

应急抢险物资装备采购项目合同一包

采 购 合 同

采购单位（买方）：太白县应急管理局

供应商（卖方）：陕西振乐建筑工程有限公司

采购合同

一、供货合同格式

应急抢险物资装备采购项目合同一包(项目编号: SXHTZH2025-BJ-JT001), 由陕西弘泰中恒项目管理有限公司组织竞争性谈判会议。太白县应急管理局(以下简称“买方”)确定陕西振乐建筑工程有限公司(以下简称“卖方”)为成交单位。

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》, 买方通过竞争性谈判采购附件 1 所示货物, 并接受了卖方以价格叁拾柒万元整(以下简称“合同价”)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定义的相同。
- 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

3) 成交通知书

4) 谈判文件

5) 谈判响应文件

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: 卖方将货物运送至买方指定地点并验收合格后一次性付清。

6、交货期: 供货协议签订后 15 个日历日内交货

交货地点: 买方指定地点

7、本合同一式陆份，其中，买方肆份，卖方贰份。

8、本合同由买卖双方共同签字盖章之日起生效。

买方名称:



地址:

邮编:

电话:

传真:

代表签字:

盖章:

2015年7月22日

卖方名称:



地址:

邮编:

电话:

传真:

开户银行:

陕西农村信用社股份有限公司

帐号:

2103110301201000038582

代表签字:

盖章:

2015年7月22日

二、合同条款

1、定义本合同下列术语应解为：

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、附录和谈判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太白县应急管理局。

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成交单位。

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谈判文件规定条款、卖方的谈判响应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、专利权卖方应保证，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谈判文件《技术规格与要求》所述的标准。若卖方在其谈判响应文件中承诺的技术标准优于本项目谈判文件《技术规格与要求》所述标准的，按谈判响应文件的承诺执行。

6、检验和测试

6-1、买方或其代表应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谈判文件及合同的要求，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，买方应向卖方提出索赔。

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。

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。

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，包括本项目谈判文件“商务要求”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货物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、卖方应提供本项目谈判文件“商务要求”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、卖方应按照本项目谈判文件“商务要求”和“技术规格与要求”中的规定提供所需的备品备件。

10、质量保证

10-1、质量保证期为终验合格之日起 24 个月。

10-2、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。

10-3、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。

10-4、卖方收到通知后应在谈判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。

10-5、如果卖方收到通知后在谈判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力不受影响。

11、索赔

11-1、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/或货物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风险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 10-1 条规定，相应延长所更换货物的质量保证期。

11-2、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。

12、变更指令

12-1、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。

12-2、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。

13、合同修改商务要求除了合同条款第 12 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。

14、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。

15、卖方履约延误

15-1、卖方应按照本项目谈判文件“商务要求”中规定的交货时间交货和提供服务。

15-2、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。

15-3、除合同条款第 19 条规定的情况外，除非拖延是根据合同条款第 15-2 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 16 条的规定被收取误期赔偿费。

16、验收

16-1、项目验收分初验和终验：初验：货物到达交货地点后，由使用单位根据合同对货物的名称、品牌、型号、产品信息、数量等进行检查。终验：所有货物(设备)安装、调试完毕，正常使用一个月后，由采购人进行终验（最终验收），合格后签发《终验合格单》。

16-2、验收不合格的成交供应商，必须在接到通知后 7 个日历日内确保货物通过验收。如接到通知后 7 个日历日内验收仍不合格，采购人可提出索赔或取消其供货合同。采购代理机构将把中标资格授予评审排序下一名的投标单位。

16-3、验收依据

- (1) 合同文本及合同补充文件（条款）；
- (2) 产品的合法来源渠道证明文件、响应功能证明材料；
- (3) 谈判文件；
- (4) 成交单位的谈判响应文件；
- (5) 货物清单；
- (6) 国内相应的货物执行标准、规范。

17、误期赔偿费

除合同条款第 18 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 18 条的规定终止合同。

18、违约终止合同

18-1、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 15.2 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任何义务。

（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。

18-2、如果买方根据上述第 17-1 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。

19、不可抗力

19-1、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。

19-2、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。

19-3、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。

20、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。

21、因买方的便利而终止合同

21-1、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。

21-2、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。

22、争议的解决

22-1、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。仲裁地点为当地仲裁委员会。

22-2、仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

22-3、对仲裁裁决不服的，可向当地中级人民法院申请撤销仲裁；

22-4、仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。

22-5、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执行。

23、适用法律本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

24、通知

24-1、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。

24-2、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。

25、税款

25-1、按照中华人民共和国税法 and 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。

25-2、按照中华人民共和国税法 and 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。

26、合同生效本合同由买卖双方共同签字盖章之日起效。

附件 2—质量保证承诺

1. 质量保证期承诺

(1) 本项目所有产品的质保期为终验合格后不少于两年，其中水域救援智能艇等参数中有具体要求的，按参数要求提供质保；若我方承诺的质保时间超过谈判文件要求的，按承诺时间执行。质保期起始时间为终验合格之日。

(2) 在质保期内，所有产品出现质量问题，由我方负责免费维修或更换，承担所有费用（包括零部件费、人工费、差旅费等）。

2. 质保期内服务措施

(1) 建立售后服务热线，提供 7×24 小时服务，确保采购人在遇到问题时能够及时联系到我方。售后服务热线电话在产品使用说明书、质保卡等资料中明确标注。

(2) 接到采购人的故障报修通知后，技术人员在 2 小时内做出响应，提出解决方案；对于电话无法解决的问题，安排技术人员在 24 小时内到达现场进行处理。

(3) 建立产品质量档案，对所有供应的物资进行跟踪管理，定期（每 3 个月）对使用单位进行回访，了解产品使用情况，及时发现并解决潜在的质量问题。

(4) 储备充足的易损零部件，如手提灯的电池、应急救援头盔的灯泡等，确保在维修时能够及时更换。

3. 质保期后服务措施

(1) 质保期结束后，我方仍将为采购人提供优质的售后服务，如需更换零部件，以优惠价格（不高于市场价的 80%）提供，并保证零部件的质量。

(2) 继续为采购人提供技术支持，解答使用过程中遇到的问题，如需进行设备升级或改造，提供合理的解决方案和优惠的服务价格。

(3) 定期向采购人提供产品维护保养建议，延长产品的使用寿命。

附件 3—售后服务方案

一、服务目标

1. 确保本项目所采购的应急抢险物资装备均为全新、合格产品，符合国家相关标准及合同约定的质量要求。
2. 严格按照合同约定的交货期和交货地点，及时、准确地完成物资交付工作。
3. 提供专业的运输、安装、调试服务，保障物资能够正常投入使用。
4. 建立完善的售后服务体系，快速响应采购人的需求，及时解决物资在使用过程中出现的各类问题。
5. 确保通过项目初验和终验，并在质保期内提供优质的质保服务，让采购人满意。

二、交货及运输服务

1. 交货期保障

(1) 在供货协议签订后，立即组织物资采购和生产工作，制定详细的生产进度表和交货计划，明确各环节的时间节点和责任人。

(2) 安排专人负责跟踪物资的生产进度，定期与生产厂家沟通，及时掌握物资的生产情况，确保物资能够按时完成生产。

(3) 如遇不可抗力等因素可能导致交货期延误的情况，第一时间向采购人报告，并积极采取补救措施，尽可能缩短延误时间。

(4) 提前与采购人沟通交货的具体时间和方式，确保在 15 个日历日内将物资送达采购人指定地点。

2. 交货地点确认

(1) 在交货前 3 个工作日，与采购人再次确认交货地点的具体位置、联系人及联系方式，确保物资能够准确送达。

(2) 如交货地点发生变更，接到采购人通知后，及时调整运输计划，确保物资按照新的地点按时交付。

3. 运输安排

(1) 运输路线选择：根据交货地点和物资情况，选择运输风险小、运费低、距离短

的运输路线。优先选择高速公路和主要公路，避免经过路况较差的路段，减少物资在运输过程中的损坏风险。

(2) 运输方式：根据物资的性质和数量，采用公路运输方式。对于应急救援头盔等易碎物资，单独包装并做好防震、防潮处理，确保物资在运输过程中不受损坏。

(3) 运输费用：运杂费一次包死在总价内，包括生产厂到施工现场所需的装卸、运输（含保险费）、现场保管费、二次倒运费、吊装费等费用。在运输过程中，不向采购人额外收取任何费用。

(4) 运输过程跟踪：安排专人负责运输过程的跟踪，通过 GPS 定位系统实时掌握运输车辆的位置和行驶状态，及时与司机沟通，确保运输车辆按照计划行驶。如遇特殊情况，及时向采购人汇报并协调解决。

三、安装与调试服务

1. 安装前准备

(1) 在物资到达交货地点前，与使用单位沟通，了解安装现场的环境和条件，制定详细的安装方案。

(2) 组织专业的安装人员进行培训，使其熟悉物资的安装流程和注意事项，确保安装工作能够顺利进行。

(3) 准备好安装所需的工具和设备，确保工具和设备的完好性和适用性。

2. 安装过程

(1) 物资到达后，按照安装方案进行安装。安装人员严格遵守操作规程，确保安装质量。

(2) 对于水域救援智能艇等复杂设备，由厂家专业技术人员进行安装，确保设备的安装符合技术要求。

(3) 在安装过程中，如发现物资存在质量问题或安装困难等情况，及时停止安装并向采购人报告，待问题解决后再继续安装。

3. 调试服务

(1) 安装完成后，对所有物资进行调试。对于多口袋反光马甲、作训体能服等服装

类物资，检查其尺寸、标识等是否符合要求；对于应急救援头盔、手提灯、水域救援智能艇等设备，进行功能测试，确保其能够正常工作。

(2) 调试过程中，详细记录调试数据和结果，如发现问题及时进行调整和维修，直至物资达到正常使用状态。

(3) 调试完成后，向使用单位提供调试报告，说明物资的调试情况和结果。

四、付款配合服务

1. 严格按照采购人与成交人所签订合同的约定，及时提供相关的付款资料，如发票、交货凭证等。

2. 安排专人负责与采购人对接付款事宜，及时了解付款进度，配合采购人完成付款流程。

3. 如对付款事宜有疑问，及时与采购人沟通协商，确保付款工作顺利进行。

五、项目验收配合服务

1. 初验配合

(1) 货物到达交货地点后，及时通知使用单位进行初验。

(2) 提供物资的名称、品牌、型号、产品信息、数量等相关资料，配合使用单位根据合同进行检查。

(3) 如在初验过程中发现物资存在问题，立即进行整改，直至初验合格。

2. 终验配合

(1) 所有货物供货完毕且正常使用 7 天后，及时向采购人申请终验。

(2) 提供终验所需的相关资料，如安装调试报告、使用记录等，配合采购人进行终验。

(3) 如终验不合格，在接到通知后，立即组织人员进行整改，确保在 7 个日历日内使货物通过验收。

3. 验收不合格处理

(1) 若第一次验收不合格，在接到通知后 24 小时内组织技术人员到达现场，分析不合格原因，制定整改方案，并按照整改方案进行整改。

(2) 整改完成后，及时向采购人申请重新验收。如在 7 个日历日内验收仍不合格，按照合同约定承担相应的责任，积极配合采购人采取索赔或取消供货合同等措施，并协助采购代理机构将中标资格授予评审排序下一名的投标单位。

4. 验收依据遵守

(1) 严格按照合同文本及合同补充文件（条款）、谈判文件、成交单位的谈判响应文件、合同货物清单以及国内相应的货物执行标准、规范等进行验收配合工作。

(2) 确保所提供的物资符合验收依据的要求，如有疑问，及时与采购人沟通协商。

六、质量保证服务

1. 产品合法来源渠道证明文件提供

(1) 在后续采购实施过程中，针对所提供的货品及时提供原厂授权、代理协议、销售协议、产品合格证、产品使用说明书（10 万元以上的贵重货物提供双份）、厂家对该产品的出厂配置清单以及其他证明材料等，以证明产品具备合法来源渠道以及可靠的质量。

(2) 安排专人负责整理和保管上述证明文件，确保文件的完整性和有效性。

2. 质保期服务

(1) 质保期为验收合格后不少于两年，参数中有具体要求的，按参数要求提供质保；我方承诺的质保时间超过谈判文件要求的，按我方承诺时间质保。质保期起始时间为终验合格之日。

(2) 在质保期内，如物资出现质量问题，接到采购人通知后，2 小时内响应，4 小时内到达现场（特殊情况最迟不超过 12 小时），并在 24 小时内解决问题。如无法在 24 小时内解决，提供备用物资供采购人使用，直至问题解决。

(3) 质保期内出现的质量问题，由我方负责解决并承担所有费用，包括维修人员的差旅费、维修费、零部件更换费等。

(4) 定期对质保期内的物资进行回访，了解物资的使用情况，及时发现并解决潜在的问题。

3. 质保期后服务

(1) 质保期后，如需更换零部件，我方以优惠价提供，优惠幅度不低于市场价的10%。

(2) 提供终身技术支持服务，如采购人在使用过程中遇到技术问题，及时提供咨询和解决方案。

七、技术服务

1. 现场培训

(1) 每套设备安装调试完毕后，安排专业的技术人员对使用单位的设备管理人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训。

(2) 培训内容包括：物资的基本结构、工作原理、操作方法、日常维护保养知识、常见故障排除方法等。

(3) 培训方式采用理论讲解与实际操作相结合的方式，确保培训人员能够掌握基本技能。培训时间根据物资的复杂程度确定，一般不少于1天。

(4) 培训结束后，对培训人员进行考核，考核合格后方可上岗操作。对于考核不合格的人员，免费进行再次培训，直至考核合格。

(5) 培训费由我方承担，不向采购人收取任何培训费用。

2. 技术咨询服务

(1) 建立技术咨询服务热线，提供24小时咨询服务。采购人在使用物资过程中遇到任何技术问题，可随时拨打咨询热线，我方将及时给予解答。

(2) 通过电子邮件、在线聊天等方式，为采购人提供技术咨询服务，确保及时响应采购人的需求。

八、合同实施保障

1. 工作安排与部署

(1) 在合同签订后15个日历日内，安排专人与使用单位就送货、安装、调试、培训等工作进行详细的安排和部署，制定具体的工作计划和时间表。

(2) 明确双方的责任和义务，确保各项工作能够顺利开展。

2. 进度跟踪与反馈

(1) 安排专人负责跟踪合同实施的进度，定期向使用单位和采购人反馈工作进展情况，及时发现并解决合同实施过程中出现的问题。

(2) 如遇影响合同实施进度的情况，及时与使用单位和采购人沟通协商，采取有效措施确保合同能够按时完成。

3. 延误处理

(1) 若未能在交货期内完成合同规定的义务，由此对采购人造成的延误和一切损失，由我方承担和赔偿。

(2) 在合同实施过程中，如预计可能出现延误情况，提前向采购人报告，并制定补救措施，尽可能减少损失。

九、违约责任承担

1. 严格遵守《中华人民共和国民法典》中的相关条款，如违反合同约定，承担相应的违约责任。

2. 如未按合同要求提供产品或货物质量不能满足技术要求，采购人有权终止合同，我方将承担由此给采购人造成的一切损失，并接受采购人按照《政府采购法》的有关规定进行的处罚。

3. 如因我方原因导致项目验收不合格，且在规定时间内未能完成整改，按照合同约定承担相应的责任，包括但不限于支付违约金、赔偿损失等。

十、售后服务体系保障

1. 人员配置

(1) 设立专门的售后服务部门，配备足够的专业技术人员和服务人员，确保能够及时响应采购人的售后服务需求。

(2) 售后服务人员均经过专业培训，具备丰富的经验和良好的服务意识，能够为采购人提供优质的服务。

2. 服务流程

(1) 建立完善的售后服务流程，包括需求受理、问题诊断、解决方案制定、实施服务、服务反馈等环节，确保售后服务工作能够规范、高效地进行。

(2) 对售后服务过程进行记录和归档，定期对售后服务情况进行总结和分析，不断改进服务质量。

3. 应急响应机制

(1) 建立应急响应机制，对于采购人的紧急售后服务需求，优先进行处理，确保在最短的时间内解决问题。

(2) 储备一定数量的常用零部件和备用物资，以便在应急情况下能够及时更换和使用。

十一、服务监督与改进

1. 服务监督

(1) 设立服务监督电话和邮箱，接受采购人的监督和投诉。对于采购人的投诉，在 24 小时内给予答复，并在 7 个工作日内解决问题。

(2) 定期向采购人发放服务满意度调查问卷，了解采购人对售后服务的评价和意见，根据反馈情况进行改进。

2. 服务改进

(1) 定期对售后服务工作进行总结和分析，找出存在的问题和不足，制定改进措施，不断提高服务质量和水平。

(2) 组织售后服务人员进行培训和学习，不断更新知识和技能，适应不断变化的服务需求。

十二、物资维护保养指导

1. 日常维护保养指导

(1) 针对多口袋反光马甲和作训体能服，为使用单位提供详细的清洗和保养说明。明确清洗时的水温、洗涤剂选择以及晾晒方式等，避免因清洗不当导致衣物损坏或反光效果、速干性能下降。例如，多口袋反光马甲应避免使用强腐蚀性洗涤剂，水温不宜超过 30℃，且不可用力揉搓反光条部位；作训体能服建议轻柔机洗或手洗，晾晒时避免阳光直射过久。

(2) 对于应急救援头盔，指导使用单位定期检查头盔外壳是否有裂纹、变形，各部

件（风镜、头灯、侧灯、爆闪灯）是否安装牢固、功能正常。头灯、侧灯、爆闪灯的电池应定期更换，确保在应急情况下能够正常使用。同时，告知使用单位头盔的存放环境，应避免高温、潮湿和阳光直射，防止头盔老化。

（3）手提灯的维护保养指导包括定期检查电池电量，在不使用时应将电池取出，避免电池漏液损坏灯具。对于防水性能，建议每月进行一次简单的防水测试，确保其在应急水域环境中能够正常工作。此外，指导使用单位正确切换远近光，避免因操作不当导致灯具故障。

（4）水域救援智能艇的日常维护保养较为复杂，将为使用单位提供详细的维护手册。指导其每次使用后及时清洗智能艇，去除表面的泥沙和杂质；检查双推进器是否有缠绕物，确保推进器正常运转；定期检查电池的续航能力，按照说明书的要求进行充电和存放；对内置北斗定位系统进行定期测试，确保定位准确。同时，告知使用单位智能艇的存放应保持干燥，避免长期暴露在室外恶劣环境中。

2. 定期维护保养计划

（1）每季度安排专业技术人员到使用单位进行一次现场维护保养指导，对所有物资进行全面检查。对于应急救援头盔，检查其防护性能是否达标；对手提灯和水域救援智能艇的电池性能进行检测；对多口袋反光马甲和作训体能服的质量进行检查，如发现有磨损严重或性能下降的情况，及时提供更换建议。

（2）每年组织一次全面的维护保养服务，对水域救援智能艇等复杂设备进行深度检测和维护，更换易损部件（如推进器的叶片、头盔的头灯灯泡等），确保设备的性能达到最佳状态。

十三、应急服务保障

1. 应急响应团队

（1）组建一支由 5 名以上专业技术人员组成的应急响应团队，团队成员具备丰富的应急抢险物资维修和处理经验，能够在紧急情况下迅速到达现场解决问题。

（2）应急响应团队实行 24 小时值班制度，确保在接到采购人的应急服务请求后，能够立即响应。

2. 应急物资储备

(1) 储备一定数量的应急抢险物资备用件，如应急救援头盔的风镜、头灯，手提灯的灯泡、电池，水域救援智能艇的推进器等，确保在物资出现故障时能够及时更换。

(2) 储备少量的应急抢险物资成品，如多口袋反光马甲、作训体能服、应急救援头盔等，在紧急情况下可先提供给采购人使用，以保障应急工作的顺利进行。

3. 应急处理流程

(1) 接到采购人的应急服务请求后，应急响应团队在 2 小时内做出响应，了解故障情况和现场需求。

(2) 根据故障情况，携带必要的工具和备用件，在 4 小时内到达现场（偏远地区最迟不超过 12 小时）。

(3) 到达现场后，迅速对故障物资进行检修，如能现场修复，立即进行处理；如无法现场修复，及时更换备用物资，并将故障物资带回进行维修，维修完成后及时送回。

十四、客户关系维护

1. 定期回访

(1) 在物资交付后的第一个月、第三个月、第六个月和第十二个月，安排专人对采购人进行回访，了解物资的使用情况和售后服务需求。

(2) 回访方式包括电话回访、现场回访等，对于现场回访，详细记录采购人的意见和建议，并对发现的问题及时进行处理。

2. 意见反馈处理

(1) 设立意见反馈渠道，采购人可通过电话、邮箱、微信等方式提出意见和建议。

(2) 对于采购人提出的意见和建议，在 24 小时内进行回复，对于合理的意见和建议，及时采纳并进行改进；对于无法立即解决的问题，制定解决方案和时间表，并向采购人说明情况。

3. 客户满意度调查

(1) 每年开展一次客户满意度调查，通过问卷调查的方式，了解采购人对售后服务的满意度，包括服务响应速度、服务质量、技术水平等方面。

(2) 根据调查结果，分析存在的问题和不足，制定改进措施，不断提高客户满意度。

十五、培训资料提供

1. 为使用单位提供详细的培训资料，包括各类物资的操作手册、维护保养手册、常见故障排除手册等。

2. 培训资料采用图文并茂的形式，内容通俗易懂，便于使用单位的设备管理人员学习和掌握。

3. 根据使用单位的需求，可提供电子版和纸质版的培训资料，电子版资料便于保存和查阅，纸质版资料便于现场学习和参考。

十六、保密条款

1. 在售后服务过程中，涉及到采购人的相关信息（如采购计划、使用情况等），我方将严格保密，不得向任何第三方泄露。

2. 售后服务人员签订保密协议，明确保密责任和义务，如违反保密条款，将承担相应的法律责任。

十七、争议解决

1. 在售后服务过程中，如双方发生争议，应首先通过友好协商解决。

2. 协商不成的，按照合同约定的争议解决方式进行处理，可向有管辖权的人民法院提起诉讼。