

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表（货物类项目）

项目编号：YZCG-DLG2023126

项目名称：禹州市农业农村局购置改厕抽粪车项目

序号	名称	规格型号	单位	数量	单价	合价
1	抽粪车	7YPJ-14100GIN4 (厂家：山东五征集团有限公司 产地：山东省 品牌：五征牌)	辆	28	33780	945840
2	抽粪车	7YPJ-14100GIN4 (厂家：山东五征集团有限公司 产地：山东省 品牌：五征牌)	辆	22	33780	743160
3						
4						
...						
合计（元）			大写：壹佰陆拾捌万玖仟元整 小写：1689000.00 元			

备注：分项报价表格式不完备或不够详细之处可由投标人自行拟定修改(但自拟的分项报价表填写内容应详细)。

投标人（盖章）：许昌金海机械制造有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：

马恒

4.5 售后服务方案

致 禹州市农业农村局/河南特慧工程咨询有限公司（采购人或采购代理机构）：

我公司贯彻执行：“诚信正直、成就客户、完善自我、追求卓越”的宗旨，对于已经验收合格的项目进行质量跟踪服务，本着精益求精的精神，向用户奉献 一流的技术和一流的售后服务，确保用户的使用体验。针对本项目，具体的售后服务方案如下：

①售后服务体系及承诺

一、专业工程师定期进行回访，主动询问了解抽粪车使用情况，对回访中发现的各种问题及时进行解决，认真做好设备的维护和保养工作，并填写回访记录表。

二、售后服务内容

1、质保期内服务

质保期限：质保期1年，终身维修，1年后免除人工费用只收取材料及耗材费。

设备的质量保证期，从设备安装调试验收合格之日起计。在保证期内因设备本身的质量问题发生故障，负责免费修理和更换零部件。对达不到使用要求者，经双方协商，可以更换设备，由我方承担所发生的全部费用。

在质保期内到设备使用寿命止，由我方对设备出现的质量问题负责处理解决。

我方在接到采购人维修或技术服务要求后将立即作出响应，接到报修后1小时内响应，2小时内到场，除需更换配件外，12小时内解决故障恢复正常运行。

在质保期内到设备使用寿命止，由中标单位对设备出现的质量问题负责处理解决。

2、质保期后服务承诺质保期过后，我方免费提供终身跟踪服务，并提供维修服务。免除人工费用只收取材料及耗材费。

3、备品备件

公司长期以优惠价格提供产品的备品备件，保证产品的正常使用，质保期内免费更换，保修期满后的维修只收取材料及耗材费。

三、售后具体措施、标准、流程承诺

1、首先在签订项目合同的同时与客户签订售后服务保证协议书，排除客户的后顾之忧，对客户做出实事求是的、客观的承诺。

2、对已经验收合格交付用户的设备，在合同期内与用户进行联系，记录用户使用情况，运行状况等进行质量跟踪调查，变被动服务为主动服务。

3、对已交工的设备建立系统运行档案，并进行质量跟踪。

4、系统运行档案记录其设备运行情况、各类设备使用情况、操作人员操作水平情况及人员流动情况。

5、针对各用户单位操作人员出现的代表性问题，定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。

6、正在使用中的设备出现故障时，公司维修服务人员接到报告后及时赴现场处理、维修。

7、电话支持：提供 24 小时的电话服务，解答用户在使用、维护中遇到的各类问题，在接到咨询电话后，专职技术工程师保证在及时提供解决方案，如有需要会及时通知负责人到场解决问题。

8、现场响应：接到报修后 1 小时内响应，2 小时内到场，除需更换配件外，12 小时内解决故障。

9、定期对设备提供保养维护服务，使它们保持良好的运行状态。我们在不懈努力维护客户的利益，坚持诚信服务的原则以周到的服务，赢得广大客户的信任和满意。

10、善后维修点：质保期限：质保期 1 年，终身维修，1 年后免除人工费用只收取材料及耗材费。

②响应及处理周期

我方在接到采购人维修或技术服务要求后将立即作出响应，接到报修后 1 小时内响应，2 小时内到场，除需更换配件外，12 小时内解决故障恢复正常运行。

③售后服务网点整体情况

维修地址：长葛市钟繇大道北段东侧 539 号

负责人：冀俊伟

联系电话：18937406099

维修点具备的维修能力：作为专业的维修服务点，我们的维修点具备卓越的维修能力。我们能够提供全面、高质量的维修服务，确保客户的设备在任何情况下都能得到及时修复。以下是我们的维修能力在 9 个方面的详细介绍：

（1）维修技术能力

我们的维修点拥有一支技术过硬的工程师团队，他们拥有丰富的行业经验和专业的技能，



能够处理各种复杂的维修问题。我们还会定期进行技术培训和更新，以确保我们的工程师始终掌握最新的技术和工艺。

(2) 设备齐全

我们拥有先进的测试设备和工具，能够准确地诊断和修复设备故障。我们的设备涵盖了各个方面，包括电气测试设备、机械加工设备、焊接工具等，能够满足各种维修需求。

(3) 经验丰富

我们的维修点积累了丰富的维修经验，已经成功解决了各种设备问题。我们熟悉各种设备的常见故障和解决方法，能够迅速准确地判断问题所在，并提供有效的解决方案。

(4) 专业人才

我们的团队由经验丰富的工程师和专业人才组成，他们具有丰富的行业经验和专业技能。我们的管理团队拥有良好的教育和培训背景，能够确保我们的维修服务始终保持高标准。

(5) 零件库存

我们的维修点拥有充足的零件库存，包括各种常用零件和稀有零件。我们的库存管理团队会定期进行盘点和更新，确保零件的及时供应和质量的严格控制。

(6) 故障诊断和排除能力

维修点应该能够准确诊断并排除各种设备故障，包括但不限于机械、电气、软件等方面的问题。这需要维修人员具备丰富的经验和专业知识，能够快速判断问题的原因并采取有效措施进行修复。

(7) 零部件替换和修复能力

维修点具备替换和修复设备零部件的能力，包括但不限于更换损坏的电路板、替换磨损的机械零件、修复受损的软件等。

(8) 设备调试和校准能力

维修点能够进行设备调试和校准，确保设备在维修后能够正常运行并达到预期的性能标准。

(9) 服务质量 我们注重客户体验，提供优质的服务质量。我们在接到维修请求后尽快赶到现场，并在最短时间内修复设备故障。综上所述，我们的维修点具备全面的维修能力，能够为客户提供全面、高效的设备维修服务，确保设备的正常运行并降低客户的运营成本。

④质量管理体系

公司全面贯彻执行 ISO9001 质量体系，严格实行三检，即原材料检验、工程检验、出场

检验,在生产工序中也采用自检、互检、专检等措施来保证产品质量。保证不合格品不出厂,合格率达 100%。严格按用户要求及国家有关标准组织生产、提供产品,保证产品的质量、规格和性能与投标文件所述及用户要求一致。产品在制造工程中随时欢迎用户来企业监督生产,货物采用最适宜的运输方式,包装及标志符合国家标志及用户要求。

质量方针、目标、承诺

1、质量方针:超越用户期望,创造世界名牌。

2、质量目标:

(1)、不断完善质量管理体系,使其达到最佳运行,质量管理达到先进企业标准;

(2)、确保产品的研制、采购、生产、检验、交付整个过程均能实施有效控制,产品出厂合格率 100%;

(3)、持续开发新品,并使产品质量稳定而持续提高,质量水平高于 IEC 水平,技术先进,年开发新产品 8 个以上,管理有特色,顾客满意度达 91%以上,满足顾客的需求和期望。

3、质量承诺:

(1)、保证提供用户满意的优质产品。

(2)、所提供的产品由保险企业承担产品质量保证险。

(3)、收到顾客反馈信息后,在 12 小时内完善售后服务。

⑤产品出厂生产的质量保障措施

质量控制

1、质量体系:为了对影响产品的技术、管理和人员等因素予以有效控制,以预防和消除不合格,企业有计划、有系统地形成了质量体系文件,并严格贯彻实施,确保质量体系持续有效。

2、合同评审:为了更好落实合同内容,满足顾客对产品要求,本企业对所有标书、订单和合同在签订前进行评审,经各部门确认能满足标书、订单和合同要求。

3、设计控制:保证产品技术开发有计划,按设计控制程序执行,确保产品符合国家有关标准和用户要求。

4、文件和资料控制:为了保持本企业的所有形成与质量有关文件和资料的完成、正确、统一和有效,防止使用失效或作废文件,企业对文件和资料进行严格控制。

5、采购:为满足本企业最终产品的质量要求,企业对原辅材料等的采购进行严格的控制,对供应商资格审检、采购程序均有严格规定。

6、产品标识和可追溯性：为了防止原辅材料、半成品和产成品在生产流转中混用，企业规定了标识产品的方式。在规定可追溯性要求时，对每个或每批产品进行唯一性标识。可追溯性记录保存期一年。

7、过程控制：本企业生产过程中影响产品质量的每道工序进行有效控制，保证最终产品满足规定要求。

8、检验各试验：为了验证生产过程中的各种产品是否满足规定要求，规定了检验和试验要求，并规定要做好记录。

A、进货检验和试验

B、过程检验和试验

C、最终检验和试验

9、检验、测量和试验设备的控制：为了保证检验测量正确性和量值的可靠性，满足生产的需求，企业规定对检验、测量和试验设备按规定进行控制，校验和维修。

10、不合格的控制：为了防止不合格品的放行、使用和出厂，企业对不合格品的管理、隔离和处理方法进行了严格的规定。

11、纠正和预防措施：为了消除实际或潜在的不合格因素，企业对纠正和预防措施进行了严格的规定。

12、搬运、贮存、包装、防护和交付制订了严格的、系统性的文件，并进行严格控制。

13、培训：为了提高全员素质和技术水平，确保质量保证体系有效运行和达到质量目标，企业制定了详细的培训目标和计划，并严格执行。

14、统计技术：企业选择适合的统计技术，对产品特性和生产过程影响产品质量因素进行定性、定量分析，实现有效的控制和验证。

⑥运输、安装、调试过程中的质量保证措施

我公司有自己专业的运输车队及人员，每个人都有 3 年以上的大车运输经验，保证运输安全。

我公司组建技术熟练、称职的团队全面履行合同，并指定一人全权全程负责本项目的商务服务，以及货物安装、调试、咨询、培训和售后等技术服务工作，充分保障安装调试工作顺利进行。



⑦应急方案

若出现应急故障，我公司立即启动应急方案。

售后服务部及办事处办公室应立即召集应急预案小组成员举行会议，通报情况，研究应对措施，并将责任落实到相关部门。

根据会议要求，相关责任部门应启用解决预案，对咨询或投诉的客户立即作出回应。售后服务人员应确保 4 小时内到达现场解决问题。

如果质量问题涉及到技术部和质检部，相关部门要随时提供技术参数和资料，以便现场服务人员能够准确、快速地解决问题。

在服务过程中，要征求客户意见，制定客户满意的技术方案。免费提供技术、人员和工具解决重大服务质量问题，并给予客户技术指导。如果客户不明白，不得离开现场，直到用户满意为止。


许昌金海机车制造有限公司
2023年12月20日

