

# 政府采购货物买卖合同 (试行)

项目名称: 南阳市卧龙区龙王沟风景区建设发展中心陡沟村

移民避险解困项目污水处理站污水设备采购项目

合同编号: WLGC-2025-12-HT

甲方: 南阳市卧龙区龙王沟风景区建设发展中心

乙方: 河南淯蓝环保科技有限公司

签订时间: 2025年12月30日

## 第一节 政府采购合同协议书

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，以及本采购项目的招标文件、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

### 1. 项目信息

(1) 采购项目名称	南阳市卧龙区龙王沟风景区建设发展中心陡沟村移民避险解困项目污水处理站污水设备采购项目
(2) 采购项目编号	卧龙政采公开-2025-12
(3) 采购计划编号	/
(4) 项目内容	采购标的及数量：一体化生活污水处理机（采用水解酸化+生物接触氧化工艺），共 2 台。 品牌、规格型号及技术要求：详见附件《设备技术规格及要求》。 主要构成：设备主体、防腐、保温美化、水解酸化池（布水系统、填料支架、集水系统）、生物接触氧化池（填料支架）及生物菌种等。
(5) 政府采购组织形式	<input checked="" type="checkbox"/> 分散采购
(6) 政府采购方式	<input checked="" type="checkbox"/> 公开招标
(7) 中小企业情况	中标采购标的制造商是否为中小企业： <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本合同是否为专门面向中小企业的采购合同： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 若否，是否给予小微企业评审优惠： <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 中标采购标的制造商是否为残疾人福利性单位： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 中标采购标的制造商是否为监狱企业： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
(8) 合同是否分包	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
(9) 是否为外商投资企业	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
(10) 是否涉及进口产品	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
(11) 是否涉及节能环保	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否

产品	
----	--

## 2. 合同金额

(1) 合同金额 (小写)	¥929775.00 元
(大写)	人民币玖拾贰万玖仟柒佰柒拾伍元整
(2) 合同定价方式	<input checked="" type="checkbox"/> 固定总价
(3) 付款方式	<p><b>分期付款:</b></p> <p>① 合同签订生效后 10 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总金额的 30%, 即¥278932.50 元。</p> <p>② 全部设备运抵项目现场, 经甲方初步核对品牌型号数量无误后 10 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总金额的 50%, 即¥464887.50 元。</p> <p>③ 全部设备安装调试完毕, 通过最终验收并签署《项目验收合格报告》后 10 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总金额的剩余 20%, 即¥185955.00 元。</p> <p>(注: 每次付款前, 乙方需向甲方开具等额、合法、有效的增值税专用发票。)</p>

## 3. 合同履行

(1) 履行期限	起始日期: 本合同生效之日。 完成日期: 合同签订后 40 日历天内完成全部设备的供货、安装、调试, 达到验收条件。
(2) 履约地点	南阳市卧龙区龙王沟风景区陡沟村移民避险解困项目污水处理站 (采购人指定地点)。
(3) 履约担保	<input checked="" type="checkbox"/> 否

## 4. 合同验收

(1) 验收组织方式	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人自行组织
(2) 验收时间	乙方完成全部设备安装调试并书面提出验收申请后 10 个工作日内组织。
(3) 验收方式	<input checked="" type="checkbox"/> 一次性现场验收。
(4) 验收标准及内容	依据本合同、招标文件、乙方投标文件及承诺, 对设备

	的数量、品牌、规格型号、技术参数、性能、安装质量、外观、随附资料等进行全面核查。设备需符合第二章《采购需求》中的所有技术要求，运行稳定、处理效果达标。
(5) 验收结果	验收合格的，双方签署《项目验收合格报告》。验收不合格的，乙方应在甲方要求的期限内无条件整改至合格，因此产生的所有费用和延误由乙方承担。

## 5. 质量保证

5.1 乙方保证所供货物是全新的、未使用过的、原厂生产的合格产品，完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。

5.2 本合同项下货物的免费质量保证期为自最终验收合格之日起 **12** 个月。在质保期内，因产品设计、材料、工艺或制造缺陷引起的任何故障或损坏，乙方负责免费维修或更换，由此产生的一切费用（包括但不限于运输、人工、材料费）由乙方承担。

5.3 质保期内，设备出现故障，乙方应在接到甲方通知后 **24** 小时内响应，**48** 小时内派技术人员到达现场解决问题。如需返厂维修，乙方应提供不低于原设备规格性能的备用设备供甲方临时使用。

5.4 质保期后，乙方承诺以优惠价格提供终身技术支持与维修服务，所需更换的配件费用按成本价收取。

## 6. 违约责任

6.1 除不可抗力外，若乙方未能按合同约定时间交货（包括安装调试完成），每逾期一日，应向甲方支付合同总金额 **千分之一** 的违约金，逾期超过 **20** 日，甲方有权单方解除合同，乙方除退还已收取的全部款项外，还应向甲方支付合同总金额 **10%** 的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

6.2 乙方交付的产品不符合合同约定或验收不合格，甲方有权拒绝接受，并要求乙方在 **10** 日内更换为合格产品。若乙方未按时更换或更换后仍不合格，甲方有权解除合同，违约责任按 6.1 条处理。

6.3 甲方无正当理由未能按合同约定时间支付合同款项的，每逾期一日，应向乙方支付应付未付款项 **千分之一** 的违约金。

6.4 任何一方违反本合同约定或法律规定，应赔偿给守约方造成的全部直接和间接损失。

## 7. 争议解决

凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，由双方协商解决；协商不成的，任何一方均有权向 项目所在地（南阳市卧龙区）有管辖权的人民法院 提起诉讼。

### 8. 其他

8.1 本合同一式 陆 份，甲方执 肆 份，乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

8.2 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章（或合同专用章）后生效。

8.3 招标文件、乙方的投标文件、中标通知书、澄清文件及双方往来书面函件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

8.4 本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议。

（以下无正文）

甲方（盖章）：南阳市卧龙区龙王沟  
风景区建设发展中心



法定代表人（或授权代表）签字：

地址：河南省南阳市卧龙区龙王沟风  
景区小寨街

联系人：韩松霖

联系电话：13193682228

开户银行：南阳市卧龙区农村信用  
合作联社小寨分社

账号：00000046397198726012

乙方（盖章）：河南清蓝环保科技有  
限公司



法定代表人（或授权代表）签字：

地址：河南省南阳市卧龙区龙王沟风  
景区小寨街 117 号

联系人：王海奇

联系电话：13903778122

开户银行：中国银行南阳文化路支行

账号： 257241860392

## 第二节 合同附件

### 附件一：设备技术规格及要求清单

序号	设备/项目名称	规格型号、技术指标	单位	数量	备注
1	设备主体 (一体化污水处理机)	尺寸: 11m×3.5m×3.5m; 外墙板、地板: 8mm 碳钢板; 内隔板: 6mm 碳钢板; 顶板: 4mm 碳钢花纹板; 内部加强筋: 10mm*100mm 碳钢扁铁; 支撑: DN200 焊接钢管。包含水解酸化池(5x3.5x3.5m)、生物接触氧化池(10x3.5x3.5m)、污泥回流池(1x3.5x3.5m)、二沉池(5x3.5x3.5m)、中间水池(1x3.5x3.5m)。	台	2	完全响应招标文件技术参数
2	设备防腐	内部: 环氧煤沥青漆, 涂刷 3 层; 外部: 灰色防锈漆, 涂刷 3 层。	项	1	
3	设备保温美化	6cm 岩棉板保温; 外部用彩瓦美化, 具体方案经甲方确认。	项	1	
4	水解酸化池-布水系统	焊接钢管布水, 16 个出水点, 管材 DN150/DN65/DN40/DN25 等, 环氧沥青漆防腐 3 层。	套	1	
5	水解酸化池-填料支架	主框架 10#槽钢, 填料架 12#螺纹钢横铺, 间距 200mm, 上下两层(层高 2.5m), 环氧沥青漆防腐 3 层。	M <sup>2</sup>	17.5	
6	水解酸化池-集水系统	U 型槽, 宽 200mm, V 型堰口, 碳钢板焊接, 环氧沥青漆防腐 3 层。	M	22	
7	生物接触氧化池-填料支架	主框架 10#槽钢, 填料架 12#螺纹钢横铺, 间距 200mm, 上下两层(层高 2.5m), 环氧沥青漆防腐 3 层。	M <sup>2</sup>	35	
8	生物菌种	/	吨	15	

注: 本附件内容与招标文件第二章《采购需求》具有同等效力, 是验收的核心依据。

## 附件二：售后服务计划（适用于货物）

### 1、售后服务原则及体系

#### 1.1 售后服务原则

##### 1.1.1 以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标,要保证货物及配件正常运行,硬件系统、软件系统、安装工艺在技术上必须是成熟的,实践检验是成功的。“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”,本项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的货物,包括为采购单位提供后续服务,我们将动用一切有效的措施手段,力求本次服务万无一失,我们的目标是:“客户至上,满足客户一切需求”。

##### 1.1.2 重在措施的可靠性原则

注重预防。我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务,和客户一起做好货物配给的服务工作。采取以预防为主的策略,把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务,同过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。服务组织。服务组织管理和流程管理是项目成功得关键。

我们将在项目经理的统一调度下,指挥技术、应用、商务及服务监督人员,在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

##### 1.1.3 安全性及保密性原则

必须保证采购单位人员数据信息的安全,有较好的数据安全措施,我方在服务过程中将对采购单位相关数据备份提供严格的保密服务。充分考虑数据的保密措施,服务过程中处理的数据信息必须严格控制,接受采购单位方监督。

本项目的数据属于涉密信息,我方将作出郑重承诺,保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息,根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

##### 1.1.4 适应性原则

按照采购单位维护服务要求,提供切实为从采购单位出发的维护方案,维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位交流沟通。

##### 1.1.5 标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系,将采用统一维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

## 1.2 售后服务宗旨

我们倡导“诚信、敬业、创新、超越”的企业精神,以质量求生存,以服务求发展。我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨,“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。

我们服务质量的优劣、服务效率的及时性,关系到公司在客户心中的良好形象;关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标,从而增强客户对公司的认可度,提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

## 1.3 售后服务体系

### 1.3.1 免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时,采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持,我们公司的专业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

### 1.3.2 现场服务

当采购单位报告的故障通过技术电话支持不能被解决时,本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购单位现场排除故障,进行服务。包括货物及相关配件的退货及换货。

### 1.3.3 合约定期

通过签订维护合约,我们公司服务人员将依靠专业化的技术手段,为采购单位定期提供货物及相关货物,及时解决采购单位的需求问题。一旦问题发生,将提供最高优先级的现场服务,快速解决问题,满足采购单位正常需求。

### 1.3.4 及时提供产品和技术的更新信息

我们公司将定期向采购单位通过 Email 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态,并经常性举办讲座和展示会,帮助采购单位及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之,我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持,让您能够更稳定、可靠、方便地工作,能够拥有更加优质的选择。采购单位的利益即是我们的利益,最终采购单位在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来,我们公司都会让您得到最满意的服务。

### 1.3.5 标准化服务流程

客服热线→售后服务部→售后服务人员→技术人员→记录反馈。

### 1.3.6 售后服务条款

为了更好地为我们的采购单位服务,公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

所购产品的单位化定制。

所购产品的服务质量保证。

升级期内的所购产品版本升级服务。

电话支持服务。

对产品的了解咨询。

在货物及相关配件质量问题处理咨询。

在正常办公时间内,采购单位可以通过热线电话与公司。非正常工作时间,可拨打提供的手机寻求支持。

技术支持人员会尽量即时在电话中帮助采购单位解决问题,若当时不能马上解决,热线人员会记录采购单位单位的名称,联系电话及联系人,在得到解决方案后,立刻主动与采购单位联系。

### 1.3.7 电子邮件热线服务

采购单位碰到问题,通过电话联系不便的情况下,公司为采购单位提供了电子邮件服务。采购单位可将电子邮件发到指定的电子邮箱(不少于二个固定的电子邮箱地址),将有专人接收采购单位的邮件并及时做出解答。

### 1.3.8 定期提供技术问答书刊

为了让采购单位了解到公司的最新技术动态及公司策略,我们及时给采购单位提供相应学术书刊及杂志。

### 1.3.9 与采购单位保持经常性的联系

为了准确了解采购单位的需求、实际应用中所面临的问题及公司对采购单位的服务状况,公司采购单位服务中心将通过电话方式定期访问采购单位,以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

### 1.3.10 响应时间

公司记录跟踪采购单位项目中出现的产品技术问题,并根据情况划分响应级别,进行支持。

#### 响应级别

优先级 1(P1):1 小时内解决问题

优先级 2(P2):2 小时内解决问题

优先级 3(P3):3 小时内解决问题

优先级 4(P4):4 小时内解决问题

电话技术支持随时接听回答采购单位的各种技术问题,一般问题保证在当日内予以解决;但当问题没现成的解决方案时,我们根据优先级进行响应。

#### 1. 3. 11 方案及优势

我公司对本项目均高度重视,项目一旦中标,即成立以我公司总经理及以上级别高管担任的项目领导小组,审批本项目详尽实施方案,对巨大事项做出及时合理决策,并参与本项目严重成果的讨论。

我公司针对本项目特点,对本项目制定专门管理办法,统一工作标准和管理制度,并要求工作人员共同遵守。

我公司对项目负责人授权,赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

我公司已就可能存在的技术问题进行探讨并形成预案,项目成员将在项目实施过程中积极办公、工作。已在其他项目实施中有过工作经验的,对于实施中可能出现的问题,拥有多种经验的处理办法。

#### 1. 3. 12 人、财、物资源支持方案及优势

人力资源支持:针对本项目特点,在项目实施过程中,除承诺的项目组成员按时到位外,将根据项目实际需要,及时调配公司其他人力资源支持,“攻坚克难”,确保项目按期实施完成。同时,对于出现技术繁复的难题,我公司及时调配自有专家库和社会专家资源,为本项目提供强有力的技术支持。

财务支出支持:我公司将为本项目设立专门财务支出方案,经项目负责人审批同意及时给予资金到位,以保障项目顺利实施物资力量支持;项目组成立后,我公司第一时间为项目组配备必要的货物、办公软件和必要的办公工具,同时为本项目配备车 5 辆,并配备专职驾驶员,以确保后勤保障工作及时、到位。

#### 1. 3. 13 公司技术支持方案

项目组配备全过程项目管理软件,将各种项目管理经验积累应用于本项目,实现流程规范化,高效运作,实时监控,使业主、管理单位、监理单位、政府监管部门等建设参与方管理高度协同。全过程管理信息传递迅速高效,合同、档案管理及时规范齐全。

我公司具备全面完善的项目管理制度、规范与流程,拥有自主研发的项目动态管理系统,公司可及时监督、检查项目实施及服务情况,及时协调项目急、难事项。

特殊情况处理如遇重大突发事件或特殊时期(如地区停水停电、上级检查等),确需人员值守时,将派技术人员,提供 7×24 小时现场服务,直至现场恢复正常施工或特殊时期结束

#### 1.4 售后服务管理目的

为规范售后服务工作,满足用户的需求,保证用户在使用我公司提供的产品时,能发挥最大的效益,提高用户对产品的满意度和信任度,提高产品的市场占有率,我公司特成立售后服务部,为客户提供满意的售后服务。

#### 1.5 售后服务的标准及要求

售后服务人员必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,自觉不允许顶撞用户和与用户发生口角在服务中积极,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。

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。

接到服务信息,应在 2 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。

决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求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。

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”,必须让用户填写售后服务满意度调查表。

对于外调产品或配套件的质量问题,原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决。

重大质量问题,反馈公司有关部门予以解决。

建立售后服务来电来函的登记,做好售后服务派遣记录,以及费用等各项报表。

## 1.6 售后服务保障措施

我公司的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

公司的售后服务包括五个方面内容:服务响应、维修服务、维护服务、备品备件供应、技术培训。

公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员,售后服务人员定期回访,收集、整理客户意见,建立完善售后服务信息系统,发现故障隐患及时排除,出现问题及时解决。

公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访,了解货物使用情况等。

公司将安排不定期的项目例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

公司售后服务部将派遣货物技术支持项目师定期或不定期到用户现场走访,帮助用户进行货物系统状况检测,了解货物的运行情况,听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题,了解用户的服务的满意程度和新的需求。

## 2、售后服务流程

客户、售后服务部、技术支持组、维修组、相关厂商

## 3、售前、售中、售后服务

### 3.1 售后各项服务承诺

#### 3.1.1 货物“三包”承诺

我公司郑重承诺:

##### 3.1.1.1 包修。下列情况给予包修:

性能达不到产品出厂标准;

零部件精度不符合产品技术要求;

产品质量低劣,造成故障。

##### 3.1.1.2 包换。下列情况给予包换:

因产品设计制造质量低劣,达不到产品质量标准,可换同型号、同产品主要零部件达不到质量要求,影响使用,可酌情更换主要配件或整个货物;

##### 3.1.1.3 包退。下列情况给予包退:

产品质量低劣,经调整修复后仍不能达到出厂精度性能要求,用户要求退货,应给予办理退货手续;

因产品质量低劣,无法修复,又无现货,用户要求退货,应给予办理退货手续。

### 3.1.2 售后服务承诺

供应商在本地范围内设立服务机构,便于提供本地化服务,并在需要时安排技术服务,配专职售后人员及售后服务车,设易损件仓库,提供备品备件可替换合同货物的原部件,其制作材料、性能、质量不低于原部件。

在质保期内,供应商负责质保期内的维护、维修、保养、检测、定期更换配件等一切工作。

### 3.1.3 质量保证承诺

我公司郑重承诺:

质量保证期为终验合格之日起 2 年。

所投产品制造厂家有可靠、完善的管理制度;有足够的设计、工艺、加工、检验能力;所投产品符合国际、国内相关标准,保证使用单位能熟练操作维护和正常使用。

我公司保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的,并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下,在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内,我公司对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

质保期内,如货物或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时,则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过 30 天则质保期重新计算。

质保期出现的质量问题由我公司负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件,我公司承诺以优惠价提供。

### 3.1.4 质保期承诺

我公司郑重承诺:

我公司保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的,并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下,在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内,我公司对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

质保期内,如货物或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时,则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过 30 天则质保期重新计算。

质保期出现的质量问题由我公司负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件,我公司承诺以优惠价提供。

### 3.1.5 供货期承诺

我公司郑重承诺:签订合同后 15 个工作日内送货、安装、调试、运行,并供货至至采购人指定地点,完成安装,并提交完整的技术资料向招标单位申请验收,确保采购方正常使用。

### 3.1.6 维保服务响应时间承诺

为保障客户的正常运行,承诺在本项目中可提供快捷的应急响应服务,针对本项目比选的产品,对其运行中出现的故障进行排除。发生问题时,保证 2 小时内响应到达并予以解决处理。

### 3.1.7 专用备品备件承诺

针对本次项目采用的所有货物,建设专项的备品备件库,确保在客户使用货物过程中,如果发生硬件故障,能够及时得到全新的备品及备件。

### 3.1.8 售后技术支持承诺

针对本次项目,郑重承诺,在标准服务的基础上,进一步根据客户实际情况,提供更为全面的技术支持服务,使客户更好地使用和维护本次项目涉及的货物。

### 3.1.9 电话技术支持承诺

承诺可为客户提供 7×24 小时售后服务热线,随时解答并解决客户在使用货物中出现的问题,并根据出现故障的严重等级确定是否安排当地技术师傅到现场解决故障,并尽快恢复业务。

### 3.1.10 现场技术支持承诺

针对本次项目所涉及的货物,承诺货物在使用过程中如果出现问题,在电话支持无法解决该问题后,根据故障等级,提供现场技术支持服务,现场技术师傅在约定的时间内赶到现场,排除故障,并恢复正常使用,同时对故障给出后续的建议方案。

### 3.1.11 日常维护服务承诺

在系统正常运行后,将在每季度针对本项目涉及的所有产品进行软件、硬件的现场巡检,并给出巡检报告。

注:以下任何情况,则不在技术服务中心保修范围内:

由于地震、火灾、雷击等不可抗力因素造成的损坏或故障由于用户或第三方误用或不正确的安装、使用、不正确的与外设连接和外部电源等问题造成的损坏或故障。

故障产品或部件在未经授权的情况下被拆卸、改装或维修过。故障产品部件上的产品标识和序列号不清、破损或被涂改过

### 3.1.12 免费培训承诺

我公司承诺所有货物安装完毕后,我方将安排技术人员免费对使用单位的货物管理人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训,保证用户能熟练操作维护和正常使用货物。

## 3.2 质保期服务承诺

### 3.2.1 质保期服务承诺

为了更好地服务于广大用户,让用户购买的产品安全无忧、购买的产品物有所值,我公司提供售前的技术咨询、产品选型、解决方案,从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及货物在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的规划和承诺:

为用户提供1年的质保服务期,负责将用户所订购的货物免费安装直至正常运行。

质量保证期结束后,我公司将继续免费提供售后服务,负责对所提供的货物进行定期维护和修理,不限年份终身服务,仅收取零部件成本费,免收人工费,免收维修费。我公司还设有免费售后服务卡及价格优惠的有偿服务卡(三个月、半年、全年)。

质保期内故障处理后跟踪服务:定期回访客户,询问故障处理后货物运行情况,并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨,“为您想得远、做得全;我用心、你放心”是我们的服务目标,希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧,最大限度地发挥您所购买的产品的效能!

### 3.2.2 质保期服务计划

在货物保修期内对用户进行回访,了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。保修期内每月至少一次电话回访,每月至少一次到现场调查。保修期结束前一个月进行交接回访,了解用户对货物系统产品的

全面评价及后期出现的质量问题,并及时改正,以便互相交流意见。

保修期阶段根据项目情况制订保修计划,该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意;

二个理念——带走用户的烦恼;保质保量文明;

三个降低——降低用户投诉率,降低服务遗漏率,降低服务质量不满意度;

四个不漏——一个不漏地记录问题;一个不漏的处理问题;一个不漏地复查结果;一个不漏地反馈问题。

后期延伸服务

保修期过后,根据业主的要求,我公司可为业主提供其他特殊服务。比如:技术支持。

### 3.2.3 质保期后售后服务计划

我公司终身提供本项目产品的免费维护保养服务。

质保期满后,如遇重大问题需我公司技术支持,我公司技术人员自接通知后2小时内响应,24小时内,派人赶到采购单位现场,帮助排除故障、修复或更换零部件。长期备有各种货物的备品备件,保证1年内存货。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费优惠供应。

质量保修期满后,我公司将继续提供维修维护,技术支持等售后服务,售后服务内容、方式与保修期内相同,但硬件要收取货物维修和更换的成本费。

上门服务的差旅费,硬件产品要收取服务费,所发生的费用我公司将会事先通知用户,用户同意后执行。

同时我公司可以与用户签订年度保修合同。

### 3.3 产品质保

我方保证提供给采购单位的货物,将严格按质量体系认证要求生产。

承蒙惠顾我公司生产的产品,谨致谢意!为维护您的合法权益,我公司向您作出下述的服务承诺:

我公司的质量方针是“精心研发制造,持续为顾客提供高品质货物以及与其相关产品”,向您保证我公司所销售的产品皆为合格产品,出厂前都经过严格的检测。

本项目产品质保期为1年,免费质保期满后,您可以选择我公司为您提供的有偿维修服务。

在免费质保期内,货物及相关配件在正常运行的条件下所发生的有关产品质量问题,我公司将实行免费更换处理。

我司产品的安装可以派出技术人员到场进行指导。

### 3.4 售前、售中、售后服务

#### 3.4.1 售前服务

专业咨询服务、专业销售人员上门介绍产品、陈列室产品展示/示范工作观摩、免费测量场地尺寸、电脑辅助绘图设计、免费提供专业产品模拟示范、项目专业管理服务、特殊产品的定制服务。

#### 3.4.2 售中服务

由专业的技术师傅组成大型技术管理部,来跟进与装修单位的协调工作,以确保货物的运送及安装的准确。专业项目管理服务快捷运送服务。

#### 3.4.3 售后服务

免费专业安装及保养维修服务、技术咨询。

货物验收前提供一次全面清洁服务并赠送适量清洁工具。

自货物交付日起,根据产品项目,提供保用服务定期电话、信函访问客户,提供售后服务跟踪。

免费送货上门、免费安装,附安装说明书和售后服务电话。

产品交付使用一周内,进行上门观察检测使用情况。在安装验收后,免费提供专业的产品养护及使用技巧培训。

产品使用期间,定期派员回访,核查产品的质量状况,发现问题及时处理。

我公司为客户预存零配件,产品交付使用时我公司为客户相关部门提供一定数量的零配件。

### 3.5 本地化服务

针对本项目的本地化优势:公司为本地注册企业,有丰富供货经验。公司拥有相应管理、技术人才,可以随时接受公司调遣,为本项目实现人、财、物供给。

#### 3.5.1 客户意见反馈和改进机制

所有我们售出的产品均享有 1 年免费保用及终身保养服象,以示我们对产品的信心及对客户的保证,我公司承诺:及时处理客户的咨询和投诉,全年 365 天、每天 24 小时响应,在 24 小时内到达故障现场。

我们的售前及售后服务范围广泛,为采购方提供最完善及最方便的服务,事事为贵单位安排妥当,尽显过人之处,即使贵单位已经成为我们的客户,但我们的承诺并未因此而终止。

服务范围包括以下

货物的重组与搬迁;

货物布料翻新;

桌椅的翻新;

防污处理;

在保用期内,若非人为因素而损坏,维修后若还不能使用,我们将用全新产品给予更换。

### 3.5.2 保修服务计划

我们保证所有产品,于正常使用情况下,均超卓耐用,华实兼备,2年保用期内产品如有任何非人为损坏以致影响使用,我公司将提供及时适当的补救措施,保障客户的合法消费权益。

免费维修

购买我公司产品验收合格之日起2年内,我公司对货物制造方面的问题提供保用免费维修服务。

保用期

所购产品在2年保用期内有任何故障,以致在实质上影响了产品的正常使用,免费上门维修服务,在保用维修过程的维修运输费用由我公司负责。

更换

本公司始终坚持质量第一,用户至上为原则。建立了完善质量管理体系和质量监控保证体系,生产厂家目前已通过质量管理体系的认证,公司在经营管理中以质量管理体系为指南,并贯彻落实到产品的研发、生产、销售、售后服务等各环节。

我公司所代理销售的货物,生产厂家严格按国家质量标准生产,在正常使用情况下,货物享有1年质量保修,在保质期内,产品如有非人为因素导致的质量问题,本公司将负责维修或更换。如人为损坏,本公司只收取材料成本进行维修或更换,以最大的服务保障客户的合法权益。

### 3.5.3 生产现场管理的质量保证

公司所授权销售的生产厂家生产现场实行管理,完全按质量管理体系要求执行,原材料、半成品、成品的摆放规定。

原材料的领用规定,半成品的交接制度,工人工作时的严谨认真,生产现场的清洁有序等等,这些就在措施上保证了产品质量.

### 3.5.4 强大研发实力的质量保证

公司建立了强大的科研队伍,不断对产品进行完善优化,并严格履行合同的相关承诺,确保服务全面、彻底,快捷、有效。售后服务上的保证。

### 3.5.5 不保修范围

不可抗力,如合风、洪水、地震等自然灾害因素造成的货物损坏。

非我公司送运、安装造成的损坏。

使用不当或人为损坏,如剧烈碰撞,配件丢失等。

非本公司专业人员维修后损坏。

### 3.5.6 保修期后服务计划

保修期后,我司将定期对货物进行维护保养及正常的零部件维修,不收取任何费用,需要更换零部件的,我们只收取零部件成本费用。

### 3.5.7 常规服务

全面细致提供货物行业专业技术咨询服务,引导客户正确使用及保养货物。

专人接听、受理客户投诉电话,及时了解客户意见,高效、快速做出反应,为客户提供切实可行的解决方案。

专人追踪改善结果,定期进行电话巡访,制作客户档案资料,建立良好的客户关系网。

在产品保用期内,凡属本公司产品质量问题,均提供免费上门维修服务。

所有货物送货上门并负责安装。

客户维修服务,接到客户投诉电话后,根据急缓需要,在小时内到达故障现场,我公司将提供同品质的货物给客户予以更换,若在客户正常使用过程中多次发生同样故障的将作退货处理,三包期间及之后。

## 3.6 售后服务说明

我方对提供货物实行“三包”的说明:

包修:货物出现质量问题的。

包换:同一缺陷经两次修理未能达到质量标准的,更换后的产品保修期从更换之日起重新计算。

包退:在保修期限内,同一缺陷经两次修理、调换后仍无法达到质量标准的,在约定期限内不能调换的,经检验为不合格的。

所有我们售出的产品均享有 2 年免费保用及终身保养服务,以示我们对产品的信心及对客户的保证,我们对产品维护的高效率倍受赞誉。我们的售前及售后服务范围广泛,为您提供最完善及最方便的服务,事事为您安排妥当,尽显过人之处。

即使您已经成为我们的客户,但我们对你的承诺并未因此而终止,我们的客户服务及售后服务中心专职负责处理顾客的咨询、投诉、保养及紧急服务,以及来自拜访等,力求能解决客户一切需要。

## 4、维保计划

### 4. 1 维护保养

本公司为客户提供妥善的产品保用,以免客户因制造商产品故障或损坏而蒙受损失,确保客户利益。本公司一直以货物的优良品质为荣,产品均设有 1 年质保期,终身维护。质保期内,因产品本身质量或因本公司运送造成的损坏,本公司将免费替客户进行维修,超出质保期后将只收取材料成本费用,确保客户能安心享用本公司产品。

接到客户要求,客户服务部将会在 2 小时内作出响应并及时派人到现场负责处理,且 24 小时内处理完毕。公司专业维修队伍,保证提供高效率、高质量的优质维修服务,随时随地为客户解除烦忧,尽量降低对客户的负面影响及客户的损失。

### 4. 2 补货服务

当客户的办公室需要扩充或更新,或因客户的其它原因或需要,而需要增加货物,本公司以为客户免费设计并与客户的原有货物重新谐调,并按排设计和技术人员亲自到工地现场了解情况,跟进并及时解决新旧货物搭配中遇到的问题,令客户在购买本公司的产品后,全无后顾之忧。

### 4. 3 货物搬迁重组

本公司的专业队伍可有偿为客户将现有的货物迁往新的地址,或者为客户的办公室重新安排货物编排组合。如果贵单位计划扩充业务或搬迁到新的办公楼,但以不知道怎样才能以最低的成本,沿用原有货物,营造完美的办公空间。我们的

专业队伍可建议如何尽量运用原有货物而无需购置全新货物,令开支减少到最低。这项服务不但成本低效益高,更可保持贵单位的一贯形象和风格。

#### 4.4 订购配件

当客户的办公室需要扩充或更新,或因客户的其它原因或需要,而需要订购配件或微件货品,本公司可有偿为客户按排订购,并免费为客户安装。此项服务可免去订购整件货品的费用,想客户之所想,降低成本,节省费用。我司为客户备有齐全的配件库,即使是进口产品,本公司客户服务人员均会悉心安排。

#### 4.5 货物布料翻新、清洗

我司备有百余种不同颜色及质地的布料供客户选择,座椅椅套和屏风布若变得陈旧,或客户欲改变本来的设计。只需换上新的布料,便可换然一新,美观悦目如昔,而且旧物翻新,尽符经济效益。本公司也可提供货物布料清洗服务,不管是屏风布或椅子座垫及背垫,一般的污渍,本公司的专业队伍都可清洗妥当,令货物常用常新。

#### 4.6 定期亲善拜访

我们期望了解客户的需要,客户的意见或建议,可使我们针对性地改进产品及服务,而定期拜访正是一有效的渠道,让客户表达意见,反映需要,好让我们能即时回应,令产品及服务的设计更符合客户的要求。

### 5、操作培训

#### 5.1 培训计划

为了使客户能够合理使用我公司货物,使货物能够长期的,稳定的运转,更好地延长货物使用寿命,我公司对于客户在货物使用时需要注意的事项进行集中培训,并制定了培训计划。

第一阶段:货物送达采购单位现场,采购单位在合适时间应派货物管理人员到达现场,参与货物的安装,以了解货物的功能特点和注意事项,以便更好的管理和维护货物,能够对货物的小故障诊断和排除。

第二阶段:在产品安装完成后,我公司将对需采购单位货物管理人员进行集中在现场培训,由我公司的技术顾问对货物管理人员进行系统地培训,着重讲解货物的维护和保养,并传授一些货物使用过程中排除故障的技巧。

第三阶段:在货物运行后,我们将定期上门,对相关人员进行集中培训,对于在货物使用过程中所遇到的问题进行详细解释,并讲解使用方法、安装示意和日常

维护、并提供相关图纸和备品备件,同时考虑产品的专业性,相应配备产品安装的专用工具备用,使产品发挥其最佳的使用价值。

## 5.2 产品使用注意事项

货物摆放位置应远离煤火、暖气片等热源及冷冻气出口,以免货物过度受热、受冷导致木材开裂或变形,或者饰面材料变色、老化。同时尽可能避开阳光的直射,长时间日晒,会使货物表面涂层及饰面材料退色或变色,金属配件氧化变质。

在使用前,需把货物四脚垫平、垫实,保证货物安稳着地,否则将会影响货物的结构强度、使用寿命,同时对于高大柜类货物还会导致柜体不方正,开门或抽屉关闭不严,甚至翻倒等。

搬迁货物时,应采用软质物品对其四周进行保护,同时将柜门板、抽屉、层板等活动部件取出,单件搬运时应面朝上;柜或床等大体积的货物应拆开搬运,并将拆开的零部件,用软质材料包装,避免零部件表面相互磨练,并保证安装配件齐全。若使用胶带固定包装物体时,严禁直接贴与货物外表面,防止漆膜脱落。

整体移动货物时,应将货物内摆放的物品取出,轻抬轻放,不允许硬拖硬拉;放置时,确保平稳,以防损坏货物连接结构。

开门的开启角度不可超过铰链开启的极限角度,使用抽屉、柜门及趟门时不能用力过大,以免造成货物损坏伤及人身安全。

尽量避免让货物面接触到腐蚀性液体、酒精、指甲油、亮漆去除剂;尽可能用垫子垫在热盘子下,以免食物汤料外溢,沾污或损坏餐台或茶几面。

## 6、应急维修安排(故障处理)

### 6.1 故障处理

不论质保期内外,货物如出现质量问题或发生故障,我司在收到报修通知后48小时内派专业维修人员现场免费维修安装或更换有缺陷的零件。若我司在收到报修通知后24小时内,还不能维修安装或弥补缺陷,我司免费提供替代产品。

### 6.2 投标货物质量保用承诺及保证

品质保证,我们保证所有产品,于正常使用情况下,均超卓耐用,华实兼备,1年保用期内产品如有任何非人为损坏以致影响使用,我司将提供及时适当的补救措施,保障客户的合法消费权益。

#### 6.2.1 适用条例:

原购货合同中原购方有保用权益,保用权益适用于其所购的我公司售出的货物产品,保用条例以出示原购货合同并以收货单为准。

#### 6. 2. 2 免费维修条例:

购买我公司货品之日起 1 年内,我司对货物制造方面的问题提供保用免费维修服务。

#### 6. 2. 3 保用期条例:

发现所购货品在五年保用期内有任何故障,以致在实质上影响了货品的正常使用,可获免费上门维修服务,在保用维修过程的维修运输费用由我公司负责。

#### 6. 2. 4 特别更换条例:

特殊情况需要更换的,须经我公司有关部门批示,购方须带原购货合同及收货单书,且保留损坏部件以供核实,否则更换任何部件均收取合理费用。

#### 6. 2. 5 不适用范围:

不可抗力,如台风、洪水、地震等自然灾害因素造成的货物损坏。因生产的批次不同导致知的木质、面料、皮面等色泽、纹理、质地有稍微差异。

非我公司送运、安装造成的损坏。

使用不当或人为损坏,如剧烈碰撞,配件丢失等。

非本公司专业人员维修后损坏。

以上情况我公司恕不负责,所有口头承诺均告无效。

### 6. 3 货物保养维护措施、人员配备及装备

全面细致提供货物行业专业技术咨询服务,引导客户正确使用及保养货物。

专人接听、受理客户投诉电话,及时了解客户意见,高效、快速做出反应,为客户提供切实可行的解决方案;

专人追踪改善结果,定期进行电话巡访,制作客户档案资料,建立良好的客情关系网;

在产品保用期内,凡属本公司产品质量问题,均提供免费上门维修服务;

所有货物送货上门并负责安装。

客户维修服务,接到客户投诉电话后,根据急缓需要,安排人员于 1 个工作日内上门维修;

### 6. 4 其他服务

安装完毕后,进行全面的清洁服务;可根据客户要求,提供货物翻新及拆装搬迁服务;

超过产品保用期,凡属产品质量问题,除人工及材料外,均享有免费终身维护;

尽可能考虑足够的预备功能配置和易增补功能及易改良功能的结构;

本公司提到的产品“保用”意指在保用期内可正常使用,不需要维修,如出现问题时,本公司承诺无条件进行产品维护,至于产品“维修”方面,本公司承诺的期限为终身。