购人不耽误正常工作。 若我公司在收到通知后7日内没有弥补缺陷,采购人可采取必要的补救措施,风险和费用将由我公司承担。 三、安装调试 (1) 负责人必须由资格的设备工程师或助理工程师担任,参与调试的人员须是经过培训的专业技术人员。 (2) 一切安装就绪后,对系统进行检验与复查。调试人员按规范、设计要求进行外观检查和相关设备的规格、型号、备品、备件等的检查。 (3) 根据客户需求严格按照产品规定的质量要求和安装调试程序,指导或组织人员进行设备的安装调试工作,解决安装调试中出现的技术问题。
--	---

	监督检查安装调试质量，确保设备启动成功，达到规定的技术要求。 (4) 设备安装调试成功之后，对安装调试的工程质量进行总结评比，听取用户的意见和建议，以满足顾客未来的需要。 (5) 以上所有设备安装调试全部免费。 五、免费培训 我公司将根据本次投标项目产品，对采购人进行免费人员培训、技术支持，所有软件终身免费升级。
--	--

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人名称：河南德洲建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：万慧娟（电子签章）

日期：2025 年 08 月 19 日

第三部分 技术标文件

一、开标一览表

标题	内容
投标单位名称:	河南德洲建设工程有限公司
项目名称:	河南省花生优势特色产业群延津县 2024 年续建项目
分包编号:	延津招标采购-2025-12-1
报价金额(小写):	989500.00
报价金额(大写):	玖拾捌万玖仟伍佰元整
交货及完工期:	合同签订, 采购人供货通知后 60 日历天内完成供货、安装调试

投标人名称: 河南德洲建设工程有限公司 (电子签章)

法定代表人: 万慧娟 (电子签章)

日期: 2025 年 08 月 19 日

填写说明:

- 1、开标一览表中的“投标总价”应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容, 包括货物(服务)价格培训、运费、验收、安装、调试、维护、税金等相关所有费用;
- 2、完成期限指合同履行期限。

五、中小企业声明函（货物）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定本公司参加延津县农业农村局(单位名称)的河南省花生优势特色产业集聚延津县 2024 年续建项目(项目名称)采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 多用途货车1，属于工业行业；制造商为江西吉利新能源商用车有限公司（企业名称），从业人员875人，营业收入为35620.15428万元，资产总额为48713.54876万元，属于中型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

2. 多用途货车2，属于工业行业；制造商为江西吉利新能源商用车有限公司（企业名称），从业人员875人，营业收入为35620.15428万元，资产总额为48713.54876万元，属于中型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

3. 数字显示器，属于工业行业；制造商为深圳市亿美奥科技有限公司（企业名称），从业人员210人，营业收入为1568.2416万元，资产总额为3548.4521万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

4. 平板一体机，属于工业行业；制造商为广州纳美电子科技有限公司（企业名称），从业人员185人，营业收入为890.1208万元，资产总额为954.7511万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

5. 全自动封口机，属于工业行业；制造商为安溪钰鑫机械设备有限公司（企业名称），从业人员75人，营业收入为458.6204万元，资产总额为751.3651万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

6. 灌溉设备，属于工业行业；制造商为河南省田雨灌溉设备有限公司（企业名称），从业人员82人，营业收入为548.6581万元，资产总额为635.8743万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

7. 农业无人机，属于工业行业；制造商为深圳市太福创新科技有限公司（企业名称），从业人员982人，营业收入为85844.4093万元，资产总额为108471.6584万元，属于中型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

8. 清淤机，属于工业行业；制造商为获嘉县中兴机械有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为387.6234万元，资产总额为524.2194万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

9. 输送机(斜坡上料机)，属于工业行业；制造商为获嘉县中兴机械有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为387.6234万元，资产总额为524.2194万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

10. 套尾机，属于工业行业；制造商为获嘉县中兴机械有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为387.6234万元，资产总额为524.2194万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

11. 比重复式清淤机，属于工业行业；制造商为获嘉县中兴机械有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为387.6234万元，资产总额为524.2194万元，属于小型企业(中型企业、小型企业、微型企业)；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：河南德洲建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：万慧娟（电子签章）

日期：2025年08月19日