

开标一览表

项目编号：JZFCG-G2021021-2号

项目名称：许昌市城乡一体化示范区忠武街道办事处筹备处崔庄社区村集体经济扶持项目  
单位：元（人民币）

| 标段   | 项目名称                               | 投标报价                       | 履约时间          | 备注     |
|------|------------------------------------|----------------------------|---------------|--------|
| 第一标段 | 许昌市城乡一体化示范区忠武街道办事处筹备处崔庄社区村集体经济扶持项目 | 大写：肆拾捌万伍仟元<br>小写：485000.00 | 自合同签订之日起3日历天内 | 含税、含运费 |
| ...  |                                    |                            |               |        |

投标人名称：徐州徐工挖掘机械有限公司（公章）：

日期： 2021年 07 月 08 日



公共资源交易平台投标专用  
3554511BF7B998

## 4.3技术方案

### 徐工挖机产品质量保证书

#### 一、保修原则：

除非国家法律另有规定，徐州徐工挖掘机械有限公司（以下简称徐工挖掘机械）的产品出现的任何故障，将通过维修或更换零部件的方式解决。徐工挖掘机械在本手册中所阐述的书面保修责任是适用于其产品的唯一保证，绝不承担本保证书未明确表述的责任（包括由于设备故障附带造成的经济上或道义上的损失），而且在任何情况下，徐工挖掘机械都拥有对本保证的最终解释权。

若您的挖掘机因为疏忽、不正确的使用或不按《操作与保养手册》中的规定进行保养、操作，不配合服务人员的工作、不听从劝告或未经批准进行改装、加装而导致机器故障或失效，您将丧失保修期内的一切权利。

#### 二、保修期限

1、在严格按照《操作与保养手册》正常使用和保养的情况下，徐工挖掘机械对整机装备质量小于13吨的产品质量保证期实行1年不限小时，整机装备质量13吨（含）到30吨（含）的产品质量保证期限为18个月或3000小时，先到为准；整机装备质量30吨以上产品质量保证期限为18个月或5000小时，先到为准。

2、加装徐工破碎锤等其他属具，同时装配徐工原厂管路整机质保期不变；加装非徐工破碎锤等其他属具，液压系统和工装装置不予质保，整机其他部分质保期为安装之日起剩余质保期限的2/3；加装徐工岩石臂上车部分正常质保，下车部分（含回转支承）质保期为18个月或3000小时，先到为准。

3、以下零部件保修期限为半年或1000小时：橡胶履带、轮胎（轮挖）、收音机、启动电机。

4、以下零部件的保修期为3个月或500小时：皮带、锁具、电瓶、铲斗体（不含斗齿、侧齿）、工作装置上的销轴、轴套（与铲斗相连接的销轴、轴套及相关零件除外）。

5、保修时，不论更换任何零部件或总成，其保修期限在原整机零部件或总成已使用时间上累加。

6、液压破碎锤等附件按配套厂家的保修规定执行。

7、以上条款中涉及到时间或者期限的以先到者为准。

### 三、保修范围

1、修理范围：在质量保证期限内因材料和制造方面存在缺陷产生的故障，徐工挖掘机械免费提供配件和维修服务。修理可以采用新的、再生的或经徐工挖掘机械认可的修复零部件，换下来的零部件归徐工挖掘机械所有。

2、维修费用：在质量保证期内由于质量保证责任范围内的故障所造成的挖掘机械维修是免费的。质量保证期外的维修，徐工挖掘机械实行有偿服务。

3、修理时间：在质量保证期内，徐工挖掘机械指定的售后服务人员进行必要维修时，请允许售后服务人员有合理充分的时间进行必要的检查与维修，并感谢您给予的必要协助！售后服务人员将尽职、尽责，以最快速度将您的挖掘机械恢复正常工作。

### 四、不予保修的范围

对以下情况，即使是在质量保证期内，也不属于保修责任范围：

1. 未能按照《操作与保养手册》的要求正确操作、使用 and 保养。
2. 由于使用不当、疏忽或者事故、自然灾害造成的损坏或缺陷。
3. 未经徐州徐工挖掘机械有限公司的书面认定，使用非徐工挖掘机械认可的零部件或安装附属件（如安装破碎锤）所造成的损坏或缺陷。
4. 由徐工挖掘机械服务人员或认可的代理商维修人员之外的人士实施的维修、改变或改造引起的缺陷和故障。
5. 一般不至于影响机器稳定性、可靠性和使用性能的情况和零部件的正常磨损。
6. 随着时间的推移，油漆、镀铬层表面发生的自然褪色、生锈的情况。
7. 机器的保养，如发动机清洗、散热器清洁、消耗件的更换，机器润滑等。
8. 易耗品如：油料、油脂、冷却液、塑料件、玻璃、反光镜、碳刷、各种滤清器和滤芯、油杯、密封垫、保险丝、橡胶件、垫片、电线电缆、灯具、黄油嘴、喷油嘴、燃油泵柱塞、出油阀、斗齿、与铲斗相连接的销轴、轴套及相关零件、履带板、履带板螺栓、点烟器及其他类似部件。
9. 拒绝使用徐工挖掘机械提供的保养件、维修零配件的，故意损坏 GPS、损坏计时器等，从发现之日起，我们有权终止一切服务与保养指导。
10. 用户使用非徐工挖掘机械认可的油料、燃料、防冻液等所引起的缺陷和故障。
11. 操作过程中，超出机器的额定能力引起的损坏。
12. 未经徐工挖掘机械授权，对系统进行拆卸或调整所引起的缺陷和故障。
13. 随意扩充变更及超出国家质量法规之外的一切要求。



我公司的保证明确地受上述条件限制，因此我公司将严格地执行本保证，不承担不该接受的义务或责任（产品故障所引起的、一般的、特殊的、偶发性的或者结果性的损害，经济性的、道义性的损失）。

## 五、保修服务须知

1、用户接到产品后认真阅读《操作与保养手册》，全面领会其中的内容及要求，并请认真接受样机交付时服务应知内容，并对相关报告内容签字确认。

2、当使用我公司产品出现故障时，请与为您指定的授权代理商联系。

3、保修服务时，用户应积极配合，并负责免费提供必要的工作场所及设施工具等，妨碍或阻止本公司服务人员对设备进行必要的检查维修、故障诊断，以及维修更换后的旧件没有返还本公司的，将影响到产品的保修责任履行。

4、我公司或我公司授权代理服务人员每次为您保修服务完毕，请您在相关报告上留下宝贵意见或要求，并签字。

5、本质量保证声明将取代任何其他明示或暗示的保证，包括对机器的销售性及特定用途或特定环境的适应性保证。请随机保存好本手册，它将会为您带来许多方便。

徐州徐工挖掘机械有限公司

## 徐工挖机售后服务承诺函

### 一、质量保证期内实施免费的定期检查和指导保养制度

1、挖掘机生产企业或授权的代理商（供方）在质量保证期内为需方免费提供挖掘机定期检查，并指导需方进行例行的保养和维护。

2、需方对供方实施免费的定期检查与保养制度应给予必要的配合。为供方提供挖掘机真实的作业时间、工作地点和必要的停机保养时间。

3、由于缺乏正常的维护保养工作而引起挖掘机故障的其损失由过错方负责。

### 二、质量保证期

在严格按照《操作与保养手册》正常使用和保养的情况下，徐工挖掘机械对整机装备质量小于 13 吨的产品质量保证期实行 1 年不限小时，整机装备质量 13 吨（含）到 30

吨（含）的产品质量保证期限为 18 个月或 3000 小时，先到为准；整机装备质量 30 吨以上产品质量保证期限为 18 个月或 5000 小时，先到为准。

### 三、质量保证责任

在质量保证期限内，构成挖掘机的任何零部件如果在设计或制造上出现缺陷，供方有义务对有缺陷的零部件进行免费修复或更换。需方有义务给予必要的配合。供应厂商有权回收更换下来的零部件。在挖掘机的使用过程中需方有日常检查、故障通报以及采取必要措施防止故障扩大的责任。

### 四、在质量保证期内，下列情况不属于质量保证范围

- 1、由于事故、使用或保管不当、疏忽或灾害造成的损失或缺陷。
- 2、未经供方或供方授权的特约维修店的书面认定，使用非供方提供的零部件或安装附件所造成的损失或缺陷。
- 3、供方或供方授权的特约维修店以外的人员实施维修或改装从而影响机器性能和用途的情形。
- 4、机器的保养不当。
- 5、机器对特定环境的适用性（事先有承诺的不受此限）。
- 6、由于燃油使用不当导致的故障。

### 五、不提供质量保证的范围

供方在事先申明的前提下，有权将下列材料、零部件作为不提供质量保证的范围：油料、油脂、风扇皮带、密封垫、保险丝、制动器衬或离合器衬、滤清器、轮胎、线缆、碳刷、玻璃、灯泡、喷油嘴、点烟器、燃油泵柱塞、出油阀、铲斗及其他类似部件。

### 六、质量损害赔偿

因挖掘机质量缺陷造成用户在人身、其他财产损害的情况下，适用《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关条款。

### 七、其他

- 1、供方在履行正常的法定维修义务时，需方应予以适当的配合。如需方拒绝配合，如隐匿挖掘机工作地点、故意损毁计时装置、GPS 系统以及设置其他障碍等，供方有权中止提供服务义务，由此引起的损失扩大由需方负责。

徐州徐工挖掘机械有限公司

## 环保安全措施

1、徐州徐工挖掘机械有限公司于 2009 年分别通过：

液压挖掘机的生产过程和管理所涉及的环境管理活动和场所认证：

GB/T24001-2004 idt ISO14001:2004；

液压挖掘机的生产过程和管理所涉及的职业健康安全管理和场所认证：

GB/T28001-2001（covers OHSAS18001:1999）。

2、徐工挖掘机全封闭 ROPS/FOPS 驾驶室符合落物保护及倾翻保护要求、安全可靠。

3、徐工挖掘机装配回转及工作警示装置，同时采用先进的电器监控系统，通过声光报警系统将机器工作时各种信息反映给驾驶员，采用宽视角、淡绿高亮背景光的液晶显示及合理的安装位置，可调角度的安装方式，操作更具人性化。

4、徐工挖掘机标配发动机满足欧 II 排放标准，符合国家相关环保要求。

## 施工机械管理方案

### 一、设备运输管理

设备物资确定后须立即确定船运代理，并集中精力高效完成货物集港及发运工作。通常情况下，货物的集港与发运工作的时间非常紧，工作强度非常大，所以必须前期做好周密的计划，否则会造成失误。设备运输注意事项见附件一。

### 二、设备接收存放管理

#### 1、技术资料管理

所有到场机械的资料（产品说明书、使用手册、零部件目录，以及装箱单、商业发票、原产地证明、当地海关的清关文件的复印件）全部收集齐全，并整理保存，为日后的使用提供便利条件。相关要求见《技术资料管理制度》（附件二）。

#### 2、设备存放管理

设备到场后，在未投入使用前，保证设备使用性能，规范存放期间整机的管理及维护，降低因存放不当造成的早期故障影响，应加强设备存放期间的管理。具体要求见《设备存放管理制度》（附件三）。

### 三、人员培训

## 1、操作人员培训

徐工机械拥有雄厚的技术实力，具备人员培训所需各类软硬件设施和教材，能够为用户提供各类人员技术培训，对经培训合格具备相应能力的给予颁发《资格证》。

在机械操作人员配备中，大型、关键设备尽量安排国内人员操作，数量比较多、对操作技能要求不是很高的设备可雇佣当地劳工操作。但必须进行必要的技能培训及考核，同时建立相关奖惩制度，将考核结果与收入分配挂钩。徐工机械可以安排培训工程师对操作人员进行现场培训（《各型产品的使用与保养》见附件四）。

## 2、维修技能培训

工程施工设备量大面广，对设备维修人员技能要求较高，为满足需要徐工机械安排专业工程师派驻施工现场，重点对用户设备管理人员进行管理及维修技能培训。在满足服务要求的同时，协助用户培养一支掌握设备使用、管理、维护、维修技能的人才队伍（服务管理及维修技师培训课程见附件五）。

徐工机械已经建立起全方位维修人员的技能培训方案，并对维修人员技能水平进行分类评价，以满足技能级别管理需要（维修人员培训教材示例见附件六、《维修技能级别管理》见附件七）。

## 四、设备日常保养制度

设备投入正常使用后，应安排专人对机械进行巡回检查，重点关注每个操作工上下班前后的例行检查与保养；定期安排专人对设备强行保养。徐工机械在长期的设备维护工作中积累了丰富的设备保养维护经验和相关管理制度，能够满足海外设备日常维护的需要，《设备日常保养规范》见附件八。

## 服务保障方案

为满足设备维修服务需要，徐工机械在用户施工所在地每个标段协助施工企业建立专业化的维修服务中心，储备常用备件。同时每个标段安排相应数量的服务工程师现场服务，为产品提供 15 个月的三包服务，并依托维修服务中心对产品全生命周期内的维修服务、备件供应、大修等实施全面保障。

### 一、维修服务中心功能

1、作为专业设备维修服务中心，对工程机械设备进行统一服务、维修、备件的管理。

2、以价值规律为导向，按市场化的运作模式，以维修服务为平台，扩大双方的影

响力，努力开拓市场，通过整机和备件销售、工程机械租赁、产品大、中、小修等业务的开展，为投资双方创造更大的价值和更广泛的市场。

## **二、建立维修服务中心**

维修服务中心规划的一个重要原则是尽可能满足应用的需要，以合理的布局安排，最低成本、最大限度地发挥服务功能。在设计高效率的维修服务中心的过程中，必须考虑以下特定的前提条件：

### **1、总体布局**

维修服务中心应选址在交通方便，便于工程机械车辆出入，靠近交通主干道的地区。（设计效果见附件九）分室外停车场、维修车间、备件仓库、客户接待办公区等几部分：

室外停车场面积应能够停放 5-10 台整机；维修车间面积不少于 200 平方米（车间宽度 12 米，进深可选择 18/20/25/30 米等），能够容纳包括维修、工具存放等基本设施；备件仓库的有效利用面积不少于 100 平方米；维修服务中心应设置客户接待办公区（可以和整机销售共用）。

### **2、厂房设计**

维修车间建筑最优净高度为 8 米，应配备行吊（保证最低行车底梁不低于 6.6 米）。车间地面首选水泥。入口门为(高×宽)5.0m×4.0m。根据环境温度选择适用的隔热标准，注意通风、保温需要，建议使用轻钢结构。

### **3、维修区域**

维修车间内区域划分应有标识，部件修理区、液压件修理区、总装区应有标识牌，车间通道要通畅，无阻碍物。工具设备应放置在规定的地方，并有标识予以区分。

### **4、备件仓库**

备件储备根据产品种类和设备台量，分品种规格储备。油品、油漆等易燃物品应单独存放，有独立的故障件存放区。所有备件分区摆放，配备统一的货架，有统一的零部件标识卡。

### **5、工具及设备**

配备常用工具并选配专用设备以满足产品大修及服务需要（工具及设备明细见附件十）。根据服务量配备统一标识的服务专用车。

## **三、维修服务管理**

### **1、岗位设置**

维修服务中心设服务经理、客户顾问、内勤管理员、备件销售员、维修技师、服

务人员、财务人员。徐工机械可指派维修人员和备件管理人员，协助管理和服务。岗位设置如下：



2、岗位职数

| 岗位年维修量     | 服务经理 | 客户顾问      | 内勤<br>管理员 | 备件<br>管理员  | 维修<br>技师 | 财务<br>人员  | 服务<br>人员 |
|------------|------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|----------|
| 300 台次以上   | 1    | 1         | 1         | 2          | 3        | 1         | 10       |
| 200-300 台次 | 1    | 1         | 1         | 1          | 2        | 1         | 8        |
| 200 台次以下   | 1    | 服务经理<br>兼 | 1         | 内勤管理<br>员兼 | 1        | 销售财<br>务兼 | 6        |

3、为满足维修服务中心运营管理需要，徐工机械根据长期实践积累了全面管理经验，并编制了相关管理流程和标准，能够满足当地化的维修服务中心运营管理需要（《维修服务中心运营管理》见附件十一）。

四、服务信息化管理

工程机械产品是一个规模化的产业，服务工作量大面广，面对庞杂的备品备件、故障信息和产品档案数据，信息技术在维修管理的应用是一条必然之路。

徐工机械能够将信息化管理模块运用在海外项目设备管理中，以互联网技术、通讯技术、工作流技术、知识和文档管理技术、无线应用技术等，对服务体系中“人、事件、资源”之间的协同关系进行管理。重点实现设备日常保养、信息收集、传递处理、统计等信息化管理，同时实现备件收、发、存等物流管理和备件计划管理。

备件管理

一、备件供应

1、根据项目设备存量及预期保有量，由徐工机械按设备型号、出厂编号、数量等，针对性的提供每一种产品的常用备件的清单（《常用备件明细》见附件十二）。备件的价格和运输供应、结算方式，以《备件协议书》（见附件十三）为准。

2、常规备件的日常补充供应渠道，建议双方公司指定专人实行对口联系。我公司的联系方式：电话：0516—83363877

传真：0516—83362444

电子信箱：wangst@xcmg.com

备件供应发货方式，以双方沟通确认的方式为准。维修短缺急需备件的应急预案，可以先发货后付款。

## 二、备件库的管理

1、将所有随机械海运到场的配件一次性清理完，并按装箱单分设备、分类别摆上货架，要求摆放整齐、牢固，标识清晰，不可随便堆放。一旦机械出现故障，需要更换配件时，再从国内急件空运，得不偿失。配件库还要做到日清月结，定期盘存，账物相符。

2、各类产品所需备件数量大、品种多，备件运输到海外施工工地后的日常管理和使用应建立全面细致的管理办法，徐工机械可协助用户培训管理人员，建立相关备件管理制度（见附件十四《备件管理方案》）。

## 项目后期设备管理

项目后期设备管理主要由以下部分组成：

### 一、设备大修及再制造

工程进入尾期后，对设备进行集中，并逐一进行清理登记，全面掌握机况。对机况良好或有修复价值的设备，进行保养或修理；对于损坏到一定程度无法修复或修复不经济的设备及时做报废处理。

徐工机械长期开展设备大修及再制造业务，积累了丰富的操作经验，可以协助用户开展海外设备再制造，最大限度发挥设备价值。

用户可以依托维修服务中心实施再制造，附件十五中提供了对装载机的变速箱进行再制造的工艺过程 and 标准，徐工机械还可以提供各型设备大修所需备件（附件十六），以便更快捷地开展设备大修。

### 二、设备转场及租赁

在施工国有工程项目接续的，可以将经过修复的设备直接运输到新项目继续使用；在相邻国有工程项目接续的，而调运费用又不是很高的，可以在办理完相关的出口手续后将设备运输过去再使用。

预计在施工地国家或第三国短期没有合适的后续工程，可以就地开展设备出租业务（《设备租赁主要节点》见附件十七）或封存；长期没有后续工程，租赁市场又很不发达的，对退场设备就要考虑拍卖处理。

### **徐工挖机质量保证体系**

徐工挖机自独立成为徐工集团二级公司以来，于2018年重新通过了ISO9001质量管理体系的认证、ISO14001环境管理体系认证以及GB/T28001职业健康安全管理体系认证了等一系列质量管理体系认证。

#### **徐工挖机产品质量方针：**

先进可靠的设计                      一丝不苟的制造  
及时有效的服务                      永无止境的追求  
全力打造具有持续竞争力的国际知名企业

#### **徐工挖机品质保证：**

- 通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证，运行有效
- 通过 ISO14001 环境管理体系认证

GB/T28001 职业健康安全管理体系认证

- 坚持实施“设计、制造、销售、服务”全过程质量管理，实行“谁干谁负责、一把手负全责”质量责任制
- 设立质量监督站，实施产品和服务质量全过程质量监督管理

