

采购合同

合同编号：恒诚建代字[2024]C122-SS01

项目名称：舟山市消防救援支队 2024 年全市器材装备（消防拉梯类）

项目编号：恒诚建代字[2024]C122

标项：一（标项名称：消防拉梯类）

甲方（全称）：嵊泗县消防救援大队

乙方（全称）：黄山市建功消防装备有限公司

依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及其他相关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经甲乙双方协商一致，订立本合同。

一、合同货物、数量

本合同项下包含的货物及价格清单如下表：

序号	产品名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价(元)	总价(元)	备注
1	二节拉梯(6米竹制)	黄山	TEZ6-B	件	4	900.00	3600.00	
2	二节拉梯(9米竹制)	黄山	TEZ9-B	件	4	1400.00	5600.00	
3	●15米拉梯	黄山	TSL15-D	件	1	7800.00	7800.00	
4	挂钩梯(竹制)	黄山	TGZ4-A	件	5	680.00	3400.00	
5	单杠梯(竹制)	黄山	TDZ3-A	件	3	420.00	1260.00	
合计金额					小写：21660.00 元 大写：贰万壹仟陆佰陆拾元整			

二、技术参数、配置清单及相关资料：详见投标文件。

三、合同金额

本合同总价为人民币（大写）贰万壹仟陆佰陆拾元整（¥21660.00元）。本合同总价包括乙方提供项目全部货物、服务的一切费用（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用）。乙方负责提供本合同涉及的产品到甲方指定的实施地点。

四、付款方式

本合同签订且在收到乙方根据甲方要求为甲方或甲方相关预算单位开具的等额有效发票后 25 个工作日内，甲方或甲方相关预算单位向乙方预付合同总金额的 40%作为预付款；全部

货物交货、经甲方验收合格并经甲方委托的第三方审价机构审计完成，凭《装备验收单》和审计意见支付剩余合同金额。甲方凭乙方提供的等额有效发票进行付款。

五、质量保证及售后服务要求

1.质量要求：所供产品是符合国家技术规范和质量标准的合格产品，且未曾使用，制造标准、安装标准及技术规范要求必须符合我国相关标准和使用方认可的有关国际标准，并符合甲方的采购要求。

2.包装要求：所有产品货物外包装按相关规定执行，不得有破损和霉烂。运输、安装过程中发生的货物损毁、人身伤害的，一切法律责任由乙方承担。

3.费用：乙方负责产品的包装、运输、装卸、安装、调试、验收等工作，产品正式交付甲方使用前进行安装、调试和质保期内设备正常运行所需一切必要耗材及其费用均由乙方负责。

4.保修要求：产品从甲方验收后合格之日起，保修按厂家规定标准执行。

5.质保期：本项目整体质保期为3年，时间自货物测试完毕及甲方验收合格之日起。（若参数中质保期大于整体质保期要求的，以参数中明确的为准）在质保期内如发现质量问题，实行包修、包换、包退，直至产品符合质量要求。乙方应保证货物为全新、未使用过的原装正品，保证所提供的货物的外观和内在质量都无任何问题。如质量出现问题，乙方负责“三包”，费用由乙方负责。

6.乙方在产品质保期内，售后服务商应每半年不少于1次的主动回访，以便及时了解甲方的意见，迅速改变服务的不足之处。每年不少于1次实地巡检，及时掌握货物使用情况，以及货物的故障、缺陷情况，及时给予维修保养，并建立预警系统，保证售后服务及时性。

7.维修响应：乙方保证所供产品在质保期内因设备本身缺陷造成各种故障应由乙方免费提供技术服务和维修，若出现产品质量问题应能够在24小时内派维修人员到达现场完成维修，对于维修期间超过10天的产品应提供备用产品供甲方使用。若乙方未能按时响应并完成维修的，甲方有权自行委托第三方维修或更换，甲方由此产生的费用由乙方全额承担，甲方并有权直接在未付乙方的款项中予以扣除。质保期满后，应提供售后维修支持。

8.乙方对报修、维修响应的承诺：我单位保证所供产品在质保期内因设备本身缺陷造成各种故障由我单位免费提供技术服务和维修，若出现产品质量问题能够在24小时内派维修人员到达现场完成维修，对于维修期间超过10天的产品提供备用产品供采购人使用。若我单位未能按时响应并完成维修的，采购人有权自行委托第三方维修或更换，采购人由此产生的费用由我单位全额承担，采购人并有权直接在未付我单位的款项中予以扣除。质保期满后，提供售

后维修支持，保修、维修响应和项目组成员未按投标承诺履约的，每次按 5000 元或合同总价的 2%向甲方支付违约金，两者金额相冲突的，以金额高的为准。

9.所提供的器材装备（包括核心部件）生产日期不得早于合同签订日期 6 个月以上。

10.在质保期内，乙方负责为设备提供免费维修、保养。（此处所称维修保养，仅指供应商所供货物正常使用的保养或因本身质量缺陷造成维修，如因车辆交通事故或不可抗力造成的维修不在本条所列）

11.质保期外定期进行免费维护保养（质保期外定期免费维保频率按投标文件响应内容承诺执行），服务商应提供制造商的服务技术规范，甲方可获得有关维修等级、所需时间、工时计算项目、配件价格的信息。如设备损坏需要更换配件，只收取配件成本费用，免工程师维修费和差旅等人工费。

12.乙方应提供 24 小时的电话服务，支持工程师提供专业技术服务。公开售后服务商的联系方式、公司名称、公司地址、邮政编码、公司主页、电子邮件、联系电话及传真，不断完善服务管理和拓展新的服务模式，接受甲方的监督和批评。

13.售后服务商应认真、完整、真实地填写保养、保修、维修记录，并经甲方盖章确认。甲方有权查阅保养、保修、维修记录。

六、供货及验收要求

1.供货时间：合同签订生效之日起 60 天内完成供货。

2.供货地点：甲方指定地点（以合同为准）。

3.本项目将严格按照政府采购相关法律法规、行业管理规定的要求进行验收。对产品技术性能指标验收不合格的（包含所供货物与合同约定不一致的），甲方应督促乙方限期整改，整改期限原则上不超过 30 天，整改完成后进行复验，复验不合格的，甲方有权终止合同并要求乙方赔偿损失。

七、知识产权

乙方应保证，所供货物无任何抵押、查封等权属瑕疵，且甲方在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的索赔或诉讼。

如果甲方在使用该货物或货物的任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了该第三方知识产权或任何其他权利，甲方将立即通知乙方。乙方应负责处理相关纠纷并应以乙方的名义自费用向起诉方提出抗辩并承担最终的赔偿责任。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由乙方承担；如造成甲方向第三方承担责任的，由乙方赔偿甲方全部损失。甲方将尽可能地由乙方

抗辩给予协助，由此发生的费用由乙方承担。

八、违约责任

1.乙方如不能按照合同规定的时限内供货，需承担违约责任并按以下约定向甲方支付违约金：逾期 30 天以内，每天支付合同总金额千分之一的违约金，该违约金最高为合同总金额的百分之三；逾期超过一个月的，甲方有权立即单方面解除本合同，甲方未支付的款项无需支付，乙方应退还已收取甲方的全部款项，并由乙方承担甲方的一切损失。

2.在履行合同过程中，如果乙方非因自身原因遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后，有权确定是否酌情延长交货时间和提供服务。乙方在经甲方书面确认的延长期内交货和提供服务的，可不作为乙方的履约延误，可免交违约金。

3.乙方保修、维修响应和项目组成员未按投标承诺履约的，每次按 5000 元或合同总价的 2%向甲方支付违约金，两者金额相冲突的，以金额高的为准。

培训或售后服务乙方须按投标承诺执行，乙方负责提供甲方操作人员的使用培训，提供技术咨询，并在供货后一个月内组织人员对产品的使用、维护等方面进行现场指导，所产生的一切费用由乙方支付。若乙方违约，每次按 5000 元或合同总价的 2%向甲方支付违约金，两者金额相冲突的，以金额高的为准。

4.乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。否则，乙方应向甲方支付合同总金额 30%的违约金，甲方并有权立即单方解除与乙方的合同。

5.验收：由甲方组织验收，对产品技术性能指标验收不合格的（包含所供货物与合同约定不一致的），甲方应督促乙方限期整改，整改期限原则上不超过 30 天，整改完成后进行复验，复验不合格的，甲方有权终止合同并要求乙方赔偿损失。整改期限内不纳入违约计算范畴，在整改逾期 30 天以内，每天支付合同总金额千分之一的违约金，该违约金最高为合同总金额的百分之三，逾期超过一个月的，甲方有权立即单方面解除本合同，甲方未支付的款项无需支付，乙方应退还已收取甲方的全部款项，并由乙方承担甲方的一切损失。

6.在项目实施过程中，严格遵守国家相关保密与安全法律法规，遵循甲方各项安全保密制度和规章；乙方对工作中涉及到的甲方的数据、文件等任何资料进行保密。因乙方行为造成泄密等问题，乙方应承担相应的经济和法律责任。

7.经结算审计发现货物有质量问题或不符合合同约定情况的，甲方有权拒绝支付全部货款并解除合同。

九、不可抗力

1. 双方任一方由于受不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等，以及双方同意的其他不可抗力事件。

2. 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电话通知对方，并于事件发生后14天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续120天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议，甲方也可考虑解除合同。

十、争端的解决

1. 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决，调解不成的，可向舟山所在地仲裁委员会申请仲裁。

2. 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

3. 律师费、差旅费等诉讼费用均应由败诉方负担。

4. 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其他部分应继续执行。

十一、合同生效

1. 本合同自双方授权代表签字并加盖公章后生效，合同有效期至甲乙双方权利义务履行完毕。

2. 对本合同条款的任何补充、增添或修改应以书面方式进行，由双方授权代表签字盖章，作为合同不可分割的组成部分。

十二、其他约定事项

1. 在本合同执行过程中，乙方应及时答复和解决与合同设备有关的技术问题，并负责提供相应的技术文件。

2. 双方的单位地址、邮编、开户行及账号、项目负责人、电话等若有变更，须及时书面通知对方。

3. 其他约定事项：（添加乙方售后服务承诺函等其他事项，详见附件2）

十三、附 则

1. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

2.本合同未尽事宜，按法律和国家有关部门的规定执行，无规定的，双方协商解决。

3.本合同正文6页，一式柒份，甲乙双方各执叁份，代理机构备案壹份。

4.下列文件作为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力：

1) 甲方的招标文件与招标补充文件；

2) 乙方投标文件；

3) 中标通知书。

上述所指文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或相互矛盾之处，按更优于甲方的标准执行。

5.本合同包含下列附件，均为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件 1：装备验收单

附件 2：承诺书

附件 3：《浙江省消防救援支队关于印发浙江省消防救援队伍灭火救援装备验收管理规定（试行）的通知》

甲方（盖章）： 歙县消防救援大队 乙方（盖章）：黄山市建功消防装备有限公司

地址：浙江省黄山市歙县菜园镇联社区 地址：安徽省黄山市屯溪区戴震路 40-2 号
金港路 3 号

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

电话：13675801333

电话：13855955536

传真：/

传真：0559-2564008

邮政编码：202450

邮政编码：245000

开户银行：中国工商银行股份有限公司歙县支行 开户银行：中国建设银行黄山市分行营业部

账号：1206013209200137612

账号：34001698608053001582

签订时间：2025年4月30日

附件1:

装备验收单

_____ :

根据你公司装备到货验收申请，我单位装备验收小组按照验收相关规定组织开展实地验收，具体情况如下：

验收装备情况							
序号	合同编号	装备名称	规格型号	数量	单价 (万)	总价(万)	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
一致性检查验收情况							
序号	检查内容		检查情况			是否合格	
1	资料审查:...						
2	数量外观检查:...						
3	主要部件检查:...						
4	履约时间核查...						
5	其他...						

质量性能测试验收情况			
序号	测试内容	测试情况	是否合格
1			
2			
其他验收情况			
序号	检查内容	检查情况	是否合格
1			
2			
培训情况			
装备厂家技术人员于____年____月____日至____年____月____日到使用单位开展装备技术培训。 装备售货服务联系人：_____ 联系电话：_____			
使用单位：（签字盖章）			
验收结论	经综合判定，该批装备验收 ☐ 合格 ☐ 基本合格 ☐ 整改 ☐ 不合格。		
	验收分管领导： 验收小组组长： 成员： （签字盖章） 年 月 日	供应商： （签字盖章） 年 月 日	

备注：1.装备验收单一式三份，验收单位、使用单位和供应商，正反面打印。
 2.消防车辆验收，同时需填写《新购消防车辆检查验收报告》。

附件 2：承诺书

8.4 售后服务方案

8.4.1 售后服务实施方案

舟山市消防救援支队、浙江恒诚工程管理咨询有限公司：

为保障本项目售后服务响应速度，我公司在项目所在地设立专门售后服务机构，以确保 7*24 小时的服务响应，确保为项目提供准确、及时的售后服务。

我公司提供的设备是全新的、符合国家相关技术标准或行业标准、国内相关部门手续完备、具有制造商质量保证书（或合格证明）的设备；提供的设备符合投标文件承诺和所签合同规定的技术要求；保证“售后服务承诺书”全部内容的满足；每件设备和器材配件齐全、包装完整、完好未拆封；保证严格按照国家相关规范进行安装和调试，并保证所有投标产品质量符合国家相关法律、法规和规定的要求，保质期按照国家相关规定执行。

服务目标：用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

服务内容、范围：为业主提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认设备无任何故障后，再向用户发送货物产品，并制定以下服务条款。

我公司承诺针对本项目所提供的设备进行技术培训，培训内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。

提供每周 7*24 小时的技术咨询服务，售后服务电话：13855955536。

根据采购方需要，我公司保证在交货时均提供原厂家质量保证书，并提供厂家的供货证明。我公司所投产品均免费送货上门、安装调试；

保修期（质保期）：3 年，我方严格按照招标文件中各标段技术参数中的要求执行，自产品经采购方验收合格后之次日算起，确因质量问题不能使用的，免费换新。

保修期（质保期）免费维修。保修期（质保期）外优惠供应配件，只收工本费。在保修期（质保期）内，如有制造质量问题或技术缺陷造成设备故障或损坏，我方在 8 小时内无法修复或需要返厂进行维修的，我方必须予以免费整体更换相应设备，以保证采购方最终用户单位工作正常开展；在采购方最终用户单位使用的前 3 个月，同一设备出

现第二次质量问题，我方必须在甲方指定期限内予以免费整体更换该设备。保修期（质保期）内主要提供定期的客户查询，询问器材的使用情况、完好情况。一般每 1-2 个月一次。

保修期（质保期）外我方应继续安排销售人员对甲方进行走访，维修只收工本费。对临界使用寿命的或严重毁损的器材提醒及时报废。

提供每周 7*24 小时的技术咨询服务受理采购方售后要求，详细弄清问题所在，并给予明确答复，做电话记录。在接到电话半小时内，安排人员，制定服务计划。在接到电话本地化服务人员 2 小时内赶到采购方位置，对故障原因内予以解决，并在 8 小时内解决采购方提出的维修要求；8 小时内无法修复或需要返厂进行维修的，我方予以免费整体更换相应设备，以保证用户单位工作正常开展。

定期巡检服务：为了招标人使用者更好地使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司产品的意见和建议，我公司在质保期内建立常态化巡检机制，定期到设备使用现场进行现场巡检。我公司巡检负责人制定巡检计划，报采购方审核同意后，安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。按甲方要求，确定巡检时间。

巡检内容：与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题；对产品进行日常维护保养；对客户端软件进行维护；听取使用人员对产品的意见。每次巡检结束后，巡检负责人负责编制巡检报告，编制成册后存档保存。

技术支持方案：我公司有优秀技术人员和雄厚的技术力量支持，拥有一支优秀的售后队伍。我公司将指定项目经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。我公司十分重视技术支持与售后服务工作，成立了客服中心，专门为各类工程项目提供统一的技术支持和服务。客服中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍，由一名客服中心经理、数名售后服务人员组成，负责统一接受和处理各地的售后服务需求。客服中心已经为多个大型信息系统提供了售后服务，在多年的服务过程中积累了丰富的工作经验，能够为用户提供准确、及时、优质的支持与服务，深受用户好评。

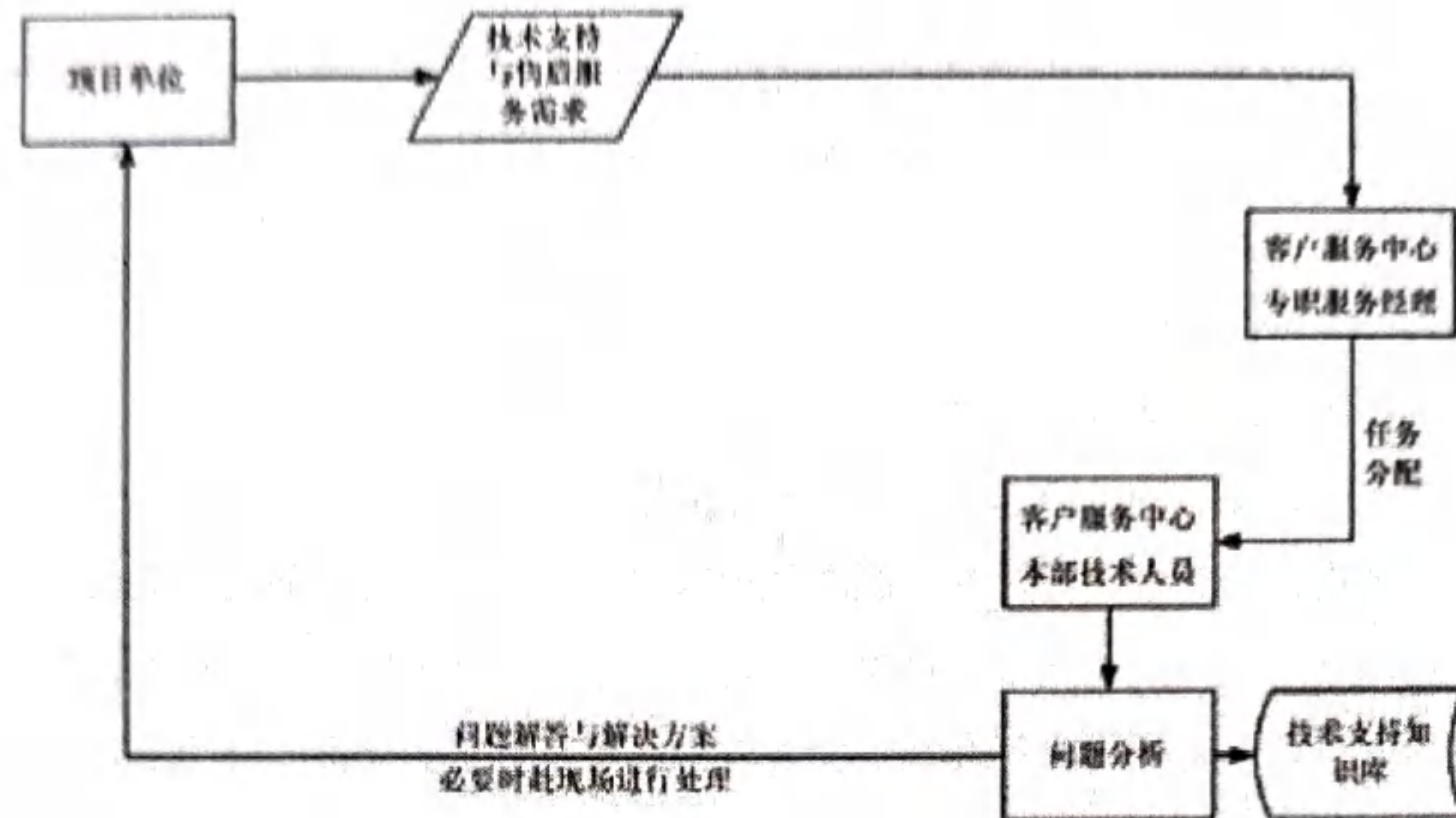
客服中心成员均具备如下基本条件：具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；丰富的售后服务工作经验；具有良好的表达、理解和沟通能力；对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

专职售后服务组织：我公司将为本项目设置专职服务工程师，专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。

客服中心响应流程：在出现技术支持与售后服务需求时，用户与客服中心专职工程



师取得联系，技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。对于客服中心接收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客服中心的技术支持知识库中。技术支持与售后服务的响应流程如下图所示：



技术支持工程师队伍每天 24 小时在线对客户遇到的技术问题进行解答；对于客户的一些技术问题，如果通过电话支持服务不能完全解决，将指导我公司工程技术人员处理故障，提供应急策略。

服务规范：我公司为了更好地为用户服务，制定了相关服务规范。技术服务人员在为用户提供服务时，时时以此服务规范自我约束、自我监督。为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务，我们制定了相应的技术支持与售后服务行为规范。

严谨的服务制度：为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

高效的服务模式：采用两级服务体系和实行规范管理的成效，主要体现在反应快速、行动迅速等雷厉风行工作作风的形成。我公司客服中心规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。

服务方式与响应时间：我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务，保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务，主要的服务方式包括：电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等，另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。

服务响应时间表:

服务类型	定义	响应时间
电话支持	电话解答简单问题, 指导排除简单故障	7×24 小时
设备技术性故障	设备发生技术性故障	接到反馈后 10 分钟作出响应并提出初步的处理意见, 电话远程指导排查故障, 若无法电话远程解决, 将在 4 小时内到达现场, 8 小时内解决问题。
设备硬件故障、备品备件更换	硬件故障设备或备件的更换	接到反馈后 10 分钟作出响应并提出初步的处理意见, 4 小时内到达现场, 8 小时内无法修复或需要返厂进行维修的, 予以免费整体更换相应设备, 以保证用户单位工作正常开展; 在用户单位使用的前三个月, 同一设备出现第二次质量问题, 在用户指定期限内予以免费整体更换该设备。
定期巡检	主动到客户现场进行巡检, 预防性故障	一般每 1-2 个月一次

电话服务: 我公司客服中心全部人员的手机 24 小时开机, 确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。保证 7×24 小时响应用户的技术支持与售后服务需求, 并保证对电话服务请求进行实时响应。用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务, 在非工作时间, 用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。在接到用户的技术支持请求或故障报告后, 我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系, 详细了解其所需的服务内容, 提供相应解答, 并且填写详细的记录表单。对于技术咨询, 技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复; 对于系统运行故障, 技术人员首先会了解与故障有关的详细情况, 同时就近派出公司人员到达故障现场, 进行系统分析, 逐步排除故障。

邮件服务: 用户技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客服中心, 专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与用户取得联系, 为其提供相应的技术支持服务。

现场服务: 我公司将会为用户提供快捷的现场服务。对于需现场解决的问题, 我公

司各客服中心技术人员会在第一时间到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题。对需要更换的设备或部件，我方将调动备品备件资源进行更换，恢复系统运行。

我公司承诺尽最大的努力解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行或者提供应急策略。

投诉受理服务：为了提高服务质量，加强与客户的沟通和交流，我公司设立多种客户投诉渠道倾听客户对售后服务的意见。我公司指派专人负责24小时集中受理客户投诉，它通过客户投诉处理系统把用户投诉转到相关责任部门去处理，并跟踪和记录处理过程。在投诉处理过程中，投诉受理人员会主动征询客户意见，如客户对处理结果不满意，将重新启动客户投诉流程，直至客户满意关闭投诉。

服务期限与范围：我公司保证提供的货物是全新的、未使用过的，采用的是最佳的材料和一流的工艺，并在各个方面符合用户招标文件要求及本投标书技术描述中规定的质量、规格和性能要求，并提供3年免费售后服务。

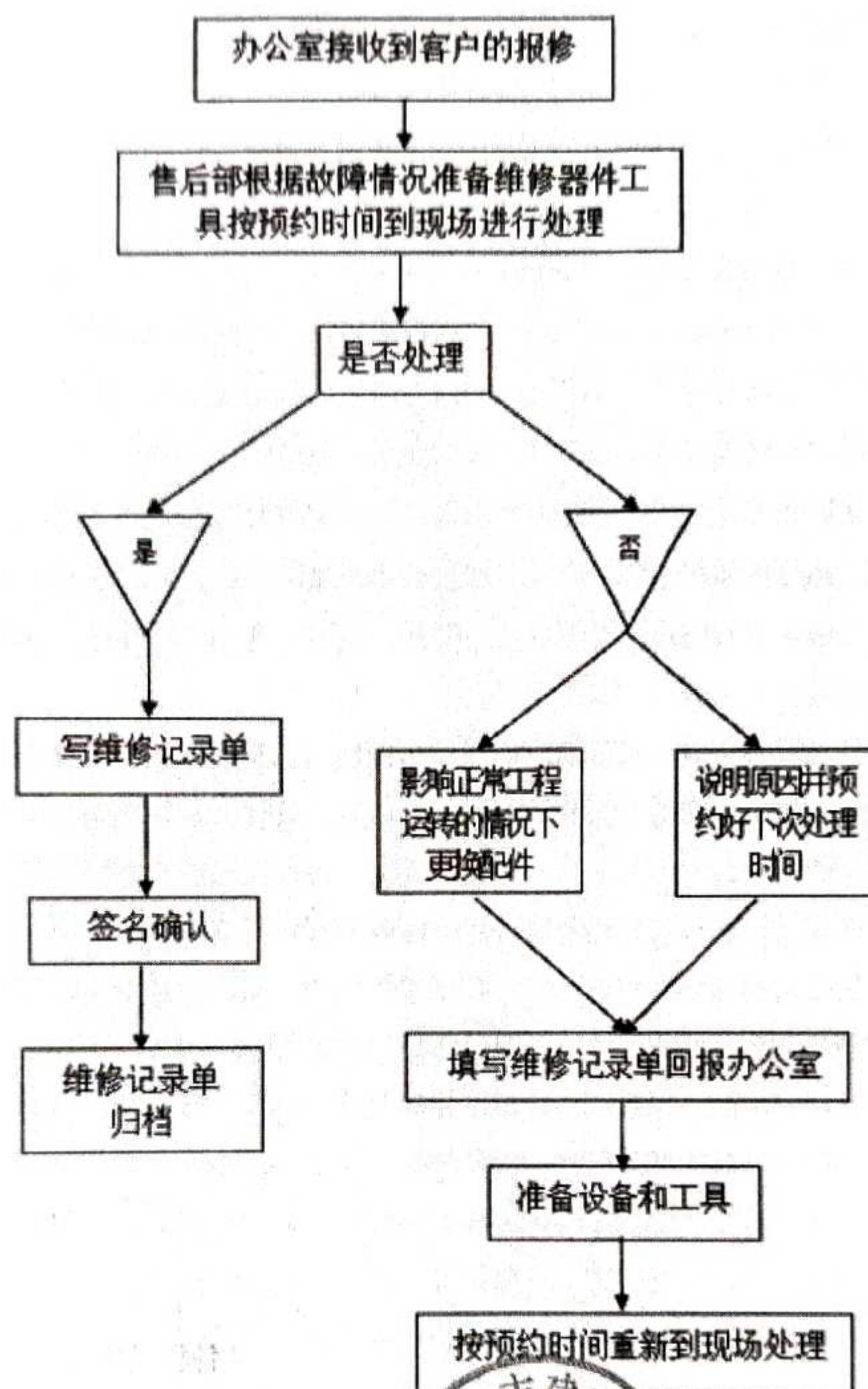
支持与服务流程：在用户需要技术支持服务时，可以以热线电话、传真或者电子邮件的形式通知客服中心，客服中心的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的确切需求。如果是系统运行问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的技术力量对问题进行分析，制定解决方案。

在系统运行过程中，出现的故障主要存在以下几类：操作错误、软件错误、配置错误、硬件故障。客服中心在得到了用户的故障服务请求之后，将充分搜集故障信息，分析故障的性质和类型，根据不同的故障制定相应的解决方案，视具体情况对用户进行电话支持或者现场服务，必要时协调设备厂商的技术人员共同研究并解决问题。

自验收合格之日起，我公司将对用户建立定期的联络，提供免费咨询及培训服务，并根据本公司的定期回访制度，进行设备的维护保养(我司将安排工程技术人员对所售仪器设备进行定期巡防，免费上门进行的维护、保养服务，使产品使用率达到最大化，确保设备能保持在正常使用状态。如遇到设备故障，我司将安排技术人员免费上门提供维修服务。

为确保设备质量中出现的问题及时解决，特制定质量目标管理网络：





维保服务：我公司提供所有产品质保期为3年，我方按照招标文件中各标段技术参数中的要求执行，自产品经采购方验收合格后之次日算起，确因质量问题不能使用的，免费换新。质保期内我公司将提供工程技术人员免费上门维护服务。我公司提供产品将严格按照合同要求进行备货投产，产品质量(含配件)完全符合国家质量及行业标准：我司保证提供产品均符合 GB/T19001/ISO9001 国家质量体系认证标准。我公司保证提供产品加工工艺完善、检测手段完备，产品决不带缺陷出厂(所有产品设备均附带出厂检验证书及合格证)。若产品缺陷超过合同规定的标准，我方无条件更换。在运输和装调过程中，产品出现损坏及故障问题，先处理问题，再查清职责，一切以满足用户需要为准则。我公司保证提供产品均附带产品使用说明书，为用户提供使用便利。我公司保证提供产品若在开箱过程中发现缺失零部件或在设备的安装、调试过程中以及今后的运行中发现的质量问题，如属我方原因，我方将承担职责，赔偿需方所受到的直接经济损失。我公司保证对提供产品终身维护服务，质保期过后承诺不拒绝客户的有偿服务的要求，质保期后本公司只以成本价格向用户提供备品、配件、专用工具、易耗材料，并可全面响应安装调试和维修服务。

质保期外的维护方案：质保期满后系统出现故障，我方本着对项目负责的态度尽快解决相关问题。费用由我方与采购方另行协商解决，若我公司发生兼并、重组，采购人保修由新组建的公司按照投标文件承担相应义务。质保期满后我方保证对所提供的产品提供终身技术支持，若设备出现故障，我方在收到反馈后立即做出响应并直至产品恢复正常使用，仅收取故障部件的成本费。在保修期外的产品，我公司实行终身维护，需要更换的，我们将酌情收取成本费，不增加任何的其他费用。

售后服务保障机制：项目成功的根本标志是客户满意，它贯穿项目的售前、售中和售后全过程。我们认为客户满意是一个实在的可以度量的目标，确保项目达到客户满意，尤其确保项目交付后长期的售后服务过程中的客户满意，使售后服务与项目承诺不脱节，必须有三个基础环节作为组织级支撑和保障，即组织级基础设施的保证：规范化的流程的保证和具体项目实施过程中监控与反馈机制的保证。质量管理体系在软件项目生存周期内作用于三个基础环节，管理控制每一个项目作用域内的相关活动。使软件项目的售后服务受控于质量管理体系。

维修服务程序：检查产品 → 确定维修内容 → 进行维修或换件 → 全面检查产品。切实做到三包、三保，即保修包退包换，以及即保即换，为用户提供优质服务。对设备提供终身维修服务。保修期内，免



费维修。保修期外优惠供应配件，只收工本费。保修期内主要提供定期客户查询，询问器材的使用情况、完好情况。一般每1-2个月一次。在质保期内，供方无偿提供保养和维修服务，主要内容：①故障和维修：及时排除故障和进行维修，无偿更换因存在质量问题而不能正常工作的机件。②定期检查：我方每半年对设备的工作情况一次全面检查，内容包括故障次数、类型、处理方法、效果，并向需方提交检查表。

保修期内装备因用户操作不当或非装备本身质量制造的故障，维修所需要费用供方将酌情向需方收取。若在质保期内，非人为因素发生的质量问题，我公司进行无偿质量维修和预防性维护服务，最快速度进行返工或调换，我公司有责任向需方提供收费清单以供查询。维修完毕后，维修工程师将及时填写维修报告，维修报告内包括故障原因、处理情况及用户意见，维修报告由双方签字并各持一份备案。

实行缺陷产品召回制，免费负责维修和更换零部件。如有重大质量问题，按照国内相关法律、商务合同规定程序进行退货、更换装备等。在质保期内发生的质量问题，或在寿命期内发现的设计、制造缺陷，我方负责召回，召回时间不超过60日。

提供联动联动机制：遇有重大灾害事故处置，要快速响应，我公司选派素质好、业务精的人员遂行技术保障，提供技术支持、现场抢修等应急技术服务。

货物的验收、安装及调试：货物最终由采购人验收，达到招标文件规定的各项技术指标和设备的产品标准，并达到安全防护要求，视为验收，以先到为准。如果在现场的安装和调试由于我方的责任被延误，则质量保证期将相应延长。验收发现恶意提供劣质标的，如以次充好、低于招标技术参数和样品、同批货物中明显有不合格产品等情况，采购人无论使用与否，我方无条件接受退货，并承担所有与认证鉴定有关的全部费用及采购人蒙受的全部直接损失。

备品备件：我方承诺提供自验收合格之日起3年内的备品备件及耗材供应。我方在全部货物交付需方时，同时按照投标文件要求向需方提供相应货物的备件备品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到业主反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

伴随服务：

- ✧ 实施或监督所供货物的现场组装和试运行
- ✧ 提供货物组装和维修所需的工具。
- ✧ 为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维修手册。
- ✧ 在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理，但前提条件：是



该服务并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务。

- ◇ 在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护、修理对需方人员进行培训。
- ◇ 随附资料：除列明装备名称型号外，附有详细的中文技术规格书和清晰的外观照片，提供全寿命周期的主要耗损件、易损件及更换总成的目录和年度价格清单，并承诺保证供应且价格合理。合同明确维修期周转备品保障、上门服务响应时间、零配件供应周期、工时费等服务标准。
- ◇ 每年派技术人员到用户单位进行巡检，建立常态化培训和巡检机制，并建立质量跟踪档案，对买方进行定期回访，（电话或现场）以保证装备正常使用。

投标人名称(公章)：黄山市建功消防装备有限公司

法定代表人或其授权代表(签字)：

日期：2025年04月02日



明

附件 3:

《浙江省消防救援支队关于印发浙江省消防救援队伍灭火救援装备验收管理规定（试行）的通知》

第一章 总 则

第一条 为规范全省消防救援队伍灭火救援装备验收工作，保证装备质量，保护采购当事人的合法权益，按照消防救援局《消防救援队伍政府采购管理暂行办法》（应急消〔2021〕1号）及总队相关采购管理规定，结合全省消防救援队伍实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于全省消防救援队伍新购、调拨、捐赠等用于灭火救援的装备验收工作。所指灭火救援装备（以下统称“装备”）包括消防车辆、消防船艇、消防飞行器、消防员防护装备、抢险救援器材、灭火器材、灭火药剂等用于消防救援队伍完成灭火救援和训练、信息通信、战勤保障等任务的车辆、器材和物资。

第三条 本规定所指装备验收是指依据相关国家或行业标准以及采购合同、响应文件、补充协议等证明性文件进行的装备数量、规格型号、外观标识、检测报告或产品认证、质量性能的验收检查行为。

第四条 本规定所指装备验收的权限划分为，总队签订装备采购合同的由总队组织实施，支队签订装备采购合同的由支队组织实施。其中，消防车辆先由总队委托中国救援浙江机动专业支队开展水力性能等测试；同一厂家同一批次采购的消防器材，且合同金额累加超过 500 万元的支队验收项目，由总队随机安排其他支队进行交叉验收。

第五条 装备验收人员应严格遵守各项法律法规，保持廉洁自律，自觉接受各级监督。按照“谁验收谁负责、谁签字谁负责”原则，严格执行验收管理有关规定，不弄虚作假，不敷衍塞责，对发现有违法违规违纪等行为的实行责任倒查，并按相关规定和程序追究相关人员责任。对于工作认真负责，严格把好验收关口，有效维护单位利益的人员要予以褒奖。

第二章 组织机构

第六条 在总（支）队党委统一领导下成立装备验收领导小组，组长由总（支）队主官担任，副组长由分管后勤装备、战勤保障的领导担任，成员由采购办、后勤装备处（科）、战勤保障处（科）、作战训练处（科）、信息通信处（科）等需求部门相关人员组成。负责验收过程的组织、实施、监督和验收档案归档等工作。

第七条 总（支）队要建立装备验收人员库，由装备质量检验员，战训、信通、装备等业务骨干和专业机构专家组成。装备验收库人员应具备以下条件：

（一）具有良好的职业道德和较高的业务素质；

（二）具备消防装备、作战、通信等相关领域中级专业技术职称以上或从事该岗位累计满 5 年；

（三）无违法违规等不良行为记录。

各支队组建的装备验收人员库每年或有人员调整变动要及时上报总队后勤装备处备案。

第三章 验收程序和内容

第八条 装备验收按照验收申请、验收准备、现场验收、验收结论等程序进行。验收结论应当及时向供应商反馈，并监督供应商按照合同及验收结论履行相关义务。

第九条 验收申请。消防装备供应商按照合同约定将采购的消防装备运送至指定地点后，

向总（支）队提交验收申请，总（支）队根据实际确定验收时间、地点，并向装备验收领导小组报告，同意后方可组织实施。除不可抗力因素外，验收开始时间原则上为消防车辆到货 5 个工作日内、器材到货 10 个工作日内。

第十条 验收准备。验收前，验收领导小组根据拟验收装备类别提前一天从装备验收人员库中随机抽取验收人员，组成验收小组。验收小组由组长、装备质量检验员、战训、信通和装备业务骨干等组成，人数不少于 5 人。参与该验收项目评标和测试的人员不得作为该项目验收小组人员。验收前要对抽取的验收人员开展廉政谈话。

验收小组应根据验收装备类别制定验收装备检查测试方案，准备验收所需设备、工具，对验收装备的采购合同、补充协议、招投标文件、测试样品和数据等进行熟悉。

第十一条 现场验收。主要包括装备一致性检查和装备质量性能检测。现场验收时，验收装备供应商代表应在场，验收现场应组织严密，全程录像。

一致性检查内容：1. 资料审查：检查装备产品认证证书、检测报告、产品合格证、车辆公告信息、进口装备报关资料、使用说明书等是否齐全、有效。2. 数量外观检查：检查装备数量以及装备外观、颜色、光亮度、永久性铭牌标识、装备编码等是否符合。3. 部件检查：检查装备各组成部件是否齐全、规格型号是否与响应文件一致等。4. 履约时间核查：对照合同约定的交货期限核算供应商是否按期交货。

装备质量性能检测内容：按照验收小组制定的装备验收检查测试方案，利用装备验收检测工具等设备，检测核对验收装备质量性能是否满足相关标准和投标响应文件技术性能参数要求。现场验收检查过程中，对装备质量性能情况难以判定的，可对验收装备进行抽样，送具有资质的国家级装备产品检测机构进行检测，出具的检测报告。

第十二条 验收结论。验收小组应根据装备验收检查测试情况，本着依法依规、客观公正、符合实战的原则，综合判定验收结果，形成验收结论（涉及抽样送检的验收装备，验收结论待送检装备检测报告出具后确定），填写装备验收单，验收小组人员和装备供应商代表共同签字确认。验收结论分为合格、整改合格、不合格，验收情况及时向装备验收领导小组报告。

合格是指所验收装备性能符合或优于技术标准、投标文件响应、合同约定等相关条款的装备。整改合格是指所验收装备供应商暂时未能提供必要法定技术资料，或缺配、更换非主要器材、零配件等，其性能基本符合技术标准、投标文件响应、合同约定等相关条款，不存在安全隐患、不影响灭火救援，且供应商承诺进行限期整改的装备。不合格是指所验收装备主要性能不符合技术标准、投标文件响应、合同约定等相关条款，或不能提供必要法定技术资料、缺配、更换主要器材、零配件等，存在安全隐患、不能投入执勤备战的装备。

第十三条 验收合格的装备，应及时配发至使用单位，由供应商到使用单位进行装备操作使用和维护保养培训；验收整改合格的装备，应督促供应商限期整改，整改期限原则上不宜超过 30 天，整改完成后进行复验，合格后配发至使用单位，由供应商开展培训。验收不合格的装备，按照合同约定和总队消防装备供应商诚信管理办法进行处理。

第十四条 装备验收采用全数验收和抽样验收的方式，对于单件价格大于 1 万元的装备，应采用全数验收方式，对交付的所有车辆器材装备进行逐件验收。对于单件金额不大于 1 万元的装备，一般采用抽样验收方式，每批次同类产品抽检率不得低于 5% 且不得少于 5 件。对于部分性能要求高、技术较为复杂但单价未超过 1 万元的装备宜采用全数验收方式。

第四章 档案管理

第十五条 验收档案是指验收活动中形成的反映验收活动过程和结果的具有查询、证明作用和保存价值的文字、图表、图片、声像等不同形式、不同载体的记录。包括审批文件、验收申请、验收意见、整改情况、视频等及供应商所提供的相关证明性文件和资料。

第十六条 验收活动中的验收档案应当妥善保存，不得伪造、变更、隐匿或者销毁。验收档案由后勤装备等经办业务部门归口存档。

第五章 附 则

第十七条 本规定未尽事宜，按照国家相关法律法规执行。各支队依据本规定，结合实际制定本支队装备验收管理规定，报总队备案。

第十八条 本规定自颁布之日起施行，由浙江省消防救援总队后勤装备处负责解释。