

政府采购合同书

项目名称：鹿寨县农村饮水工程消毒设备维护项目（重）

合同甲方：鹿寨县水利局

合同乙方：柳州市乐伊净水设备有限责任公司



《广西壮族自治区政府采购合同》 文本

合同编号：12N00779483520251201

采购人（甲方）鹿寨县水利局 采购计划号 LZZC2025-G1-00898-002
供应商（乙方）柳州市乐伊净水设备有限责任公司 招标编号 LZZC2025-G1-230096-QJZX
签订地点 鹿寨县 签订时间 2026年1月9日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件（采购文件）规定条款和中标（成交）供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 主要标的信息

序号	设备名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	消毒投加器	乐伊	LYJY-I-250 设备外形尺寸： L570mm×W420mm ×H1000mm	柳州市乐伊净水设备有限责任公司	80	台	3730.00	298400.00
2	一体化净水设备	乐伊	LJS-Y10 主体材质：不锈钢 304，厚度 5mm	柳州市乐伊净水设备有限责任公司	1	套	147600.00	147600.00
人民币合计金额（大写）：肆拾肆万陆仟元整（小写）：							446000.00	

2. 合同合计金额包括从乙方发运到甲方指定交货地点的一切风险及费用（包括但不限于备件、专用工具、调试、技术培训及技术资料、运输费、保险费、装卸费、税金等）。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量要求

1. 乙方所提供的设备名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数等质量必须与招标文件规定及投标文件承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购品目清单的产品。

2. 乙方所提供的设备必须是全新、未使用的原装产品，且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到招标文件规定或者投标文件承诺的质量要求。

第三条 权利保证

1. 乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或者其他权利。

2. 乙方应按招标文件规定或者投标文件承诺的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

3. 没有甲方事先书面同意,乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向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的必需范围。

4. 乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条 包装和运输

1. 乙方提供的货物均应按招标文件规定或者投标文件承诺的要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装,每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2. 货物的运输方式: 汽车运输。

3. 乙方负责货物运输,货物运输合理损耗及计算方法: / 。

第五条 交付和验收

1. 交付时间: 接到采购人通知之日起 10 日历天内交货; 交付地点: 鹿寨县。

2. 乙方提供不符合招标文件规定或者投标文件承诺的和本合同规定的货物,甲方有权拒绝接受。

3. 乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方,货物属于进口产品的,供货时应同时附上中文使用说明书,如有缺失应在合理的规定时间内补齐,否则视为逾期交货。

4. 甲方应当在到货(安装、调试完)后七个工作日内进行验收,逾期不验收的,乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购人公章,甲乙双方各执一份。

5. 甲方委托采购代理机构组织的验收项目,其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准,验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题,可暂缓资金结算,待违约问题解决后,方可办理资金结算事宜。

6. 甲方对验收有异议的,在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出,乙方应自收到甲方书面异议后 / 日内及时予以解决。

第六条 安装和培训

1. 甲方应提供必要安装条件(如场地、电源、水源等)。

2. 乙方投标文件承诺负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点: 双方协商定。

第七条 售后服务、质保期

1. 乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2. 货物质保期：所有投标设备必须是具备厂家合法渠道的全新正品，其中“消毒投加器”设备维护三年；“一体化净水设备”设备主体质保三年其它配件质保一年。自验收合格之日起计算。按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期内免费维修、更换。保修期后提供终身技术服务。

3. 乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

第八条 付款方式

甲方在全部设备安装、调试完成并经验收合格后，根据乙方提供的相应税票、货单、供货明细、汇总表等签字审核材料，15个工作日内向中标供应商支付合同金额的100%货款。

第九条 履约保证金

履约保证金金额：每分标按中标金额的 %（注：履约保证金不超过5%）。

履约保证金递交方式：支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金方式（参照投标保证金）。

履约保证金退付方式、时间及条件：由中标人向履约保证金收取单位提供《广西壮族自治区政府采购项目合同验收书》（详见附件1）及《政府采购项目履约保证金退付意见书》（详见附件2），保证金收取单位在收到合格材料后5个工作日内办理退还手续（不计利息）。

第十条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第十一条 质量保证及售后服务

1. 乙方应按招标文件规定的产品名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。不符合要求的，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)更换：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

(3)退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

2. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后到达甲方现场处理的时间：接到故障通知后4小时内响应，12小时内到达现场维修，24小时内修复。

3. 在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4. 上述的货物质保期为“消毒投加器”设备维护三年；“一体化净水设备”设备主体质保三年其它配件质保一年，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。超过保修期的机器设备，终生维修，维修时只收部件成本费。

第十二条 调试和验收（本条款适用于甲方自行验收，委托第三方验收的另行规定）

1. 甲方对乙方提交的货物依据招标文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，外观、说明书符合招标文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。货到后，甲方应当在到货（安装、调试完）后七个工作日内进行验收。

2. 乙方交货前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

3. 甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4. 对技术复杂的货物，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

5. 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用按招标文件约定承担方负责。

第十三条 货物包装、发运及运输

1. 乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2. 使用说明书（货物属于进口产品的，供货时应同时附上中文使用说明书）、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

3. 乙方在货物发运手续办理完毕后二十四小时内或者货到甲方四十八小时前通知甲方，以准备接货。

4. 货物在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

5. 货物在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方货物已送达。

第十四条 违约责任

1. 乙方所提供的产品名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数等质量不合格的，应及时更换，更换不及时的按逾期交货处罚；因质量问题甲方不同意接收的或者特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2. 乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

4. 甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款额 3%违约金，但违约金累计不得超过违约货款额 5%，超过___天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额 3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额 5%。甲方无故延期退付履约保证金的，每天向对方偿付未退付履约保证金 3%的违约金。

5. 乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合

计金额 5%向甲方支付违约金。

6. 乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或者材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从余款或者履约保证金中扣除，不足另补。

7. 甲乙双方有其它违约行为的，由违约方向对方支付违约内容涉及货款额的 5%，违约内容涉及货款额的 5%不足以赔偿经济损失的按实际赔偿。

第十五条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十六条 合同争议解决

1. 因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十七条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第十八条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2. 乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

第十九条 本合同书与下列文件一起构成合同文件

1. 中标通知书；
2. 投标函；
3. 商务条款偏离表和技术偏离表；
4. 采购需求；
5. 开标一览表；
6. 设备性能配置清单；
7. ……；

8. 其他合同文件。

9. 上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第二十条 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章） 鹿寨县水利局 年 月 日	乙方（章） 柳州市乐伊净水设备有限责任公司 年 月 日 
单位地址： 鹿寨县鹿寨镇金鸡路 53 号	单位地址： 柳州市柳江区第三工业开发区永兴西路 1 0 8 号
法定代表人或者委托代理人：	法定代表人或者委托代理人：
电话： 0772-6822772	电话： 0772-7265739
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行： 农行广西柳州科技支行
账号：	账号： 20-119301040002529
邮政编码： 545600	邮政编码： 545006

合同附件

一般货物类

1. 供应商承诺具体事项：附件 1.	
2. 售后服务具体事项：附件 2.	
3. 保修期责任：附件 2.	
4. 其他具体事项：附件 3，中标通知书。	
甲方（章）鹿寨县水利局 2026 年 1 月 9 日	乙方（章）柳州市乐伊净水设备有限责 任公司 2026 年 1 月 9 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

4. 商务条款偏离表

项目	招标文件商务条款要求	投标人的承诺	偏离说明
基 本 要 求	<p>1、投标人须在投标文件中承诺：交货时免费提供完善的产品使用手册、操作培训手册并能够提供长期稳定的售后服务。</p> <p>2、投标报价包含货物及货物运抵指定交货地点的各种费用、售后服务、税金、验收检验费及其他所有费用的总和。</p> <p>3、投标报价应包含“抽样检测费”(费用应包含在各项单价内，不另行单独报价)。</p> <p>4、确定中标人后，各种型号规格产品的单价不随时间、市场价格等因素的变动而变动，包括由于没有办法达到三通要求的现场制作，直至完成采购任务为止。</p> <p>5、每一种规格材料、设备的投</p>	<p>1、投标人须在投标文件中承诺：交货时免费提供完善的产品使用手册、操作培训手册并能够提供长期稳定的售后服务。</p> <p>2、投标报价包含货物及货物运抵指定交货地点的各种费用、售后服务、税金、验收检验费及其他所有费用的总和。</p> <p>3、投标报价应包含“抽样检测费”(费用应包含在各项单价内，不另行单独报价)。</p> <p>4、确定中标人后，各种型号规格产品的单价不随时间、市场价格等因素的变动而变动，包括由于没有办法达到三通要求的现场制作，直至完成采购任务为止。</p> <p>5、每一种规格材料、设备的投</p>	无 偏 离

	标综合单价和总价均不超过最高上限价（详见“采购需求一览表”）。	标综合单价和总价均不超过最高上限价（详见“采购需求一览表”）。	
售后服务要求	<p>1、免费送货上门，产品从投标人发运到采购人指定交货地点的一切风险及费用(包括但不限于运输费、保险费、装卸费、税金等)均由中标人承担。</p> <p>▲2、质保期：所有投标设备必须是具备厂家合法渠道的全新正品，其中“消毒投加器”设备维护三年；“一体化净水设备”设备主体质保三年其它配件质保一年。自验收合格之日起计算。按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期内免费维修、更换。保修期后提供终身技术服务。</p> <p>3、投标人负责培训采购单位的维护人员，经培训应能进行日常运行维护工作：能熟练地排除故障、管理设备、分析故障等。</p> <p>4、接到故障通知后 4 小时内响应，12 小时内到达现场维修，24 小时内修复。</p>	<p>1、免费送货上门，产品从投标人发运到采购人指定交货地点的一切风险及费用(包括但不限于运输费、保险费、装卸费、税金等)均由中标人承担。</p> <p>▲2、质保期：所有投标设备必须是具备厂家合法渠道的全新正品，其中“消毒投加器”设备维护三年；“一体化净水设备”设备主体质保三年其它配件质保一年。自验收合格之日起计算。按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期内免费维修、更换。保修期后提供终身技术服务。</p> <p>3、投标人负责培训采购单位的维护人员，经培训应能进行日常运行维护工作：能熟练地排除故障、管理设备、分析故障等。</p> <p>4、接到故障通知后 4 小时内响应，12 小时内到达现场维修，24 小时内修复。</p>	无偏离

合同 签订 时间	自中标通知书发出之日起 25 日内	自中标通知书发出之日起 25 日内	无 偏 离
交 付 时 间 及 地 点	1. 交付时间：接到招标人通知之 日起 10 日历天内分批次交货。 2. 交付地点：采购人指定地点	1. 交付时间：接到招标人通知之 日起 10 日历天内分批次交货。 2. 交付地点：采购人指定地点	无 偏 离
付 款 方 式	中标供应商按单批次货物 采购确认清单在规定时间内将 货物运到各指定交货地点，完成 供货并验收合格后，中标人供应 商须提供相应税票、货单、单个 项目点供货明细、汇总表、采购 人签字审核材料，采购人接到货 批次支付中标供应商货物款	中标供应商按单批次货物 采购确认清单在规定时间内将 货物运到各指定交货地点，完成 供货并验收合格后，中标人供应 商须提供相应税票、货单、单个 项目点供货明细、汇总表、采购 人签字审核材料，采购人接到货 批次支付中标供应商货物款	无 偏 离
质 量 要 求	符合国家标准、行业标准、地方 标准	符合国家标准、行业标准、地方 标准	无 偏 离
验 收 要 求	交货验收时，采购人根据 《广西壮族自治区政府采购项 目履约验收管理办法》的规定， 对货物进行验收；对不符合要求 的产品，采购人有权拒绝验收， 由此产生的一切后果，均由中标 人承担。由此造成的不能按时、	交货验收时，采购人根据 《广西壮族自治区政府采购项 目履约验收管理办法》的规定， 对货物进行验收；对不符合要求 的产品，采购人有权拒绝验收， 由此产生的一切后果，均由中标 人承担。由此造成的不能按时、	无 偏 离

	按质、按量完成项目要求的，将按照政府采购相关法规、合同相关条款进行处理。	按质、按量完成项目要求的，将按照政府采购相关法规、合同相关条款进行处理。	
其他要求	<p>1、投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包括：货物的价格；货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格；运输、装卸、调试、培训、设备检测、技术支持、售后服务等费用；必要的保险费用和各项税费。</p> <p>2、投标人应对投标内容所涉及的专利承担责任，并负责保护用户的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交供应商负责。</p> <p>3、备品备件及耗材等要求：中标人应提供充足的随机备品备件及耗材以保障产品质保期内的正常使用。中标人售后服务中，维修使用的备品备件及易损件应为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件，质保期内维修使用的备品备件及易损件的费用，由中标人承担。质量保证期过后，采购人需要继续由</p>	<p>1、投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包括：货物的价格；货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格；运输、装卸、调试、培训、设备检测、技术支持、售后服务等费用；必要的保险费用和各项税费。</p> <p>2、投标人应对投标内容所涉及的专利承担责任，并负责保护用户的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由成交供应商负责。</p> <p>3、备品备件及耗材等要求：中标人应提供充足的随机备品备件及耗材以保障产品质保期内的正常使用。中标人售后服务中，维修使用的备品备件及易损件应为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件，质保期内维修使用的备品备件及易损件的费用，由中标人承担。质量</p>	无偏离

原中标人提供售后服务的，该中标人应以优惠价格提供售后服务，常用的、容易损坏的备品备件及易损件的优惠价格清单须在招标文件中列出。	原中标人提供售后服务的，该中标人应以优惠价格提供售后服务，常用的、容易损坏的备品备件及易损件的优惠价格清单须在招标文件中列出。
---	---

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签章）： 杨

投标人（公章或电子公章）：



日期： 2025 年 12 月 30 日

附件2:

8. 售后服务

一、培训与售后服务方案

1、培训服务方案

(A) 培训目标

确保采购方相关操作人员、运维人员全面掌握设备及系统的使用方法、日常维护技巧、常见问题处理流程，实现“会操作、能维护、善排查”，保障项目交付后快速投入稳定运行。

(B) 培训内容（优质完整覆盖核心需求）

1. 基础操作培训：设备开机/关机、系统登录/退出、核心功能模块使用（如数据录入、查询、导出等）、操作流程规范，确保操作人员熟练掌握日常业务场景操作；

2. 维护技能培训：设备日常巡检要点（如硬件状态检查、网络连接测试）、系统参数配置优化、数据备份与恢复方法，提升运维人员自主维护能力；

3. 故障排查培训：常见故障（如设备无法启动、系统卡顿、数据异常）的识别、定位及快速处理方案，结合实际案例讲解，增强问题解决能力；

4. 拓展知识培训：设备及系统的性能边界、功能拓展接口说明，为未来业务扩展提供技术支撑。

(三) 培训形式与安排（及时适配实际需求）

1. 培训形式：采用“线下集中授课+现场实操+线上答疑”相结合的方式，兼顾理论与实践，确保培训效果；

2. 培训时间：项目试运行前1周启动培训，集中授课2天（每天6小时），现场实操1天，后续1个月内提供线上实时答疑；

3. 培训资料：提供全套纸质版《操作手册》《维护指南》《故障排查手册》及电子版培训课件、操作视频，方便后续查阅学习；

4. 培训考核：培训结束后组织理论考试（占 40%）与实操考核（占 60%），确保所有参训人员考核合格后方可上岗。

二、售后服务方案

（一）服务承诺（优于采购文件要求）

1、免费送货上门，产品从投标人发运到采购人指定交货地点的一切风险及费用(包括但不限于运输费、保险费、装卸费、税金等)均由中标人承担。

2、质保期：所有投标设备必须是具备厂家合法渠道的全新正品，其中“消毒投加器”设备维护三年；“一体化净水设备”设备主体质保三年其它配件质保一年。自验收合格之日起计算。按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期内免费维修、更换。保修期后提供终身技术服务。

3、投标人负责培训采购单位的维护人员，经培训应能进行日常运行维护工作：能熟练地排除故障、管理设备、分析故障等。

4、接到故障通知后 2 小时内响应，4 小时内到达现场维修，12 小时内修复

5. 响应时效：故障通知后 1.5 小时内完成响应（电话/远程对接），3.5 小时内到达采购人指定服务现场（市区内最快 2 小时可达，郊区不超过 3.5 小时）；

6. 故障修复：一般故障（如配置错误、小部件故障）4 小时内修复；复杂故障（如核心硬件损坏、系统集成问题）12 小时内完成修复。若 12 小时内无法修复，立即提供同档次备用设备供采购人临时使用，直至故障设备修复或更换完毕；

7. 质保期限：设备主体质保[3]年，设备配件质保[1]年质保期内免费提供维修、零部件更换、系统升级服务，不收取任何额外费用。

（二）定期回访安排（常态化保障服务质量）

1. 月度回访：每月最后一周通过电话或线上会议形式回访，了解设备运行状态、使用体验，收集优化建议，及时解决使用过程中出现的新问题；

2. 季度回访：每季度安排技术人员上门回访1次，对设备进行全面巡检（硬件状态、系统性能、数据安全等），现场优化参数、清理设备隐患，形成《季度巡检报告》提交采购人；

3. 年度回访：每年组织1次专项座谈会，汇总全年使用情况，评估服务质量，协商下一年度维护计划及功能优化方向。

（三）售后服务保障措施

1. 专属服务团队：设立售后服务专项小组，配备2名资深技术工程师（5年以上相关设备/系统维护经验），明确分工，确保响应及时；

2. 服务渠道：提供24小时服务热线、专属微信/企业微信对接群、邮件三种服务渠道，采购人可任选一种快速反馈问题，服务记录全程可追溯；

3. 备件储备：在本地设立备件仓库，储备核心设备（如服务器主板、网络交换机、终端关键部件）及常用零部件，确保故障时能快速更换；

4. 服务监督：建立售后服务评价体系，采购人可对每次服务进行满意度评分（1-5分），评分结果与服务团队绩效考核挂钩，确保服务质量持续提升。

三、项目组织机构及人员配备（合理适配服务需求）

（一）售后服务组织机构

1. 服务总监：1名，统筹售后服务工作，负责服务质量监督、重大问题协调；

2. 技术服务组：2名资深技术工程师，负责故障响应、现场维修、定期回访、培训实施；

3. 备件管理组：1名专员，负责备件采购、存储、调配，确保备件供应及时；

4. 服务协调组：1名专员，负责对接采购人、记录服务需求、跟踪服务进度、反馈服务结果。

(二) 核心人员资质与职责

岗位	人员姓名	资质背景	核心职责
服务总监	麻玉宠	10年以上售后服务管理经验，熟悉相关设备/系统全生命周期维护，持有行业高级运维管理证书	1. 制定售后服务管理制度与流程；2. 协调解决重大故障及服务纠纷；3. 定期评估服务质量，优化服务方案
技术工程师	胡学杰	10年设备维修经验，持有自治区认证的工程师证书	1. 24小时响应故障需求，上门维修及现场巡检；2. 开展培训授课与线上答疑；3. 提交维修报告、巡检报告
技术工程师	谭喜	11年相关设备/系统维护经验，擅长故障排查及维修。	1. 配合完成故障修复、定期回访工作；2. 负责备件测试与更换；3. 更新维护手册与故障案例库
备件专员	麻经伟	3年备件管理经验，熟悉核心设备零部件型号与供应渠道	1. 保障备件库存充足，及时补充短缺备件；2. 跟踪备件物流，确保维修时快速调配；3. 管理备件出入库记录
服务协调员	赖英	15年客户服务经验，沟通能力强，熟悉服务流程	1. 对接采购人，记录需求与问题；2. 跟踪服务进度，及时反馈给采购人和服务团队；3. 整理服务数据，生成月度/季度服务报告

（三）人员保障措施

1. 人员稳定性：核心服务人员签订至少 2 年服务协议，明确服务周期内不得随意变动，确需变动的，提前 1 个月告知采购人，并安排同等资质人员交接，确保服务不中断；

2. 持续培训：每月组织 1 次内部技术培训，邀请设备厂商技术专家授课，更新技术知识，提升故障解决能力；

3. 备份机制：每个技术服务岗位配备 1 名备份人员，备份人员与在岗人员资质相当，确保在岗人员休假或突发情况时，能快速补位，不影响服务响应。

（四）技术服务计划

1、技术服务组织安排：

（1）卖方负责调试投标设备至正常运行。

（2）卖方在收到买方安装调试传真后必须按时到达买方项目现场进行调试。

（3）卖方负责买方人员的技术培训，包括具体操作的计划，要指定一个培训联系代表，包括新工厂操作人员的培训计划。

（4）在项目实施期间卖方提供安装监督和技术指导。

卖方在买方安装、试水压及调试试机期间，派出有关技术人员到现场提供免费技术服务。

买方对卖方提供的设备有疑问的，卖方负责在 10 分钟内给予答复，需要来人处理的，6 小时内赶到买方现场，免费提供服务。

（5）卖方提供的设备因卖方原因或设备的缺陷在安装过程中需要安装公司改造的，所需费用由卖方现金交付安装公司。

（6）质保期内，如设备发生故障，卖方在 6 小时内到达项目现场处理故障。

（7）在设备安装、试运转和性能测试期间，卖方要派出胜任的、身体健康的技术人员到工地进行技术服务。

（8）现场服务人员的资质：

①遵守法纪，遵守现场的各项规章制度。

②有较强的责任感和事业心，按时到位。

③了解合同的设计，熟悉其结构，有相同或相近设备的现场工作经验，能够正确地进行现场指导。

④身体健康，适应现场工作的条件。

(9) 现场服务人员的职责：

①卖方现场服务人员的主要任务包括设备催交、货物的开箱检验、设备质量问题的处理、指导安装和调试、参加试运行和性能验收试验。

②在安装和调试前，由卖方技术服务人员向买方进行技术交底，讲解和示范将要进行的程序和方法。

③现场服务人员全权处理现场出现的一切技术和商务问题，如现场发生质量问题，卖方现场服务人员在买方规定的时间内处理解决。

④卖方对现场服务人员的一切行为付全部责任。卖方现场服务人员的正常来去和更换事先与买方协商。

2、技术服务人员计划

(1) 根据招标文件要求，本次项目采购：消毒投加器 80 台；一体化净水设备 1 套。因本次招标文件采购的设备均为成熟产品，原理一样，只是各个规格及处理水量不同，我公司有现成设计好的图纸，届时按图纸生产即可。其它设备配件按需采购即可。

(2) 我公司将派专人（业务经理）负责此项目工程，并配备 2 名高级工程师，负责产品的设计改进及与用户现场的设计接口及协调工作，同时负责设备制作的质量监督和进度追踪。根据用户的现场情况，协助用户设计设备平面及立面布置图，设计系统工艺方案，计算接口设备的技术参数及技术咨询，提醒用户相关注意问题，共同将该工程完成。

3、技术服务工作计划、安排和保证措施

(一)、设备安装方案

1)、接到用户的供货通知后,2天内将全部合同项下的合格产品,全部运输到采购单位指定单位,供采购单位清点、初步验收和确认。

2)、经采购单位初步验收和确认后,再将合同产品由采购单位运送到各个饮水安全工程工地,并放置到设备指定的放置地点。

3)、根据用户的进、出水管或水池、水井、地基等配套设施的完成情况,按轻重缓急大致排列安装顺序,排出安装进度及计划表,从急到缓进行顺序安装,必要时适当调整安装顺序及地点,做到合情合理,不拖延不窝工。

4)、事先咨询好各个地点的用户联系人,详细了解安装点的情况,根据投加口管道的材质,准备好相应材质的投加口,并根据需要焊接的情况,准备好焊机(或热熔机)。

5)、因焊接净水设备、消毒剂投加点需要用电,对于没有电或无法架设电源的地方,我公司将带上发电机,自行发电,进行现场作业用电。6、对于需要挖坑进行焊接投加口的地方,我公司将提前2—3天通知用户,详细告知具体的要求,并到期后电话确认是否按期按量完成挖坑。

6)、安装完毕后马上试水试压,试验焊接点的承压能力,确保不渗漏无任损伤。

7)、对于因我公司在焊接投加口或设备安装中操作不当所引起的任何损坏或破坏,我公司将无偿修补或更换,并进行工作场地的清理和清扫。9、对于没有在我公司工作范围之内,但又属于整个工程一部分的工作,在条件允许的情况下,我公司将免费为用户提供技术支持或顺带制作,直至整个工程完成。

8)、用户应按我公司提供的工艺图进行施工,制作相关配套设施,并进行保养,配套设施制作保养完毕后,我公司安装工程师及安装人员,将设备运输到现场,进行设备的安装。

4、技术培训计划

作为承建方,我们有义务有责任把培训工作做的扎实,做的彻底。因为任何一个项目的成功实施,都与良好的系统培训是分不开的,针对本项目,我们制定了切实可行的用户培训方案。

①、我们的培训计划分如下几个步骤:

a、简介系统特点

- b、介绍系统组成
- c、系统的操作使用
- d、客户操作使用实践
- e、系统的管理建议
- f、故障诊断与处理方式
- g、讲解质保条款
- h、答疑解惑

培训将基于原厂商的技术说明书（或电子文档）、技术资料和相关技术人员的实际操作及工作经验。

②、针对我公司所承建的工程，我们的培训要求如下：

a、在培训之前，要与客户联系好时间、受训人员，尽量让相关的操作人员全部出席，并就要求其至少明确一名直接管理人，对其重点培训，以期一点带面。同时也要求客户方对培训引起足够的重视，并安排出充足的培训时间。

b、在逐一按步骤进行培训时，应督促接受培训的人员做好笔记，对系统功能要分成几大块分别讲解，并进行示范操作，这个时间大体将进行 2 课时。

c、给接受培训人员预留出一定的时间操作试用设备，这个时间应至少保证在 1 课时以上，并在其旁做好指导工作。

d、给接受培训人员预留出一些的时间提出在培训过程中的疑问，这个答疑解惑的时间应预留出 1 课时左右，并做耐心细致的解答，完成前应确认受训人确实已无问题。

e、鼓励接受培训的人员提出一些对本公司的系统产品的新建议和新想法并认真记入，《客户信息记录》中。

f、培训完成后，进行笔试考核以检查受训人员对设备的掌握情况，培训人员再对受训人员不太理解的地方进行重点讲解，大概需要 1 课时左右。最后与

客户共同如实地填写《培训服务单》，然后要求客户签字，能加盖公章的要加盖公章。

g、培训完成的一周后由实施培训人本身、一个月后由客服人员对其培训的客户进行电话回访，了解培训效果，解答疑难问题。

(1)、培训类别

A: 现场培训

货到验收合格以后，我们会通知用户的相关负责人到场，安排他们观摩我们现场施工，并对他们进行讲解。讲解的主要内容是：①净水设备的安装调试。②安装调试完毕后的日常维护。

B: 正常培训

现场培训仅是涉及到实践知识，由于培训时间的匆忙，培训会不系统不全面，需要正常培训来弥补现场培训的不足。正常培训是项目培训的重点，包括：净水设备的安装调试；安装调试完毕后的日常维护、常见问题解决方式等内容。

培训时间及地点根据用户要求可协商。培训时间为3天，培训结束后，我们随时提供不定期的上门技术指导。

C: 集中培训

集中培训涉及的面比较广，我们会安排用户的技术员及负责人员参加，重点讲解设备的日常维护及常见故障处理等内容。培训安排由用户出面邀请需要培训的技术员或者负责人，确定好时间及地点。

(2)、培训时间

集中培训的培训时间为3天，由用户安排需要培训人员到达培训地点，由我方集中进行培训。

(3)、培训地点

针对本设备的具体使用与操作培训，我公司可组织2-3人的现场培训。

(4)、培训师资力量

我们安排至少 2 名培训工程师进行正常培训。

(5)、培训计划明细表（含培训内容、课程安排、授课教师安排）

时间	培训内容	培训对象	培训地点	培训师资安排
1 小时	设备运行原理	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
2 小时	设备的正常操作规程	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
1 小时	设备的正常使用、日常应急处理故障	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
1 小时	设备日常使用注意事项	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
3 小时	安装调试完毕后的日常维护;设备的日常维护及常见故障处理	技术员及相关的维护人员	用户设备安装地点	技术工程师
5 小时	客户使用实践	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
1 小时	系统的管理建议	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
5 小时	故障诊断与处理方式	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
1 小时	讲解质保条款	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师
2 小时	答疑解惑	技术员、相关使用人员	用户设备安装地点	技术工程师

第 48 页 共 161 页

5、售后技术服务计划

A、公司售后服务理念

强大的技术力量队伍和用户支持正是柳州市乐伊净水设备有限责任公司取得成功的优势所在。而柳州市乐伊净水设备有限责任公司完善的服务支持体系是确保用户系统顺利实施和运行的可靠保障。柳州乐伊净水设备有限责任公司的技术支持与运维服务体系是由客户响应中心、技术支持部等相关部门以及一整套严格定义的流程和制度构成的。

我们公司为客户提供的服务体系包括：技术咨询、用户培训、故障事件响应、升级、远程维护等。通过公司的管理规范有效快速为客户提供服务，具体则通过企业内服务规范及文档的建立；服务过程记录；服务监督与投诉；保障公司承诺服务的实现。

自成立以来，秉承“客户为本、诚信为先”的企业宗旨，不但为用户提供质量合格、品质保证的产品，还以高水平的技术能力、完善的服务体系为用户提供最省心、最周到的售后服务。2、严格执行国家“三包”政策承诺

我公司全面执行国家有关部门颁布的《商品修理更换退货责任规定》中规定的“三包”细则，包括：七日内免费退货，八至十五日免费换货或修理。凡在本次项目中属国家规定的“三包”产品，均可享受“三包”服务；不在此范围内的产品严格按照厂家保修条例进行保修。3、免费送货上门，免费安装调试承诺为方便用户接收货物和保证货物的安全到达，我公司提供免费送货上门到采购人指定地点，免费现场安装调试，直至将设备调试到正常的运转状态，免费培训使用人员和维护人员。

B、产品免费质保服务与终身上门维修服务承诺

我公司提供消毒投加器及一体化净水设备12个月上门保修服务。

其它产品，均按国家或行业管理部门政策规定的时限进行质保服务与终身上门维修服务，解决相应的使用与技术方面的问题。质量保证期自交货并验收合格之日起计。

在保修期内实行**免费保修、更换配件及上门服务**，提供7 × 24小时，8小时电话接听，10分钟电话响应服务。用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。如：通过电话、传真、信函、E-mail、来访。客户服务中心

由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联系人或客户服务响应中心负责人手机，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

我公司在接到用户的报修请求后的10分钟内，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜。

24小时电话：0772—7265739

6、保修期内免费技术支持服务承诺

针对本次投标项目，我公司作为设备的生产厂商承诺提供保修期内免费技术支持。技术支持服务内容如下：

(1) 网络、电话支持

如果用户遇到设备出现问题，我公司的支持工程师或专家可以通过网络、电话与用户进行沟通，并指导用户排除故障，以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

(2) 现场支持

在网络、电话不能及时解决时，我们将根据用户需要，我公司将指派工程师提供现场服务。对维护期内的设备，根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决问题。对现场不能修好的设备部件，将视情况决定更换或带回公司修理，并提供备件服务。对于设备配置故障，我公司将保证：故障不解决，工程师不撤离。

(3) 应急事件解决方案

A、在技术支持与客户服务响应中心的统一指挥下，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；

B、接到故障报告电话时，首先询问故障现象，根据故障情况判断是否需要赶赴现场，对于一般性技术故障，可以利用电话或传真指导用户自行解决；在

用户无法解决或请求现场服务的情况下，按照技术支持部与客户服务响应中心的责任分工，统一指挥，协调行动，需要时带着相应的设备或部件，及时赶赴现场，直至圆满解决问题；

C、我公司与零配件厂商有良好的合作关系，我们将充分利用厂商的技术优势及各地的服务机构，充分利用厂商的零配件中心；

D、派往现场的技术服务人员，均是具有一定经验的技术全面的工程师。

(4) 设备故障报告和故障预防措施

我们的工程师将对设备发生的故障及处理方法给出技术支持与售后服务总结报告和技术分析报告，以利于用户单位分析设备运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。同时利用我公司的电子邮件系统，随时发布对各种故障的解决处理方法与步骤，以利于各地及时解决问题和提高应对能力。

(5) 质量保证体系

技术支持和设备维护的主要目的是为了保障设备正常运行，对于设备维护应以预防为主，在设备安装、调试建设完成之后，我们将根据用户单位的具体情况，共同建立一套完整的规章制度，保障设备的正常运行。

在项目的整个实施过程中，我们将有一套完整的分阶段的支持维护和项目质量保证体系，包括支持维护的机构和计划，以及相应的责任和承诺。参照工程的阶段划分，把支持和维护以及质保工作分为几个阶段，即工程实施(测试)阶段，设备试运行阶段（同时对用户单位人员进行培训），保修(维护)期阶段以及设备保修(维护)期以后的阶段。

对各个阶段的不同特点，我公司一方面按照规范进行工程实施和质量保障服务，另一方面将通过系统的培训，帮助客户方建立一支自己的技术队伍，做好技术转移。

质保期后提供24小时终身免费上门维护服务承诺

我公司将对过了保修期后的设备进行24小时终身免费上门维护服务，对于需更换零配件所产生的费用，只收取零配件的成本费，保证不收取上门服务费及人工费。

2小时内到达现场维修服务承诺，12小时内未能排除故障时，免费提供备用机服务，承诺我公司服务响应时间为7*24（每周7天，每天24小时），在接到用户故障通知后4小时内及时快速响应到达现场维修，12小时内修复故障。

当出现质量问题需要服务时，电话支持响应10分钟内。

现场服务：市区内在2小时内到达现场，6小时内解决问题，6小时内解决不了的，由我公司免费提供相同规格型号的设备以供采购单位使用。

所有设备出现故障，我公司响应时间不超过10分钟。

对于设备及其它产品，在质保期内，如果出现质量问题，将按“三包”原则，免费维修、更换、安装、调试。

备件服务：若本项目中的产品因出现故障影响正常运行时，我公司维修人员6小时不能解决问题，由我公司为本项目提供备用设备支持服务，及时免费提供同等配置相同规格型号备用设备替代使用，直至故障得以完全解决为止。

在设备或系统免费维护期过后，我公司继续为本项目提供长期免费的技术支持服务。

针对本项目，为了更好更优的做好售后服务，体现本地化服务优势，我公司与投标货物生产厂家达成服务维修协议（附：服务维修协议）

7、故障排除的时间完整到位

(1) 故障事件分类

设备在投入使用后，总会出现各种故障，而对于用户而言不同的故障对业务的影响是不同的。普通的故障不会给用户带来太大的麻烦，而严重的故障则可能导致设备全面瘫痪。因此针对较为严重的设备故障，承建方必须以最快的速度解决用户的问题，这样就需要对所有故障事件进行分类和界定，以决定采取什么样的服务响应速度。

为此我公司对用户服务请求做了分类，提交的事件请求共分为四类：

一类：事件是严重故障，导致设备全面瘫痪；

二类：事件是非严重故障，但严重影响了设备的正常运行；

三类：事件是一般故障，部分的限制了设备的使用功能；

四类：事件是非故障，指非我公司责任范围的事件引发的情况，但对于此种情况我公司将本着用户第一的原则，及时的为用户解决问题。

(2) 故障响应时间表

事件分类	响应时间	问题提交前最长时间	处理故障	工程师到达现场时间
				鹿寨县
严重故障	10分钟	10分钟	6小时内	4小时内
主要故障	10分钟	10分钟	5小时内	4小时内
一般故障	10分钟	10分钟	4小时内	4小时内
非故障	10分钟	10分钟	N/A	4小时内

注：响应时间从用户方人员首次以电话、传真或电子邮件方式申报故障到售后服务中心，工程师将按照故障响应时间表中的规定提供技术服务。

问题提交前最长时间

技术支持工程师研究解决问题的时间，从用户方技术人员申报故障开始计算。如本公司技术支持工程师在此时间间隔内不能解决问题，则必须向上一级技术支持提交。

恢复设备使用时间目标

即从用户方技术人员申报影响业务或功能的严重故障至工程师向用户方技术人员提出可接受的解决方案恢复设备使用的时间间隔。

解决问题时间

即向用户方技术人员提供满意的解决方案，使问题到解决的时间段。从本公司工程师初次与用户方技术人员联系到问题解决为止。

8、定期回访服务承诺

我公司将每周对用户使用情况电话关怀回访服务，及时回答用户咨询及解决故障问题，听取用户对产品的意见反馈，并根据用户意见反馈做迅速、实质性服务。

同时，我公司还会建立每个设备的设备档案，对于设备的运行情况做详细的文字记录，随时了解设备的运行状况，针对用户的使用情况，提供针对性的建议和意见。不断的邀请客户参加区外厂家组织的产品会议，让用户随时了解产品的动向，解决客户在使用产品时遇到的各种问题，致力于与用户共同探讨、共同进步。

巡检内容	回访内容
1、对设备进行检查、清洁、维护	1、及时回答用户咨询
2、解决故障产生隐患	2、解答故障问题
3、上门检修	3、把用户反馈建议及时与用户沟通
4、上门进行用户满意度调查，根据意见提升服务质量	4、电话进行用户满意度调查，根据意见提升服务质量

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签章）：赖英

投标人（公章或电子公章）：

日期：2023年12月30日

附件 3:

鹿寨县农村饮水工程消毒设备维护项目（重）

（项目编号：LZZC2025-G1-230096-QJZX）

中标通知书

柳州市乐伊净水设备有限责任公司：

贵公司参加了本采购代理机构组织的鹿寨县农村饮水工程消毒设备维护项目（重）（项目编号：LZZC2025-G1-230096-QJZX）项目的投标，经评标委员会评审与采购人确认，确定贵单位为该项目的中标供应商，中标情况如下：

中标单位	中标报价（元）	合同履约期限
柳州市乐伊净水设备有限责任公司	人民币肆拾肆万陆仟元整 （¥446000.00）	接到采购人通知之日起10日历天内交货。

现将有关事项通知如下：

请接到本通知后，于25日内与采购单位鹿寨县水利局签订合同，延期后果自负。

特此通知。

采购代理机构：广西全捷工程咨询有限公司



2025年12月31日