

集 7

政府采购项目

陕西理工大学

陕西理工大学 2026 年毕业生离校教育物料
采购项目

供货合同

合同编号: HT ZDHZ26-011H

买 方: 陕西理工大学

卖 方: 陕西地矿汉源玉业有限公司

签订日期: 2026 年 5 月 7 日





供货合同

陕西理工大学 2026 年毕业生离校教育物料采购项目 (文件编号: ZDHZ26-011H), 在陕西省财政厅政府采购与行政事业单位资产管理处的监督管理下, 由正大方略工程咨询有限公司组织公开招标。陕西理工大学(以下简称“买方”)确定陕西地矿汉源玉业有限公司(以下简称“卖方”)为中标单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》, 买方通过公开招标采购陕西理工大学 2026 年毕业生离校教育物料采购项目, 并接受了卖方以价格: 大写: 叁拾捌万壹仟陆佰元(¥¥381600.00) 提供的产品及服务。

本合同在此声明如下:

- 1、本合同中的词语和术语的含义与合同条款中的定义相同。
- 2、下述文件是本合同的一部分, 并与本合同一起阅读和解释:

- 1) 合同条款
- 2) 合同条款附件

附件 1—设备清单

附件 2—质量保证承诺

附件 3—售后服务方案

附件 4—培训计划

- 3) 中标通知书
- 4) 招标文件
- 5) 投标文件

3、考虑到买方将按照本合同向卖方支付货款, 卖方在此保证全部按照合同的规定向买方提供货物和服务, 并修补缺陷。

4、考虑到卖方提供的货物和服务并修补缺陷, 买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5、付款方式:

5-1、陕西地矿汉源玉业有限公司开具全额发票。

5-2、货物全部运到采购人指定地方, 安装完毕并经终验合格后, 卖方持《终验合格单》原件和全额发票在买方处办理货款全额支付手续。

5-3、中标人在签订合同前向采购人交纳中标金额的 5%作为履约保证金。待验收合格后,无异议,供货商提交申请,使用部门签字确认后一次性无息退还。

6、本合同一式九份,其中,买方六份,卖方壹份,陕西省财政厅政府采购与行政事业单位资产管理处及鉴证方各备案壹份。

7、本合同由买卖双方及鉴证方共同签字盖章,自鉴证方签字盖章之日起生效。

买方名称: 陕西理工大学

买方地址: 陕西省汉中市汉台区

东一环路1号

邮 编: 723000

电 话:

传 真:

法定代表人:

买方代表签字: 

买方盖章:

2016 年 5 月 7 日

卖方名称:

卖方地址:

邮 政 编 码:

电 话:

传 真:

电 子 邮 件:

开 户 银 行:

账 号:

法定代表人: 

卖方授权代表签字:

卖方盖章:

2016 年 5 月 7 日

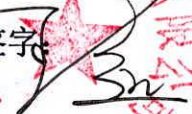
鉴证方名称:

地 址:

邮 编:

电 话:

传 真:

鉴证方代表签字: 

鉴证方盖章:

2016 年 5 月 7 日

合 同 条 款

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1-1、“合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和招标文件所提到的构成合同的所有文件。

1-2、“合同价”系指根据本合同规定卖方在正确地完全履行合同义务后买方应支付给卖方的价款。

1-3、“货物”系指卖方根据本合同规定须向买方提供的一切产品、部件或其它材料。

1-4、“服务”系指根据本合同规定卖方承担与供货有关的辅助服务如运输、保险以及其它的伴随服务，例如调试、提供技术援助、培训和合同中规定卖方应承担的其它义务。

1-5、“项目现场”系指本合同项下货物安装、运行的场地。

1-6、“合同条款”系指本合同条款。

1-7、“买方”是指购买货物和服务的单位即陕西理工大学。

1-8、“卖方”是指提供本合同内的货物和服务的公司或其它实体即中标人：陕西地矿汉源玉业有限公司。

1-9、“天”指日历天数。

2、适用性

本合同条款适用于没有被本项目招标文件规定条款、卖方的投标文件承诺条款所取代的范围。

3、使用合同文件和资料

3-1、没有买方事先书面同意，卖方不得将买方或代表买方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同必须的范围。

3-2、没有买方事先书面同意，除了履行本合同之外，卖方不应使用合同条款第3-1条所列举的任何文件和资料。

3-3、除了合同本身以外，合同条款第3-1条所列举的任何文件是买方的财产。如果买方有要求，卖方在完成合同后应将这些文件及全部复制件还给买方。

4、知识产权

卖方应保证，买方在使用该产品或产品的任何一部分，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。

5、技术规格

本合同下交付的货物必须等同或优于本项目招标文件《技术规格与要求》所述的标准。若卖方在其投标文件中承诺的技术标准优于本项目招标文件《技术规格与要求》所述标准的，按投标文件的承诺执行。

6、检验和测试

6-1、买方或其代表有权检验和测试产品及其部件，以确认所供产品是否符合合同规格的要求，并且不承担额外的费用。买方要求进行的检验和测试，以及在何处进行这些检验和测试，以书面形式通知卖方。

6-2、检验和测试在买方指定的交货地点进行。

6-3、如果任何被检验或测试的产品或部件不能满足招标文件及合同的要求，买方可以拒绝接受该产品或部件，卖方应更换被拒绝的产品或部件，或者免费进行必要的修改以满足规格的要求。

6-4、在交货前，卖方应让制造商对产品及其部件的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明符合合同规定的检验证书，检验证书是验收文件的一个组成部分，但不能作为有关质量、规格、性能、数量和重量的最终检验，制造商检验的结果和细节应附在质量检验证书后面。

6-5、如果在产品使用寿命期内，根据检验结果，发现产品的质量或规格与合同要求不符，或被证实有缺陷，包含潜在的缺陷或使用不合适的材料，买方有权向卖方提出索赔。

7、包装及运输

7-1、卖方负责货物到达交货地点前的所有包装、运输、装卸及保险事项，相关费用应包括在合同总价中。

7-2、卖方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在运转中损坏。这类包装应采取防漏、防晒、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施。卖方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失责任和费用。

7-3、货物的运输方式由卖方自行选择，但包装必须满足货物运输和装卸的要求，保证买方收到的是无任何损伤的货物。否则，因此造成的损失由卖方自行承担。

7-4、卖方在设备运输、装卸及安装过程中凡因安全事故所引起的人员伤亡和财产损失的赔偿以及政府的罚款均由卖方承担。

8、伴随服务

8-1、卖方必须在合同生效后三十(30)天内向买方提交所供货物的技术文件（中文技术文件），例如：产品说明、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和/或服务指南等。

8-2、卖方应向买方提供下列所有服务，包括本项目招标文件“商务条款”与“技术规格与要求”中规定的附加服务（如果有的话）：

- (1) 实施或监督所供货物的现场组装和/或试运行;
- (2) 提供货物组装和/或维修所需的工具;
- (3) 为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册;
- (4) 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;
- (5) 在卖方或制造厂和/或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和/或修理、软硬件升级对买方人员进行培训。

8-3、卖方应提供本项目招标文件“商务条款”和“技术规格与要求”中规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价或双方商定的费用应包括在合同价中。

8-4、如果卖方或制造厂提供的伴随服务的费用未含在货物的合同价中, 双方应事先就其达成协议, 但其费用单价不应超过卖方向其他人提供类似服务所收取的现行单价。

9、备品备件

9-1、卖方可能被要求提供下列与备品备件有关的材料、通知和资料:

- (1) 买方从卖方选购备品备件, 但前提条件是该选择并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务;
- (2) 在备品备件停止生产的情况下, 卖方应事先将要停止生产的计划通知买方使买方有足够的时间采购所需的备品备件;
- (3) 在备品备件停止生产后, 如果买方要求, 卖方应免费向买方提供备品备件的蓝图、图纸和规格。

9-2、卖方应按照本项目招标文件“商务条款”和“技术规格与要求”中的规定提供所需的备品备件。

10、履约保证金

中标人在签订合同前向采购人交纳中标金额的 5%作为履约保证金。待验收合格后, 无异议, 供货商提交申请, 使用部门签字确认后一次性无息退还。

收取履约保证金单位名称: 陕西理工大学

开户行名称: 农行汉中分行营业部

账号: 26650101040004573

- (1) 缴纳履约保证金以银行转账形式从中标单位的账户转出 (不接受任何以个人名义的转账)。
- (2) 中标人在签订合同前向采购人交纳中标金额的 5%作为履约保证金。待验收合格后, 无异议, 供货商提交申请, 使用部门签字确认后一次性无息退还。
- (3) 卖方须在规定的时间内, 持陕西理工大学财务处开具的保证金交纳凭据原件办理合同签订事宜。未缴纳保证金的, 买方不与其签订合同。
- (4) 卖方在签订合同后无正当理由而不按合同供货的, 买方不予退还其交纳的履

约保证金；情节严重的，上报陕西省财政厅将其列入不良行为纪录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报。

11、卖方在中标通知书领取之日起十五日内，按照招标文件和卖方投标文件的约定，向采购单位缴纳履约保证金，洽谈合同条款，并签订合同。招标文件及卖方的投标文件均作为合同的组成部分。

12、签订合同时，中标单位必须向采购单位提供本项目中主要产品生产厂家针对本项目的授权书原件、售后服务承诺函原件、供货保证证明原件，并作为合同的组成部分。

13、交货条件

13-1、交货地点：陕西理工大学指定地点

13-2、交货期：合同签订后 20 天

14、运输、安装与最终验收

14-1、卖方负责所有货物的运输。确保货物安全、完整到达使用地点，运杂费用包含在总价内，包括货物从供货地点到使用地点的运输费、保险费、搬运费等。

14-2、所有货物在运输、搬运、安装的过程中，造成买方损失的，由卖方为买方修复或更新。

14-3、买方应当在交货前完成货物安装所必备的条件。如买方的安装条件不齐全，卖方有权不履行安装义务，且不承担误期赔偿的责任。

14-4、买方应在卖方安装调试完毕后 20 日内，严格按照合同及投标文件予以最终验收，验收合格后出具《终验合格单》等相关手续。如买方在安装调试完毕后的第 30 日仍怠于行使最终验收权利，视为最终验收合格。

15、质量保证

15-1、质量保证期为终验合格之日起保 24 个月。

15-2、卖方应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。卖方应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，卖方对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

15-3、根据检验结果或者在质量保证期内，如果货物的数量、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，买方应尽快以书面形式向卖方提出所发现的缺陷。

15-4、卖方收到通知后应在招标文件规定的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。

15-5、如果卖方收到通知后在招标文件规定的时间内没有及时修补缺陷，买方可提出索赔，并可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担，买方根据合同规定对卖方行使的其他权利不受影响。

16、索赔

16-1、如果卖方对偏差负有责任，而买方在安装、调试、验收和质量保证期内提出了索赔，卖方应按照买方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

(1) 卖方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为看管和保护退回货物所需的其它必要费用。

(2) 根据货物的偏差情况、损坏程度、以及买方所遭受损失的金额，经买卖双方商定降低货物的价格。

(3) 用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和/或设备来更换有缺陷的部分和/或修补缺陷部分，卖方应承担一切费用和 risk 并负担买方蒙受的全部直接损失费用。同时，卖方应按合同条款第 15 条的规定，相应延长所更换货物的质量保证期。

16-2、如果在买方发出索赔通知后三十（30）天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方发出索赔通知后三十（30）天内或买方同意的延长期限内，按照买方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将从未付货款或从卖方交纳的履约保证金中扣回索赔金额。若索赔金额超过未付货款或履约保证金的，卖方必须用已收货款进行弥补。

17、变更指令

17-1、买方可以在任何时候书面向卖方发出指令，在本合同的一般范围内变更下述一项或几项：

- (1) 本合同项下提供的货物是专为买方制造时，变更图纸、设计或规格；
- (2) 运输或包装的方法；
- (3) 交货地点；
- (4) 卖方提供的服务。

17-2、如果上述变更使卖方履行合同义务的费用或时间增加或减少，将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整，同时相应修改合同。卖方根据本条进行调整的要求必须在收到买方的变更指令后三十（30）天内提出。

18、合同修改

除了合同条款第 17 条的情况，不应对合同条款进行任何变更或修改，除非双方同意并签订书面的合同修改书。

19、转让

未经买方事先书面同意，卖方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

20、卖方履约延误

20-1、卖方应按照本项目招标文件“商务条款”中规定的交货时间交货和提供服务。

20-2、在履行合同过程中，如果卖方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买方。买方在收到卖方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。

20-3、除合同条款第 23、24 条规定的情况外，除非拖延是根据合同条款第 20-2 条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，卖方延误交货，将按合同条款第 21 条的规定被收取误期赔偿费。

21、误期赔偿费

除合同条款第 23、24 条规定的情况外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按合同价的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿费的最高限额，买方可考虑根据合同条款 22 条的规定终止合同。

22、违约终止合同

22-1、在买方对卖方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，买方可向卖方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：

（1）如果卖方未能在合同规定的期限内或买方根据合同条款第 20-2 条的规定同意延长的期限内提供部分或全部货物；或误期赔偿费达到最高限额。

（2）如果卖方未能履行合同规定的其它重大合同义务，严重影响合同目的实现的。

（3）如果买方认为卖方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。为此目的，定义下述条件：

“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响买方在采购过程或合同实施过程中的行为。

“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，损害买方利益的行为。

22-2、如果买方根据上述第 22-1 条的规定，终止了全部或部分合同，买方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，卖方应承担买方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，卖方应继续执行合同中未终止的部分。

22-3、如果买方在货物交付后 15 日内仍未能为卖方安装货物提供场地、水电、管道、线路等必要的条件，导致卖方无法继续履行合同义务，卖方有权终止合同，并有权要求买方赔偿相应的损失。

23、不可抗力

23-1、签约双方任何一方由于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。不可抗力事件系指买卖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，以及重大疫情、罢工、骚乱、政府行为、政

策变化等双方在订立合同时无法预见的重大情况。

23-2、受影响一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（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一百二十天（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。

23-3、因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

24、因破产而终止合同

如果卖方破产或无清偿能力，买方可在任何时候以书面形式通知卖方，提出终止合同而不给卖方补偿。该合同的终止将不损害或影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

25、因买方的便利而终止合同

25-1、买方可在任何时候出于自身的便利向卖方发出书面通知全部或部分终止合同，终止通知应明确该终止合同是出于买方的便利，并明确合同终止的程度，以及终止的生效日期。

25-2、对卖方收到终止通知后三十（30）天内已完成并准备装运的货物，买方应按原合同价格和条款予以接收，对于剩下的货物，买方可：

（1）仅对部分货物按照原来的合同价格和条款予以接受；

（2）取消对所剩货物的采购，并按双方商定的金额向卖方支付部分完成的货物和服务以及卖方以前已采购的材料和部件的费用。

26、争议的解决

26-1、因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商开始后六十（60）天还不能解决，任何一方均可按中华人民共和国有关法律的规定提交仲裁。仲裁地点为采购人当地仲裁委员会（汉中仲裁委员会）。

26-2、仲裁裁决为最终裁决，对双方均具有约束力。

26-3、对仲裁裁决不服的，可向汉中市中级人民法院申请撤销仲裁；

26-4、仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。

26-5、在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其它部分应继续履行。

27、合同解释

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

28、通知

28-1、本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同专用条款中规定的对方的地址。传真要经书面确认。

28-2、通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

一方变更送达地址应当提前 3 日书面通知对方，未通知的，按本合同载明的原地址送达视为有效送达。邮寄送达的，邮件投出后第 3 日视为送达；当面送达的，对方签收之日视为送达；电子送达的，邮件/信息发送成功之日视为送达。

29、税款

29-1、按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，买方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由买方负担。

29-2、按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，卖方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由卖方负担。

30、合同生效

本合同由买卖双方及鉴证方共同签字盖章，自鉴证方签字盖章之日起生效

陕西理工大学政府采购项目供货合同

附件 1—设备清单

序号	设备名称	品牌	规格型号（详细技术参数）	产地	单位	数量	单价 (元)	合计 (万元)
1	天然方解石 蛇纹石玉	汉中	26*26*72(mm)	汉中	个	6360	42.50	270300.00
2	玉石鉴定证书	/	103*72(mm)	/	张	6360	2.80	17808.00
3	印章包装盒	/	120*90*46(mm)	/	个	6360	12.50	79500.00
4	无纺布手提袋	/	150*200*90(mm)	/	个	6360	1.00	6360.00
5	印泥盒	/	3x33x18(mm)	/	个	6360	0.60	3816.00
6	金色流苏	/	15x80(mm)	/	个	6360	0.60	3816.00
合计： 叁拾捌万壹仟陆百元（¥381600.00）								

注：招标文件和投标文件为本合同的附件：详细技术参数详见招标文件和投标文件。

附件 2—质量保证承诺 （投标文件里相关内容）

一、质保期服务承诺

本公司保证按照磋商要求对所供产品质量保证延长至两年，质保期自系统验收合格并移交使用后开始计算。

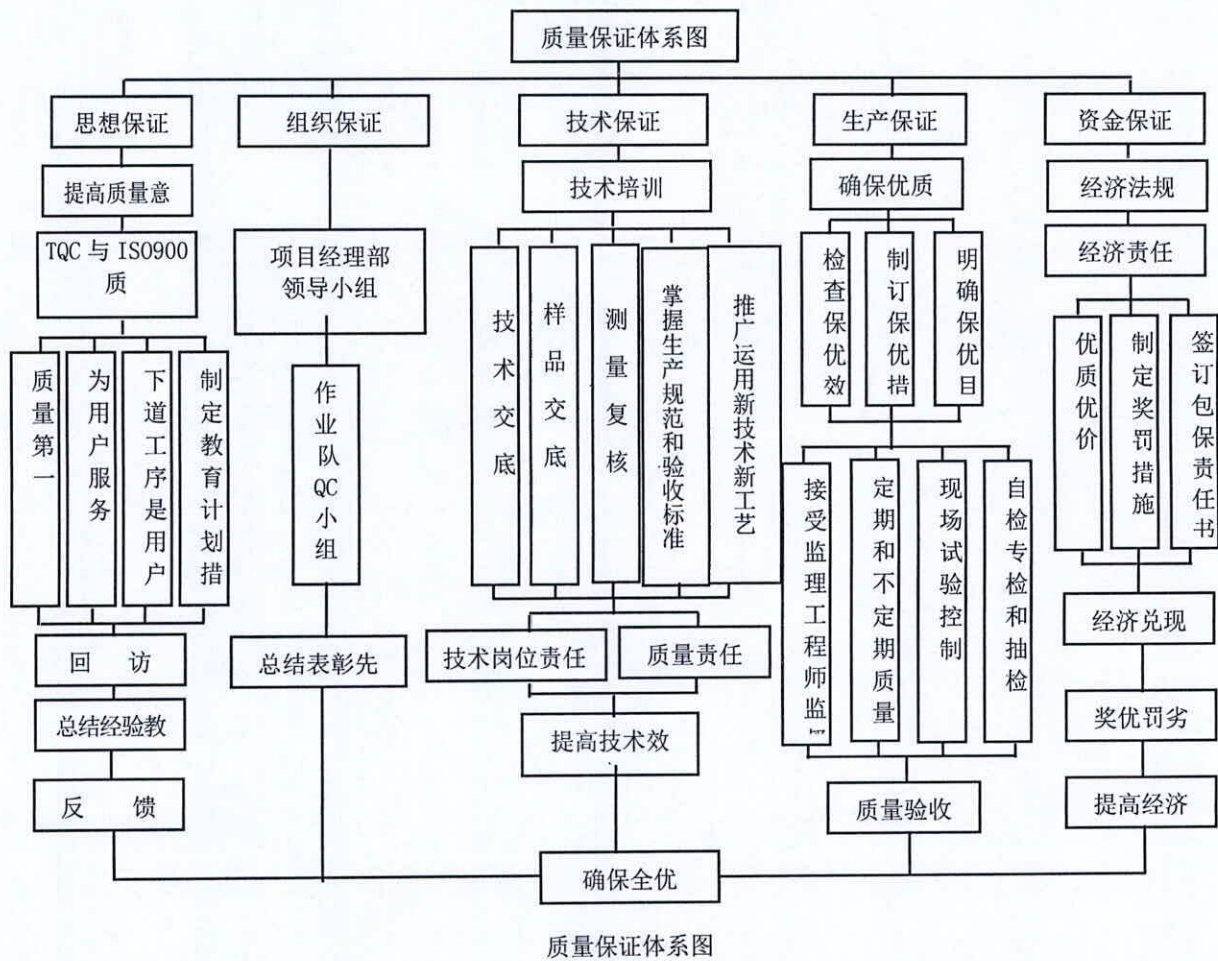
1. 严格遵守《中华人民共和国产品质量法》，确保提供的产品符合质量标准，达到合格产品的要求。产品在质保期出现非人为因素的任何质量问题由我方解决，所产生的的一切费用由我方承担；
2. 货物（产品）的质保期验收合格后一年。成交供应商承诺超过磋商文 件要求的，按其承诺的质保期进行质保。
- 3、产品质量回访，每月一次；
- 4、若产品在质保期出现问题，两个小时接听电话，及时赶到现场，并提出解决方案。
- 5、本公司保证产品供应渠道正规，生产供应的产品无假货、水货、翻新货及不良市场反馈，检验手续合法有效，且无产权纠纷。

二、质量目标

- 1、全部产品符合《中华人民共和国产品质量法》相关要求。
- 2、全部产品符合《毕业生保护法》的相关要求。
- 3、全部产品符合招标文件规定的相关要求。

三、质量保证体系

- 1、《陕西地矿汉源玉业工艺厂生产管理办法》
- 2、《陕西地矿汉源玉业工艺厂工序质量管理制度》
- 3、《陕西地矿汉源玉业工艺厂质量检验制度》
- 4、《陕西地矿汉源玉业工艺厂产品质量奖罚制度》



四、质量保证措施

1、组织保证措施

为了加强领导，实现质量保证目标，本项目成立以工艺厂厂长为组长的质量管理组，成员由销售部经理、艺术总监、质量工程师、生产管理部门负责人组成，小组日常活动由生产管理部门负责人主持。

2、制度保证措施

(1) 坚持执行《陕西地矿汉源玉业工艺厂生产管理办法》、《陕西地矿汉源玉业工艺厂工序质量管理制度》，按照规范要求全过程把控。

(2) 坚持依据《陕西地矿汉源玉业工艺厂质量检验制度》把关，执行产品质量“一票否决制”和“三自（自纠、自检、自控）管理”，并加强质检部门的检验力度和密度。

(3) 严格执行工序质量检查制度，做好“三检”工作，即自检、专检、抽检的检查程序，灵活开展互检工作。未经质检人员对上道工序验收，不得进行下道工序，坚持上道工序服务于下道工序，上道工序未达标不进行下道工序的原则，严把质量关。

(4) 外采设备到货后，由质量工程师、库房管理员及采购员等相关人员进行验收，确保无残次、缺失等问题后方可入库、配套。

(5) 定期开展质量分析会制度，对已生产的产品中发现的不合格品，制定纠正措施，并对存在质量通病的加工环节进行优化改良。

(6) 检查工作日志填写制度和作业卡制度，当日生产的产品当日送检入库，同时保证一单出现质量问题，能够追根溯源，查找问题责任岗位，并进行及时整改。

(7) 推行“首件达标，样板引路”制，在开工前，统一工艺和质量标准，做出样品示范后，再全面推广。实现开工必优，全面质量控制的目标。

(8) 依据《陕西地矿汉源玉业工艺厂产品质量奖罚制度》进行考核，将作业人员的收益和质量挂钩。

3、教育保证措施

(1) 生产管理部门负责人组织高级别雕刻工艺师及机械工程师进行样品生产，并对样品工艺流程建立书面的生产工艺流程标准。

(2) 生产管理部门负责人依据生产工艺流程标准，组织全部质量培训计划，培训计划包括：培训参加人员、培训内容、培训时间地点、培训师资、培训要求及目标等内容。根据此计划，各作业队要制定相应的培训计划。

(3) 质量教育培训分三个层次进行：管理人员、专业技术人员、技术工人。管理人员主要培训内容为质量业务管理知识，质量保证体系程序文件，项目协议中的质量条款等；专业技术人员培训的主要内容为：专业知识，质量保证体系程序文件、质量制度及相关质量保证措施，产品生产所需的设备使用规范等；技术工人培训的主要内容为：专业生产技能，工艺、工法中具体生产程序，新材料、新设备的首件达标安装示范培训等。

4、工序质量控制（关键工序）

产品质量是在生产过程中形成的。生产过程由一系列相互联系与制约的工序所构成，工序是人、材料、机械设备、生产方法和环境等因素对工程质量综合起作用的过程，故对生产过程的质量控制，必须以工序质量控制为基础和核心，生产过程质量控制的主要工作是：以工序质量控制为核心，设置质量控制点，进行预控，严格质量检查和加强成品保护；本道工序必须主动及时为下道工序提供保证，工序交接严格按有关规定执行。

工序质量控制包括对工序活动条件和工序活动效果的控制。

项目	内 容
工序活动 条件控制	对生产人员确保符合上岗条件；材料质量符合标准，能满足使用；生产设备的条件诸如规格性能数量满足要求，质量有保障，拟采用的生产方法及工艺恰当，产品质量有保证；生产环境良好。
	对影响工序产品质量的各因素的控制不仅体现在开工前的生产准备中，而且应当贯穿于整个生产过程中，包括各工序、各工种的质量保证与控制活动。
工序活动 效果控制	对工序活动的产品采取一定的检测手段进行检验，根据检验结果分析、判断该工序活动的质量，从而实现对工序质量的控制。

质量控制点的设置：本项目部将依据项目特点，抓住影响质量的重要部位和薄弱环节，分析原因，提出措施进行预控，制定各工序的质量控制点；对于关键工序，制定相应的作业指导书来指导生产。作业指导书下发时，对专业生产小组进行技术培训工作，并进行考核，合格后方可进行生产。

5、质量通病控制措施

生产过程中的质量通病是由于生产作业人员质量意识不强、生产过程中质量监督不严、和生产负责人的思维惯性引起的，其最明显的特征是普遍存在于生产作业的类似工序中。对此本投标人将采取如下措施控制质量通病的出现：

(1) 在各项工序开始前制定高于设计标准的内控作业标准，并组织全体生产技术人员和作业负责人进行学习和考核，合格后方可进行工序开工；

(2) 针对易出现的质量通病，项目组将制定针对性的质量控制措施，在此道工序开始前对生产负责人、技术负责人和生产作业人员进行讲解培训，了解质量通病形成的原因和解决的办法，并印制生产作业流程分解图册，对易疏忽的环节在生产过程中重点加以控制，并由工程技术部的专业工程师进行现场盯岗，确保生产过程中质量符合内控标准的要求；

(3) 对通过学习仍然出现质量通病的作业班组的作业负责人、技术负责人、现场盯岗人员和具体作业人员，每出现一次项目组给予每人 200 元的罚款，并处以停工学习 3 天的处罚。

(4) 运用三阶段控制原则，即事前控制、事中控制、事后控制的原则，进行质量控制。

事前控制。本项目组在开工前编制周密的质量计划，并按照质量计划做好准备。事前控制是在正式生产活动开始前进行的质量控制，事前控制是先导。

事中控制。首先是对质量活动的确行为约束，即对质量产生过程各项技术作业活动操作者在相关制度的管理下的自我行为约束的同时，充分发挥技术能力，完成预定的作业任务；其次是对质量活动和结果，来自他人的监督控制，这里包括来自企业内部管理者的检查检验和来自企业外部的工程监理和政府质量监督部门的监控。

事后控制。据当期生产结果与计划目标的分析比较，提出控制措施，在下一轮生产中实施控制。利用反馈信息实施控制，控制的重点是今后的生产活动。

五、原材料进货渠道

陕西地矿汉源玉业有限公司所承揽的定制加工业务所需汉中玉玉石原料（含金香玉（蛇纹石玉）、月光蓝（方解石蛇纹石玉）、玉兰白（方解石玉）等）来自我公司位于汉中市南郑区碑坝镇米仓山腹地的自有矿区。自有矿权持有人为汉源公司全资子公司（南郑县威远矿业有限公司）。公司矿区汉中玉玉料资源丰富，各类玉石资源已探明储量约 55 余万吨，公司拥有自主开采权，年开采能力 6000 吨。从而能够保证本次招标项目所需的月光蓝玉石玉料在质量、产权等方面无偏差。

六、产品质保方案

1、缺陷产品退换方案

因生产、设计、材料等原因，导致产品存在不符合国家标准、行业标准、企业标准或合同约定的质量要求，且影响产品正常使用或存在安全隐患的产品，随时可在指定地点进行退换。

退换条件：在发现产品存在缺陷，且能提供实物或照片的，有权要求退换。

退换流程：根据提供地有效购买凭证和缺陷产品照片或视频等相关证据，对缺陷产品进行核实。如确属产品缺陷，则同意退换，并告知毕业生退换方式和时间。毕业生按照供应商要求将缺陷产品退回，供应商在收到退回产品后，进行质量检查并确认无误后，为毕业生办理退款或换货手续。

注意事项：如人为损坏、误用等导致产品出现问题的，不属于本方案退换范围。

外包装箱损坏退换方案

因运输、搬运、存储等原因，导致产品外包装箱出现变形、破损、污染等影响产品外观和销售的情形，随时可在指定地点进行退换。

注意事项：外包装盒损坏退换仅限于外包装盒本身的问题，不涉及产品本身的质量和性能问题。

附件 3—售后服务方案

致：陕西理工大学

为保障陕西理工大学 2026 年毕业生离校教育物料采购项目顺利实施，切实履行售后服务责任，解决校方在产品接收、使用、质保过程中遇到的各类问题，结合玉石印章定制化、批量交付的项目特点，依据 DZ/T 0417-2022《珠宝玉石饰品售后服务规范》、《中华人民共和国政府采购法》及项目采购合同相关要求，特制定本售后服务方案，确保服务的完整性、可实施性和针对性，全力保障校方及毕业生的合法权益。

一、售后服务体系

本项目严格围绕高校毕业季集中交付、零差错、高效率的核心需求，构建“总部统筹、专人对接、快速响应、全程追溯”的四级售后服务体系，实现从产品交付到质保期结束、再到终身咨询的全流程服务闭环，确保服务标准统一、响应及时、处置高效。

（一）体系架构

1. 总部管理中心：作为售后服务最高统筹机构，负责制定统一的服务标准、流程规范及质量管控体系；处理项目重大售后投诉、质量异议及复杂技术问题；调配售后服务资源、专业技术人员，对售后处理方案进行最终复核与审批，确保服务质量符合政府采购及项目要求。

2. 项目专项服务组：为本次玉石印章采购项目设立独立专属服务小组，全程对接陕西理工大学相关负责人，跟进订单交付、验收复核、售后需求受理等全环节，建立专属沟通台账，确保校方需求精准传达、处理进度实时同步。

3. 现场执行组：在产品交付及验收阶段，派驻专人驻场服务，配合校方完成产品清点、核对、分发等工作，现场即时处理刻字核对、包装破损、轻微磕碰等简单问题，减少校方工作量，确保交付流程顺畅。

4. 质保运维组：负责交付后质保期内的产品维修、保养、退换货等核心工作，提供终身免费咨询服务；为每枚印章建立唯一售后档案，定期开展回访工作，收集使用反馈，持续优化服务流程。

（二）服务流程闭环

建立“需求受理→问题诊断→方案制定→执行处理→验收确认→回访归档→持续优化”的全流程闭环服务，明确各环节时限及责任，确保问题高效解决：

1. 需求受理：开通 7×24 小时多渠道服务通道（专属服务热线、微信服务群、售后邮箱、现场对接），全面接收校方的咨询、投诉、维修、退换货等各类需求，确保 1 小时内响应，不拖延、不推诿。

2. 问题诊断：接到需求后，2 小时内完成问题定性，区分问题类型（材质问题、工艺问题、刻字问题、包装问题、人为损坏等）及责任归属，同步向校方反馈初步诊断结果。

3. 方案制定：针对不同类型问题，制定针对性处理方案，简单问题当场明确处理方式及时限，复杂问题（批量质量问题、重大工艺缺陷等）出具书面处理方案，经校方确认后执行。

4. 执行处理：严格按照确认的方案推进处理工作，一般问题 3 个工作日内办结，复杂问题按书面方案明确的时限推进，全程向校方同步处理进度，确保校方实时掌握情况。

5. 验收确认：服务完成后，及时通知校方验收，配合校方完成产品核验，验收合格后签署售后处理确认单，确保校方满意。

6. 回访归档：验收确认后 24 小时内，整理售后处理档案，录入产品专属台账；按既定周期开展回访，收集校方使用反馈，将相关意见纳入服务优化范围。

7. 持续优化：定期梳理售后处理情况，分析问题根源，优化服务流程、提升技术水平，避免同类问题重复出现，确保售后服务质量持续提升。

二、售后服务人员配置及售后服务机构

结合本项目批量定制、集中交付、售后需求集中的特点，组建专属售后服务团队，设立本地化服务网点，确保服务响应及时、技术专业，全面满足校方售后需求。

（一）售后服务人员配置（专属项目组，共 6 人）

本次项目售后服务团队均经过专项培训，持证上岗，具备丰富的高校文创物料售后经验、玉石产品专业知识及政府采购服务意识，具体配置如下：

岗位	人数	资质要求	核心职责
项目售后总监	1	5 年以上文创/玉石制品售后管理经验，熟悉政府采购流程及相关规范，具备较强的统筹协调能力及问题解决能力。	统筹本次项目售后服务全流程工作；对接校方项目负责人，审批重大售后处理方案；协调总部技术、物料等资源，确保售后工作高效推进；监督服务质量，确保达到校方要求。
专属客户经理	1	3 年以上定制物料对接经验，熟练掌握玉石印章材质、工艺、保养等专业知识，沟通能力强、耐心细致。	一对一全程对接校方，作为售后需求唯一接收及反馈窗口；建立沟通台账，记录需求内容、处理进度及结果；协调各岗位人员推进售后工作，及时向校方反馈相关信息；开展定期回访工作。
玉石工艺技师	2	持有玉雕职业资格证书，3 年以上玉石印章雕刻、维修经验，熟悉各类玉石材质特性，具备精准的刻字、修复技术。	负责玉石印章质量检测、刻字纠错、破损维修、保养指导等工作；针对材质、工艺类问题出具专业诊断意见及处理方案；配合校方完成产品验收及质量复核，出具相关质量说明。
现场服务专员	1	2 年以上高校物料交付、现场服务经验，	交付及验收阶段驻场服务，配合校方完

售后档案管理员	1	责任心强、服务意识好，具备基本的产品问题识别能力。 熟悉政府采购档案管理规范，熟练使用办公软件，细心严谨，具备良好的档案整理能力。	成产品清点、核对、分发；现场即时处理包装破损、轻微磕碰等简单问题；协助工艺技师开展现场检测、维修工作；整理现场服务记录。 为每枚玉石印章建立唯一售后档案，记录产品信息、交付时间、验收情况、售后处理记录等，确保全程可追溯；整理售后相关资料，按规范归档；配合开展回访工作，记录反馈意见。
---------	---	---	---

（二）售后服务机构

为确保售后响应及时，结合项目属地特点，设立“本地服务网点+总部技术中心+远程服务通道”三位一体的售后服务机构，实现全方位、无死角服务覆盖：

1. 本地服务网点（汉中市）：在汉中市设立本次项目专属售后服务点，配备常用维修工具、同材质备用印章原料、包装材料及专业服务人员，距离陕西理工大学车程不超过 30 分钟，确保 2 小时内可抵达现场，快速处理紧急问题（如批量刻字错误、包装破损、现场验收异议等）。

2. 总部技术中心（属地）：设立专业的玉石工艺技术中心，配备先进的雕刻设备、玉石检测仪器及资深技术团队，负责复杂维修、材质鉴定、批量补制等工作，确保 3 个工作日内完成批量补制并配送至校方，保障毕业季物料供应不受影响。

3. 远程服务通道：开通 7×24 小时专属服务热线（可提供固定号码供校方留存）、微信专属服务群（邀请校方相关负责人入群）、售后邮箱，提供远程咨询、问题诊断、保养指导等服务；支持视频核验问题，对于无需现场处理的需求，实现远程高效解决，减少校方沟通成本。

售后服务点联系表：

服务机构名称	所在地	联系人	联系电话	地 址
--------	-----	-----	------	-----

陕西地矿汉源玉业有限公司工艺厂	汉中市汉台区	牛强	18291685588	汉中市汉台区铺镇四合路汉中玉石工艺厂
陕西地矿汉中玉直营店	汉中市汉台区	刘俊辉	19991377993	汉中市汉台区南一环萃庭小区北门陕西地矿汉中玉
陕西地矿汉中玉直营店	西安市碑林区	叶玲	15229948983	西安市碑林区雁塔路 100 号陕西地矿集团一层

三、售后服务保障措施

围绕项目核心需求，从质量质保、交付验收、响应时效、专业技术、档案回访五个维度，制定全方位的售后服务保障措施，确保服务落地见效，切实保障校方权益。

（一）质量质保保障

1. 质保期限：产品验收合格后，提供 24 个月免费质保期，质保范围覆盖玉石印章材质开裂、工艺缺陷（线条断裂、图案模糊等）、刻字错误、配件（绳结、底座）脱落等非人为损坏问题；质保期自校方签署验收确认单之日起计算。

2. 质量承诺：所有玉石印章均配备国家级权威鉴定证书，确保材质保真、可溯源；交付前完成 3 轮全检（第一轮：材质检测，确认玉石纯度及品质；第二轮：工艺检测，检查雕刻精度、线条流畅度；第三轮：成品检测，核对刻字内容、尺寸、包装等），确保交付产品 100% 合格，无任何质量问题。

3. 质保期服务：质保期内，非人为损坏导致的产品问题，提供免费维修、免费补制、免费配送服务；同一问题维修 2 次仍无法正常使用的，免费更换全新产品，确保不影响校方使用；质保期内，定期推送玉石印章保养小贴士，指导校方正确存放、使用产品。

（二）交付及验收保障

1. 交付保障：严格按照采购合同约定的时间、地点，一次性完成批量交付；产品采用防潮、防震、防磕碰的专业包装，专人全程押运，全程跟踪运输状态，确保产品运输过程中无破损、无丢失；交付前 24 小时通知校方，确认交付时间及对接人员，

确保交付流程顺畅。

2. 校对保障：刻字内容严格按照校方提供的确认稿执行，提供3轮免费校对服务（第一轮：我方初步校对；第二轮：校方校对；第三轮：我方最终复核），收到校方校对意见后24小时内修改反馈，确保刻字信息零误差；若因我方原因导致刻字错误，3个工作日内免费补发并承担全部运费，不影响毕业生离校使用。

3. 验收配合：交付时，同步提供产品合格证、权威鉴定证书、检测报告、刻字确认稿等相关资料；安排专业技术人员及现场服务专员配合校方逐批清点、抽样检查，现场即时处理验收过程中提出的异议，验收合格后签署验收确认单；若验收中发现质量问题，立即启动应急处理，确保不延误校方交付计划。

（三）响应时效保障

1. 极速响应：7×24小时全天候服务，无论工作日、节假日，接到校方需求后，1小时内完成响应，明确告知校方处理人员及初步处理思路，不拖延、不敷衍。

2. 现场抵达：汉中市内（陕西理工大学校内及周边）出现的售后问题，2小时内派遣专业人员抵达现场处理；异地复杂问题（如批量质量缺陷），4小时内派遣技术人员到场，确保问题快速处置。

3. 限时办结：明确各类问题处理时限，确保高效办结——一般问题（刻字纠错、小破损维修、简单咨询）3个工作日内办结；批量补制/更换产品，5个工作日内完成制作、刻字、包装并送达校方；重大问题（如批量材质不符），出具书面处理说明及时限，全程跟进，确保按时办结，不影响校方工作进度。

（四）专业技术保障

1. 技术培训：所有售后服务人员均经过系统专项培训，内容涵盖玉石材质特性、印章雕刻工艺、维修技术、保养知识、高校服务礼仪、政府采购规范等，考核合格后方可上岗，确保具备专业的服务能力。

2. 终身咨询：提供终身免费咨询服务，校方及毕业生可随时咨询玉石印章的保养、存放、使用等相关问题，我方安排专业人员耐心解答，必要时提供上门指导服务。

3. 备件保障：提前储备同材质、同规格的玉石原料、雕刻配件及包装材料，建立备件库存台账，确保产品出现问题时，无需等待原料采购，可快速开展维修、补制工作，缩短处理周期。

（五）档案及回访保障

1. 档案管理：为每枚玉石印章建立唯一的售后档案，详细记录产品信息（材质、尺寸、刻字内容等）、交付时间、验收情况、售后处理记录、回访情况等，实现全程可追溯；所有档案按政府采购规范整理归档，保存期限不少于 3 年，可供校方随时核查。

2. 定期回访：建立常态化回访机制，交付后 1 个月、3 个月、6 个月、12 个月各开展 1 次回访工作，通过电话、微信、现场走访等方式，了解产品使用情况，收集校方及毕业生的反馈意见，提前预判并解决潜在问题；回访记录详细归档，作为服务优化的重要依据。

3. 投诉处理：设立投诉专属通道，明确投诉受理责任人及处理流程，24 小时内受理校方投诉，3 个工作日内办结并向校方反馈处理结果；建立投诉处理台账，定期分析投诉原因，优化服务流程，确保投诉处理满意度达到 100%。

四、退换货方案

本方案依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、DZ/T 0417-2022《珠宝玉石饰品售后服务规范》及政府采购相关规定，结合玉石印章定制化、批量交付的特性，明确退换货条件、流程、责任划分及应急处理措施，保障校方合法权益，确保退换货工作有序、高效推进。

（一）退换货适用条件

1. 无条件退换货（验收当日/交付后 7 日内）

符合以下情形之一的，校方可申请无条件退换货，我方无异议：

产品交付时，包装破损、印章出现磕碰变形、开裂等问题，影响外观及正常使用；

刻字内容与校方确认稿不一致（姓名、学号、文字错误、图案偏差等）；

印章尺寸、材质、工艺与采购合同约定不符；

未使用、未刻字的空白印章，包装完好、无任何损坏，校方可申请无理由退货。

2. 质量问题退换货（质保期 24 个月内）

质保期内，非人为损坏导致以下质量问题的，校方可申请退换货或维修：

非人为原因导致玉石材质开裂、掉块、变色，影响使用及美观；

雕刻工艺缺陷（线条断裂、深浅不一、图案模糊、边角毛刺等），影响产品品质及使用；

印章配件（绳结、底座、包装盒等）自然脱落、损坏，无法正常使用；

经国家级权威机构鉴定，产品材质与合同约定不符、存在假货情况，校方可申请全额退款并要求赔偿。

（二）退换货办理流程

为确保退换货工作高效、有序推进，明确以下办理流程，全程由专属客户经理跟进，确保校方省心、省力：

1. 申请提交：校方通过专属客户经理、服务热线、微信服务群等渠道，提出退换货申请，说明退换货原因、数量、具体问题，并提供相关佐证（照片、视频、鉴定报告等）。

2. 问题核实：我方接到申请后，2 小时内响应，4 小时内完成问题核实（现场核验或远程视频核验），明确是否符合退换货条件，出具书面核实结果，反馈给校方确认。

3. 方案确认：对于符合退换货条件的，1 个工作日内与校方沟通，确认退换货方案（退货退款、换货补制、维修处理），明确处理时限、责任划分及相关细节，达成一致后签署书面处理协议。

4. 执行处理：

换货/补制：我方在 3 个工作日内完成新印章的制作、刻字、检测、包装，免费配送

至校方指定地点，同时安排人员回收原问题产品，确保不影响校方使用。

维修处理：对于可维修的产品，我方在 2 个工作日内完成维修、检测，免费配送返校方，质保期自维修完成之日起顺延。

5. 验收归档：校方收到换货、维修产品后，进行验收，确认无误后签署售后处理确认单；我方在 24 小时内整理退换货相关资料，录入售后档案，完成服务闭环。

（三）特殊情况应急处理

毕业季是毕业生离校的关键时期，若出现批量质量问题、集中退换货等紧急情况，我方立即启动应急保障预案，全力保障校方工作不受影响：

1. 人员应急：增派玉石工艺技师、现场服务专员，优先处理本项目退换货、维修工作，确保人力充足。

2. 物料应急：启用备用库存，24 小时内启动批量补制工作，确保在最短时间内完成产品补制，不影响毕业生离校物料分发。

3. 沟通应急：安排专人全程跟进，每日向校方同步处理进度，及时反馈问题解决情况，确保校方实时掌握动态；建立应急沟通群，快速响应校方各类紧急需求。

附件一：售后服务响应时限表

服务类型	具体服务内容	响应时限	办结时限	责任岗位
咨询服务	产品使用、保养、存放等咨询	1 小时内	即时办结（复杂咨询 24 小时内）	专属客户经理
问题受理	维修、退换货、投诉等需求	1 小时内	按具体问题类型执行	专属客户经理
问题核实	退换货、质量异议等问题核实	2 小时内响应	4 小时内完成核实	玉石工艺技师、现场服务专员
现场服务	汉中市内现场维修、验收异议处理	2 小时内抵达现场	一般问题当日办结，复杂问题按方案执行	现场服务专员、玉石工艺技师
一般维修	刻字纠错、小破损维修	1 小时内响应	3 个工作日内办结	玉石工艺技师
批量补制/换货	批量刻字错误、质量问题补制/换货	1 小时内响应	5 个工作日内办结并送达	项目售后总监、玉石工艺技师
退货退款	符合条件的退	1 小时内响应	收到退货后 3	专属客户经理、

货及退款			个工作日内退款	项目售后总监
投诉处理	各类售后投诉	24 小时内受理	3 个工作日内办结并反馈	项目售后总监

附件 4—培训计划

一、培训背景

为了确保公司所生产的印章能够让毕业生正确使用和保养，特制定本培训计划。

二、培训目标

使毕业生了解天然方解石蛇纹石玉印章的基本知识、种类、用途和重要性。

掌握印章的正确使用方法和技巧，确保印章使用的准确性和规范性。

三、培训内容

印章的基本知识：

介绍印章的种类、材质、制作工艺等。

讲解印章在公司业务中的重要作用和地位。

印章的使用要求：

强调使用印章时的注意事项，如不得随意涂改、乱丢乱放、防止磕碰掉角等。

印章的保养和管理：

讲解印章的保养要求，如存放、使用、定期上保养液等。

为毕业生指导在印章丢失或损坏时的应急处理措施。

印章的安全风险和防范措施：

指导毕业生如何防止印章被盗用、伪造和损坏的防范措施。

四、培训对象

本次培训面向 2026 届全体毕业生及相关教职人员。

五、培训形式和时间

培训形式：采用线上和线下相结合的方式进行。线上培训通过公司内部网络平台进行视频教学和在线测试；线下培训在公司内部会议室或售后地点进行面对面的讲解、演示和实操。

培训时间：根据公司的安排和毕业生的实际情况确定具体的培训时间。

六、培训评估

培训前测试：在培训开始前，对参训毕业生进行一次简单的测试，评估毕业生对印章基本知识的了解和掌握程度。

培训后测试：在培训结束后，对参训毕业生进行一次测试，评估毕业生对培训内容的掌握程度和培训效果。