

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】011 号

项目名称：长葛市环境保护监测管理站全市各镇环境空气质量监测站点升级改造工作项目（不见面开标）

单位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
河南海森环保科技有限公司	大写：伍佰贰拾伍万圆 小写：5250000.00	自合同签订之日起30日历天内	/
...			

供应商名称：河南海森环保科技有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：袁金玲

日期：2023年 09 月 14 日

资源交易平台投标专用
462B4447059080CA

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2023】011 号

项目名称：长葛市环境保护监测管理站全市各镇环境空气质量监测站点升级改造工作项目

(不见面开标)

序号	名称	品牌 规格型号	技术 参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	二氧化硫分析仪	先河环保、 XHS2000B	详见技术规范 偏离表	套	11	70600.00	776600.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
2	氮氧化物分析仪	先河环保、 XHN2000B	详见技术规范 偏离表	套	11	71900.00	790900.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
3	一氧化碳分析仪	先河环保、 XHCO2000 B	详见技术规范 偏离表	套	11	64800.00	712800.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
4	臭氧分析仪	先河环保、 XHOZ2000 B	详见技术规范 偏离表	套	11	61500.00	676500.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
5	动态校准仪	先河环保、 XHCAL200 0B	详见技术规范 偏离表	套	11	60200.00	662200.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
6	零气发生器	先河环	详见技	套	11	44300.00	487300.00	河北先河

		保、 XH22000B	术规格 偏离表					环保科技 股份有限 公司
7	减压阀	/	详见技 术规格 偏离表	套	11	4000.00	44000.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
8	质控联动系 统	/	详见技 术规格 偏离表	套	11	61100.00	672100.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
9	臭氧校准仪	先河环 保、 XHCAL200 0D	详见技 术规格 偏离表	套		87700.00	87700.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
10	站房配套设 施（采样系 统、标气物 质）	先河环 保、 (XH4QMS 2000B、标 物中心)	详见技 术规格 偏离表	套	11	10500.00	115500.00	河北先河 环保科技 股份有限 公司
11	冷暖控制系 统	海尔、 KFR-72LX/0 3XD882U1	详见技 术规格 偏离表	套	11	8000.00	88000.00	青岛海尔 空调器有 限公司
12	除湿机	百奥、PD08A	详见技 术规格 偏离表	套	11	1400.00	15400.00	广东东奥 电气有限 公司
13	UPS	山特、 C6KS	详见技 术规格 偏离表	套	11	11000.00	121000.00	山特电子 (深圳)有 限公司

合计	大写：伍佰贰拾伍万圆	小写：525000.00
----	------------	--------------

供应商（并加盖公章）：河南尚森环保科技有限公司

许昌市公共资源交易平台投标专用
E960922CC9B4111A62B4447059080CA

售后服务方案

①服务内容

本计划所定义的服务目标是指我公司生产的产品交付客户使用后,在合同约定的保修期内和已过保修期间但已签订保修协议的产品。

自创办以来,海森一直是空气质量,实验室及工业检测仪器设备和服务行业的领导供应商,海森建立起了强大的销售网络。

我们凭借与世界知名科学仪器制造商之间的战略合作关系,以及不断优化公司自身运作和服务质量,每年都为数以千计的客户供应产品。

➤ 公司文化和价值观

我们本着诚信、公开、诚实和公平的准则展开业务,努力营造员工和客户之间互相尊重、坦诚沟通、高效互动的健康环境。

对于客户,海森致力于了解他们的实际需求,并尽力满足他们的近期和长期需求。在员工们的创新和努力中不断进步,所以我们可以对客户做出这样的承诺。

对于员工,我们把员工当成公司的主人,公司资源也就是员工的资源。我们为员工提供学习培训机会、公平的绩效管理制度、安全的工作环境等,从而实现员工自身的进步和成长。

我们自豪地拥有

- 富有激情、高度专业化的领导和团队
- 良好的历年业绩和信誉
- 覆盖全国的销售网络
- 专业的应用和技术支持
- 完备的售后服务,包括客服、服务热线及后勤运作

我们的宗旨

作为卓越的全球仪器供应商,为了满足每一个领域客户的需要,我们提供:

- 完整的解决方案
- 先进的产品
- 专业的技术支持
- 满意的客户服务

在运行维护期间,我公司成立专门的售后服务部门,派专业的售后工程师及

巡检人员，积极主动的为客户服务，针对项目出现的问题及故障保证做到及时解决。

我们有强大的售后服务体系，技术精湛的售后工程师，我公司有能力服务好客户，做到客户 100% 的满意。

我公司作为多个设备厂家的代理商，对仪器操作及维修都达到相当熟悉的程度，近年在各个省市等地也有类似项目的案例，并且获得用户的一致好评，我们会尽全力做到最好，始终把客户的利益放在第一位，为客户排忧解难，及时响应客户提出的问题，并经常对仪器的运行情况进行巡检，保证仪器正常运行。

②服务措施

1、**保修期内：**自产品验收合格之日起严格按照双方签订的合同书上所承诺保修期限提供上门服务，产品质量一律实行保修、保换、保退服务，并提供 7×24 小时服务体系。硬件保修范围不含人为或不可抗力的因素（自然灾害、地震、雷击、虫害等）造成设备的损坏，本公司将提供最低成本价有偿服务承诺。

技术部门应向合同归档部门索要产品验收证书复印件，做好保修时间登记载要，以便产品保修范围、保修时间、保修措施等。

2、**保修期外：**提供终身维护的服务承诺，在保修期满后系统因用户操作人员造成损坏的，并保证提供最优惠价格的配件和服务，只收取适当的成本费、人工费和差旅费。

➢ 现场技术支持服务

对于电话或远程支持不能解决的故障，我公司的区域服务中心将在最短的时间内安排维修工程师进行现场故障处理。

现场故障处理服务完成后，技术人员将向用户方提交现场技术服务报告，用户方对现场技术服务报告签字确认；针对本次服务的相关内容技术人员要对用户方进行解释说明，业主方如有培训要求，将提供现场的简短培训。

➢ 应急服务支持

根据用户实际的应急服务请求，在用户单位接受国家、省级单位的考核时，我公司将按用户的要求指派相关技术人员前往协助进行现场保障。对于设备发生紧急故障时，我公司技术人员将以最短的时间进行故障处理；安排专人节假日和重要活动提供现场值守保障服务。

➢ 软件升级与服务

心为主体的三级服务体系。

本部服务中心设在许昌公司本部，公司的市场副经理为服务中心的最高负责人，客户服务部主持日常工作。本部服务中心负责公司范畴内的客户服务工作，是服务工作的组织和管理部门，负责服务质量的投诉及处理，负责对各区域服务中心的后续技术支持工作，是客户服务中心的最高组织机构。

第一条、总则：

1、本公司为求增进经营效能，为了保证客户的利益得到切实体现，加强售后服务的工作，提供“专业、高效、规范、热情”的服务宗旨，以创造品牌经营，提高企业知名度，促使顾客满意的服务准则和服务政策，树立良好的企业形象，本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最快捷的速度、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则，严格按照合同要求及产品技术规范为客户提供周全服务，以最大限度满足用户需求。并对严格的服务规范、加强售后服务队伍建设，强大的技术支持力量和全面的承诺，并制定本制度。

2、本办法包括总则、产品服务措施、服务作业程序、客户意见和投诉处理、售后服务工作守则、管理体制、应急方案等组成。

3、各单位服务收入的处理及零件订购，悉依本公司会计制度中“现金收支处理程序”及“存货会计处理程序”办理。

4、技术部为本公司商品售后的策划单位，其与服务中心及分公司间，应保持直接及密切的联系，对服务工作处理的核定依本公司权责划分办法处理。

5、本制度呈请总经理核准公布后施行，修正时同。

第二条、售后服务工作守则：

1、技术部主管要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。

2、对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。

3、公司及各地区经销商维修人员必须经培训合格后方可上岗。

4、负责公司所销售产品的售前宣传和售后服务工作。

5、兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好服务档案。

6、及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。

7、严格控制维修材料、服务资料和保管好维护工具。

8、一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象，做

我公司将为项目系统软件提供扩展开发、软件升级、软件 BUG 修改等方面的技术支持服务；

对于发现的软件 BUG 将提供免费维护服务；提供软件的持续升级与开发服务；

试运行期和质量保证期内提供的应用软件和相应数据库资料的免费升级。

系统软件为后期其他软件系统接入预留接口，方便软件业务能力的扩充。

如果需要业务整合或者对部分业务扩展，我公司将提供完整的技术支持和实施解决方案；质保期内免费，质保期后双方协商解决。

试运行期和质量保证期内，用户如要求按自身业务实际操作习惯对系统进行修改，我方承诺将免费按其要求进行免费修改。

我们将会提供的升级服务并不只是局限于以上所列举的内容。

➢ 备件或耗材提供

我公司对本次项目设立有专项备品（备机、备件或耗材）库，确保备件或耗材的储备能够满足紧急服务和现场服务中故障处理和定位的使用。

➢ 硬件设备维修

质保期内的产品质量及安装问题，我公司负责免费维修、更换或退货，并承诺维修两次以上（含两次）故障进行重新更换全新设备，更换的硬件性能不低于原产品性能。

➢ 设备巡检服务

在质保期内，我公司将派专职维护人员上门对系统的运行情况进行巡检，以做到有效、主动预防，对系统进行每年一次全面的维护与保养，对操作人员进行现场使用再培训。我公司在设备巡查方面有着专业的技术队伍和丰富服务经验，每次设备巡检，都需要巡检小组做好《设备巡检计划》、《设备巡检测试表》，并在对设备进行巡检过程中，积极主动的对系统潜在问题给予解决。巡检工作主要包括：仪器设备的运行状况、软件的使用情况等，并在巡检结束后，向最终用户提交《设备巡检总结》，对系统的工作状况、存在的问题及解决、备品备件筹备建议、对系统的规划建设等方面做出详尽的总结和论述。

③服务理念

为使我的服务更加行之有效，满足客户需求，我公司承诺建立完整的售后服务体系并积极开拓和建立了以本部服务中心、区域服务中心，本地服务分

到诚心、精心、细心。

9、服务及时、快捷，最短的保修响应、等待时间，最少的维修耗时。

10、认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和服务意识。

11、公司及各地经销商对每一次来电、来访，接待人员均详细记录填写登记表格，按规程和部门人员处理，紧急事件应及时上报。

第三条、产品服务措施：

1、**保修期内：**自产品验收合格之日起严格按照双方签订的合同书上所承诺保修期限提供上门服务，产品质量一律实行保修、保换、保退服务，并提供 7×24 小时服务体系。硬件保修范围不含人为或不可抗力的因素（自然灾害、地震、雷击、虫害等）造成设备的损坏，本公司将提供最低成本价有偿服务承诺。

技术部门应向合同归档部门索要产品验收证书复印件，做好保修时间登记载要，以便产品保修范围、保修时间、保修措施等。

2、**保修期外：**提供维护的服务承诺，在保修期满后系统因用户操作人员造成损坏的，并保证提供最优惠价格的配件和服务，只收取适当的成本费、人工费和差旅费。

3、**软件服务和软件升级：**在保修期内由于系统原因造成破坏，均免费安装或升级服务。保修期外重新安装或软件升级等服务只收取适当的成本费、人工费和差旅费。特定软件重新安装或软件升级等服务收费除外，同时保证升级后系统优于原有的系统，至系统运行工作正常。

4、**提供备用机替换服务：**不论在保修期内或保修期满后，设备在任何使用过程中如出现故障的，技术部门应立即响应到达用户故障现场，所有服务作业，市区采用 2 小时，郊区采用 7 小时派工制，即报修时间至抵达服务时间不得逾上班时间内 8 小时（特殊情况除外）。在 10 小时规定时间内不能修复解决问题的，保证在 12 小时内免费提供备用机（件）替代产品服务，保证系统正常工作，不影响客户使用。

5、**故障维修响应时间和到达现场时间：**不论在保修期内或保修期满后，设备在使用过程中如出现故障的，应立即向用户作出实质性的响应到达故障现场时间。

6、**定期回访、回访内容服务：**产品在验收合格之日起，技术部门应建立客

户售后服务档案,长期为客户提供技术咨询、现场支持服务,质量保障跟踪服务,定期对整套设备进行巡查或检修服务。及时反馈信息,在保修期内按每3个月定期上门回访一次,在保修期满后按每6个月定期上门回访一次,每月电话回访和质量跟踪回访一次,并做好回访记录。

7、**设备技术培训服务:**免费为客户的操作人员进行现场技术培训、技术指导、日常维护培训以及跟踪培训服务,直至操作人员能独立工作满意为止。

第四条、维护与保养作业程序:

1、本公司售后服务的作业分为下列四项:(1)、有偿服务(A)——凡为客户保养或维护本公司出售的商品,而向客户收取服务费用者属于此类。(2)、合同服务(B)——凡为客户保养或维护本公司出售的商品,依本公司与客户所订立商品保养合同书的规定,而向客户收取服务费用者属于此类。(3)、免费服务(C)——凡为客户保养或维护本公司出售的商品,在免费保证期间内,免向客户收取服务费用者属于此类。(4)、一般行政工作(D)——凡与服务有关之内部一般行政工作,如工作检查、零件管理、设备工具维护、短期在职训练及其他不属于前三项的工作均属于此类一般行政工作。

2、服务中心或公司服务组,接到客户之报修电话或文件时,该单位人员应立即将客户的名称、地址、电话、商品型号等,登记于“报修登记簿”上,邀请技术人员派工赶赴现场。

3、技术人员持“保修服务凭证”前往客户现场服务,凡可当场处理完妥者即请客户于“保修服务凭证”上签字,携回交于技术部门的“报修登记簿”上注销,并将“保修服务凭证”归档。

4、凡属有偿服务,其费用较低者,应由技术人员当场向客户收费,将款向交于公司会计,凭以补寄发票,否则应于当天凭“保修服务凭证”至会计处开具发票,以便另行前往收费。

5、凡一项服务现场不能处理妥者,应由技术人员将商品携回检修,除由技术人员开立“客户商品领取收据”交与客户外,并要求客户于其“保修服务凭证”上签认,后将商品携回交与技术部,登录“客户商品进出登记簿”上,并填具“修修卡”以凭施工检修。

6、每一项要之“修修卡”应挂于该一商品上,技术人员应将实际检修使用时间 & 更换零件详填其上,商品修妥经技术部门主管验收后在“客户商品进出登记簿”

题。

7、服务中心及分公司对抱怨的客户,无论其情节大小,均应由技术部门主管亲自或专门派员前往处理,以示慎重。

第六条、客户投诉管理制度:

1、客户投诉管理办法:

(一)、目的: 为求迅速处理客户投诉案件,维护公司信誉,促进质量改善与售后服务,制定本办法。

(二)、范围: 包括客户投诉表单编号原则,客户投诉的调查处理、追踪改善、成品退货、处理期限,核决权限及处理逾期反应等项目。

(三)、适用时机: 凡本公司产品遇客户反应质量异常的申诉(以下简称“客户投诉”)时,依本施行办法的规定处理。(如未造成损失时技术部或有关单位前往处理时,应填报“异常处理单”反应有“单位改善”。

(四)、客户投诉分类: 客户投诉处理作业依客户投诉异常原因的不同区分为: ①、非质量异常客户投诉发生原因(指人为因素造成、自然灾害、地震、雷击、虫害等)。②、派遣人员怠慢对待保修产品。③、派遣人员工作态度不好与客户有争执口角等。④、返修产品时间迟缓等。⑤、返修产品价格过高等。⑥、返修产品存在质量问题。

(五)、处理职责: 各部门客户投诉案件的处理职责:

A、技术部门: ①、详查客户投诉产品的订单编号、产品型号、数量、交运日期。②、了解客户投诉要求及客户投诉理由的确认。③、协助客户解决疑难或提供必要的参考资料。④、迅速传达处理结果。

B、业务部门: ①、综理客户投诉案件的调查、提报与责任人员的拟定。②、发生原因及处理、改善对策的检查、执行、督促、防之提报。③、客户投诉质量的检验确认。

C、总经理室生产管理组: ①、客户投诉案件的登记,处理时效管理及逾期反应。②、客户投诉内容的审核、调查、提报。③、客户投诉立会的联系。④、处理方式的拟定及责任归属的判定。⑤、客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认。⑥、协助有关部门与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。⑦、客户投诉处理中客户投诉反应的意见提报有关部门追踪改善。

D、制造部门: ①、针对客户投诉内容详细调查,并拟定处理对策及执行检

查。②、提报生产单位、机班别、生产人员,及生产日期。

2、客户反应调查及处理:

(1) 业务部人员于接到客户反应产品异常时,应立即查明该异常(编号、型号、交运日期、数量、不良数量)、客户要求,并即填具“客户抱怨处理表”连同异常样品签注意后送总经理室办理。

(2) 客户投诉案件若需会勘者,业务部门在未填立“客户抱怨处理单”前为应客户需求及确保处理时效;业务人员应立即反应质量管理部人员(或制造品保组)会同制造部门人员共同前往处理,若质量管理部人员无法及时前往时由总经理指派有关人员前往处理,并于处理后向总经理报告。

(3) 为及时了解客户反应异常内容及处理情况,由质量管理部或有关人员于调查处理后三天内提出报告呈总经理批示。

(4) 总经理室生产管理组接到业务部门的“客户抱怨处理表”后即编列客户投诉编号并登记于“客户抱怨案件登记追踪表”后送质量管理部追查分析原因及判定责任归属部门后,送生产单位分析异常原因并拟定处理对策,并送经理室批示意见,另依异常状况送研发部提示意见,再送回总经理室查核后送回业务部门拟定处理意见,再送总经理室综合意见后,依核决权限呈核再送回业务部依批示处理。

(5) 业务人员收到总经理室送回的“客户抱怨处理表”时,应立即向客户说明、交涉,并将处理结果填入表中,呈主管核阅后送回总经理室。

(6) 总经理室生产管理组接到业务部填具交涉结果的“客户抱怨处理表”后,应于一日内就业务与工厂的意见加以分析作成综合意见,依据核决权限送业务部经理、副总经理或总经理核决。

(7) 判定发生单位,若属我公司质量问题应另拟定处理方式,改善方法是否需列入追踪(人为疏忽免列案追踪)作明确的判定,并依“客户投诉损失金额核算基准”及“客户投诉扣判定基准”拟定责任部门损失金额,个人惩处种类呈主管批示后,依罚扣标准办理,若涉及行政处分则依“客户投诉行政处理原则”办理。

(8) 经核签结案的“客户抱怨处理表”第一联质量管理部存,第二联制造部门存,第三联送业务部门依批示办理,第四联送会计科存,第五联送总经理室存。

(9) “客户抱怨处理表”会决后的结论,若客户未能接受时业务部门应再填

一份新的“客户抱怨处理表”附原抱怨表一并呈报处理。

(10) 总经理室生产管理组每月 10 日前汇总上月月份结案案件于“客户投诉案件统计表”会同制造部、质量管理部、研发部及有关部门主管判定责任归属确认及比率并检查各客户投诉项目进行改善对策及处理结果。

(11) 业务部门不得超越核决权限与客户做任何处理的答复协议或承认。对“客户抱怨处理表”的批示事项以书信或电话转告客户（不得将“客户抱怨处理表”影印送客户）。

(12) 各部门对客户投诉处理决议有异议时得以“呈呈”专案呈报处理。

(13) 客户投诉内容若涉及其他公司、原物料供应商等的责任时由总经理室会同有关单位共同处理。

(14) 客户投诉不成立时，业务员于接获“客户抱怨处理表”时，以规定收款期收回应收帐款，如客户有异议时，再“呈呈”呈报上级处理。

3、客户投诉案件处理期限：

(1) “客户抱怨处理表”处理期限自总经理室受理起国内 5 天国外 7 天内结案。

(2) 各单位客户投诉处理作业流程处理期限。

4、客户投诉行政处罚准则：

(1) 凡发生客户投诉案件，经责任归属判定行政处分，给予一个月的转售时间，如果售出，则以入级售价损失金额，依责任归属分摊至个人或班。未售出时以实际损失金额依责任归属分摊。

(2) 客户投诉实际损失金额的责任分摊计算：由总经理室每月 10 日前汇总结案与制造部依发生异常原因归属责任，若系个人过失则全数分摊至该员，若为两人以上的共同过失（同一部门或跨部门）则依责任轻重分别判定责任比例，以分摊损失金额。

第七条、行政处罚准则：

1、服务人员与客户发生激烈争执事件或服务态度恶劣，处罚 200 元，情节严重的予以开除。

2、由于个人问题客户投诉超过三次的，处罚 300 元，情节严重的予以开除。

3、正常程序产品返修时间超过 15 天的，处罚 100 元（不可抗力因素除外）。

4、口头警告二次，屡教不改者，处罚 300 元。小过一次，处罚 500 元。大

过一次者，扣除当月工资，情节严重的予以开除。。

5、客户投诉责任人员处分及罚扣：

(1) 客户投诉责任人员处分：总经理室生产管理组每月 10 日前应审视上月月份结案的客户投诉案件，凡经批示为行政处分者，经整理后送人事单位提报“人事公布单”并公布。

(2) 客户投诉绩效奖金罚扣：制造部门、业务部门及技术部的责任归属单位或个人由总经理室依客户投诉案件发生的项目原因决定责任单位，并开立“奖罚通知单”呈总经理核准后复印三份，一份自存，一份会计单位查核，一份送罚扣部门罚扣奖金。

6、客户投诉经济处罚准则：

(一)、客户投诉罚扣的责任归属：制造部门以各组单元为最小单位以归属至发生各组单元为原则，未能明确归属，发生组单元者方归属至部门单位。

(二) 业务部门、技术部门以归属至个人为原则，未能明确归属至个人者，才归属至业务部门、技术部门。

7、客户投诉罚扣方式：客户投诉案件处罚依“客户投诉罚扣判定基准”的原则，判定有关部门或个人，予以处罚或处罚奖金部分，其罚扣金额归属公司。

8、以上处罚原则，执行时由总经理依应受处罚人或部门及情节的轻重，确定以呈报各责任部门，并呈总经理核示后由人事单位公布。

第八条、管理体制和应急预案措施：

1、管理体制：

(1) 公司设专门技术部售后服务人员，部门应做好售后服务的备品、备件、零部件配套库。

(2) 服务及时率≥95%；客户满意度≥95%；客户抱怨率（属服务责任的）<2%。

(3) 公司及各地经销商的售后服务机构负责客户反馈信息的收集、投诉的受理、退件、换件、产品的维修处理，并将处理意见和结果及时通报给客户。

(4) 除了公司维护费用外，服务人员不准以任何理由或借口向用户收取各种费用，杜绝索要吃、卡、拿、要等有损企业形象行为，否则一经发现，予以解雇。

(5) 服务人员在服务过程中应使用文明用语，自觉维护企业形象，对不了

解的问题和与技术、服务无关的事不准乱下结论，同时应注意保护与本公司配套厂商的形象。

(6) 服务人员在维修完毕后要详细填写保修记录单内容，如果客户不填意见和签名，不要强迫客户签名；客户不满意则跟踪服务直至用户满意为止。

2、应急预案措施：

(1) 服务人员在产品维修现场不能解决问题的，应及时更换备品、备用件，尽量不影响客户的正常使用。

(2) 公司配件库应随时有更换备用件、样机、样品库存，每 30 天要清点一次，应对突发事件的需要。

(3) 服务部门应由专人管理，对信息资源的建设或及时更新，应对客户的需求。