

政府采购货物买卖合同

项目名称：新疆消防救援总队乌鲁木齐市支队“自然灾害应急能力提升工程”装备项目（国债项目二批次）（项目五）

合同编号：20241211

甲方：乌鲁木齐市消防救援支队

乙方：江苏特力克消防科技有限公司

签订时间：2024年11月5日



第一节 政府采购合同协议书

甲方（全称）：乌鲁木齐市消防救援支队

乙方（全称）：江苏特力克消防科技有限公司（供应商）

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/谈判文件等采购文件、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）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：新疆消防救援总队乌鲁木齐支队“自然灾害应急能力提升工程”装备项目（国债项目二批次）（项目五）

采购项目编号：AXLH-ZB2024-021

(2) 采购计划编号：[2024]4003号

(3) 项目内容：绳索救援套装、锚固装备套装

采购标的及数量（台/套/个/架/组等）：50套/55套

品牌：威尔 规格型号：FZL-T-Q/T-SLJYTZ

采购标的的技术要求、商务要求具体见附件。

包号	货物名称	品名/型号	单价	数量（套/件）	中标总价
1	绳索救援套装	FZL-T-Q/T-SLJYTZ	18110.00	50套	1474750.00 元
2	锚固装备套装	FZL-T-Q/T-MGZBTZ	10350.00	55套	

详细技术参数：见附件

注：乙方承诺提供的上述产品为全新的、未使用过的合格产品。同时，就本次合同所涉及的全部产品，乙方须向甲方提供完整的备品、备件市场价格表，且乙方保证所提供的价目表是真实准确的。后期甲方采购乙方易损件备品、备件的，以该价格表为依据。

①涉及信息类产品，请填写该产品关键部件的品牌、型号：FZL-T-Q/T-SLJYTZ

标的名称：

关键部件：绳索救援套装品牌：威尔 型号：FZL-T-Q/T-SLJYTZ

关键部件：锚固装备套装品牌：威尔 型号：FZL-T-Q/T-MGZBTZ

（注：关键部件是指财政部会同有关部门发布的政府采购需求标准规定的需要通过国家有关部门指定的测评机构开展的安全可靠测评的软硬件，如CPU芯片、操作系统、数据库等。）

附：

名称	单位	数量	技术参数	外观彩图及尺寸
绳索救援套装	套	50	<p>★1、技术性能符合XF494-2023《消防用防坠落装备》的相关行业要求，提供由国家相关部门批准的具有该产品检测资质的国家级检验检测机构出具的检测报告（检测项目涵盖XF494-2023的所有检验项目）；</p> <p>★2、由头盔、六点式安全吊带、防慌乱下降器、止坠器、可调式挽索、胸式上升器、手持式上升器、脚踏绳、救援绳包、O型安全钩、绳索手套、桶包等组成；</p> <p>▲3、头盔：ABS外壳、内衬为六点式可拆卸内衬，具备头灯导轨，可连接耳罩和护目镜，重量450g；颜色：醒目色，提供白、红、黄、橙、荧光黄等多色；适用于头围53-63cm；具有防震功能，透气孔12个；内垫完全可拆卸；工作温度范围：-10至+50℃；配备配套的护目镜、头盔遮阳帽檐和头灯（亮度1400lm，多档位，有聚光、泛光、红光、白光多种模式，1400lm模式下照明时长2.5小时，100lm模式下照明时长75小时）；具有永久性标志及产品数据标识；</p> <p>★4、六点式安全吊带：一体成型胸式上升器的全身安全带，配有6个连接点，腹部应设有一个用于悬挂式（坐式）作业的挂点，胸前、后背各设有一个用于坠落制停的挂点，腰部两侧各设有一个用于工作定位的挂点，腰部背后下方设有一个用于工作限位的挂点，宽衬垫腰部支撑结构，带有透气的网眼，背部挂点能自由活动，腿环配有快速卡扣，并带有正确安装指示。安全带能携带和整理工具，配有多个工</p>	

具挂环和工具挂扣槽及工具包连接点；腰围可调范围70-93cm，腿围可调范围47-62cm，适合身高165-185cm，重量1980g；承诺验收时提供国家级检测机构出具的检测报告；

★5、防慌乱下降器：符合XF494-2023《消防用防坠落装备》标准；具备自动锁定功能（自制停），即操作过程中双手脱离系统自动锁定；具有防恐慌操作功能、配有防错装绳索制动系统，内置的防恐慌功能和防错凸轮能降低因错误使用而产生事故的风险；侧板开合设计，方便连接主锁，可在挂接状态下快速装配绳索；带有一个人体工程学把手，把手带自动回弹功能，不使用时，把手自动回弹为锁定状态；可以方便地进行工作定位，而无需操作把手或打止坠结；一旦锁住，不需触动把手即可收回绳索；下降速度0.5-2m/s；工作负荷5kN；重量600g；适合绳索直径：10-11.5mm；具有永久性标志及产品数据标识；承诺验收时提供国家级检测机构出具的检测报告；

★6、止坠器：不需要人为干预止坠器可在绳索上自由移动，并且跟随使用者的移动；如遇坠落冲击或突然加速，移动止坠器将在绳索上制动并制止使用者的下坠；连接臂能防止通过中间时设备发生掉落；用于10-11.5毫米直径绳索；自动止坠器容易安装和移除，必须带有锁定功能，能将设备固定在绳索上降低坠落距离；配专用势能吸收器，与自动止坠器连用，用于将绳索与作业面保持一定距离，势能吸收器配有撕裂式扁带，装在一个防磨损的带拉链的袋子里，同时也方便定期检查，势能吸收器需满足双人使用；长度40cm，止坠器本体重量425g，铝合金材质；势能吸收器重量205g，搭配势能吸收器使用时，安全工作负荷250kg；最大断裂负荷22kN；承诺验收时提供国家级检测机构出具的检测报告；



▲7、可调式挽索：可调定位单挽索，在牛尾上固定了可快速调节器，可以在受力状态下快速调节使用长度，可调整范围30cm-100cm；可容纳所有尺寸的锁钩，牛尾绳直径10-11.5mm，可调式挽索重量188g，作负荷5kN；最大断裂负荷22kN；具有永久性标志及产品数据标识；

▲8、胸式上升器：符合XF494-2023《消防用防坠落装备》标准；重量146g；工作负荷5kN；适合绳索直径：8-13mm；具有永久性标志及产品数据标识。

▲9、手持式上升器：符合XF494-2023《消防用防坠落装备》标准要求；内置倒齿卡住绳索达到止滑功能，具备防脱绳索设计，人体工程学手柄设计，把手绝缘；左、右手可选；绳索直径：8-13mm；重量：165g；工作负荷5kN；具有永久性标志及产品数据标识；

10、脚踏绳：材质尼龙，配合上升器使用的可调节脚踏带，长度100cm；重量：43g；破断强度3.6kN；具有永久性标志及产品数据标识；

11、救援绳包：材质，聚氯乙烯（PVC）夹网布+织物；容量：45L；重量：1400g；可入200m直径10.5mm绳；材质：聚氯乙烯夹网（1000D）；坚固耐磨，带有衬垫可调节肩带；袋口锁可实现快速开关，结实耐用袋口有防漏档盖，预防小件漏出；包内备有2个绳头挂点，1个吊包挂点，方便提拉吊运，可随时保持直立，即使是空包时它能保持直立和形状，方便拿取包内物品；

▲12、O型安全钩：符合XF494-2023《消防用防坠落装备》标准；三重自动上锁设计，通过推动锁门、再旋转并按压的方式才能打开主锁，放开后自动弹回上锁，避免锁门没有上锁而产生的危险；纵向拉力27kN；横向拉力12kN，开口拉力7kN；锁门开口尺寸22mm；重量76g；



		<p>规格：长110mm，宽62mm；具有永久性标志及产品数据标识；承诺验收时提供国家级检测机构出具的检测报告；</p> <p>13、绳索手套：用于消防结绳，手套厚度0.6-0.7mm，掌心部采用加强层，超贴手度，素手感觉，打结速度更快；手背采用弹力透气纤维，适用打绳结；超薄0.6-0.7mm无加强层，内里附有碳化硅层，具有防火、阻燃、耐酸碱、抗油防静电功能；不少于8层指节保护系统，增强指节易损处的耐磨性和防割性，具有防撕裂性能和防穿刺性能；提供产品合格证和国家级检验中心出具的产品检测报告；</p> <p>14、桶包：材质为聚氯乙烯（PVC）夹网布+织物；容量：4L；重量：185g；可装备于安全吊带腰部两侧使用，可装配于安全带腰部两侧使用，使用特殊的装配组件，安装十分方便，包的外侧有方便放置工具的松紧带环，内测有收纳袋（独立储物袋），可以储存物品。</p>	
<p>锚固 装备 套装</p>	<p>套 55</p>	<p>★1、技术性能符合 XF494-2023《消防用防坠落装备》的相关行业要求，提供由国家相关部门批准的具有该产品检测资质的国家级检验检测机构出具的检测报告（检测项目涵盖 XF494-2023 的所有检验项目）；</p> <p>★2、由下降器、分力板、机械抓结、扁带环、临时岩石锚点制作套件、钢缆锚点和钢钎等组成；</p> <p>★3、下降器：具有多功能的综合操控下降器，滚珠轴承设计，具备良好的提拉与操控释放功能；双段侧板开关设计，防止侧板误开造成的危险，可在挂接状态下快速装配绳索；具有防恐慌功能；器材主体有固定连接副孔，可连接比例系统的挂环滑轮；采用不锈钢U型卡槽齿轮，提升绳索控制力；从下降状态可以立即切换到上升状态，无须转移负荷；内置单向滑轮，采用大直径的密封滚珠轴承；用于10-</p>	

11. 5mm直径绳索：可以在不用手柄时自动锁住绳索；一旦锁住，不需触动手柄即可收绳；机械效率90%，最小断裂强度：40kN，工作负荷250kg；重量845g。具有永久性标志及产品数据标识；提供产品合格证和国家级检验中心出具的产品检测报告；

4、分力板：铝合金锚固点，孔径： $19\pm 1\text{mm}$ ，适合用于救援时设置锚点；孔洞数量8；断裂负荷45kN；重量220g；具有永久性标志及产品数据标识。

5、机械抓结：装载凸轮的绳索机械抓结，用于提拉系统等情况下使用；重量：170g，断裂负荷：22kN，适用绳索直径：8-13mm，具有永久性标志及产品数据标识；提供使用说明书（中文）、产品合格证及国家级检验中心出具的产品检测报告；

6、扁带环：聚酰胺；长度：60、80、120、150、180、240cm；宽度：10mm；厚度：2mm；断裂极限22kN；重量30g、40g、60g、75g、90g、118g；具有永久性标志及产品数据标识；

7、临时岩石锚点制作套件：便携电锤，最大击破效能：400CM/分钟；充电锂电池电锤，电压：20V，电池容量：5.2Ah；钻头直径与所配备的挂片、膨胀钉相匹配；锂电驱动，除了钻孔外，还有锤击功能；挂片（含膨胀钉）：一套含30个挂片和30个膨胀钉；挂片为可多方向受力挂片，316不锈钢材质；直径10mm，最小断裂强度15kN；膨胀钉为不锈钢材质，尺寸规格10×90mm，用于所有类型的和硬度的岩石，钻孔直径10mm，钻孔深度95mm；具有永久性标志及产品数据标识。

8、钢缆锚点：材质为不锈钢、铝、聚氯乙烯，产品结构为：不锈钢钢缆绳、铝制套环、透明耐磨套管；长度：80mm；钢缆直径：7mm；最小



		断裂强度(MBS):25kN;重量:340g钢缆锚点为高处作业,坠落防护的个体防护装备,用于作为连接于建筑/自然结构的锚点(挂点)装置,可环绕作业环境中如圆管、工字钢等合适的结构双臂使用。 9、钢钎:采用高强度钢材制成;长度:0.75m,重量:3kg;具有永久性标志及产品数据标识;	
--	--	--	--

②涉及车辆采购,请填写是否属于新能源汽车:

是,《政府采购品目分类目录》底级品目名称:____数量:____金额:

否

(4) 政府采购组织形式: 政府集中采购 部门集中采购 分散采购

(5) 政府采购方式: 公开招标 邀请招标 竞争性谈判 竞争性磋商

询价 单一来源 框架协议 其他:

(注:在框架协议采购的第二阶段,可选择使用该合同文本)

(6) 中标(成交)采购标的制造商是否为中小企业: 是 否

本合同是否为专门面向中小企业的采购合同(中小企业预留合同): 是 否

若本项目不专门面向中小企业采购,是否给予小微企业评审优惠: 是 否

中标(成交)采购标的制造商是否为残疾人福利性单位: 是 否

中标(成交)采购标的制造商是否为监狱企业: 是 否

(7) 合同是否分包: 是 否

分包主要内容:

分包供应商/制造商名称(如供应商和制造商不同,请分别填写):

分包供应商/制造商类型(如果供应商和制造商不同,只填写制造商类型):

大型企业 中型企业 小微型企业

残疾人福利性单位 监狱企业 其他

(8) 中标(成交)供应商是否为外商投资企业: 是 否

外商投资企业类型: 全部由外国投资者投资 部分由外国投资者投资

(9) 是否涉及进口产品：

是，《政府采购品目分类目录》底级品目名称：_____ 金额：
国别：_____ 品牌：_____ 规格型号：_____

否

(10) 是否涉及节能产品：

是，《节能产品政府采购品目清单》的底级品目名称：

强制采购 优先采购 否

是否涉及环境标志产品：

是，《环境标志产品政府采购品目清单》的底级品目名称：_____

强制采购 优先采购 否

是否涉及绿色产品：

是，绿色产品政府采购相关政策确定的底级品目名称：_____

强制采购 优先采购 否

(11) 涉及商品包装和快递包装的，是否参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》明确产品及相关快递服务的具体包装要求：

是 否 不涉及

2. 合同金额

(1) 合同金额小写：¥1474750.00元

大写：壹佰肆拾柒万肆仟柒佰伍拾元整

(注：固定单价合同应填写单价和最高限价)

(2) 合同定价方式（采用组合定价方式的，可以勾选多项）：

固定总价 固定单价 固定费率 成本补偿 绩效激励 其他：_____

(3) 付款方式（按项目实际勾选填写）：

全额付款：（应明确一次性支付合同款项的条件） 中标单位按合同约定交付全部产品、安装调试完毕，终验合格并经过结算审计后 30日内，乙方按照结算审定金额向甲方开具全额增值税普通发票，甲方依据验收、审定结算、合同条款一次性支付货款结算金额 100%。（如采购人有付款需求，在签订合同后，中标单位向采购人提供同等合同

金额的银行保函，收到保函，采购人可支付合同金额的 100%，待验收合格、安装调试完毕后，根据结算审计结果解除银行质押)

分期付款：合同签订后采购人支付签订合同金额 50%的预付款，中标单位按合同约定交付全部产品、安装调试完毕，验收合格并经过结算审计后 30日内，采购人按验收报告、结算审计、合同相关条款支付货款 50%；如结算审计有审减，按照结算审计结果支付货款；如验收不合格、未完成安装调试，参照违约责任执行。（如采购人有付款需求，在签订合同后，中标单位向采购人提供同等合同金额的银行保函，收到保函，采购人可支付合同金额的100%，待验收合格、安装调试完毕后，根据结算审计结果解除银行质押），其中涉及预付款的：（应明确预付款的支付比例和支付条件）成本补偿：（应明确按照成本补偿方式的支付方式和支付条件）

绩效激励：（应明确按照绩效激励方式的支付方式和支付条件）

3. 合同履行

(1) 起始日期：2024 年 11 月 5 日，完成日期：2024 年 12 月 20 日。

(2) 交货时间：合同签订后45日内交付货物

(3) 质保期：消防装备自验收合格之日起3年，质保期内免费维修更换相关配件。

(4) 履约地点：乌鲁木齐消防支队重型工程机械救援大队（乌鲁木齐市天山区延安路明华街146号）

(5) 履约担保：是否收取履约保证金：是 否

收取履约保证金形式：合同签订前，中标单位按照中标金额的5%向甲方足额一次性缴纳履约保证金；业务部门确定财务收到履约保证金后，执行合同签批程序。

收取履约保证金金额：73737.5 元，（大写：柒万叁仟柒佰叁拾柒元伍角）

履约担保期限与退还：中标单位按合同约定交付全部产品，安装调试完毕，书面验收合格一年后（如一个标包含有多个产品，以最后一个产品书面验收合格时间为起算时间），采购单位无息退还全部履约保证金。

(6) 分期履行要求：_____

(7) 风险处置措施和替代方案：_____

4. 合同验收

(1) 验收组织方式：自行组织 委托第三方组织
验收主体：乌鲁木齐市消防救援支队

是否邀请本项目的其他供应商参加验收：是 否

是否邀请专家参加验收：是 否

是否邀请服务对象参加验收：是 否

是否邀请第三方检测机构参加验收：是 否

是否进行抽查检测：是，抽查比例：_____ 否

是否存在破坏性检测：是，（应明确对被破坏的检测产品的处理方式）
否

验收组织的其他事项：

1. 乙方应当在上述时限之前，一次完成标包内全部产品供货并达到验收条件，申请甲方验收。
2. 装备发出前，乙方应当与甲方进行对接，确认发货名称、品牌型号、数量，经甲方同意后，乙方发货。甲方须做好电话记录或传真、函件记录。
3. 装备发出后，乙方应当将物流信息通知甲方，并向甲方提供发货清单。
- 4 根据《国家消防救援局办公室关于推广应用新版消防装备管理系统的通知》要求，中标投标人在交付装备时须附着由“消防装备物资信息采集系统”统一发行的装备物资二维码和RFID。
5. 装备到达目的地后甲乙双方要在现场共同验收。甲方将按照合同清点装备数量，检查装备外观情况，乙方必须派出代表参加装备验收工作，否则甲方不予验收，按照乙方装备未到处处理。
6. 甲方组成验收小组，对采购的装备进行专门验收，不符合合同规定的，甲方将不予验收。
7. 产品验收时，乙方必须要有一名以上厂家技术人员在场，验收完毕后，甲方和乙方共同签字确认验收单。
8. 车辆/装备的验收，综合判定为“合格”、“不合格”，综合评判为“合格”的车辆/装备，清点接收。综合评判为“不合格”的装备，限期整改并等比例扣除履约保证金，整改完毕后进行复验；限期内未整改完毕的或“复验”不合格的，按合同规定做退货

处理，扣除全额履约保证金，并将供货商列入新疆消防救援队伍装备集中采购黑名单，3年内不得参加新疆消防救援队伍装备采购投标工作。

(2) 履约验收时间：（计划于何时验收/供应商提出验收申请之日起7日内组织验收）

(3) 履约验收方式：一次性验收：签订合同后 45日内交付货物、安装并完成调试，采购人 7日内组织验收，验收方式为一次性验收，严格按照“背对背”交叉验收方式进行。

分期/分项验收：分为初验与终验（应明确分期/分项验收的工作安排）

(4) 履约验收程序：1. 验收由乙方申请验收后、甲方根据工作安排组织验收甲方未验收不得拆箱、使用；

2. 验收合格后，甲乙双方向支队提交验收报告，包括但不限于验收情况以及整改期间整改情况。

3. 验收前甲方不负责货物的保管，由乙方负责。

(5) 履约验收的内容：依照本合同约定参数逐项核对。（应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，特别是落实政府采购扶持中小企业，支持绿色发展和乡村振兴等政策情况）

(6) 履约验收标准：依照招标文件、投标文件、本合同约定及样品

(7) 是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考：是 否

1. 中标产品样品交付：合同签订前，乙方将与评审同款的中标产品的实物样品交付给甲方。

2. 中标产品样品退还：合同签订前，乙方将与评审同款的中标产品的实物样品交付给甲方。

(8) 履约验收其他事项： （产权过户登记等）

5. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 政府采购合同专用条款
- (3) 政府采购合同通用条款

- (4) 中标（成交）通知书
- (5) 投标（响应）文件
- (6) 采购文件
- (7) 有关技术文件，图纸
- (8) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

6. 合同生效

本合同自合同签订之日生效。

7. 合同份数

本合同一式4份，甲方执2份，乙方执2份，均具有同等法律效力。

合同订立时间：2024年 11月 5日

合同订立地点：乌鲁木齐市水磨沟区七道湾凤起街2166号

甲方 乌鲁木齐市消防救援支队		乙方 (供应商)	
单位名称 (公章或合同章)	乌鲁木齐市消防救援支队 	单位名称 (公章或合同章)	江苏特力克消防科技有限公司 
法定代表人 或其委托代理人 (签章)		法定代表人或其委托代理人 (签章)	 
		拥有者性别	男
住 所	乌鲁木齐市水磨沟区七道湾凤起街 2166号	住 所	江苏省扬州市江都区浦头镇工 业园区
联 系 人	李波辉	联 系 人	刘秀转
联系电话	18399761666	联系电话	19975023666
通信地址	乌鲁木齐市水磨沟区七道湾凤起街 2166号	通信地址	江苏省扬州市江都区浦头镇工 业园区
邮政编码	830000	邮政编码	225218
电子邮箱		电子邮箱	765878578@qq.cpm
统一社会 信用代码	11650100MB1B238296	统一社会 信用代码	913212003309344390
		开户名称	江苏特力克消防科技有限公司
		开户银行	中国建设银行股份有限公司泰 州高港支行
		银行账号	32001768736052509643
注：涉及联合体或其他合同主体的信息应按上表格式加列。			

第二节 政府采购合同基本条款

1. 定义

1.1 合同当事人

(1) 采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买货物及其相关服务的国家机关、事业单位、团体组织。

(2) 供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的货物及其相关服务的法人、非法人组织或者自然人。

(3) 其他合同主体是指除采购人和供应商以外，依法参与合同缔结或履行，享有权利、承担义务的合同当事人。

1.2 本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指合同当事人意思表示达成一致的任何协议，包括签署的政府采购合同协议书及其变更、补充协议，政府采购合同专用条款，政府采购合同通用条款，中标（成交）通知书，投标（响应）文件，采购文件，有关技术文件和图纸，以及国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

(2) “合同价款”系指根据本合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

(3) “货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的各种形态和种类的物品，包括原材料、设备、产品（包括软件）及相关的其备品备件、工具、手册及其他技术资料 and 材料等。

(4) “相关服务”系指根据合同规定，乙方应提供的与货物有关的技术、管理和其他服务，包括但不限于：管理和质量保证、运输、保险、检验、现场准备、安装、集成、调试、培训、维修、废弃处置、技术支持等以及合同中规定乙方应承担的其他义务。

(5) “分包”系指中标（成交）供应商按采购文件、投标（响应）文件的规定，根据分包意向协议，将中标（成交）项目中的部分履约内容，分给具有相应资质条件的供应商履行合同的行为。

(6) “联合体”系指由两个以上的自然人、法人或者非法人组织组成，以一个供应商的身份共同参加政府采购的主体。联合体各方应在签订合同协议书前向甲方提交联合协议，且明确牵头人及各成员单位的工作分工、权利、义务、责任，联合体各方应共同与甲方签订合同，就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

(7) 其他术语解释。

2. 合同标的及金额

2.1 合同标的及金额应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

3. 履行合同的时间、地点和方式

3.1 乙方应当在约定的时间、地点，按照约定方式履行合同。

4. 甲方的权利和义务

4.1 签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

4.2 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供货物数量、规格、质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方更换不符合要求的货物。

4.3 甲方有权要求乙方对缺陷部分予以修复，并按合同约定享有货物保修及其他合同约定的权利。

4.4 甲方应当按照合同约定及时对交付的货物进行验收，未在约定的期限内对乙方履约提出任何异议或者向乙方作出任何说明的，视为验收通过。

4.5 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

4.6 国家法律法规规定应由甲方承担的其他义务和责任。

5. 乙方的权利和义务

5.1 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

5.2 乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的货物及相关服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

5.3 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

5.4 国家法律法规规定应由乙方承担的其他义务和责任。

6. 合同履行

6.1 甲乙双方应当按照约定顺序履行合同义务；如果没有先后顺序的，应当同时履行。

6.2 甲乙双方按照合同约定顺序履行合同义务时，应当先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行请求。先履行一方履行不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。

7. 货物包装、运输、保险和交付要求

7.1 本合同涉及商品包装、快递包装的，除另有约定外，包装应适应远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，确保货物安全无损地运抵约定的指定现场。

7.2 乙方负责办理将货物运抵本合同规定的交货地点，并装卸、交付至甲方的一切运输事项，相关费用应包含在合同价款中。

7.3 货物保险要求按规定执行。

7.4 除采购活动对商品包装、快递包装达成具体约定外，乙方提供产品及相关快递服务涉及到具体包装要求的，应不低于《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》标准，并作为履约验收的内容，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

7.5 包装方式：木箱包装，保证货物抵达交货地点时包装完整无损，包装箱的尺寸及重量应考虑货物最终目的地的偏远程度以及货物转运地可能缺乏重型装卸设备的情况，尽量包装牢固。对由于包装不善而引起的货物损坏或损失、耽误交货时限等损失，均由乙方承担责任。

7.6 包装物处理：不回收。

7.7 乙方在运输到达之前应提前通知甲方，提示货物运输装卸的注意事项并无偿提供合同内全部货物的中文使用说明书，说明书包括产品的功能、使用方法、技术参数、常见问题解决办法及产品序列号、型号、版本号以及配合使用的主要设备品牌、型号和版本等信息，甲方配合乙方做好货物的接收工作。

7.8 如因包装、运输问题导致货物损毁、丢失或者品质下降，甲方有权要求降价、换货、拒收部分或整批货物，由此产生的费用和损失，均由乙方承担。

8. 质量标准和保证

8.1 质量标准

(1) 本合同下提供的货物应符合合同约定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。质量要求不明确的，按照强制性国家标准履行；没有强制性国家标准的，按照推荐性国家标准履行；没有推荐性国家标准的，按照行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 乙方所提供的货物应符合国家有关安全、环保、卫生的规定。

(4) 乙方应向甲方提交所提供货物的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、

图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南等。上述文件应包装好随货物一同发运。

8.2 保证

(1) 乙方应保证提供的货物完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具备合同约定的性能。存在质量保证期的，货物最终交付验收合格后在规定或乙方书面承诺（两者以较长的为准）的质量保证期内，本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3) 乙方收到通知后，应在规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 15.1 条规定以书面形式追究乙方的违约责任。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同约定对乙方行使的其他权利不受影响。

(6) 在装备质保期内，乙方应当对由于设计、工艺、材料和配件的缺陷所产生的不足或故障负责，并承担由此给甲方造成的相应损失。

(7) 验收时，如发现乙方提供的装备或配件等不符合合同约定或有缺陷时，甲方应以书面形式通知乙方，提出索赔，乙方应当在约定的时间内予以更换，并按违约的相关约定向买方给予赔偿，更换的新产品质保期相应顺延；质保期内，如装备或配件发生质量问题时，按售后服务的约定执行。

9. 权利瑕疵担保

9.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

9.2 乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。

9.3 如甲方使用上述货物构成对第三人侵权的，则由乙方承担全部责任。

10. 知识产权保护

10.1 乙方对其所销售的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

11. 保密义务

11.1 甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

11.2 乙方违反保密义务，除本合同另有约定外，应按照本合同总价款的 5%向买方（甲方）支付违约金。

12. 合同价款支付

12.1 合同价款支付按照国库集中支付制度及财政管理相关规定执行。

12.2 合同签订后采购人支付签订合同金额 50%的预付款，中标单位按合同约定交付全部产品、安装调试完毕，验收合格并经过结算审计后 30日内，采购人按验收报告、结算审计、合同相关条款支付货款 50%；如结算审计有审减，按照结算审计结果支付货款；如验收不合格、未完成安装调试，参照违约责任执行。（如采购人有付款需求，在签订合同后，中标单位向采购人提供同等合同金额的银行保函，收到保函，采购人可支付合同金额的100%，待验收合格、安装调试完毕后，根据结算审计结果解除银行质押）

；其中涉及预付款的：（应明确预付款的支付比例和支付条件）成本补偿：（应明确按照成本补偿方式的支付方式和支付条件）

13. 履约保证金

13.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

13.2 如果乙方出现本合同第 15 条违约责任约定情形的，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

13.3 甲方在项目通过验收后按照规定的时间内将履约保证金退还乙方；逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按照规定支付。

14. 售后服务

14.1 除项目不涉及或采购活动中明确约定无须承担外，乙方还应提供下列服务：

（1）货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；

（2）提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；

（3）在约定的期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；

（4）在制造商所在地或指定现场就货物的安装、启动、运营、维护、废弃处置等对甲方操作人员进行培训；

（5）依照法律、行政法规的规定或者按照约定，货物在有效使用年限届满后应予回收的，乙方负有自行或者委托第三人对货物予以回收的义务；

（6）规定由乙方提供的其他服务。

14.2 乙方提供的售后服务的费用已包含在合同价款中，甲方不再另行支付。

15. 违约责任

15.1 质量瑕疵的违约责任

乙方提供的产品不符合合同约定的质量标准或存在产品质量缺陷，甲方有权要求乙方根据要求及时修理、重作、更换，并承担由此给甲方造成的损失。

15.2 迟延交货的违约责任

（1）乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

（2）如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务，且延迟交货未取得甲方书面同意的，每延迟一天按合同总价的 1 %扣除履约保证金；延迟超过 15 日，甲方有权单方解除合同，扣除全部履约保证金，还应当承担合同总额 30%的违约金，造成甲方损失的，乙方还应当赔偿。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

（3）乙方所发货品规格、型号、质量等不符合合同约定的，甲方有权单方解除合同，拒绝收货和付款，扣除履约保证金，并由乙方承担合同总额 30%的违约金，由此所发生的一切费用、损失（包括给双方造成的经济损失），均由乙方负责。

（4）合同生效后，乙方中途解除合同（不可抗力原因除外），应按给甲方造成的损失向甲方支付赔偿金，甲方有权扣除履约保证金，并由乙方向甲方支付合同总金额 30%的违约金。

（5）乙方违约，还应赔偿甲方因此遭受的其他损失，包括为主张权益所支付的律师费、交通费、公证费、鉴定费、评估费、差旅费等全部费用。

（6）乙方违约的，甲方有权将相应违约金、赔偿金从履约保证金及应给乙方支付的货款中直接予以扣除。

（7）乙方违反保密义务或违反禁止转让、分包合同义务或违反本合同其他约定的，除本合同另有约定外，应按照本合同总价款的 5%向甲方支付违约金。

15.3 迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，接收经验收合格的装备后而未能按合同约定时间付款的（财政资金支付流程原因除外），推迟付款时间超过 30 个工作日，每逾期一日，甲方以未付款金额为基数，按照当期中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的贷款利率(LPR)支付逾期利息，逾期利息总额最高不超过未付款部分的3%”。

16. 合同变更、中止与终止

16.1 合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

16.2 合同的中止

(1) 合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

(2) 合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(3) 乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(4) 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

16.3 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未按合同约定履行，构成根本性违约的，甲方有权终止合同，并追究乙方的违约责任。

(3) 发生下列情况时，甲方有权单方终止合同：

1) 乙方未能在合同规定的期限内或甲方同意延长的期限内提供全部装备；

2) 乙方未能履行合同规定的其他义务，乙方在收到甲方发出的违约通知后 30 天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失。甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同，在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出的索赔。

16.4 涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

17. 合同分包

17.1 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

17.2 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

18. 不可抗力

18.1 不可抗力是指合同双方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

18.2 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

18.3 遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在事件发生后及

时向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

19. 解决争议的方法

19.1 因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

19.2 纠纷解决方式

本合同在执行中发生纠纷时，双方应友好协商予以解决。如协商解决不成时，双方约定采用第（1）种方式解决。

（1）向甲方所在地人民法院提出诉讼：因乙方违约，甲方主张自身合法权益提起诉讼产生的诉讼费、律师代理费等费用由乙方承担。

（2）申请甲方所在地（仲裁机构）进行仲裁。

19.3 如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

20. 政府采购政策

20.1 本合同应当按照规定执行政府采购政策。

20.2 本合同依法执行政府采购政策的方式和内容，属于合同履行验收的范围。甲乙双方未按规定要求执行政府采购政策造成损失的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

20.3 对于为落实中小企业支持政策，通过采购项目整体预留、设置采购包专门预留、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，须将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

21. 法律适用

21.1 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

21.2 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

22. 通知

22.1 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同第一部分《政府采购合同协议书》所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

22.2 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

22.3 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

22.4 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

22.5 双方上述送达地址需要变更时应当向对方履行书面通知义务。若未履行变更通知义务，双方所确认的送达地址仍视为有效送达地址，因双方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、其他当事人或指定的接收人拒绝接收等原因，导致法律文书未能被接收方实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。对于上述双方在合同中明确约定的送达地址，法院进行送达时可直接邮寄送达，即使接收方未能收到法院邮寄送达的文书，由于其在合同中的约定，也应当视为送达。

23. 合同未尽事项

23.1 合同附件与合同正文具有同等的法律效力。

附件：

培训内容

供方在全部货物交付需方后，两天内派出专业技术人员对设备进行检查、调试，并负责对需方的操作人员（使用者）进行装备的使用及简单的维修保养的培训。培训费用本公司负责，保证需方人员熟悉装备器材的技术性能，并能够正确使用装备器材。该培训供方不向需方收取费用。对需方指定的人员进行维修、操作培训，通过培训使被培训人员获得足够的技能和知识，达到必需的要求。我方负责派出经验丰富的授课人员对需方人员进行培训，使需方人员能全面掌握设备的操作、维护等技能。培训分理论知识和实际技能两个部分，分三种方式进行：一是接受设备的结构、原理、装配和检修工艺等知识和技能的培训；二是在设备现场组装、调试和运行试验过程中，我方对需方的相关人员进行培训；三是在设备验收前的系统培训，对需方相关人员进行设备的机构、原理、调试、控制、操作、保养、检修及安全规程等知识和技能的系统培训；根据需方的具体需求，提供一对一现场培训，每种设备最少培训3天，每种设备培训次数根据招标方具体需求。

1、培训服务承诺：对招标人指定的人员进行维修、操作培训，通过培训使被培训人员获得足够的技能和知识，达到必需的要求。我方负责派出经验丰富的授课人员对招标人人员进行培训，使招标人人员能全面掌握设备的操作、维护等技能。培训分理论知识和实际技能两个部分，分三种方式进行：一是接受设备的结构、原理、装配和检修工艺等知识和技能的培训；二是在设备现场组装、调试和运行试验过程中，我方对招标人的相关人员进行培训；三是在设备验收前的系统培训，对招标人相关人员进行设备的机构、原理、调试、控制、操作、保养、检修及安全规程等知识和技能的系统培训；根据招标方的具体需求，提供一对一现场培训，每种设备最少培训3天，每种设备培训次数根据招标方具体需求。

2、培训目标

总体目标：通过硬件设备商提供的一系列专业化培训，使信息安全系统操作人员和系统运行维护管理人员等能够正确、熟练、有效的利用本系统进行信息系统的的功能的操作、处理、管理和维护。

在本项目的培训中，我公司采取“减少讲授、增加操作”的培训新模式，切实提高受训人员对于本系统的实际使用能力。采用理论讲授、操作示范、考察学习相互结合的培训形式，切实提高培训成果。

我们将针对本项目安排最具针对性和实用性的培训课程，选择和编制高质量的、易学习的培训教材，挑选技术水平高、项目经验丰富且直接参与本项目实施的工程师作为培训老师，从而最大限度的保证培训的质量和效果。

各类培训对象的具体培训目标将在下一节“培训对象”中展开阐述。

培训方式

主要包括：现场培训、实时培训、远程培训、专业培训等。

1现场培训

由本公司工程师在设备的安装调试过程中进行直接针对受训人员进行现场教学，即时指导，增加用户的学习机会，使之能够更加形象的了解厂商的产品，迅速掌握各项知识和技能以便快速操作使用各类消防产品。

由我公司根据具体情况、用户需求和本次项目中使用的技术、产品的情况进行项目现场的培训。在项目中，设备安装调试完毕，并完成相关测试后，我们将和项目的相关人员协商，安排现场集中培训并提供相应的电子文档。培训对象为用户技术人员及网络管理员。主要包括以下针对本次工程项目内容：

- a. 整体解决方案
- b. 设备的体系结构、功能模块组成及基本配置方法、常用命令解释
- c. 一般故障的诊断、排除
- d. 系统的使用及日常维护

2、实时培训

我公司工程师在本次设备的安装调试完成后的维护服务过程中，在排查问题是将故障出现的原因、分析过程及处理结果直接对用户方工程师现场教学，即时指导，使用户方工程师有切身的感受。提高学习过程中的互动性，能够更直观的学习各项知识和技能。

在解决故障时，我公司使用的技术工具（软件）、输出文档、测试表格等工具，均可无偿提供给用户方。在故障解决完毕并完成相关测试后，我们将和用户方工程师商量，安排1-2次的故障现象讲解，提出以后的解决方法，如有必要我公司还将负责搭建故障重现的模拟试验环境，从而是贵单位工程师能够完全掌握此项技术。实时培训主要包括以下几点

:

- a. 故障原因的分析
- b. 故障的处理过程及需要使用的指令
- c. 排除故障的过程中可能引发的风险
- d. 故障解决后的注意事项
- e. 日常的观察及维护
- f. 故障解决后的跟踪检测

3、远程培训

考虑到用户方对各种产品需要全方位的了解，根据用户的需求及项目的实际情况，我公司提供丰富多样的培训方式。可利用贵单位现有或者将来建设的视频网络，通过电视电话会议对技术人员进行远程培训。

远程培训可以提供语音、视频、应用共享、文档共享、文字交流等多种培训手段和附注工具。在整个培训过程中，我方可以方便通过各种表现形式来进行讲授，并可以随时与用户方进行沟通和交流以及补充。

我公司将编写详细的使用说明书，提供给客户的应用人员作为学习和培训教材。另外，在必要的时候，公司可以委派技术人员进行现场技术指导和应用技术讲座，以满足分行人员的需要。

专业培训 专业培训指针对专业性强、操作技术要求高的产品。对于这些产品的培训，我公司会邀请相关产品上面具有培训资历、技能优秀的专家在用户的要求下去现场培训或者远程、实时培训相结合，直到给用户一个满意的培训为止。

4、培训跟踪效果

培训完成以后，我们将不定期的对系统的运行情况进行检查，以确定培训效果，并从反馈意见中不断总结经验，对于个别用户使用问题，将派专门工程师专门解答。同时我们将从完善用户使用手册、方便快捷的联机帮助等几个方面来弥补培训中的不足之处。

培训是系统顺利实施的重要保证，培训日程与系统开发和实施过程相适应，培训工作安排在系统应用现场进行。在培训实施过程中，需要结合各个岗位的实际应用，进行集中培训、个别辅导、答疑与考核和技术支持，以便使用户能够迅速掌握相应的培训内容。

5、培训材料：我公司在培训实施10天前向招标人提交培训材料，并由招标人确认。所有培训用材料易于复制，以Microsoft Office2003、AutoCAD 2004等形式。

6、为保证在设备寿命期内备品备件的供应：我方承诺在设备寿命期内以不高于合同的价格协助招标人解决备品备件。我方提供为完善设备所需的全部器件、部件、专用工具和设备的优惠价格。

7、为使用户能完全自主、灵活地使用、操作此产品：特对此批投标产品做以下相应的培训计划，为用户提供更多关于产品技术、性能等相关的知识，确保用户最大限度使用产品的功能，为应急救援工作提供强有力支持。

8、培训名额：由公司指派高级技工5名，普通维修保养及熟练操作人员5名，办事处负责配合与支持。

9、培训对象：基层干部、单位领导及所有将会使用此款产品的人员，培训人员及人员数量由用户自行确定。

10、产品培训内容：产品正常验收合格后，我公司负责根据用户指定地点提供不受人员限制的使用操作和维修培训，培训目的使所有使用人员掌握：

(1)产品的结构与配置认识；（包括易碎、易坏产品备品、备件）

(2)有关产品基本的线路原理及基本参数知识；

(3)产品亲身体会；

(4)产品使用方法与功能的介绍；

(5)常见故障的了解及简单的排除；（维保方式、产品紧急维修技能）

我公司根据使用人员时间采取集中培训和一对一培训等方式，以确保使用人员更熟练掌握产品相应知识。

培训计划及培训团队人员配置

培训时间由短期培训与长期培训共同执行，

(1)短期培训于用户产品验收合格后根据客户需求为期1-3天，产品投入使用前对基础知识的培训；

(2)长期培训具体时间视用户需要，是对使用人员专业技术的指导与特殊情况紧急处理的培训，我方承诺，产品保质期内接受用户随时的培训要求；

(3)送货验收后，按使用单位的需求，提供不少于2次的器材使用和日常保养维护的业务培训；

(4)每年提供不少于2次定期免费上门的专业保养维护，定期派出专业人员提供现场使用技术支持；

(5)长期培训事宜：本公司在当地有长期负责售后人员，如客户在使用过程中对产品有任何疑问或使用障碍，我公司都可以根据用户需要，组织人员进行培训。

培训内容及日程安排：

序号	培训内容	计划时间	培训教师构成		地点	备注
			职称	人数		
1	现场培训：在设备的安装调试过程中进行指导，直接针对用户方的参训人员进行现场教学指导，增加参训人员的实践经验，使之能够更加形象的了解厂商的产品，迅速掌握各项基础知识和技能以便快速操作使用各类消防产品。实践内容主要包括以下内容：1、整体解决方案 2、设备的体系结构、功能模块组成及基本配置方法、常用命令解释 3、一般故障的诊断、排除 4、系统的使用及日常维护	2天	高级工程师、技术工程师、硬件维护工程师	3人	用户指点地点	时间由用户方确定
2	实时培训：在设备维护服务过程中，在排查问题是将故障出现的原因、分析过程及处理结果直接对用户方工程师现场教学指导，使用户方工程师有切身的感受。提高	3天	高级工程师、技术工程师、硬件维护	3人	用户指点地点	时间由用户方确定

	学习过程中的互动性，提高学习的效率，用户方工程师能够更直观的学习各维修知识和技能。培训主要包括以下下几点：1、故障原因的分析 2、故障的处理过程及需要使用的指令 3、排除故障的过程中可能引发的风险 4、故障解决后的注意事项 5、日常的观察及维护 6、故障解决后的跟踪检测		工程师			
3	远程培训：考虑到用户方对各种产品需要进行全方位的了解，我公司将编写详细的使用说明书，提供给客户的应用人员作为学习和培训教材；为了能随时指导用户方技术人员我公司有远程培训的能力。远程培训可以提供语音、视频、应用共享、文档共享、文字交流等多种培训手段和附注工具。在整个培训过程中，我方可以方便通过各种表现形式来进行讲授，并可以随时与用户方进行沟通和交流以及补充。	随时可以	高级工程师、技术工程师、硬件维护工程师	3人	用户指点地点	/
4	专业培训指针对专业性强、操作技术要求高的产品。相对于这些产品的培训，我公司将会邀请具有相关培训资历、技能优秀的专家、高级工程师等来为用户方进行知道培训。	5天	高级工程师、技术工程师、硬件维护工程师	3人	用户指点地点	时间由用户方确定

我公司通常是每年进行一次用户培训，主要是针对我公司生产的产品，进行使用、维护、维修培训（一般是在本公司）。培训时间一般为3—5天。

其他培训是按用户要求，随时组织进行（一般是到用户指定地方）。

为了保证该项目能可靠、安全、良好地运行，我公司将对买方（用户）相关技术人员提供设备的安装、调试、运行及维护方面的现场免费技术培训，通过培训使买方（用户）拥有一批合格的技术操作和维护人员，以便买方工作人员能熟练地掌握系统的工作原理、硬件

的维护工作，并能及时排除大部分的设备障碍。提交培训计划供用户确认；提供培训资料。

培训方式：采用理论讲课与实际操作相结合的方式。

培训地点：总队订货以支队为单位，其他为最终用户。

培训人数：根据客户需求。

售后服务承诺

乌鲁木齐市消防救援支队：

我单位参与新疆消防救援总队乌鲁木齐支队“自然灾害应急能力提升工程”装备项目（国债项目二批次）（项目五）项目（项目编号：AXLH-ZB2024-021）绳索救援套装、锚固装备套装投标，我单位售后服务承诺如下：

服务地点：招标人指定地点

货物交付期限：签订合同后 45 日内交付货物。

质量标准：达到招标人要求

付款方式：合同签订后采购人支付签订合同金额50%的预付款，中标单位按合同约定交付全部产品、安装调试完毕，验收合格并经过结算审计后30 日内，采购人按验收报告、结算审计、合同相关条款支付货款50%；如结算审计有审减，按照结算审计结果支付货款；如验收不合格、未完成安装调试，参照违约责任执行。（如采购人有付款需求，在签订合同后，中标单位向采购人提供同等合同金额的银行保函，收到保函，采购人可支付合同金额的100%，待验收合格、安装调试完毕后，根据结算审计结果解除银行质押）。

质量保修期：自书面验收合格之日起三年，质保期内免费维修更换相关配件。

履约保证金缴纳：合同签订前，中标单位按照中标金额的 5%缴纳履约保证金，中标单位按合同约定交付全部产品，安装调试完毕，书面验收合格一年后，采购单位无息退还全部履约保证金。

运输及保险：货物运输方式不限，运输、保险等运输过程中发生的所有费用均由卖方承担。

货物标准：交付的货物应符合技术规格所述的标准。合同未作特别标注的国产货物，以我国颁布的最新标准为准；如无国家标准的，以行业标准为准；如无行业标准的，按企业标准执行。

专利权：我公司保证，买方在使用合同货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。我公司承担由此可能产生的一切法律责任和费用（包括但不限于买方支出的赔偿费、诉讼费、评估费、鉴定费、律师费等）。

包装：

1、除合同另有规定外，我公司提供的全部货物，均采用国家或专业标准保护措施（不低于木箱标准）进行包装，使包装适用于海运、空运或陆上的长途运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防粗暴装卸等保护措施，确保货物安全无损运抵现场。这类包装还应足以承受但不限于承受转运过程中的装卸，暴露于恶劣气温，大风和降雨环境，以及露天存放。包装箱的尺寸及重量应考虑货物最终目的地的偏远程度以及在所有转运地点缺乏重型装卸设施的情况。对由于包装不善而引起的货物锈蚀、损坏或损失卖方应承担责任。

2、我公司必须无偿提供合同内全部货物的中文使用说明书，说明书包括产品的功能、使用方法、技术参数、常见问题解决办法及产品序列号、型号、版本号以及配合使用的主要设备品牌、型号和版本等信息。

质量：

1、我公司保证所提供的货物是新品。

2、在货物质保期内，卖方应当对由于设计、工艺、材料和配件的缺陷所产生的不足或故障负责。

3、验收时，如发现我公司提供的货物或配件等不符合合同约定或有缺陷时，买方应以书面形式通知卖方，提出索赔，我公司应当在约定的时间内予以更换，并按违约的相关约定向买方给予赔偿，更换的新产品质保期相应顺延；质保期内，如货物或配件发生质量问题时，按售后服务的约定执行。

交货：

交货的时间和地点执行本合同《协议书》。

延期交货：卖方应按合同规定的时间交货和提供服务。在履行合同过程中，如果卖方遇到不能按期交货和提供服务情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、可能延误的时间通知买方。买方在收到通知后，应进行分析，如果同意，以书面形式通知卖方，可酌情延长交货时间。如果卖方毫无理由拖延交货，将受到扣除履约保证金的制裁或终止合同。

技术文件和资料：

提供技术文件和资料的种类和数量在本采购文件中已规定，买卖方可根据需要订立具体的资料交付时间和数量。

如果买方确认卖方提供的技术文件和资料不完整，或在运输途中丢失，卖方应在收到买方通知后3天内将文件、资料补齐。

验收：

卖方应在供货合同规定的时间内将装备发送收货地点并提交书面验收申请。

货物到达目的地后买卖双方要在现场共同开箱验收。买方将按照装箱清单清点货物数量，检查货物破损情况，卖方必须派出代表参加货物验收工作，否则买方不予验收，按照卖方货物未到处处理。

买方组成集中采购装备验收小组，对采购的货物进行专门验收，不符合合同规定的，买方将不予验收。

产品验收时，卖方必须要有一名以上厂家技术人员在场，验收完毕后，买方和卖方共同签字确认验收单。买方根据采购验收单按合同支付货款。

装备的验收，综合判定为“合格”、“不合格”，综合评判为“合格”的器材，清点入总队库房。综合评判为“不合格”的器材，限期整改并等比例扣除履约保证金，整改完毕后进行复验；限期内未整改完毕的或“复验”不合格的，按合同规定做退货处理，扣除全额履约保证金，并将供货商列入总队装备集中采购黑名单，3年内不得参加总队装备采购投标工作。

特此承诺



售后服务要求

一、质量保修期

1. 消防装备自验收合格之日起三年，质保期内免费维修更换相关配件。，我公司在24小时内立即予以免费维修或更换，由此引起的一切费用由我公司承担。

2. 技术支持响应时间。一般问题3小时内电话支持，难点、重点问题2天内现场解决，质保期内相关费用由我公司承担，质保期满后我公司收取成本费。

二、售后服务宗旨

1. 我们的服务宗旨是“客户第一、让客户满意”。

2. 我们将不断地向客户提供消防设备知识和有关技术服务咨询。我们力求使客户满意。

3. 在消防设备安装施工过程中，我公司将派技术人员进行全程技术支持，解决施工中与其它工种技术配合问题，对系统应用的产品安装和应用提供技术指导。

4. 消防设备安装完工后，我司将负责系统测试和调试，并保证项目达到优良标准。

5. 对于系统所应用的产品，我公司承诺根据产品厂家提供的保修期提供相应时间的产品保修期；

6. 对项目提供三年的免费保修期，终身维护；

7. 履行合同规定的其他售后服务任务。

三、售后服务阶段划分

（一）保质期的售后服务

根据合同规定的保质期的售后服务阶段。

（二）保质期外的售后服务

保质期外的售后服务阶段。该阶段包括两种情况：客户和我公司重新签订售后服务合同和保质期外无服务合同签订两种情况。

四、售后服务原则

1. 速度第一原则：24小时内（上班时间6小时内处理完毕）。
2. 承担责任原则：尊重客户（个性、隐私、真实需求、信用）、随时回报处理进度、兑现承诺，如有异常提前沟通、恪守信用不推诿。
3. 真诚沟通原则：认同（先假设客户是对的再去沟通）、微笑、倾听、真诚的表达歉意（站在客户的角度，感受客户此时此刻的情绪）、给出满意处理的态度和行动。
4. 情绪最佳原则：情绪不佳时不要急于处理，或者暂停处理，给自己10分钟的时间冷静下，调节好呼吸和语调，待情绪最佳时再处理。
5. 及时回报原则：从介入处理先给买家致电，已经介入处理，并及时（6小时内，下班前）将处理进度告知客户（电话、短信为佳、邮件方式），让他（她）放心。
6. 系统运行原则：逃避一种危险时，不要忽视另一种危险（从整体高度处理售后问题，这不是单纯的一个售后问题，而是对公司整体是有重要影响的）。
7. 吃亏是福原则：当不好界定是谁的责任时，我们主动承担责任。
8. 事不过三原则：“吃亏是福原则”的底线，为了客户满意，我们可以舍得，但是如果是同一客户出现三次售后问题（不好界定的责任，我们承担的责任），我们坚决舍弃。
9. 布施原则：对于给出不满意或者满意评价的买家，做好信息采集，并给予一定反馈，感谢其对我们成长的帮助。
10. 积极关注原则：主要是指老客户维护，保持经常沟通。

五、售后服务流程

1. 接收客户售后信息

(1) 客户进行客户信息登记，首先要明确并保证用户信息准确，用户信息包括：用户姓名、地址、联系电话、产品型号、购买日期、故障现象、用户要求等等。

(2) 客户信息分析

首先查阅合同条款、售后登记本，确认是否在质保期内、是否有售后服务历史、确认故障原因，进行电话指导。

(3) 客服电话指导

客服进行简要故障分析，电话指导用户正确使用，2小时内跟踪回访用户使用情况；如果电话指导无法正常使用，则与售后服务人员进行信息反馈。

(4) 信息反馈

客服将客户信息、故障现象、用户要求等与售后服务人员进行对接。售后服务人员根据客户要求确定上门服务时间，如果不能保证按时到达，或同其他用户上门时间冲突，要向用户道歉、说明原因，征得用户同意与用户改约时间；若用户不同意，反馈公司客服进行重新派遣。

2. 售后服务员接受服务任务

(1) 客户信息接收

首先要明确并保证用户信息准确，用户信息包括：用户姓名、地址、联系电话、产品型号、购买日期、故障现象、用户要求等等。

(2) 对客户信息进行分析

根据客服反馈信息，分析可能故障原因，提出修复措施，如实在无法修补，免费为其更换。

(3) 服务时间确认

1) 售后服务人员根据客户要求确定上门服务时间，如果不能保证按时到达，或同其他客户上门时间冲突，要向用户道歉、说明原因，征得客户同意与用户改约时间；若客户不同意，反馈公司客服进行重新派遣。

2) 如果用户电话无人接, 售后服务员应变更时间与客户联系, 并及时向公司反馈中间结果; 如果客户一直联系不上, 售后服务术员要按地址上门, 或客户不在家, 则给用户留下留言条, 留下电话, 希望用户以后再联系。

3. 准备出发

(1) 准备好各种服务工具

售后服务员应准备好修补工具、备件, 三个一般道具: 手套、鞋套、垫布(注: 以免弄脏用户的東西), 售后派遣单、收据、收费标准、留言条、上岗证等, 必备物品。为了防止物品带错或漏带, 售后服务人员在出发前都要将自己的工具包对照标准自行检查一遍。

(2) 售后服务人员出发

售后服务人员出发时间要提前30分钟根据约定时间及路程所需时间确定, 以确保到达时间比约定时间提前5-10分钟。售后服务员要根据约定时间及路程所需时间确定出发时间。

若售后服务人员在路上遇到塞车或其他意外, 要提前电话联系向用户道歉, 在用户同意的前提下改约上门时间或提前通知公司改派其他人员。

4. 正式服务前的工作

(1) 售后服务人员进门前的准备工作

服务人员应首先检查自己的仪容仪表, 以保证: 公司工作服且正规整洁; 容仪表清洁, 精神饱满; 眼神正直热情; 面带微笑。

为预防服务人员着装为非公司工作服或衣服脏、不干净, 服务技术员头发长且蓬乱, 胡子过长等, 公司严格要求服务技术员平时要注意自己的修养, 另每天上班前要对自己的仪容仪表进行检查, 在敲用户家门前, 要首先对自己的仪容仪表进行自检, 直到符合服务规范方可敲门。

(2) 进门

服务人员按约定时间或提前5分钟到达客户单位, 第一要自我介绍, 确认用户, 并出示上岗证。

1) 如果售后服务人员未按约定时间到达, 应首先向用户道歉, 说明迟到缘由, 争取得到客户谅解; 若客户要赶时间可主动提出改约, 再按约定时间提前上门。

2) 如果该单位无人交接, 可与客户沟通电话另约时间; 如果门卫不让进门, 服务人员应亮出自己的上岗证, 向对方说明事由, 请对方马上联系用户确认, 特殊情况下改约。

3) 售后服务人员有可能遇到报修产品不在此处而在别地的情况, 在这种情况下, 服务技术人员应在征得用户同意的前提下, 由用户带领到产品所在地或自行前往或改约重新上门。

5. 进行服务

(1) 耐心听取用户意见

售后服务人员要耐心听取用户意见, 消除用户烦恼, 服务语言要规范, 公司要求售后服务人员的语言文明、礼貌、得体; 语调温和, 悦耳、热情; 吐字清晰, 语速适中。

(2) 故障诊断

售后服务人员应准确判断故障原因及所需更换的零部件, 若无法修补, 则免费为其更换。

1) 如果售后服务人员无法对故障进行准确判断, 应向客户表示歉意, 说明理由仅凭电话所叙述的故障现象进行判断, 所带备件不对, 如果客户有时间, 可以马上回去取备件, 如果客户暂无时间, 则与客户重新约定合理时间。

2) 售后服务人员要严格按公司下发的相关资料, 迅速排除产品故障。尽量进行现场修复, 现场无法修复需要返厂的, 委婉向客户说明。对需返厂修复的产品进行检查, 留下派遣单, 在处理结果处注明返厂修复, 并要求客户签字确认, 一式两份。

3) 如果在修复中遇到新的问题, 售后服务人员及时将新问题反馈到公司售后部, 争取现场解决。如果客户不同意修复, 要求退换货的, 符合退换货条件的, 售后服务人员应按客户要求给予退换货;

6. 客户操作培训

培训工作: 售后服务完成后对客户进行基本操作培训, 以求达到客户及相关人员能正确操作使用消防设备, 充分发挥消防设备的功能。

7. 服务完毕

(1) 征询客户意见

售后服务人员在服务完毕后要详细填写售后派遣单，让客户对产品的服务态度和服务效果进行评价，并签名。

(2) 回访与信息反馈

1) 回访

对没有彻底修复或没有把握的客户信息，由服务人员1小时后回访（正常情况下由公司统一回访），若回访客户不满意，则向客户先行道歉，再认真记录客户不满意的原因到《售后登记本》。将本次问题告知售后部，由售后部处理，处理结果要主动告知客户并诚恳道歉，直至用户满意为止。

2) 信息反馈

售后服务人员要将《售后服务单》及时反馈回公司客服，如果《售后派遣单》评级一栏“满意”非用户所签或记录单未及时反馈，客服每日与相关人员对帐，对弄虚作假按规定处理，并及时回访客户采取补救措施。客服每月底将回访结果反馈公司。

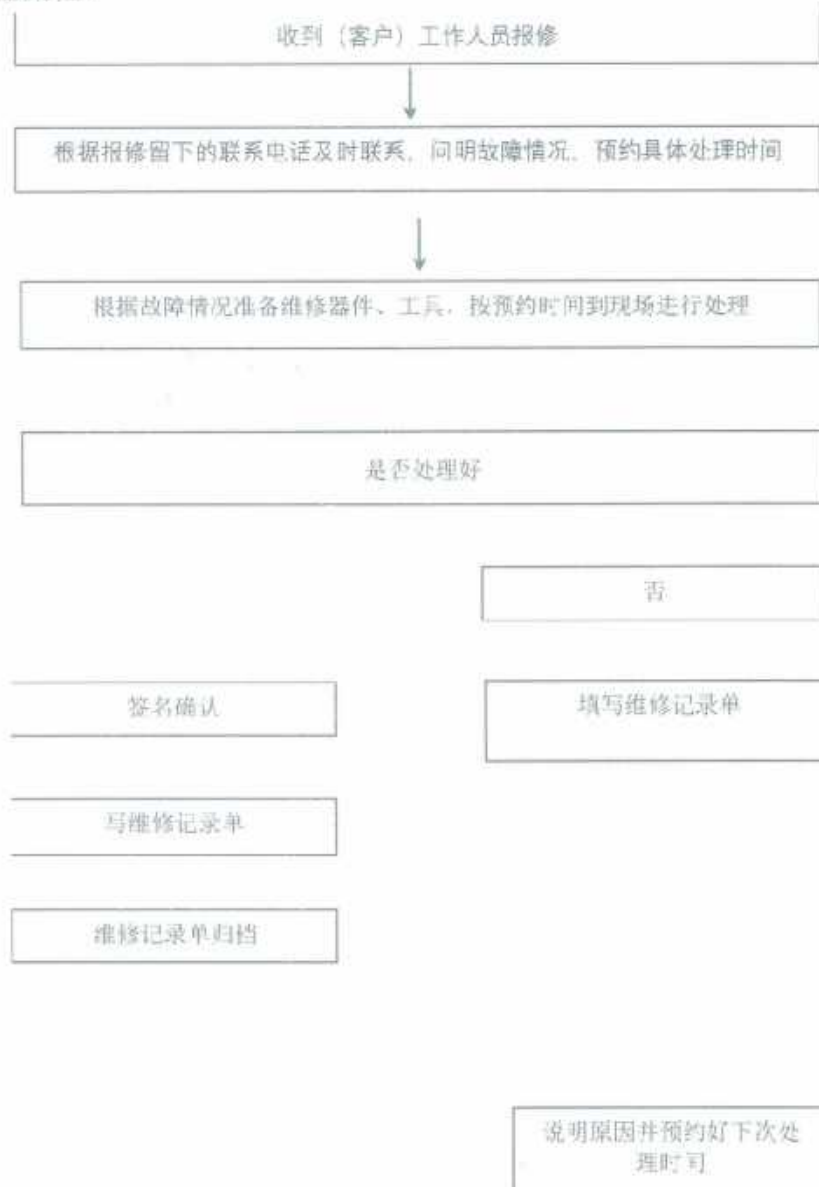
六、保修服务

我们将在项目调试前派驻维护班组入驻并成立维护点，就近建立维护中心对系统维护点进行支持；系统维护阶段，对系统每月巡查一次。

当接收到报修时，按以下维修服务工作要求进行维修：

1. 维修人员在现场维修时，应有明显标志佩带工作证，以便识别。
2. 建立维修质量档案，每次发生的故障及维修事项均应作简明记录，便于汇总系统的运行情况及系统易出现故障的所在，并针对系统易出现的故障，采取必要的措施防止。
3. 进行定期或不定期的巡查回访工作，主动征询系统管理人员及用户的意见，发现问题及时处理。
4. 接到工作人员或用户报告系统故障后做好记录。一般故障在24小时派出维修人员自备交通工具到现场进行处理，24小时修复；紧急情况立即派人赶往现场及时处理。
5. 维修人员根据维修情况，主动反馈给物业管理人，并签字确认。

6. 报修处理流程:



售后服务内容

一、供货安装时间及技术培训

我公司若在本次招标采购中中标，我公司将在贵方要求的时间内与贵方签订采购合同，并承诺签订合同后 45 日内交付货物，且承诺对本项目的质保期为三年。我公司负责对提供的所有产品负责安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并与客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

二、保修期

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修。

三、响应时间

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，坚持定期回访，巡回检查及保养。保修期内，免费维修的时间为我公司收到贵方通知后3小时内维修人员到达现场，更换缺陷部件的期限为我公司收到贵方通知后5个工作日内即完成缺陷部件的维修或者更换。

保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。

四、服务工作时间

对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，我公司坚持每周7天，每天24个工作小时全天候服务。

五、质保期外的服务

1. 质量保证期外，对产品实行终身服务。定期联络，对用户实行一年两次联络、走访；
2. 本公司承诺将为贵方免费提供技术指导和技术咨询。
3. 若产品发生故障我公司派技术部负责人上门维修，只收更换零配件的成本费，不收维修费用。保修期以外，提供产品终身维护。
4. 如果我公司中标，在竭诚为用户服务的前提下，我公司将提供质保期外长期厂价销售备品备件。

六、维修单位名称：江苏特力克消防科技有限公司；地点：扬州市江都区浦头镇工业园区。

售后服务人员配备

- 1、我们公司在新疆乌鲁木齐米东区东南路2号设有备件仓库，仓库内备有齐全的备件，以最快速度提供客户；
- 2、我们将长期负责提供原厂零配件,避免使用非原厂零配件造成故障或缩短寿命；
- 3、我们对所销售设备实行终身维修保养服务；
- 4、我们保证所提供的耗材及零配件为原厂原装进口配件；
- 5、接到客户报修电话后8小时内零部件到达维修现场。

技术服务人员：刘秀转

联系电话：13405569620

相关人员身份证复印件：



故障响应措施

在贵单位使用过程中如出现产品故障，应立即停止使用，我公司有24小时售后电话，可随时拨打，我公司接到电话第一时间通过电话或者到达现场排除故障，以下是应对消防器材故障的一般措施：

1. 立即标记与隔离：一旦发现消防器材故障，应立即在器材上挂上“故障勿用”标识，并尽可能将其从使用循环中移除，避免在紧急情况下无法发挥作用。
2. 记录与报告：详细记录故障器材的类型、位置、故障表现及发现时间，并迅速上报给消防安全管理人员或负责维护的部门，确保问题被及时知晓。
3. 初步诊断：根据器材使用手册和已知故障模式，进行初步故障判断，如果可能，尝试简单的故障排除，如重新连接松动的线路、检查电池电量或清除堵塞物等。
4. 专业维修：联系专业的消防设备维修服务商或制造商授权的服务中心，安排专业技术人员进行维修。非专业人士不应尝试复杂维修，以免造成更大的损害或安全隐患。
5. 备用设备启用：如果故障器材是关键设备，应立即启用备用设备或临时替代方案，确保消防安全保护不中断。
6. 故障分析与预防：维修完成后，分析故障原因，采取措施防止同类故障再次发生，这可能包括改进维护计划、操作培训或设备更新。
7. 文档归档：将整个故障处理过程包括报告、维修记录、费用和预防措施等详细记录并归档，作为未来管理和预防工作的参考。
8. 复检与验证：维修完成后，对修复的消防器材进行全面检测和功能验证，确保其恢复到正常工作状态，并符合相关安全标准。
9. 反馈与通报：向所有相关人员通报故障处理情况和结果，必要时组织培训，提高团队对类似故障的认识和处理能力。

通过以上措施，可以有效管理消防器材故障，保障消防安全系统的完整性和有效性。

质保外服务措施

所供物资在质保期外的服务措施通常包括以下几点，以便继续为客户提供支持和保障：

1. 维修服务：提供付费维修服务，对超出质保期但仍然可以修复的消防器材进行专业维修，确保其功能正常。
2. 配件更换：对于需要更换零部件的器材，提供原厂或兼容配件的供应服务，并进行专业的更换与调试。
3. 年度检查与维护合同：与客户签订年度维护合同，定期对消防器材进行专业检查、清洁、测试和必要的维护，以预防故障发生，确保设备始终处于良好状态。
4. 技术支持与咨询：提供电话、在线或现场的技术咨询服务，解答客户在使用过程中遇到的问题，给予专业指导。
5. 升级与改造服务：针对老旧或不符合最新标准的消防器材，提供升级改造方案，使之符合最新的消防安全规范。
6. 培训与教育：继续为客户提供消防器材使用、维护保养的培训，增强用户的消防安全意识和操作能力。
7. 紧急响应服务：设立紧急响应机制，一旦接到客户紧急需求，快速派遣专业团队进行现场支援，减少灾害损失。
8. 废旧器材回收：提供废旧消防器材的回收服务，遵循环保原则，对不再使用的器材进行合理处置。

这些服务措施旨在确保消防器材即使在质保期结束后仍能保持良好的工作状态，保障用户的安全。

备品备件供应方案

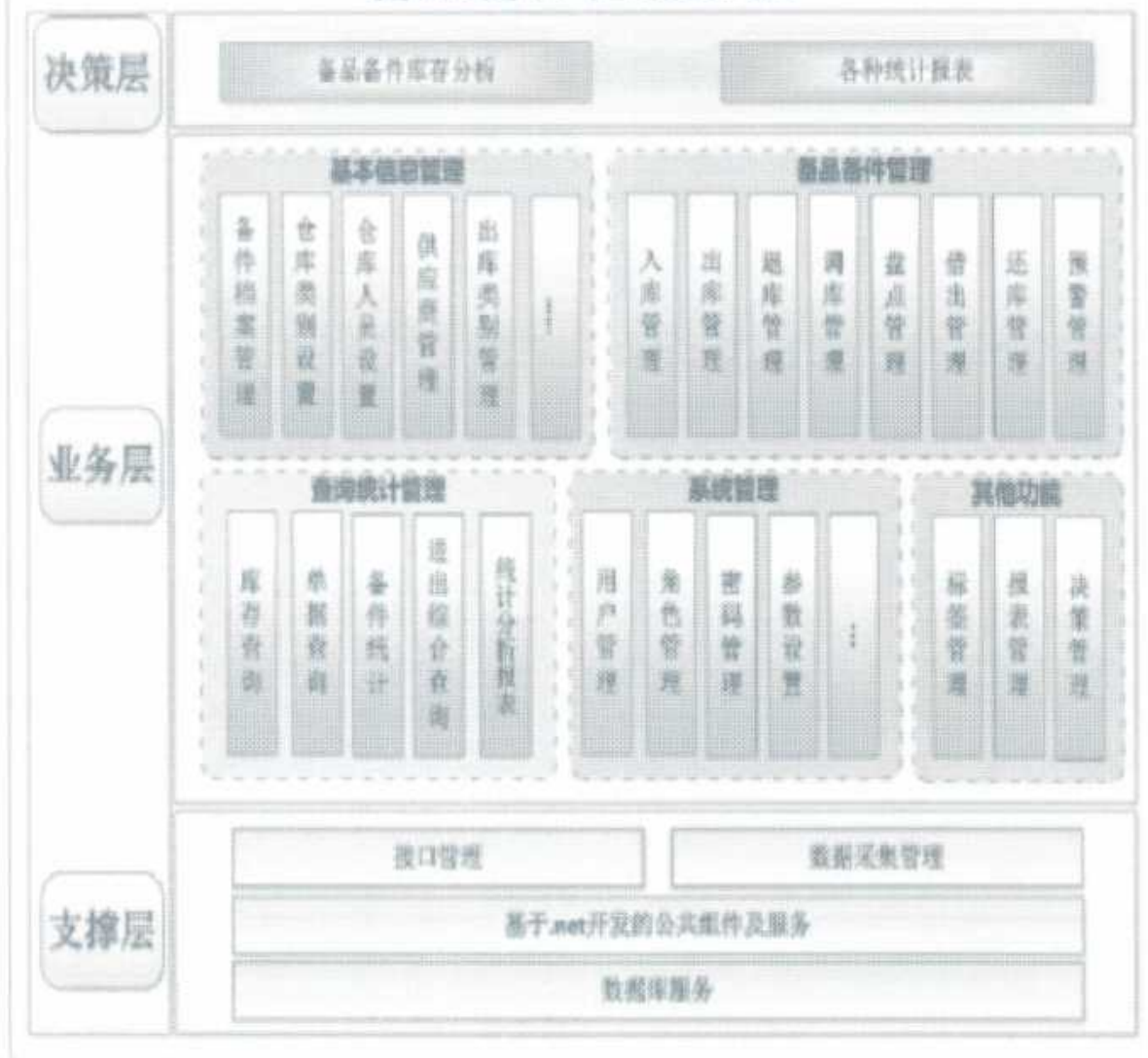
备品备件的正常供应是保证设备正常、不间断运行的保证措施，我公司将提供质保期内的备品备件，将提供设备安装调试过程中的随机备品备件。

我公司承诺本次投标所供应的产品备品备件充足；确定合理备品备件数量及品种后，有效的备品备件管理是保证备品备件及时供应的关键，根据系统运行后获得数据，我公司将向用户推荐备品备件使用报警数量，当备品备件消耗达到报警数量后，我公司将根据用户请求按照最优价格及时向用户提供新的备品备件补充消耗的备件，确保用户库存中的备品备件能够满足系统维修的需要。在每一合同生产结束后，即根据项目供货设备的特点采购充足的备品备件存于仓库内备用，以保证每一合同均具有充分的备品备件，完全可以保证备品备件的长期供应；在武汉市设立的售后服务中心建立了备件库，设备的一般应急备件在各地备件库均备有一定数量，以满足应急需要。

库房备品备件管理图如下：



备品备件管理系统



售后服务附表

项目名称：新疆消防救援总队乌鲁木齐支队“自然灾害应急能力提升工程”装备项目（国债项目二批次）（项目五）

标包编号：AXLH-ZB2024-021

内容：绳索救援套装、锚固装备套装

服务网点名称	江苏统一安装集团有限公司新疆分公司			备注
地址	新疆乌鲁木齐市米东区米东南路2号五建市场3号商铺			
注册资本金	1008万元	其中：投标人出资比例	10%	提供相关证明材料（如：营业执照或租房合同等）
员工总人数	8	其中：技术人员数	6	
经营期限	长期			
售后服务协议	见附			提供相关证明材料
售后服务内容	见附			此部分内容做附件进行详细说明
服务承诺	见附			
业务咨询电话	09916266119	传真	09916266119	附人员身份证等相关证件
负责人	刘秀转	联系电话	13405569620	



تجارت كىنىشكىسى
营 业 执 照

(副本)

统一社会信用代码 91650109097367668F 4-3

名 称
 类 型
 营 业 场 所
 负 责 人
 成 立 日 期
 营 业 期 限
 经 营 范 围

江苏统一安装集团有限公司新疆分公司
 有限责任公司分公司(自然人投资或控股)
 新疆乌鲁木齐市米东区米东南路2号五建市场3号商铺
 王雪兵
 2014年04月17日
 2014年04月17日至长期
 机电设备安装工程专业承包(一级)、消防设施工程设计与施工(一级)、建筑智能化设计与施工(贰级)、城市及道路照明工程专业承包(三级)、建筑用材料、五金、水暖器材、电子产品、通信及广播电视设备(不含卫星电视广播地面接收设施及发射装置)的销售。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)



تىزىملىق ئورگانى
 登 记 机 关

新疆维吾尔自治区米东新区
 工商局

2016年04月27日

售后服务机构、服务人员配备：

1、我们公司在新疆乌鲁木齐米东区东南路2号设有备件仓库，仓库内备有齐全的备件，以最快速度提供客户；

2、我们将长期负责提供原厂零配件,避免使用非原厂零配件造成故障或缩短寿命；

3、我们对所销售设备实行终身维修保养服务；

4、我们保证所提供的耗材及零配件为原厂原装进口配件；

5、接到客户报修电话后8小时内零部件到达维修现场。

技术服务人员：刘秀转

联系电话：13405569620

相关人员身份证复印件：



长期售后服务协议书

甲方：江苏特力克消防科技有限公司

乙方：江苏统一安装集团有限公司新疆分公司

经过友好协商，甲乙双方本着相互信任，精诚合作的原则，乙方江苏统一安装集团有限公司新疆分公司愿意作为甲方江苏特力克消防科技有限公司在新疆范围内长期固定的售后服务机构。根据《中华人民共和国产品质量法》，《中华人民共和国消费者权益法》，《部分商品修理更换退货责任规定》（新“三包”规定），为了更好地服务于消费者，确保产品的维修和三包服务工作有效进行，及时有效解决问题，切实维护消费者权益，共同遵守，如下条款：

保修事项具体要求

一、售后服务：

技术咨询、指导、培训、售后维修等。公司所销售产品到用户之日起，质保期内免费三包。终身维护。提供产品质保期内和质保期外的售后服务，并且将提供永久性免费的技术支持，在保修期内提供 3 次的免费授课培训服务。建立质量跟踪档案，每季度不少于一次向客户进行现场（或电话）回访，以保证货物的正常高效使用。

免费 7×24 小时上门服务。遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，在 8 小时内到达现场（远郊区 12 小时内到达现场）进行处理，确保产品正常工作；无法在 12 小时内解决的，在 24 小时内提供备用产品，使客户能够正常使用。在新疆乌鲁木齐米东区东南路 2 号设有备件仓库，仓库内备有齐全的条件，以最快速度提供客户；将长期负责提供原厂零配件，避免使用非原厂零配件造成故障或缩短寿命对所销售设备实行终身维修保养服务；保证所提供的耗材及零配件为原厂原装进口配件。接到客户报修电话后 8 小时内零部件到达维修现场。质保期内所有器材设备提供终生维修服务，不收取工时费。质保期外所有维修费只收取产品成本费。

二、服务标准：

“双百”、“三免”。双百：100%为用户安装调试，100%保证可靠的服务质量。三免：免费为用户安装调试，并提供技术咨询；质保期内免费更换非人为因素破损的零部件，终生为用户免费上门维护保养。

“心级”服务八要素：信息登记，电话预约；按时上门，礼貌待客；耐心细致，了解情况；解决问题，示范操作。