

报价一览表

项目编号：长招采公字【2021】036号

项目名称：长葛市畜产品服务中心采购生猪料槽、产床、限位栏、水帘、风机、自动供料系统、环境控制通风降温系统项目（不见面开标）
单位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	供货期	备注
驻马店市中基建设工程有限公司	大写：陆拾玖万伍仟肆佰元整 小写：695400	自签订合同之日起30日历天	无
...			

供应商名称：驻马店市中基建设工程有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：高永霞

日期：2021年 11 月 25 日

易平台投标专用
37E3EED7F0

4.5 服务方案

1、服务内容措施：

1、交货方式：我方负责送货至指定地点，并负责设备安装、调试开通和使用培训，并按用户要求竣工验收。

2、验收标准：1、由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

3、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

4、全免保修期：本项目所有设备提供 7x24 小时的服务，我方在 24 小时内响应业主方的维修申请，48 小时内解决，如超过 48 小时仍不能解决，我方在三个工作日小时内提供性能不低于故障产品的备用产品 5 年免上门服务；建立用户维护记录日志档案，包括故障现象、产生原因、解决方法等。

5、响应时间：第一时间电话响应，2 小时内到达现场解决问题时间 8 小时内解决故障问题。

6、备件备品：现场不能修复的设备，采用同型号或兼容的升级产品替代，设备修复后在不影响业主使用的情况下进行更换。

7、技术培训：提供产品使用技术文档资料，提供设备操作使用说明，系统连接图；上门技术个性培训，按层次培训，培训系统整体使用、日常维护等基本技能；全体使用人员使用操作培训。按照用户需求，不定期举行全体培训、研讨。

8、用户回访：每年 1 次上门回访服务，建立用户回访维护记录档案。

9、延续服务：设备全免保修期后，继续提供售后服务（内容同上），收取成本费用，具体费用标准和用户协商。

2、服务标准

①售后服务人员须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝对不允许顶撞用户或与用户发生口角；

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，用户问题无法解答时，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，和用户建立良好的关系；

④接到服务信息，应在 24 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

⑤绝对不允许服务人员向用户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服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必要时让用户填写售后服务满意度调查表。

3、服务流程

1. 我公司组建了一批强硬的应急维修服务队,有经验丰富的现场施工人员,对出现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场,进行维修和更换。

2. 产品交付一周内,我公司售后服务部的工作人员会根据客户的联系方式,进行电话跟踪咨询,直到客户满意为止。

3. 所有有关于产品质量投诉,在 1 小时内经予答复, 24 小时内赶到现场,并根据投诉的情况确定处措施,进行维修和更换。

4. 我公司承诺所有维修人员随叫随到,更好的为客户排忧解难。

5. 保质期内有关于产品质量引发的费用,由本公司承担。

6. 保质期内由于贵方的使用不当,或者是自然环境造成的我方免费提供维修,维修所用的材料和配均只收成本价。

7. 超出保修期的产品,我公司承诺终身定期上门检测和维护。