

3.2. 实质性响应技术条款响应表

序号	名称	招标文件要求技术参数	响应实际参数（响应供应商应按投标/响应货物 / 服务实际数据填写，不能照抄招标 要求）	是否偏离 (无 偏离 /正偏离 / 负偏离)	偏离简述
1	球墨铸铁防沉降井盖 (Ø 700 mm)	球墨铸铁防沉降井盖须具有防震、防噪音、防盗、防滑、防坠物、防沉降等多功能。 1、防震：在井圈的上口处应设置有 U 型槽，用 T 型优质橡胶条嵌入 U 型槽中，在井盖与井圈的接触过程中，起到缓冲作用，减轻振动力。 2、防噪音：井盖与井圈的接触咬合面，直接作用于 T 型橡胶条上，消除噪音。 3、防盗：井盖与井圈上通过固定轴相连接，应有两道销体固定，起到防盗作用；铰接井盖仰角达到 95 度，井盖不会自行下落关闭，以保证施工安全；井盖与支座间隙应不得大于 7mm，以保证井盖衔接紧密。 4、防滑：在井圈、井盖上表面，应有凸起 3mm 的花纹，起到良好的防滑作用。 5、防坠落：在井筒内部设置有配套网格式防坠隔网。支座支承面的宽度应达到 20mm。 6、防沉降：井圈上表面向外延展，增大与道路基础的支撑面积，防止井盖整体下沉及周围路面龟裂。 7、可调节：每套井盖配备调节环一个。 8、整体设计合理，符合河南省标准设计图集《市政排水检查井盖及防沉降构造》18YSZ902 要求。	球墨铸铁防沉降井盖具有防震、防噪音、防盗、防滑、防坠物、防沉降等多种功能。 1、防震：在井圈的上口处设置有 U 型槽，用 T 型优质橡胶条嵌入 U 型槽中，在井盖与井圈的接触过程中，起到缓冲作用，减轻振动力。 2、防噪音：井盖与井圈的接触咬合面，直接作用于 T 型橡胶条上，消除噪音。 3、防盗：井盖与井圈上通过固定轴相连接，有两道销体固定，起到防盗作用；铰接井盖达到 100 度，井盖不会自行下落关闭，以保证施工安全；井盖与支座间隙 6mm，以保证井盖衔接紧密。 4、防滑：在井圈、井盖上表面，有凸起 4-8mm 的花纹，起到良好的防滑作用。 5、防坠落：在井筒内部设置有配套网格式防坠隔网。支座支承面的宽度达到 24mm。 6、防沉降：井圈上表面向外延展，增大与道路基础的支撑面积，防止井盖整体下沉及周围路面龟裂。 7、可调节：每套井盖配备调节环一个。 8、整体设计合理，符合河南省标准设计图集《市政排水检查井盖及防沉降构造》18YSZ902 要求。另外投标人已根据采购人所在城市历史、文化特点，设计出带有城市标志、城市二维码（预	正偏离	①仰角角度高于参数要求，达到 100 度，完全避免井盖自行下落，安全性增加； ②井盖与支座间隙为 6mm，比参数要求更小，接合更紧密； ③上表面花纹凸起范围在 4-8mm 之间，防滑效果更好； ④支座支承面的宽度达到 24mm，井盖的支撑面更宽，安全性及防沉降性能增强 ⑤整体重量 111 kg，承重更好； ⑥调节环重量

		计图集《市政排水检查井盖及防沉降构造》18YSZ902 要求。 井圈：外沿直径Ø900，总高度：190，上盘厚 25，内口Ø700，净开口Ø650； 井盖：直径Ø700，厚度 30，筋高 72，筋厚 19，背面防震卡簧 3 个 整体重量：约 110kg。 调节环：适用井盖规格，调节环重量约 10 公斤	留)的产品样式。图案采用浮雕效果，图案清晰、形象，具有立体感、层次感，完美体现井盖文化及城市文化的契合。而且井盖上印有相关公共事业单位的热线电话，以方便民众与相关单位的沟通。 井圈：外沿直径Ø900mm，总高度：190mm，上盘厚 25mm，内口Ø700mm，净开口Ø650mm； 井盖：直径Ø700mm，厚度 30mm，筋高 72mm，筋厚 19mm，背面防震卡簧 3 个 整体重量：111 kg。 调节环：适用井盖规格，调节环重量 13 公斤		13 公斤，使用寿命增加且增加稳定性。
2	球墨铸铁雨水箅子 (750mm*450mm)	1、具有防盗设置，箅子芯与框采用高强销栓连接，一体设计。 2、箅子芯与框结合严密，表面齐平，不能有跳、跷、响、移位等现象，无噪声，安全可靠。 3、收水口间距设计合理，具有良好收水功能。 4、结构：整体设计合理、上面为弯曲水波纹状筋，背面四框加两横主筋，并设防震卡簧一个。 箅框：外边尺寸：长 870，宽 570，总高 75，边下厚 20；净口尺寸：长 708，宽 408；箅芯：外边尺寸：长 750，宽 450，高 45， 6、整套重量：约 40kg。	1、具有防盗设置，箅子芯与框采用高强销栓连接，一体设计。 2、箅子芯与框结合严密，表面齐平，没有跳、跷、响、移位等现象，无噪声，安全可靠。 3、收水口间距设计合理，具有良好收水功能。 4、结构：整体设计合理、上面为弯曲水波纹状筋，背面四框加两横主筋，并设防震卡簧一个。 箅框：外边尺寸：长 870mm，宽 570mm，总高 75mm，边下厚 20mm；净口尺寸：长 708mm，宽 408mm；箅芯：外边尺寸：长 750mm，宽 450mm，高 45mm， 6、整套重量：43kg。	正偏离	⑦整套重量达 43kg，承重更好。
3	质量等	1、此次采购的防沉降井盖、箅子的原材料为 QT500-7 球墨铸铁材质，井盖、箅子整体应具有较强的抗拉、抗压、抗腐蚀等性能。	1、此次采购的防沉降井盖、箅子的原材料为 QT500-7 球墨铸铁材质，井盖、箅子整体具有较强的抗拉、抗压、抗腐蚀等性能，球墨铸铁框与		⑧使用寿命更长；

等级及外观要求	体应具有较强的抗拉、抗压、抗腐蚀等性能，球墨铸铁框与盖应为相同的材料和铸造工艺制造，寿命应达 40 年。 2、产品质量应符合 GB_T23858 标准，承载能力达到 D 400 等级标准。每批次供货产品都需要随机抽取样品，由具有检测资质的机构进行检测，并提供承压试验报告和化学成分分析报告，球化级别达到三级，以保证产品质量。 3、产品表面应设有质量等级，产品规格等标识。 4、球墨铸铁防沉降井盖及箅子整体外观光滑、平整，无砂眼、无毛刺、无锋利边缘等多余部分，不得焊补，不得有裂纹或影响产品性能的冷隔、鼓包、等缺陷；框与盖闭合后，顶部应平齐，盖与框支撑面以及防震响橡胶垫圈表面应平整、贴合。	强的抗拉、抗压、抗腐蚀等性能，球墨铸铁框与盖为相同的材料和铸造工艺制造，寿命达 50 年。 2、产品质量符合 GB_T23858 标准，承载能力达到 D 400 等级标准。每批次供货产品可随时根据采购人需要随机抽取样品，由具有检测资质的机构进行检测，并提供承压试验报告和化学成分分析报告，球化级别达到二级，以保证产品质量。 3、产品表面设有质量等级，产品规格等标识。另外投标人已根据采购人所在城市历史、文化特点，设计出带有城市标志、城市二维码（预留）的产品样式。图案采用浮雕效果，图案清晰、形象，具有立体感、层次感，完美体现井盖文化及城市文化的契合。而且井盖上印有相关公共事业单位的热线电话，以方便民众与相关单位的沟通。 4、球墨铸铁防沉降井盖及箅子整体外观光滑、平整，无砂眼、无毛刺、无锋利边缘等多余部分，无焊补，无裂纹或影响产品性能的冷隔、鼓包、等缺陷；框与盖闭合后，顶部平齐，盖与框支撑面以及防震响橡胶垫圈表面平整、贴合。	⑨球化级别达到二级，抗拉、抗压、搞腐蚀性更强； ⑩比参数要求更具有美感，完美体现井盖文化及城市文化的契合，有助于城市管理形象提升。
---------	--	--	---

供应商法定代表人或授权代表签字或盖章：

供应商名称（签章）：山东富瑞商业有限公司

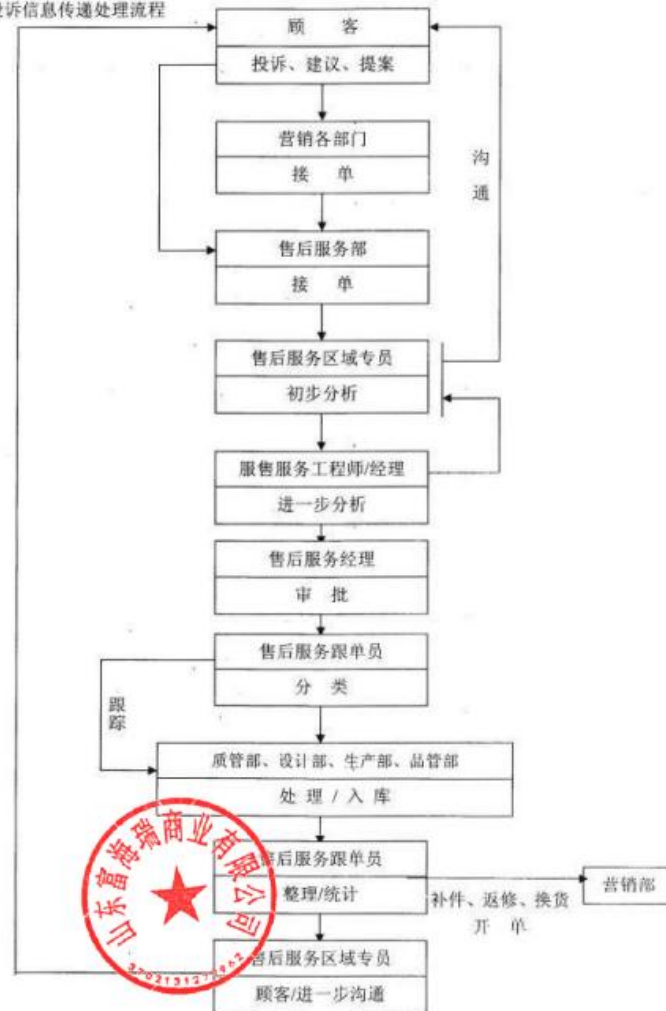
日期：2022 年 7 月 20 日



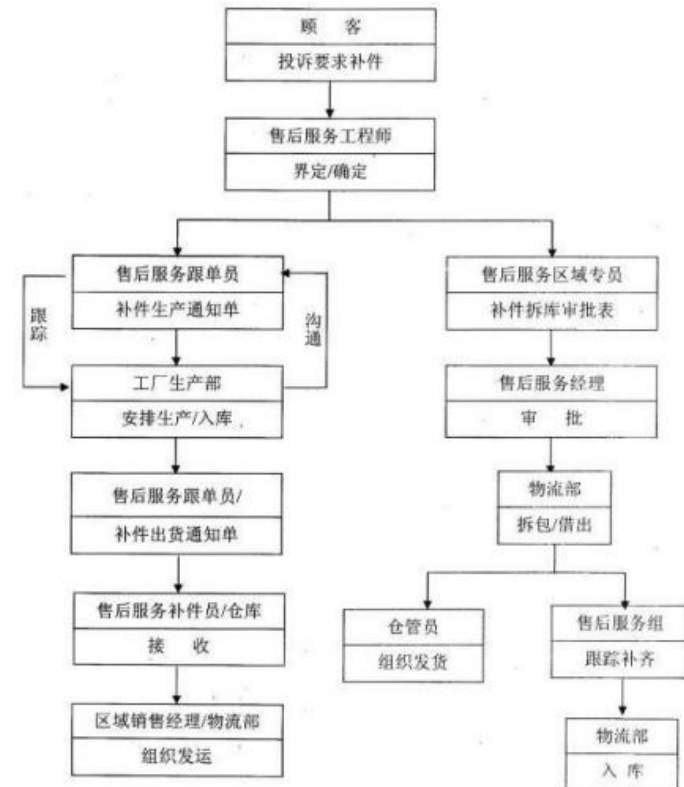
刘永伟

12.3. 售后服务流程

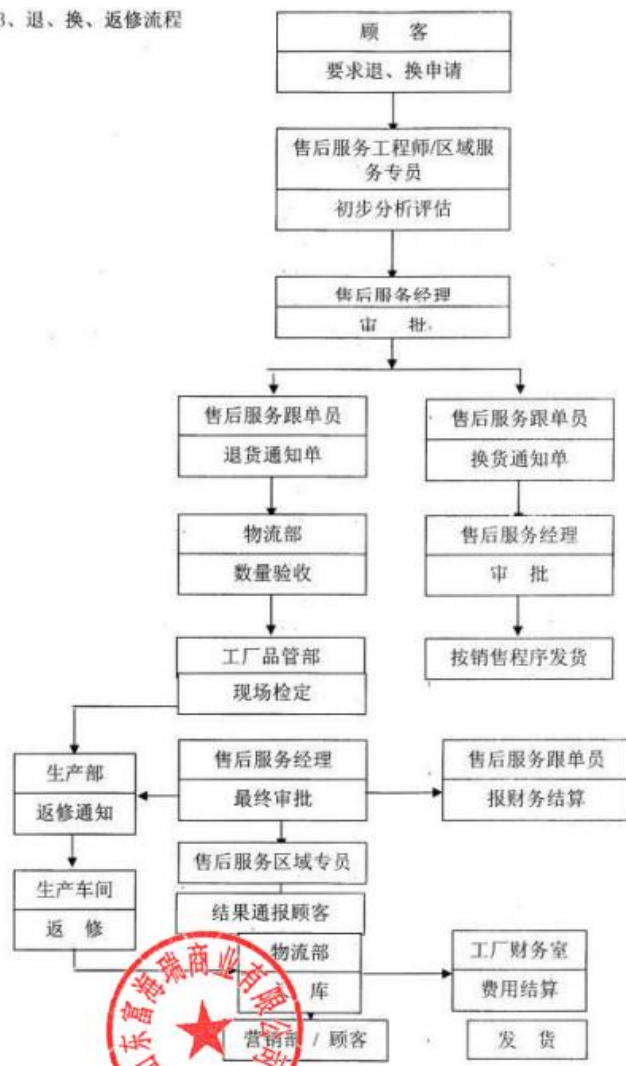
1、投诉信息传递处理流程



2、补件流程



3、退、换、返修流程



12.4. 售后服务体系

完善的售后服务体系是我们实现项目质量方针和目标的有力保证，也是巩固客户资源，发展公共关系的重要手段。因此我们非常重视客户的售后服务工作，通过建立一套完整的售后服务体系并加以持续改进来增强企业的市场竞争力，赢得客户的信任。

通过长期考察客户对售后服务的需求和期望，参考业内外反映较好的售后服务模式，结合我们自生的特点，我们制定了一套切实可行的售后服务办法，下面就对我们的售后服务体系做一个介绍：

1、质量方针和目标

公司建立了明确的质量方针和目标，它是我们售后服务工作的最高要求和指导。

“公司质量方针——客户满意、持续改进”

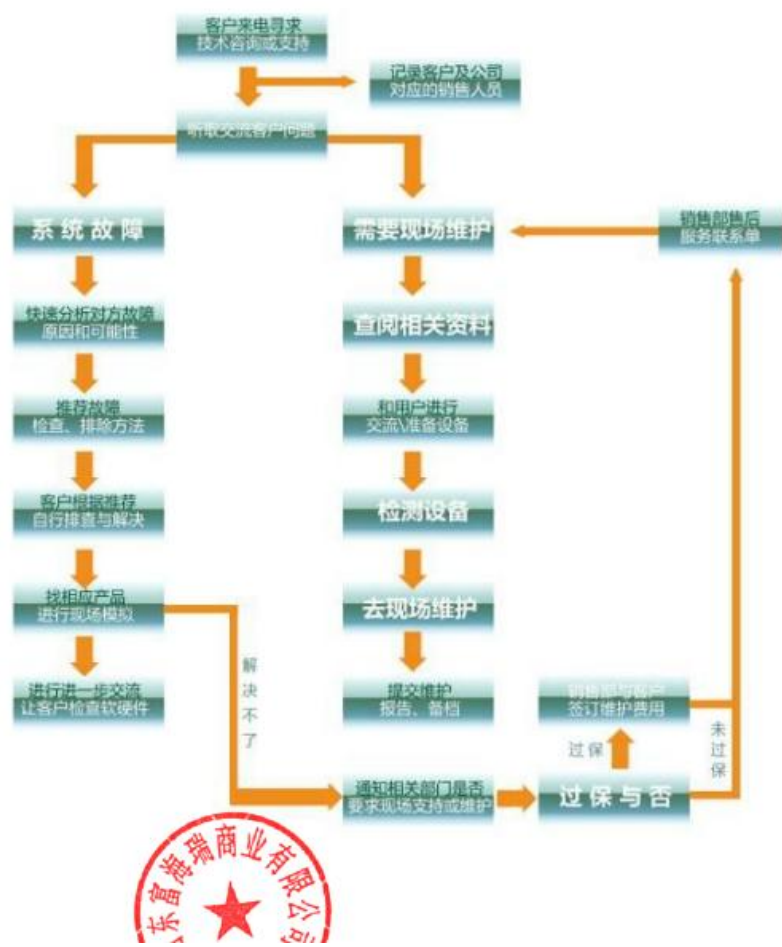
“公司的质量目标：顾客满意率 98%，顾客意见处理率 100%，并在此基础上不断完善和提高。客户满意是衡量我们产品和服务质量的唯一标准。”

公司各部门针对该质量方针和质量目标制定了相应的指标和检验办法，通过做好每个环节的工作还实现客户满意的售后服务。在工作中，我们不断的培训每位员工，使之理解公司的质量方针和目标并在工作中贯彻执行。公司的质控部门定期的对我们的售后服务质量做检查，考评，并督促和协助其改进。

2、售后服务体系

公司设有售后服务部，售后服务部设主任一名，负责公司所有产品的售后服务工作。对质保期内的项目，主任根据情况设项目售后服务中心，并设项目售后服务经理一名（由该项目的业务经理担任）和售后工作人员两名。我公司作为产品的设计者、生产者，承担着产品完成后保证产品质量的职责在售后服务中不仅仅完成质量响应，记录、维修，还需要协调采购方解决问题，在问题解决之前提出妥善的配件替代方案，尽量的减少采购方工作的停顿。

售后服务体系架构图



12.5. 项目培训方案

1、培训步骤

根据本项目安排情况，相关培训步骤根据项目组织的方式，采用技术培训和项目建设相结合的原则，有重点并行同步的方式进行培训组织安排，具体为：

项目前期准备阶段，结合设备性能情况和先进的安装方法，采用集中培训的方式，对使用单位主管负责人、技术人员及安装施工人员进行培训。

项目阶段，结合项目具体实施进度情况，组织施工人员采用现场培训的方式或随工方式，加强对产品特性、安装方法、辅料标准进一步指导。

2、培训方式

厂家培训、集中培训和现场培训相结合方式进行培训。

厂家培训：原材料、成品特性及行业标准。

集中培训：施工前期准备，制定施工设计方案及图纸，为相关技术人员提供所有辅料的优缺点及市场行情。。

现场培训：主要为项目安装、更换阶段的现场施工进行修正和改进。具体为培训相关技术人员针对设备的实际安装、更换质量。我方在整个项目实施阶段对用户的管理和技术人员根据项目建设实际情况进行现场培训，通过培训使用户技术人员掌握设备的工作原理和操作步骤及维护方法等相关工作技能。

培训时间安排如下表所示

培训分类	时间安排	培训地点	培训天数
集中培训	施工项目准备阶段	根据实际情况而定	根据项目实际情况和签订的合同中的具体条款
现场培训	项目建设阶段过程	施工现场	根据项目建设实际时间和项目建设步骤决定

3、培训对象

根据本次项目建设情况，培训对象主要为：使用单位主管负责人、技术人员、施工人员。

4、培训内容

具体的培训资料和培训教材详见本项目培训计划和各类设备提供的技术材料。

5、培训资料

- 1) 《安装图解》；
- 2) 《使用及保养方法》；
- 3) 《产品使用说明书》等。

6、培训考核

针对不同的培训形式，我们将配合使用单位进行相应的培训考核工作，以保证和巩固培训效果。建议考虑采用笔试和实际操作两种方式。考核内容参考实际情况确定。

本次培训考核的结果直接提交给培训对象的上级领导部门，对未通过考核的人员建议采用补考的方式进行处理。

通过培训使得本次项目的相关人员能够切实对各类实验室的整体结构和运行模式有清晰的认识，以保证工程的顺利实施。

通过本次培训，使相关人员达到独立进行实施、维护、解决常见的故障问题，确保设备能正常运行，提高对故障的处理能力。

投标人名称：山东富海瑞商业有限公司

日期：2022年5月11日

