

二、开标一览表

项目名称	孟州市 2022 年市级生活类救灾物资储备项目
投标总报价 (元)	人民币大写：玖拾玖万伍仟元整 人民币小写：995000.00 元
质量标准	合格
合同履行期限	30 日历天
质保期	1 年
优惠条件	<ol style="list-style-type: none"> 我方将对所供产品实行“五包”服务，即“包退、包换、包修、包送货上门、包装卸”。如有产品质量问题，免费对故障产品进行换新服务。 无论在质保还是在质保期外，如果涉及产品技术升级，我公司及时通知采购人，采购人有权要求更换，我公司对采购人购买的产品进行免费升级服务。 提供免费资料、软件知识培训。 质保期外我公司同样为采购人提供免费的备品备件。
	<p>说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 本表投标总价应与投标文件中开标一览表、投标函的总报价一致，不一致者以开标一览表中总报价为准（大小写不一致以大写金额为准），供应商将承担由此造成的一切后果。 与本表同时公开唱标的内容包括对其投标文件的修改或撤回通知、投标价折扣声明、其他采购人认为应该宣读的内容等。 投标总价包括但不限于货物采购及所供货物发运到合同交货地点的运输费、装卸费、保险费、保管费；有关安装、调试、检测、验收、培训、技术服务等所需的全部费用。

供应商名称（公章）：

河南永达商贸有限公司

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）

日期：2022 年 11 月 23 日

三、货物分项报价一览表

供应商名称： <u>莱尔达商贸有限公司</u> （此处填名称并盖章）							
项 目： <u>孟州市 2022 年市级生活类救灾物资储备项目</u> （此处填项目名称）						金额单位：元	
序号	货物名称	品牌及规格型号参数	单位	数量	单价	合计	备注
1	12 m ² 棉帐篷	品牌：莱尔达； 规格：12 m ² ； 型号：LED-12M 参数： 1. 宽 3.2m, 长 3.7m, 边高 1.75m, 顶高 2.67m； 2. 深蓝色 666D 牛津布，PV 涂层，防水、防晒、防风； 3. 克重 450g/m ² ； 4. 断裂强力径向 1600N/5cm, 纬向 1350N/5cm； 5. 撕破强力径向 40N, 纬向 35N； 6. 棉层 300g 白丝棉； 7. 焊接钢管，通用杆、地杆、立杆 Q215 Φ 25mm×1.2mm 三通、四通 Q215 Φ 28mm×1.2mm； 8. 长方形双坡面直墙建筑样式，一端山墙开门，	顶	40	2750	110000	无

		<p>门上正中有风斗，另一端山墙对应位置有烟窗口，两侧墙各开两个窗户，整体帐篷通过拉绳连接三角桩固定；</p> <p>9. 成品结构及主要尺寸、棉内胆缝制、蓬体缝制、板架及金属配件，辅料须符合民政部MZ/T011.4-2010《救灾帐篷 第4部分：12 m²棉帐篷》的标准。</p>					
2	12 m ² 单帐篷	<p>品牌：莱尔达；</p> <p>规格：12 m²；</p> <p>型号：LED-12；</p> <p>参数：</p> <p>1. 规格：帐篷长 3.7m，宽 3.2m，顶高 2.67m，边高 1.75m；使用面积 12 m²；</p> <p>2. 样式：救灾专用 12 m²单帐篷为长方形双坡面直墙建筑样式，出入口在一侧山墙上，顶部开三角窗一个；另一侧山墙开方形窗一个，顶部开三角窗一个；两侧墙各开方形窗户两个，配可拆卸纱窗一</p>	顶	200	1650	330000	无

		<p>个,整体帐篷通过拉绳用三角桩固定,由篷体、纱围、框架及配件(含三角桩、拉绳、包装袋)三部分组成,篷体由篷顶、前山墙、后山墙与侧墙组成,框架由通用杆、立杆、山墙地杆和端架三通、中架四通、地杆四通及钢丝拉绳组件组成,能在自重和 8 级风力荷载作用下安全使用;</p> <p>3. 帐篷主要材料:</p> <p>★(1) 篷体: $\times 333\text{dtex}$ 涤纶涂层面布,层布单位面积质量: $385\text{g}/\text{m}^2$; 断裂强力: 经向 $1470\text{N}/5\text{cm}$、纬向 $1370\text{N}/5\text{cm}$; 撕破强力: 经向 77N、纬向 70N; 轻度粘连; 静水压 $> 50\text{kPa}$; 阻燃性能符合 GB/T5455-1997 标准;</p> <p>(2) 垫布、包装袋、配件袋均为涤纶 PVC 涂层面布;</p> <p>★(3) 通用杆、山墙地杆、立杆规格为 Q235 Φ</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>25mm×1.0mm 钢管，外径 24.73mm，壁厚 1.10mm； 喷塑漆膜厚度：35 μm， 喷塑漆膜耐腐蚀 96h 膜层不起泡，不脱落，无锈斑；</p> <p>★（4）端架三通、中架四通、地杆四通规格为 Q235 Φ28mm×1.0mm 钢管，外径 28.5mm，壁厚 1.03mm；喷塑漆膜厚度：35 μm，喷塑漆膜耐腐蚀 96h 膜层不起泡，不脱落，无锈斑；</p> <p>4. 篷体外观：篷体颜色为天蓝色，篷通色卡号 PAN-TONE17-4041，涂层颜色应与面料颜色一致或浅于基布颜色，包装袋颜色为天蓝色，篷体，包装袋各部位色差不得低于 GB/T 250-2008 规定的 3 级。篷体上印字为白色，印刷应端正、清晰、色度饱满，牢固，无露底色，无脏污，做防雨性能试验时，没有褪色、掉色和流淌油墨现象；</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>5. 框架及金属配件：框架各杆件连接采用三通和四通插管结构，相互插接配合到位，塑料堵塞注塑口及边沿修饰光滑无毛刺，框架各杆件铝合金管两端口及弹簧卡装配孔去除毛刺，框架各杆件两端装配的塑料堵塞牢固，弹簧卡装配松紧适度。山墙地杆配弹簧卡，立杆不配弹簧卡。框架各杆件表面光洁、美观，没有裂纹、开裂、气泡、杂质等缺陷，与通件插接配合到位，灵活装配应顺畅、牢固、稳定。</p> <p>框架塑前需经去毛刺、除油、除锈、磷化处理后再进行喷涂环氧树脂粉末涂料处理，颜色为乳白色，漆膜饱满、光洁、均匀、牢固，没有露底、裂纹等缺陷。注塑件没有疏松、缩孔、冷隔、裂纹、凹陷、飞边、变形等缺陷。带管三角环、弹簧卡经电镀锌及钝化处理。三角环</p>			
--	--	--	--	--

		<p>为金属本色；</p> <p>6. 组装时间：15min/6人；</p> <p>★7. 白涤纶包芯绳断裂强力 2510N；</p> <p>8. 成品样式、结构及主要尺寸、篷体外观质量、篷体缝制质量、篷体缝制、框架及金属配件、辅料、成品防水性能符合民政部 MZ/T011.2-2010《救灾帐篷 第 2 部分：12 m²单帐篷》的标准；</p> <p>9. 篷体标示有“避灾”字样。</p>					
3	棉被	<p>品牌：莱尔达；</p> <p>规格：2.20 米*1.50 米；</p> <p>型号：LED-05</p> <p>参数：</p> <p>1. 被套规格：2.20 米*1.50 米；面、里料为纯棉印花平布，颜色淡雅；</p> <p>2. 线密度 18tex/18tex，密度经向 268 根/10cm，纬向 268 根/10cm；</p> <p>★3. 面料断裂强力：经向 397N/5cm，纬向 333N/5cm；</p>	床	1000	150	150000	无

		<p>★4. 水洗尺寸变化率：经向-5.0%、纬向-4.5%；</p> <p>★5. 耐皂洗色牢度：变色 4-5 级，沾色 4-5 级；</p> <p>★6. 耐水色牢度：变色 4-5 级，沾色 4-5 级；</p> <p>★7. 耐汗渍色牢度：变色 4-5 级，沾色 4-5 级；</p> <p>★8. 耐摩擦色牢度：干摩 4-5 级，湿摩 2-3 级；</p> <p>★9. 棉胎规格：211.5 厘米*144.8 厘米，棉胎等级为 1 级棉胎，纤维含量：100%棉，短纤维含量 1%，杂质含量 0.2%；</p> <p>10. 被胎外观平整均匀，包边严密，手感柔软蓬松、无杂物、板结、油污；</p> <p>★11. 接缝强力 180N；</p> <p>11. 成品整洁美观，整体重量 3kg。面、胎吻合，四边平直，四角方正，线路顺直，缝合牢固。没有开线、断线、出套缺陷；</p> <p>12. 外包装标识：含产品名称、数量、重量、生产日期、承制单位名称、生</p>				
--	--	---	--	--	--	--

孟州市 2023 年市级生活类救灾物资储备项目—投标文件

		<p>产批号、监制单位名称，产品名称监制单位名称和监制单位名称为黑体字，其余为宋体字。修面标注“应急救援”、“注意防滑”字样，为黑体字；</p> <p>13. 包装外层材料用聚丙烯编织布，内衬牛皮纸。编织布结合处用绳缝合牢固，用麻绳捆扎成“卍”型，横竖均为双道捆扎，10 床一包；</p> <p>14. 成品质量符合按照民政部 MZ/T014.1-2009《救灾被服 第 1 部分：棉被》的标准。</p>					
4	棉大衣	<p>品牌：莱尔达；</p> <p>规格：前身长：为 132.7 厘米，后身长：为 129.6 厘米；</p> <p>型号：LED-06；</p> <p>参数：</p> <p>★1. 大衣成品前身长：为 132.7 厘米，后身长：为 129.6 厘米；</p> <p>2. 面料为 185T 单面涂覆 PU 防水锦纶塔丝绒，面料规格：单位面积质量：</p>	条	1800	160	288000	无

		<p>80g/m²，纤维含量：锦纶 100%；</p> <p>★3. 面料密度：经向 458.8 根/10cm，纬向 231.2 根/10cm；</p> <p>★4. 面料耐水色牢度：变色 4-5 级，沾色 4-5 级；</p> <p>★5. 面料耐碱汗渍色牢度：变色 4-5 级，沾色 4-5 级；</p> <p>★6. 面料耐酸汗渍色牢度：变色 4-5 级，沾色 4-5 级；</p> <p>★7. 面料耐干摩擦色牢度 4-5 级；</p> <p>8. 里料为 190T 涤丝纺，里料规格：单位面积重量：50g/m²，纤维含量：涤纶 100%；</p> <p>9. 填充物为中空涤纶短纤维絮片，身保暖层 200g/m²、袖保暖层、领里 120g/m²；</p> <p>★10. 缝纫针距密度：明线 12 针/3cm；</p> <p>11. 包装和运输：棉大衣每包 10 件，防潮压缩包装易存放，按照 MZ/T014.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--



孟州市 2022 年市级生活类救灾物资储备项目一投标文件

		2-2010《救灾被服 第2部分：棉大衣》标志、包装、运输和贮存执行。					
5	救生衣	<p>品牌：福悦；</p> <p>规格：适合 155~190cm 多种身材；</p> <p>型号：95-1</p> <p>参数：</p> <p>救援救生衣，内含高浮泡沫材料 500 克，浮力 9.2kg，承重 96kg，三排扣，可调节松紧扣带，可适合 155~190cm 多种身材，带颈部护垫，有效防止入水和水流冲击时脱落和夹头等不利情形，安全可靠。肩头配有反光条，更便于被搜救发现而得到救援。</p>	件	600	80	48000	无
6	救生圈	<p>品牌：福悦；</p> <p>规格：外径 710mm 内径 440mm 厚度 110mm；</p> <p>型号：5556</p> <p>参数：</p> <p>1、外径 710mm 内径 440mm 厚度 110mm；</p> <p>2、能在淡水中支承 14kg 的铁块达 24h 之久；</p>	个	600	115	69000	无

孟州市 2022 年市级生活类救灾物资储备项目一投标文件

		<p>3、浮力：14.5KG(适合体重 200 斤的人使用)；</p> <p>4、材料：外壳是高密度聚苯乙烯为壳体；内芯是填充高密度聚氨酯闭孔泡沫塑料颜色稳定、抗氧化、耐腐蚀、耐重压（无需充气）；</p> <p>5、产品按国标生产；</p> <p>重量分类：成人 2.5kg。</p>						
<p>优惠条件：</p> <p>1、我方将对所供产品实行“五包”服务，即“包退、包换、包修、包送货上门、包装卸”。如因产品质量问题，免费对故障产品进行换新服务。</p> <p>2、无论在质保期内还是在质保期外，如遇到产品技术升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司对采购人购买的产品提供免费升级服务。</p> <p>3、提供免费货物保养知识培训。</p> <p>4、质保期外我公司同样为甲方提供免费的维修备件。</p> <p style="text-align: center;">  法定代表人或授权委托人（签字或盖章）  </p> <p style="text-align: center;">2022 年 11 月 23 日</p>								

九、售后服务承诺

（一）售后服务的内容、形式、含免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题实际、维修单位名称、地点

售前服务内容和范围

- 1、协助买方做好项目规划和产品需求分析，配合买方结合实际制订完整的项目实施方案。
- 2、与业主有关部门密切配合，充分考虑用户对于产品的选型。
- 3、提供专业的技术咨询服务
- 4、提供随时的考察接待及各种便利条件。
- 5、选派专业技术人员、商务人员进行技术交流、技术沟通，在整个投标过程前后，及时提供产品的性能、特点，方案设计图纸，以及各种参数，积极配合买方选择满意的产品制造商。

中服务内容和范围

- 1、在合同签订后将以买方技术规格书为蓝本，编制相应的技术协议书，对技术规格书进行补充、完善和细化，使之成为技术规格书的实际执行技术文件，经买方批准后执行，并将技术协议书作为设备订货合同附件。
- 2、在技术协议签订后的最短时间内，我厂将提交合同设备的设计、制造、装配、安装、调试、验收、试验、运行和维护等标准清单给买方确认
- 3、合同签订后即根据需方提供的技术资料，提供产品的清单和相关技术资料，并确保买方审核通过。
- 4、及时向买方提供合同规定的全部技术资料 and 样品，邀请买方参与供方的生产监督工作。
- 5、严格执行供需双方就有关问题召开会议会议纪要或签订的协议。
- 6、我公司在技术设计中，优化设计，精益求精，与设计院密切配合，保证设计工作的顺利开展。若甲方有更改需要，使用单位有特殊需要，我公司将全力满足其要求，并想尽办法，与各方面协调好合作关系。
- 7、检验与验收——出厂验收
公司在完成合同产品出厂前的全部制造、检验/试验、所有资料准备完毕且所有不符合

项已按质保程序关闭后,可向买方发出书面出厂验收申请。出厂验收将根据由买方编写的符合本合同和相关技术要求的,且双方认可的验收指导文件即出厂验收大纲来进行。

出厂验收的主要内容通常包括出厂前设备性能试验见证,出厂设备及其附件,备品备件供货完整性的核查,设备外观和外形尺寸,重量的核查,包装及标识检查,制造过程交质文件(材质证明、检查记录、试验报告、工艺评定、不符合项处理文件、资格证明等)的审查,我方将提交图纸、文件完整性的核查等。

8、合同设备出厂验收合格后,本公司按本合同及附件中相关的包装技术要求和相关文件,相应的国家标准的规定进行包装,包装应保证合同设备在运输和储存过程中保持产品处于完好的质量状态,并有防潮、防霉、防雨、防锈、防腐、减振、防冲击、防污染等措施。

9、买方有权派代表到本公司及装运地点检查包装质量和监督装车情况。如果买方代表不能及时参加检验时,本公司有权发货。上述代表检查与监督不能免除本公司应承担的合同责任。凡由于本公司包装或保管不善致使货物遭到损坏或丢失时,不论在何时何地发现,一经证实,我公司均将按合同规定负责及时修理、更换并承担相应的违约责任。在运输中发生货物损坏和丢失时,本公司应负责与承运部门及保险公司交涉,同时我公司尽快向买方补齐货物以满足交货期需要。

10、货物到达现场后,我公司应配合买方在最短的时间内组织开箱检验,检验货物的数量、规格和外观质量。现场开箱检验时,如发现产品由于我公司原因(包括运输、包装等原因)引起的任何损坏、缺陷、短少或不符合同中的质量标准和规定,我公司在接到买方提出的检验通知单后,应按本合同规定尽快完成修理或更换有缺陷产品,和/或补发短缺部分。由此产生的制造、修理和运输及保险费用均由我公司承担(包括买方配合卖方修理损坏/缺陷设备发生的费用);如果损坏或短缺是由于买方原因造成,我方在接到买方修理/更换或补足供货的要求后,应尽快修理/替换损坏的零部件,或提供补充的零部件,但费用由买方承担。

11、在合同有效期内,本公司将根据买方的需要及时提供与合同产品有关的安装、调试和安全质量审查等相应的技术指导、技术配合等方面的服务。本公司将全力提供文件、技术支持、建议和现场监督服务并对其提供的技术指导和技术文件的正确性以及现场服务的质量承担责任。

12、我公司将免费提供备品备件、专用工具及寿命期内须更换的部件。在此期间,本公司将按照买方要求派代表到现场进行技术服务,指导买方或买方的承包商进行合同设备的安装、调试,并负责解决合同设备在安装、调试期间发现的制造质量问题。本公司派到现场服务的

技术人员应是有实践经验的健康的可胜任此项工作的人员,买方有权提出更换不符合要求的卖方现场服务人员,卖方应根据现场需要,重新选派合格的服务人员。我公司将向买方提供服务人员情况表,明确服务人员的职责,服务人员在现场将完成包括设备催交,货物的开箱检验,设备质量问题的处理;参与产品安装、免费产品调试,参加试运和性能验收试验等工作。在安装和调试前,服务人员将与买方进行技术交流、讲解和示范将要进行的程序和方法,全权处理现场出现的技术和商务问题,其次为使合同产品正常交付,我公司除提供相应的安装维护使用说明书外,现场将对买方产品保管及使用人员进行培训,使买方详细了解产品的性能和保存方法,确保其培训内容与项目进度达成一致,主要培训内容:

- 1) 产品的技术参数及性能;
- 2) 产品的养护;
- 3) 产品的特性;
- 4) 产品的储存条件和方法;
- 5) 产品的修补;

售后服务内容和范围

1. 本公司承诺免费维修时间为项目验收合格后 1 年,产品质量合格,符合国家现行的验收规范和标准,提供终身技术支持,并会在交付后派出服务小组进行售后服务,服务小组由专人长期负责,即时响应,随时做好因质量等问题导致的退货、换货等工作,并严格依照招标人的一律要求进行服务。对不合格的货物,由本公司负责调换,对原箱短少的货物,由本公司负责补齐。在售后服务中,本公司承诺及时将售后服务情况统计表及售后服务回执单及时上报招标人。售后时间上本着服务至上的原则,我公司任何时间都会给予甲方售后服务。

2. 本公司保证在产品的基本包装完毕后,并对产品进行分类装箱,我公司将会派专门人员针对采购人所需产品清单进行分类装箱,方便贵单位后续的发放工作。

3. 届时我公司将制成说明书,给予定制单位作为参考,以便减少人为因素对产品的影响,延长产品的使用期,并在发货及售后服务过程中,我公司技术人员根据产品特性,对产品以后的使用过程中出现的问题给予专门指导。

4. 关于配送情况,本公司配备专用运输车辆,保质保量的把产品数量运到交货地点;将货物送到采购人指定地点,或因救灾需要按照采购人指令直接送至救灾现场,具体批次交货前应与采购人、对应储备库确认后两行发货,应服从采购人的新

急调配调运，但不增减运费。

5. 货到后本公司将派专人与贵单位本项目有关人员共同开箱清点，核定质量和数量，及时发现并解决问题。

6. 公司将不定期的选派技术员到贵单位回访，并针对贵单位出现的相应问题，认真做好售后服务工作。对于定制单位有关人员对产品有关细节问题，认真予以答复，直到每一个员工满意称心为止。

7. 解决质量或操作问题的响应时间、解决问题实际时间：

我公司在接到采购方电话立即进行响应，10 分钟内给予答复，半小时内到达现场，1 小时内解决问题，并且提供备品备件，我方也可以提供电话、电子邮件、远程协助或者上门服务的方式为采购方提供最为合理的解决方案。

8、售后维修单位名称、地点、联系方式。

我公司在河南省郑州市设有售后服务网点，网点配备 6 名售后服务人员，针对本次项目我公司也可以在采购人指定地点设置专门的售后服务网点，配备专职售后服务人员进行对本项目的售后服务。

河南省郑州市售后服务部地址：郑州市郑东新区白沙镇杨桥路大汉物流园 1 排 2 号

售后服务负责人：王志朋 联系电话：1515658399

9、售后人员等情况。

售后服务人员介绍：

姓名	性别	年龄	部门
王志朋	男	29	总经理（售后服务负责人）
王建国	男	49	售后副总负责人
郭静静	女	31	信息培训部负责人
陈立强	男	39	售后服务部负责人
张柱萍	女	37	售后服务单位商务负责人
吴强	男	33	运输部负责人

备品备件：

序号	名称	数量	备注
1	针线包	10 套	免费赠送
2	布料	10 米	免费赠送
3	纽扣	100 枚	免费赠送
4	拉链	50 条	免费赠送
5	剪刀	10 把	免费赠送

如因产品设计和产品制造中存在的技术和质量问题发生故障，而使产品不能正常工作，我方将对所供产品实行“五包”服务。即“包退、包换、包修、包送货上门、包装卸”。如因产品质量问题，免费对故障产品进行换新服务。

我方承诺以下事项：

包修：指产品有任何损坏，我方将提供维修服务。

包换：凡出现质量问题（非人为因素或不可抗力），我方将提供免费更换。

包退：在设备交货时，若不满足合同要求的，设备包退，并及时提交满足用户要求的设备。

包送货上门：此项目所有货物，公司承诺提供送货上门。

包装卸：此项目所有货物，我公司承诺提供免费装卸服务。

10、服务质量保障措施：

（一）售后服务保障措施

1. 良好的售后服务传统

遵循我公司历来倡导的“以客户满意为第一业务优先”的服务理念，我们将为客户提供更好的产品和更完美的服务。我们将严格遵循公司的传统理念，恪守我们的承诺，为客户提供优质的服务，免除客户的后顾之忧。

2. 售后服务的注意事项

凡出现质量问题（非人为因素或不可抗力），我方将提供免费换新。

（二）、售后服务流程图



(三)、服务响应相关细则

1. 服务响应的主要内容：

客户关于产品试用期间出现问题的反馈；

提出解决问题的方案；

产品使用方法说明；

产品使用过程中出现的问题解决；

2. 服务响应方式：

售后服务热线电话；

网络服务支持；

现场支持服务；

3. 服务响应时间：

接到客户通知后由销售人员安排售后服务人员前往客户处解决问题；

(四)、售后服务准则

1. 我公司售后服务人员将用一流服务态度，超值的服务质量，用心服务客户。

2. 服务及时、快捷，最短的等待时间，最少的退换耗时。

(五)、售后服务工作制度

1. 热情答复定制单位的来电来信问询，妥善解决实际问题，并建立客户服务档案。

2. 热情、认真的接待来访客户，并在最短时间内处理相关事宜直至客户满意而归。

3. 对所有由于质量问题而退回公司的产品，详细填写记录单，并且按月及时汇总归档。

(六)、售后服务备注信息

1. 专线服务：我公司郑重承诺：针对本项目设置 7*24 小时专项售后服务热线电话。

2. 本项目采购本公司货物的免费质量保修期为入库验收合格后 1 年

3. 不转包承诺：我可保证不转包、分包给其它经营者或在市场上自行采购，一经发现，愿接受采购人处罚。

(七)、定期回访计划

根据部门安排，为确保此次客户回访达到预期效果及目的，特制定本回访计划。

1、回访目的

- 1) 了解客户产品使用情况，做好相关的后续服务工作。
- 2) 通过客户回访，收集客户需求信息，传播集团良好的企业文化。
- 3) 拉近与客户的距离，增强其对我们服务的信心，建立良好的合作基础。
- 4) 发现我们在为客户提供产品和服务的过程中存在的不足，以便及时做到纠正和提高。

2、回访方式 上门回访、电话回访

1) 满意度回访

地域	回访单位名称	回访日期	联系人	联系方式	回访方式

2) 明确回访内容

- a. 了解产品使用效果及客户对供货服务的满意度。
- b. 了解客户需求，收集相关信息。
- c. 发现对客户需求响应存在的不足，以便及时做到纠正和提高。

3) 回访准备工作

- a. 掌握回访客户前期产品使用等基本情况，针对了解情况进行回访。
- b. 准备好回访客户相关的资料。
- c. 回访前，与客户电话进行沟通，征求同意，约定时间再上门回访。

3、回访注意事项

1) 回访人员要求言谈举止得体，做到整洁大方，礼貌友好、不卑不亢，保持公司良好形象。

2) 通过与客户沟通，了解客户需求，根据客户不同态度，选择谈话内容，提出不同建议和要求。

3) 回访结束后再次讲明回访目的，并对客户表示深深谢意，为下次回访或再次合作做好铺垫。

4) 认真总结回访结果及客户有关信息, 做好相关记录。

4. 定期回访得模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意;

二个理念——带走用户的烦恼;

三个降低——降低用户投诉率, 降低服务遗漏率, 降低服务质量不满意度;

四个不漏——一个不漏地记录问题; 一个不漏的处理问题; 一个不漏地复查结果; 一个不漏地反馈问题。

(八)、问题处理方案

1、我公司郑重承诺本次投标活动中, 所有投标物质保期限均为项目验收合格后 1 年。

2、所投货物非人为损坏出现问题, 我单位在接到正式通知后立刻响应, 10 分钟内给予答复, 半小时内到达现场, 解决问题时间不超过 1 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题, 则在工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新货物, 直到原货物修复, 期间产生的所有费用均有我单位承担。3、我公司技术人员对所售货物定期巡检, 免费送货上门, 提供保养服务, 使货物使用率最大化, 每年内不少于 3 次上门保养服务。

4、安装/配送: 我公司提供的安装/配送服务为: 送货及安装至指定目的地

5、项目所提供的其它免费物品或服务, 均见售后服务其他部分;

6、我单位保证本次所投货物均是全新合格产品。

7、响应本次采购项目均为交钥匙项目, 所需的一切货物、材料、费用等, 全部包含在投标报价之中, 采购人无须再追加任何费用。

8、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

(九) 验收方法和标准

1、本公司保证随同每批物资发运附一份发货物资清单, 出厂质量检验合格证书等必要文件。

2、检验与验收

2.1 在交货前, 我方应保证货物的包装完整无损。

2.2 货物运抵现场后, 我方自费派遣人员前往买方现场参加开箱检验。若我方

代表未能及时到达现场，买方有权单独进行开箱检验。

2.3 买卖双方应对货物的包装、书面资料、外观、规格、数量进行检查和检验。

2.4 产品的外观检验：外观、材质、随机资料（产品说明书、出厂检验报告等）及包装完整无破损。验收时，如发现交货产品的规格、型号、内在内容与合同规定描述不相符的，我方负责更换。我方所供物品，均按照（国家、行业或企业）标准和规范生产，所供物品均符合国家及行业相关验收标准。

3、采购方按照合同约定货物质量要求作为验收标准，以用户的使用情况为验收依据。货物短缺、毁损或技术参数、性能指标、外观等不符合合同约定时，即视为验收不合格。

4、如采购方的验收结论为不合格，本公司收到采购方（含用户）提出的验收不合格书面异议后七个日历日内未作答复视为异议成立。

5、虽然货物经采购方验收合格，但本公司对于在交货时采购方未能发现的质量缺陷仍然负担瑕疵担保责任。

6、合同期内采购方可以抽取货物送专业检测机构检测，原则上不超过两次，检测费由本公司承担。如检测结果本公司提供的产品不符合合同约定质量标准的，采购方有权拒绝接收此批货物，且本公司承担检测费及给采购方造成的损失。



(一) 中小企业声明函(货物)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加孟州市发展和改革委员会孟州市2022年市级生活类救灾物资储备项目采购活动,提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. 12m棉帐篷,属于其他未列明行业行业;制造商为河南莱尔达商贸有限公司,从业人员38人,营业收入为589.65万元,资产总额为1191.26万元,属于小型企业;
2. 12m单帐篷,属于其他未列明行业行业;制造商为河南莱尔达商贸有限公司,从业人员38人,营业收入为589.65万元,资产总额为1191.26万元,属于小型企业;
3. 棉被,属于其他未列明行业行业;制造商为河南莱尔达商贸有限公司,从业人员38人,营业收入为589.65万元,资产总额为1191.26万元,属于小型企业;
4. 棉大衣,属于其他未列明行业行业;制造商为河南莱尔达商贸有限公司,从业人员38人,营业收入为589.65万元,资产总额为1191.26万元,属于小型企业;
5. 救生衣,属于其他未列明行业行业;制造商为东台福悦救生设备有限公司,从业人员35人,营业收入为685.16万元,资产总额为1359.65万元,属于小型企业;
6. 救生圈,属于其他未列明行业行业;制造商为东台福悦救生设备有限公司,从业人员35人,营业收入为685.16万元,资产总额为1359.65万元,属于小型企业;

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章): 河南莱尔达商贸有限公司

日期: 2022年11月11日

*从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。