

4.5 服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

4.5.1 售后服务

4.5.1.1 售后服务承诺

采购人：禹州市粮食购销有限公司

我公司河南安粮工程科技有限公司在参与本次项目招投标活动中，深知贵公司对于本项目质量及售后服务等方面的严格要求，我公司自成立以来致力于粮食行业工程建设及粮机设备生产销售，参与了全国多地粮库建设项目和粮机设备供应项目，积累了丰富经验培养了众多技术人员，多次获得用户方服务好评，对于本项目的建设，我公司一如既往的服务好用户单位，做好项目质量把控、售后服务工作，为此，我公司做出如下承诺：

售后服务的科学性、合理性、本项目针对性、完善程度：

合理性：供应商的售后承诺是否符合项目的实际需求和预期结果。合理性体现在承诺的内容是否切实可行、符合行业标准和规范，并且能够满足客户的要求。

本项目针对性：供应商的售后承诺是否针对您的具体项目进行定制化。这意味着供应商对项目的特殊需求有一定的了解，并提供相应的解决方案，而不是通用化的承诺。

完善程度：供应商的售后承诺是否详尽、全面，并涵盖了项目的各个方面。完善的承诺意味着供应商已经考虑到了可能出现的问题和挑战，并给出了相应的解决方案。

通过对供应商的售后承诺在以上方面进行评估，认为该供应商在这些方面表现优于其他供应商的承诺。这是一个很好的优势，可以帮助您选择一个更可靠的供应商，并获得更好的售后支持。当然，在做出决策之前，您可能还需要考虑其他因素，如供应商的信誉、价格、交货时间等。

质保期承诺：我公司承诺本项目质保期为设备安装调试验收合格后五年零 1 个月（有特别注明的除外），对货物及系统进行保修、维护等服务。

在设备质保期限内，设备所涉及的检修维护和故障处理工作及费用全部由我公司负责。

交付、完工时间承诺：自合同生效之日起 **150** 日历天内交货、完成安装调试并具备验收条件。

质量承诺：合格（满足国家、行业和主管部门相关标准）。所投产品符合国家质量检测标准和本招标文件规定的全新正品、产品须符合国家环保要求，本项目为交钥匙工程，采购方不再承担费用。

在设备质保期限内，设备所涉及的检修维护和故障处理工作及费用全部由我公司负责。

保证所供货物均为投标文件承诺的货物，符合相关质量检测标准，具有该产品的出厂标准或国家鉴定证书。保证其全部部件为全新的未使用的且符合相关质量要求。

电气自控系统响应电气自控系统技术规格书所有要求。

施工质量承诺：产品严格按照招标文件、图纸、产品清单来供货，电气自控系统严格按照技术规格书来实施。

我公司须协调处理好周边关系，接受采购人的监督、指导和协调；在安装维修过程中，对可能触及到的各种管道、线路等设施须提前与采购人沟通解决。

保证安全文明施工：警示灯、牌齐全；现场做好降尘、降噪音、降低污染措施。

我公司在设备安装及维修维护中出现的所有安全事故承担全部责任。

我公司具有设备生产安装调试运行的能力，且同时具有完善的售后服务能力和相应的管理保证措施，项目建成后，我公司建立健全项目运行维护管理制度，并严格执行，我公司安装的设备在生产过程中满足环保、消防及安全要求，否则由此造成的后果由我公司承担。

项目地点承诺：该项目位于禹州市朱阁镇朱阁大道中段北侧；

响应时间承诺：质保期内发生故障或质量问题，我公司在接到通知后 **10** 分钟内响应，**2** 小时到达，**4** 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

执行标准承诺：本次招标某些技术标准与国家所要求的标准不统一或有不兼容的地方，均以国家强制性标准或最新出台的标准为准。

如果未在招标文件中要求提供其相关行业标准或国家强制性标准的，则我公

司有责任给予补充说明。

我公司未达到作业计划标准及工作违规或引起纠纷、被上级部门处罚等不良后果,造成重大经济损失或服务严重失误,招标方有权终止本合同,并追究我公司的经济责任。

培训承诺: 我公司应负责对采购人操作人员进行使用培训,使其能够独立操作,并可以简单的维护和保养。并制定详细的培训计划,使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作,做好相关记录及技术文档收集整理,待验收合格后移交给采购人。

本地化服务承诺: 我公司有完善的服务体系,有能力提供持续的、针对本项目我公司提供本地化售后服务,在接到通知后能够驱车 1 小时能达到项目建设地,确保能在接到用户需求后能第一时间及时响应。

验收标准承诺:

1.招标人有权要求我公司提供所有与本次投标相关资料原件进行查验,无法提供或有造假等违法违规行为根据相关规定执行处理。

2.本次采购的货物安装调试结束后,由我公司会同采购单位按双方规定的标准及合同要求进行联合验收。按照采购合同的约定对我公司履约情况进行验收。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.本项目采用现场运行、测试验收方式验收。我公司完成的项目应达到的质量标准应符合国家和履约地相关安全质量标准;行业技术规范标准;环保节能标准;强制认证相关标准。

4.系统安装、调试过程,我公司应作详细检验记录。安装调试检验结果应符合服务商技术规范和招标文件及投标文件规定。检验记录应真实并提供给采购人。

5.系统安装调试完毕后,开始为期一周的试运行,在试运行期间系统工作稳定、可靠,设备性能指标、质量不变的情况下,采购人组织相关人员进行最终验收。

6.符合招标文件要求和投标文件承诺。

7.本项目验收如需要第三方验收,我公司将承担所有产生的费用。

其他服务承诺：1、免费对软件进行升级。2、我公司设有固定的备件库，能保障及时供货。我公司在产品质保期内免费提供备件，质保期外将以一个固定的优惠价格向用户提供常用零备件。

特此承诺！

投标人名称（并加盖公章）：河南安粮工程科技有限公司

日期： 2024 年 01 月 08 日



许昌市公共资源交易平台投标专用
E2BE510D0F504146902D443C48F2246