

序号	货物名称	品牌、型号	规格	单位	数量	单价 (元)	合价 (元)
1	三色水墨印刷模切机	立飞、2600 型	最大进纸尺寸 1200*2400mm; 最大印刷面积 1200*2200mm; 最大开槽深度 320mm; 标准印版厚度 7.2mm; 设计速度 260/min; 生产速度 200/min; 总功率 40KW	台	1	748000	748000
2	全自动订粘一体机	立飞、2600 型	最大纸张尺寸 (A+B)*2 (mm) 2600; 最大纸张高 (C+D+C) (mm) 1200; 最大摇盖尺寸 C320mm; 最大高度 D650mm; 最大宽度 500mm; 最大长度 800mm; 订箱速度每分钟 50-60 片; 粘箱速度 120 跑米/分钟; 整机功率 22KW	台	1	360000	360000
3	全伺服电脑高速裱纸机	立飞、1450 型	最大用纸 1450*1450mm; 面纸厚度 200-800g/m <sup>2</sup> ; 底纸厚度 0.5-12mm; 机械速度 176m/秒; 机械体积 (含预码纸) 14000*2500*2400 mm (L*W*H); 功率 25KW	台	1	400000	400000
4	平压压痕切线机	立飞、1200 型	最大有效压切面积 1200*830mm; 电机功率 5.5KW	台	1	64000	64000
5	压合式粘箱机	立飞、2000 型	最大加工尺寸 2000*1100mm; 功率 1.15KW	台	1	28000	28000

6	手 动 伺 服 钉 箱 机	立飞、1200 型	装钉方式 45 度双 斜 订； 装 钉 速 度 400 钉/分钟； 伺 服 电 机 功 率 740W	台	1	22000	22000
7	气源	立飞	5.5 千瓦	台	1	24000	24000
本表报价合计 (大写)		壹佰陆拾肆万陆仟元					1646000





## 一、技术服务承诺

### 1、质量保证：

1.1 我方确保供应的设备完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的、全新的优质产品，并确保其设备在正确安装、正常运转和保养条件下，在其使用期内具有满意的性能。在质保期内，我方对由于设计、工艺或材料的缺陷等方面发生的任何不足或故障负责。同时我方承诺：无论是在质保期内还是在今后的运转过程中，我方保证无条件的做好售后服务工作，确保使用方设备运转正常。

1.2 我方保证做到：产品在出厂前，进行全面系统检验并出具其各种出厂检验证明、合格证以及其他的相关质职证明。

### 1.3 我方确保提供以下服务

- （1）负责设备现场指导安装、调试、交接试验，验收。
- （2）承担在质保期内的所有义务。
- （3）负责买方人员进行技术培训（详见培训计划）

### 2、免费维修时间

自设备验收合格并正式交付使用之日起，提供 5 年 的免费维修服务。在免费维修期内，因设备本身质量问题导致的故障，我方将免费提供全方位维修服务，包括零部件更换、人工维修、往返运输（若需返厂维修）等一切费用；若因用户操作不当、不可抗力等非质量问题造成设备损坏，我方将提供有偿维修服务，仅收取零部件成本费及合理的人工服务费，人工服务费按成本价核算，不高于行业标准的 70%。

### 3、响应与解决问题时间

响应时间：设立 7×24 小时售后服务热线 0375-5938777，配备 3 名专业客服人

员轮班值守。当用户反馈设备质量或操作问题后，我方将在 30 分钟内做出响应，通过电话、远程协助、在线工单系统等方式初步了解问题情况，并提供解决方案。对于紧急故障，客服人员将在 10 分钟内同步通知技术团队提前介入分析。

现场解决问题时间：对于电话及远程协助无法解决的问题，建立分级响应机制：

省内用户：我方维修人员携带常用备件，在 2 小时内 出发前往现场，8 小时内抵达（特殊偏远地区不超过 12 小时）。

国内其他地区：一线城市及周边区域，维修人员在 6 小时内 出发，12 小时内抵达；其他地区在 12 小时内 出发，24 小时内抵达（西藏、新疆等偏远地区协商确定，最长不超过 48 小时）。

到达现场后，一般故障确保在 2 - 4 小时内 解决；复杂故障在 12 - 24 小时内解决；对于需定制特殊配件的超复杂故障，我方承诺在 72 小时内提供临时解决方案保证设备最低限度运行，配件到位后 48 小时内完成彻底修复，并提前向用户提交书面进度报告。

## 二、技术服务等保障措施

按不低于招标文件中提出的所有服务要求的标准做出响应。其基本服务保障如下：

服务能力

A、交货期：严格按照甲方要求；合同、技术协议中的供货期要求

B、保修期时限：保修期 5 年

2、售后服务、维护响应时间：24 小时

3、免费软件升级

4、设备质保期限为五年，在质保期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用的，更换同品牌、同型号型设备，并对产品质量实行保修服务。

在设备的设计使用寿命内，能保证使用方更换到原厂的零部件，确保设备的正常使用。

保修期后的维修收费标准，易损坏及主要配件及价格按产品销售时价格等同，不受时间和市场波动影响；

人员培训计划：培训地点在现场和办公室；时间为现场安装、调试期间；

其他服务：终身技术指导；

序号	技术服务内容	计划人 月 数	派出人员构成		备注
			职称	人数	
1	设备催交, 开箱验收, 质量问题	2 人 30 日历天	助理工 程师	2 人	
2	协助安装				
3	调试、培训				
4	运行				
5	性能验收试验				
6	维修				

三、设备交货同时提供的资料

- 1.1 提供随机的易损件、备品备件及特殊专用工具清单。
- 1.2 设备随机提供的装箱清单（每箱一单）。
- 1.3 电气原理图。
- 2、质量保证和标准：
- 2.1 设备的设计及制造质量均应符合国家（国际）最新颁布的有关标准/规范要求。
- 2.2 技术标准按国家最新版本标准。

### 3、人员培训：

3.1 货物安装、调试结束后，我方应立即派专业工程师对买方人员进行培训，包括：操作、维护保养和安全知识的培训，并确保买方参与培训人员能独立地进行操作和日常维护保养。

3.2 全部货物验收后，卖方协助买方建立和健全设备日常维护保养制度。

4、我方按照国家相关的标准及相应的代码、规则对图纸编号，并且提供的资料应使用国家法定单位制即国际单位制(语言为中文)。

5、资料的组织结构清晰、逻辑性强。资料内容正确、准确、一致、清晰完整，满足项目要求。均需电子版本。

6、合同签定后 5 天内应给出全部技术资料 and 交付进度清单，并经招标方确认。向招标方 CAD (AutoCAD 版 DWG 文件) 图和 WORD 文字资料光盘。

7、我方提供的技术资料一般可分为配合设备监造检验、安装调试试运、性能试验验收和运行维护等三个方面。投标方须满足以上三个方面的具体要求。

8、对于其它没有列入合同技术资料清单，却是项目所必需文件和资料，一经发现，我方应及时免费提供。

9、招标方要及时提供与合同设备设计制造有关的资料。

10、完工后的产品应与订货图纸一致。

11、我方提供的技术资料为十套，其中 CAD (AutoCAD 版 DWG 文件) 图和 WORD 文字资料光盘 2 套。且投标方提供给招标方全部图纸、资料及说明书。其中图纸应包括总装配图及安装时设备位置的精确布置图, 并且应保证招标方可按投标方提供的图纸资料对所供设备进行维护, 并在运行中进行更换零部件等工作。应按 ISO 达标要求签署并标注正式使用字样, 以作为设计依据。

12、我方在产品出厂时, 应提供以下技术文件贰份以及相应电子文件贰份给招标方, 装

配图和安装说明：

(1) 质量证明文件；

a、产品合格证；

b、制造、检验记录；

c、材料合格证；

d、必要的型式试验报告；

e、必要的无损检验报告；

f、质量承诺书；

g、附属设备的合格证书和试验报告；

h、其它质量证明的必要文件。

(2) 运行使用说明书；

(3) 维护说明书；

13、供货时，供货商所提供的整套产品必须具有整机的产品质量检验合格证书和性能测试检验合格证。

14、其他资料

(1) 我方应按规定的时间和文件份数提供, 并负责及时向设计院提供必需的设计资料。

(2) 工作配合和资料交换所用的语言为中文。

12、本规范涉及的设备，如由其它厂家供给时应由投标方统一协调。我方确定合格的尺寸和参数配合，并将要求提供给有关厂家。

#### **四、维修技术人员情况**

(一) 人员配置

公司组建了一支由 20 名专业人员构成的维修技术团队，人员构成如下：

其中：持有持有中级职称证的工程师 3 名，具有 5 年以上的设备维修经验，主要处理复杂故障处理、现场技术指导、维修质量审核

技术人员：7 名，经过公司 300 课时系统化培训并经过内部考核测试，主要处理常规故障维修、设备维护保养、客户沟通反馈

技术支持专员：10 名，熟悉设备软件系统及远程调试技术，主要负责远程故障诊断、软件升级支持、培训资料编制

所有人员均签订保密协议，定期接受职业素养培训，确保服务过程规范、专业。

## （二）技能培训

内部培训体系：每月开展 2 次技术研讨会，每季度组织 1 次技能比武，每年进行 1 次全员技能考核。培训内容涵盖：

新设备维修技术：引入虚拟仿真维修系统，模拟 200 + 种故障场景进行实操训练

行业标准规范：深度解读《机械设备安装工程施工及验收通用规范》等 12 项国家标准

故障诊断方法：推广故障树分析法（FTA）、振动频谱分析等先进诊断技术

外部培训机制：每年选派 20% 的技术骨干前往设备制造商培训基地进行为期 15 天的封闭式深造；与 5 所高校建立产学研合作，定期邀请专家开展前沿技术讲座；要求技术人员每年完成不少于 60 课时的线上专业课程学习，并取得相应结业证书。

## 五、应急维修时间安排

### （一）应急响应机制

三级应急分级：

一级应急（设备完全停机且严重影响生产）：10 分钟内启动应急预案，公司副总经理牵头成立专项小组，协调总部及最近 3 个区域网点技术骨干组成联合抢修队，2 小时内出发，同步调配价值 50 万元的应急备件库物资。

二级应急（设备部分功能失效但不影响整体生产）：30 分钟内启动预案，区域服务网点负责人带队，4 小时内抵达现场，总部技术专家提供远程实时指导。

三级应急（设备出现异常预警但仍可运行）：1 小时内响应，安排技术人员通过远程监测系统分析数据，24 小时内提供解决方案，必要时 48 小时内安排现场排查。

应急指挥平台：搭建智能应急指挥系统，整合全国服务网点、维修人员、备件库存、物流信息等资源，通过 GIS 地图实时监控抢修进度，确保资源最优调配。

## （二）夜间及节假日服务

值班制度：夜间及节假日实行“1+3”值班模式，即 1 名工程师带班、3 名技术人员备勤。值班人员配备专用通讯设备，确保在收到反馈 5 分钟内响应紧急呼叫。

应急演练：每季度组织 1 次夜间及节假日应急演练，模拟突发故障场景，检验响应速度和处置能力，演练结果纳入绩效考核。

## 六、培 训 计 划

1、定制化培训方案：根据用户需求制定差异化培训计划：

基础操作人员：提供为期 3 天的封闭式培训，包含 8 课时理论教学（设备原理、操作规范）和 16 课时实操训练（开关机操作、日常点检、简单故障排除），培训后进行理论 + 实操双项考核，考核通过率低于 90% 的人员需免费参加复训。

技术管理人员：开展为期 5 天的进阶培训，涵盖设备性能优化、预防性维护策略制定、维修成本控制等内容，培训结束后颁发结业证书。

## 2、多元化培训形式

现场培训：a、现场安装时要求甲方相关人员到场，指导安装时对甲方人员进行安装、调试讲解；主要内容为：机组安装技术要求和注意事项，电控设备安装和注意事项；b、安装完毕，检查要点；c、单机送电试运转；d、联合送电试运转；e、日常维护注意事项；f、季节性维护注意事项；g、让维护技术人员现场操作、调试；维护保养

和安全知识

线上培训：搭建在线学习平台，上传 200 + 个教学视频、300 + 份文档资料，提供 7×24 小时在线答疑；每月举办 2 次线上直播公开课，邀请行业专家分享设备管理经验。

实地观摩：每年组织用户技术人员前往公司总部或标杆客户现场进行实地观摩学习，了解先进的设备管理模式。

3、现场培训和理论技术培训均要求参与人员签字认可；

序号	培训内容	计划人 月 数	培训教师构成		地点	备注
			职称	人数		
1	工厂情况，工艺装备介绍	2 人 一月	助理 工程师	2 人	指定地点	/
2	产品性能介绍					
3	现场安装调试，操作等					

七、售 后 服 务

1.1 我方有完备的售后服务体系，有 20 名训练有素的专业维修技术人员和常用的维修配件，为用户提供优质的服务和技术支持。

1.2 售后服务网点能优质服务，在质量保证期内维修人员在接到维修电话后，能迅速作出反应，免费维修或更换有缺陷的零件或部件直到用户满意为止。

1.3 我方维护人员，定期上门例行检查和回访，确保设备始终处于最佳运行状态。

八、 售后服务承诺及售后计划

（一）质保期内的服务承诺

1、在质保期内，供方免费提供技术服务、人员培训、设备调试等。

零成本维修承诺：质保期内，所有因产品质量问题导致的维修，用户无需承担任何费用（包括零部件、人工、差旅、运输等）。若因我方维修导致设备停机时间超过 48 小时，每超 1 小时按设备日产能损失的 120% 进行赔偿（最高不超过设备总价的 10%）。

备件先行承诺：针对紧急故障，启动“备件绿色通道”，在故障确认后 2 小时内寄出所需备件，维修人员同步出发，确保备件与人员同时抵达现场。若备件未能按时送达，每延迟 1 小时赔偿用户 500 元。

质量追溯承诺：建立完善的产品质量追溯体系，每台设备配备唯一的电子身份证，可通过扫码查询设备生产、安装、维修全生命周期记录。对维修更换的零部件，回收后进行失效分析，分析报告在 7 个工作日内反馈给用户。

定期健康评估承诺：每季度为设备出具《健康评估报告》，包含设备性能趋势分析、潜在风险预警、维护优化建议，报告由高级工程师签字确认。

建立售后维修专班专人负责制，由公司质量部门派专人负责。

我方所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员（工程师助理、工程师、资深工程师等）判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

### **一级故障：**

系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。

（24 小时不间断直到故障解决为止）

## **二级故障：**

系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们也需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

## **三级故障：**

系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

## **四级故障：**

对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

（4）本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，项目完工验收，但是完工后的服务工作尚未完结，为使用户满意、放心，项目完工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作：

### **（二）质量回访**

验收交付使用后，公司派专员对本项目的产品质量进行跟踪管理，定期或不定期进行回访，向业主了解使用质量等情况，一旦发现质量问题或业主发现的质量问题，应限期采取措施。

#### **（1）、回访程序**

1.1 在保修期内至少半年要回访一次，一般在交工后，以后每隔半年回访一次，直到交工后五年为止。

1.2 回访或维修时，由主管部门建立本回访维修卡，根据情况安排回访计划，确定

回访日期。

## | (2)、回访组织

回访将由公司总经理的授权人带队，公司总工室、经营科长、技术科长、质管科长参加。

## (3)、向业主发出保修卡

保修卡一般在完工后一个月内发出，保修卡的内容是：

3.1 保修业主的称谓；

3.2 我公司关于保修的原则和目的；

3.3 我们负责保修的部门和人员。

回访结束后，部门应集中回访人员意见，写出回访报告，报送公司质管科主管领导，对于在回访中发现的质量缺陷，应立即制订纠正措施并尽快维修。

## (三)、保修承诺

如果设备出现异常, 1 小时内做出答复和提出处理意见，如果需要，我们将会在 24 小时内联系厂家派专业技术人员到达现场，并在 24 小时之内使设备恢复正常运行。

1、设备故障报修每天 24 小时响应，随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。紧急情况下赶到现场不超过 1 小时。

2、如果设备故障在检修 8 小时后仍无法排除，我公司会在 24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供项目单位使用，直至故障设备修复。

3、对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

4、电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL 的指导方式解决问题。

5、对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

在保修期，一旦发现质量问题，包括回访时发现的和业主发现的质量问题应马上派专业技术人员进行现场“诊断”，查找“病因”、“病根”，制定切实可行的整改方案，由专业人员进行限期整改，定期复查，并做好详细的记录备案。

如果保修期后出现的质量问题，应业主要求，本公司应积极配合业主进行整改，直至业主满意。

## 6、保修期限和范围

### 6.1 保修范围

本次安装的所有设备及其配套。

#### 6.1.2 保修期限

严格遵守合同及保修书中的规定，确定质量的保修期限，完全响应招标人的要求。

### 6.2、维修程序

#### 6.2.1 维修任务的确定

当接到业主的投诉和回访中发现的缺陷后，应自通知之日后 24 小时内就发现的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问，将了解的问题填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。

#### 6.2.2 落实维修计划

经审批的维修任务书连同维修登记表，由生产计划部门发给维修人员，要确定完成的日期，并备底保存。

生产部门主管应对维修负责人员及维修人员进行技术交底，强调公司服务原则，

要求维修人员主动配合业主单位，对于业主的合理要求尽可能满足，坚决防止和业主方面发生争吵。

6.2.3 维修负责人按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将项目管理部门或业主确认的维修任务书返回生产部门，并填写维修登记表送生产部门、财务部门、并报送公司质管科备案。

### 6.3、保修记录

对于回访及维修，我公司均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录。

### 质保期外的服务承诺

(1) 回访计划：质保期满后三个月即进行项目回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对项目存在的问题进行整改。

(2) 对于本项目的保修期为：5年。

(3) 在本项目质量保修期外，如若出现质量问题。应自通知之日起24小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，下达维修任务，安排尽快维修。维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收并签署意见，维修负责人要将项目管理部门发放的项目维修记录返回项目部门。

(4) 发生紧急抢修事故，本单位接到通知后，立即赶到现场抢修，由于项目质量引起的事故，抢修费用自负。

(5) 由于本单位原因致使项目在规定的合理使用期限内造成人物财产损害的，本公司愿意承担损害赔偿责任。

(6) 承诺提供优惠的维修价格, 包括材料费和工时费上的折扣, 确保客户在维修时无需承担过高成本。

(7) 技术支持与咨询: 持续提供技术支持和咨询服务, 包括电话、在线聊天、电子邮件或远程协助等方式, 帮助客户解决使用中的问题, 无论是操作疑问还是故障排查。

(8) 备件供应保障: 承诺长期供应产品所需的零部件和备件, 确保即便在质保期外, 客户也能方便地获取到原厂或认证配件进行更换保持设备的良好运行状态。

(9) 终身技术支持承诺: 设备质保期结束后, 继续提供 7×24 小时技术咨询服务, 对用户提出的技术问题, 30 分钟内响应并提供解决方案。每年为用户提供 1 次免费的设备运行状况远程诊断服务。

(10) 定期维护与保养服务: 提供定期的设备检查、清洁、校准等维护与保养服务, 帮助客户预防故障发生, 延长设备使用寿命, 并提升设备性能。

(11) 质保期外维修服务, 人工服务费给予 8 折优惠; 连续 3 年选择我方服务的用户, 享受零部件成本价再下浮 10% 的优惠; 批量采购零部件达到一定金额 (5 万元以上), 给予 5%-15% 的阶梯折扣。

(12) 设备升级改造承诺: 根据技术发展和用户需求, 为设备提供个性化升级改造方案, 升级后设备性能提升不低于 20%, 改造费用给予成本价结算优惠, 且承诺不高于市场同类服务价格的 90%。

(13) 旧件回收承诺: 对用户更换下来的旧零部件, 提供有偿回收服务, 回收价格参考市场二手设备零部件交易价格的 70%-90%, 具体价格由第三方评估机构鉴定。

## 九、收费项目的收费标准及主要零配件价格

### （一）收费项目及标准

服务项目	收费标准	备注
超出保修期的常规维修	按照每人每天 400 元的标准进行维修	包含故障诊断、维修、调试服务
超出免费维修期后的大修服务	按照设备价值的百分之二到百分之十收取	含所有零部件更换、系统升级、性能恢复
质保期的非质量问题维修	按照每人每天 200 元标准收取	提供零部件成本价清单及计算依据

### （二）主要配件价格

建立动态价格管理机制，主要零配件价格每季度更新一次，并通过邮件、短信等方式通知用户。部分核心零配件价格示例如下：

零部件名称	成本价	参考价
电机	6000	7200
传感器	5000	6000
控制器	3600	4320

在质保期外主要零配件的价格，在我方采购的基础上包安装、测试只加收百分之二十费用。

我方承诺：在市场价格下降时，零部件价格同步下调；价格上涨时，涨幅不超过市场平均涨幅的 80%。

## 十、其他服务承诺

服务满意度保障：建立“五星服务”评价体系，用户可通过线上平台对服务响应速度、维修质量、技术人员态度等 10 个维度进行打分。若综合评分低于 4 星，公司将启动服务整改流程，48 小时内与用户沟通解决方案，并对相关责任人进行绩效扣罚；评分低于 3 星，除整改外，给予用户本次服务费用 50% 的补偿。

备件供应保障：建立双供应商机制，关键零部件至少与 2 家优质供应商合作，确保备件供应稳定性。常规备件库存满足全国网点 30 天的使用需求，非常用零部件在接到订单后，国内供应商 3 个工作日内、国外供应商 7 个工作日内（不可抗力因素除外）送达指定地点。

知识产权保护：在设备安装调试及售后服务过程中，严格遵守《中华人民共和国知识产权法》等相关法律法规，与所有参与项目人员签订保密协议，未经用户书面授权，绝不向任何第三方泄露用户的技术资料、生产数据、商业计划等信息。如发生泄密事件，我方承担全部法律责任，并向用户支付不低于设备总价 20% 的违约金。

绿色服务承诺：在维修服务中，优先使用环保型维修材料和工艺；对更换下来的废旧零部件和包装材料，进行统一回收处理，确保符合国家环保标准；每年发布《绿色服务年度报告》，接受用户监督。