**一、开标一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 投标人名称 | 投标报价（元） | 交货期 | 投标有效期（天） |
| 鄢陵县敬老院配套设施采购项目 | 鄢陵金尊商贸有限公司 | 大写：玖拾陆万玖仟叁 佰壹拾捌元整  小 写：￥969,318.00 | 签订合同后30日历天内。 | 60天（自提交投标文件的截止之日起算） |

注：本表为本次招标的所有项目及服务的总报价是交付使用前的全部费用，

投标人 鄢陵金尊商贸有限公司 (全称) （公章）：

投标人法定代表人或授权代表:(签字或盖章)

日 期(2020年 05 月 09 日)

**3.5 服务承诺**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**售后服务承诺**

我公司根据本次项目的特点和要求，结合自身条件和潜力，精心组织，加强管理，严格按合同约定及现行的规程、规范组织材料设备。认真做好服务计划，

具体承诺如下：

（一）售后服务及优惠承诺

1、我公司所供货物自验收合格后质保期为三年，质保期内免费维修、维护。

我公司承诺一年内两次免费对产品设备进行上门维护。

2、公司实行 24 小时全天侯服务，接到用户报修电话后，4 小时到达用户现 场并解决问题，保证用户能及时得到快速、优质、完美的售后服务。

3、我公司派专业技术工程师到现场指导安装服务。

4、我公司提供终身免费技术服务，并提供对业主方人员安装施工及后期维

护管理免费技术培训。

5、公司为了更好服务于客户，特制定每年 5 月、10 月为本公司走访客户的 巡回月。在此期间征求老客户对产品的意见以及合理化建议，并且可以对产品工 作情况给予检修，及时解决一些隐患问题，以免给客户带来不便。密切关注客户对产品的认识以助于新产品的进一步开发和改造。

6、在免费保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，投标人

必须予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选

择维修单位，如委托给投标人，投标人不得借故推诿，并且维修费不能超过市场

平均价格。在我公司产品生产过程中，业主可派人对我公司产品生产过程进行监

督抽检，所需费用由我公司承担。

（二）、售后服务保证

1、在设备按期运抵现场后，我方将派人员随货到现场参与清点验收，办理有关手续。

2、货物在安装调试前，自收到通知后，派有丰富经验的技术人员到现场进行 技术服务和技术交底，指导用户按我方的技术资料和图纸进行安装、分步调试、启动调试和试运行，并负责解决合同设备在安装调试、试运行中发现的制造质量及性能等有关问题。

3、设备在试运行和运行中，如出故障，我方在收到通知后 2 小时内，派技

术人员抵达现场排除故障，属于产品质量问题，则所有费用由我方承担。

4、我公司承诺若因产品不合格造成的损失，均有我公司承担，免费更换。

5、快速现场服务响应时间：2 小时抵达。

6、我方免费对用户提供技术、操作维护培训。

7、提供对设备的全寿命跟踪服务，每年不少于二次用户情况跟踪，所有用

户意见在半小时内给予回复。

（三）质保期内服务及优惠承诺

1、技术服务部将定期回访，对产品质量进行跟踪。

2、我方所提供的货物一旦发生质量问题，相关人员将在接到需方通知 3 小

时内到达现场解决问题。我公司并负责赔偿由此给客户造成的损失。

3、若我方不能在规定的时间内到达现场，贵方有权进行维修，所发生的费

用和责任由我方承担。

4、质保期内因设备故障检修多次仍不能正常使用的，我公司将无偿更换新

设备。因贵方使用问题或不可抗力因素造成的故障问题我公司免费进行维修。

5、质保期内，我方负责所有因产品质量问题而产生的费用。

6、质保期期间的配件及专用耗材均免费供应

（四）质保期外服务及优惠承诺

1、技术服务部将继续定期回访，对产品质量进行跟踪。

2、我方所提供的货物一旦发生问题，相关人员将在接到需方通知 12 小时内 到达现场解决问题。

3、对损坏的部位进行维修维护，仅收取低于市场维修价格的工本费，也就

是以最优惠的价格向用户提供最优质的服务。

4、将贵方在运行之后维护需要的安装机械、工具等免费提供给贵方使用。

5、质保期外所有维修项目费用只收取成本费用，免费提供终身技术服务

6、质保期过后，我方同样提供免费电话咨询服务并承诺提供产品上门维护

服务，如贵方有产品升级、更新、换代、我方承诺只收取成本费用。

7、提供产品的最新信息，免费提供产品的技术资料

（四）安装及现场服务承诺

1、我公司售后服务各类备用材料，在接到电话后我们的技术人员会仔细询

问出现的什么问题，并做相应记录，在开车去现场之前，就准备好可能要发生的

各类材料和配件，到现场后保证在 2 个小时内完成施工任务。

2、培训计划

（1）我方将选派有资格的工程技术人员制订培训方案，编写培训教材，到现 场对买方有关人员进行免费培训，费用全部由我公司承担。

（2）我公司为买方培训系统使用、维护及维修人员。

（3）培训方案、培训教材等均由我公司负责准备，买方确认。

投标单位：鄢陵金尊商贸有限公司（盖单位章）

法定代表人： （签字）

日期： 2020 年 05 月 09 日

**质量保证方案**

我公司本着对项目负责,让用户满意,使建设投资尽快发挥效益的原则,将其列为我公司的重点工程，坚持“用户至上，质量第一，科技创新，铸造精品”的质量方针，以我公司的质量手册为指导性文件，选派精通业务、组织能力强的干练人员，组成强有力的工程项目

班子，设质量检验、检测小组。采用先进的科学管理方法，建立完整的质量体系，推广应用科技成果。严格按照 ISO9002 质量文件执行。严格执行各级人员的岗位责任制，做到横向到边、坚向到底，要求全系统人员牢牢树立“质量第一，为用户服务”的思想，充分发挥

质量保证体系的作用。对供货质量我公司承诺：

1. 产品必须符合国家质量检测标准，质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。

2、产品符合本招标文件规定标准的全新正品现货。

3、所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位提供充足货源及高品质的材料。

4、为保证工程质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《质量管理制度》、《质量检验、监督制度》、《产品质量奖罚制度》执行，保证工程质量合格。

5、负责货物的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时、保质地完成货物到现场。

6、货物到达台方指定地点后，组织双方相关人员进行到货验收，保证符合合同要求。

7、负责全过程的质量问题处理，并承担相应的责任，确保产品和工程的质量。

8、提供全部的产品售后技术服务。

9、提供所有产品的“三包”服务。

1.1 完善的项目组织机构：

1、项目管理模式

项目管理是一个全过程、全方位的规划、组织、控制与协调工作，其目的是使项目顺利实现所要求的质量、所规定的时限、所批准的费用预算，因此，对于一个项目来说，采取具有程序性，全面性，科学性的项目管理方法。做到“三控制、二管理、一协调”（即进度控制、质量控制、费用控制、合同管理、信息管理、组织协调），是顺利完成施工任务，实现项目目标的保证。本项目由我公司选派最优秀且具备相应能力、经验 要求的项目负责人负责本项目的具体管理。同时将严格按照“项目法”管理模式进行项目管理，项目管理机构实行项目负责人负责制，设项目负责人、技术负责人，下设质量、安全、运输等管理部门，项目负责人对质量、交货期、安全 等方面全面负责。各管理部门在项目负责人的直接指导下遭到有计划地组织项目进行，确保项目质量、交货期、安全等方面达到目标要求。

2、项目组织机构

组织强有力的项目管理部，根据本项目的特点，项目管理奇偶股有三个层次组成。

（1）决策层--项目指挥部核心层

项目管理部是项目进行决策和保护机构，在公司整个范围内，对项目所需要的人员、机械、材料、资金等进行统一协调和调配，为项目提供可靠的保障。

（2）指导层--项目管理部

项目经理部对项目进度、质量、安全、交货期、合同履约全面负责，并协调各方面工作相互配合，确保货物按既定质量、进度交付使用。项目管理部由项目负责人、技术负责人、质检员、财务成本员、计划统计员等人员，具体实施项目部的职能。

（3）具体作业层--直接参与下面的作业班组

精选参与过多项类似项目经验的专业人员。

1.2 完善的项目组织体系：

（1）建立由公司直管的形成以项目管理部牵头，以总部各职能部门参与、以项目专业管理为支撑的一级扁平化的项目管理履约体系。

2、在制品质量标准及检验规范；

3、成品质量标准及检验规范的设订；

1.4 完善的质量保证措施：

为了完成我司的供货质量承诺，保证项目全过程中的货物质量。本项目建设，特别对所有设备，在运输、存放保管、装卸等过程中，采取必要的保护措施。我司负责所有的保障措施工作。甲方配合，提供相关的协助工作。

1、质量监督管理措施

（1）成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、 质量目标和清晰的职责分工。

（2）严格执行企业质量管理制度、项目质量监督制度。

（3）对产品和原材料供应商进行认证、评估和监督。

（4）监督和管理对外购产品和材料的检验评估工作。

（5）监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。

（6）监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。

（7）监督整个供货计划的执行，确保顺利完成施工。

（8）定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

1.5 外购产品和材料的质量保障措施：

2、在制品质量标准及检验规范；

3、成品质量标准及检验规范的设订；

1.4 完善的质量保证措施：

为了完成我司的供货质量承诺，保证项目全过程中的货物质量。本项目建设，特别对所有设备，在运输、存放保管、装卸等过程中，采取必要的保护措施。我司负责所有的保障措施工作。甲方配合，提供相关的协助工作。

1、质量监督管理措施

（1）成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、 质量目标和清晰的职责分工。

（2）严格执行企业质量管理制度、项目质量监督制度。

（3）对产品和原材料供应商进行认证、评估和监督。

（4）监督和管理对外购产品和材料的检验评估工作。

（5）监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。

（6）监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。

（7）监督整个供货计划的执行，确保顺利完成施工。

（8）定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

1.5 外购产品和材料的质量保障措施：1、成立专门的采购部门，对采购的整个计划负责。

2、制定项目采购计划，完善所有采购文件。包括：项目名称、 规格、数量、时间及价格要求；合同规定的质量保证规范、标准；使用技术规范的要求；采购进度计划；运输和交货条件；质量鉴定和检查方法。

3、所有进场物品必须有出厂合格证和必要的检验单据以备审核。

4、选择优良的生产厂家和供货渠道，保障货物的质量。

1.6 现有主要设备和检测设施的保障措施： 1、明确项目所需的主要设备和检测设施类型和数量清单。

2、指定专业的设备和检测设施管理人员，保障整个项目中的设备和检测设备的 安全。

3、检查现有设备和检测设施的存货量及检测记录。确保有足够的数量和合格的 质量。

4、对设备和检测设施进行定期的检测和保养维护。

5、明确设备和检测设施的运输要求、使用技术要求和仓储保管要求。

6、对技术较强的大型设施，派遣专业的技术人员进行现场安装、检查和维护。

1.7 包装、运送过程中的产品质量保障措施：1、在运送前，对成品进行必要的包装。原产品包装符合运送要求的，可以使用 原包装；否则要更换或附加新的包装。包装上要标

有适当的运输和搬运记号。

2、根据产品类型，选用适当的运输工具。

3、在包装以外，还要使用泡沫塑料、海绵、雨布等材料进行适当的防护和 遮 盖，防止或减轻运送过程中震动、磕碰、划伤、污损。对运送至外地的成品，项目部要派专人押运。

1.8 到货验收时的质量保障措施： 1、货物按照计划运送到甲方指定地点之后，对方负责人和我公司负责人共同接收货物并验收。

2、按照供货清单，核对货物名称、规格、数量。

3、进行开箱验收。包括外观、说明书、合格证等内容。

4、如果货物不符合合同标准要求或者损坏缺少，不予签收。我司负责更换或者补货，保证不影响项目进度。

1.9 项目过程中的货物质量保障措施

1、指定完善的货物领用制度，并严格执行。

2、项目部要根据合同要求和项目计划，合理安排项目顺序。

1.10 验收、交付之前的货物质量保障措施：

1、最终检验合格后，项目部要尽快组织项目交付与验收。

2、在交付验收之前， 如果合同书规定由我方负责成品保护，项目部要派专人值班看护，并建立成品保护交接班制度。

投标单位：鄢陵金尊商贸有限公司（盖单位章）

法定代表人： （签字）

日期： 2020年05月09日

**供货方案**

交货地点：采购人指定地点

交货时间：签订合同后 10 日历天内

交货方式：

1、供货方式：运输及装卸费用由供应商负责。采购人会在商品到达指定地点后，提供符合存储条件的场地、设备、环境等。

2、供应商在交付商品时，采购人进行抽检，试验成功后签收货物，实验不成功采购人有权拒收所有货物产品并追究其责任，造成的所有损失均由供应商负责。供货同时还应向采购人提供使用说明、合格证书及其它相关资料，否则按不能交货对待。

运输条件：专用货车

供货及安装期：签订合同后 10 日历天内送达采购人指定地点

2.2 投标货物的质量标准及验收方式说明：

（1）质量标准：我方所提供的货物符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货；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明书和质量检验证书。

（2）产品到达用户指定地点后，由采购人组织对货物进行验收。

（3）验收标准：符合国家标准。

（4）质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；按照企业产品说明书进行产品验收。

（5）数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品清单并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。2.4 质量保证期内发生问题的处理期限

若我公司提供的设备在质量保证期内发生问题，我公司将在接到

通知后 2 个小时作出响应并 4 小时到达用户现场并解决问题，保证用

户能及时得到快速、优质、完美的售后服务。

2.5 其他补充说明 （1）产品合格证、装箱清单、使用说明书等技术资料用透明塑

料袋封装后随箱放置。

（2）发运时，如有受潮、松散和有严重污渍、破损的包装件，

重新更换包装。

（3）发运时，提前与有关运输部门取得联系，并对货车厢体等

装载运输工具进行清扫。

2.6 项目组织计划

一、 我公司为保证该项目顺利完成，根据公司《质量手册》和

产品质量保证体系，采用先进的现场管理体系，并成立工作项目部负

责组织实施。

项目现场管理规定如下：（1）遵守国家、军队法律法规相关规定，尊重项目所在地居民

文化民俗、宗教礼仪，自觉融洽各界社会关系。

（2）货物进入作业现场之前，主动接洽使用方负责人，对接项目所需的物资，场所等配套事宜。

（3）货物进入施工现场时，做好作业现场已有成品保护，明确财务，人身安全保障规定。

（4）文明施工，安全施工。施工过程中，减少噪音污染，做好影响他人工作学习的防范工作。

（5）确保如期保质完工。

二、在项目进行期间，为确保库内设施及资料的防盗、防火的要求，我公司对现场作业人员要求做到以下几点：

（1）统一着装，佩戴公司标志，劳动保护齐全；

（2）设安全人员壹名，负责监督、检查施工人员纪律执行情况；

（3）所有现场人员不准抽烟、喝酒、不准违反操作规程；

（4）项目进行完毕，及时清理现场，配合用户关好门、窗、照明及检查相关安全措施；

（5）项目进行期间不能影响采购人正常工作，尽量减少不必要的噪音；

（6）搬运时，地面铺设相应垫层（用纤维板），以免破坏地面与其它设施；

（7）搬运时轻拿轻放，严禁野蛮作业；

（8）我方项目负责人每天向采购人项目负责人汇报项目进度及相关事宜。

投标单位：鄢陵金尊商贸有限公司（盖单位章）

法定代表人： （签字）

日期： 2020 年 05 月 09 日