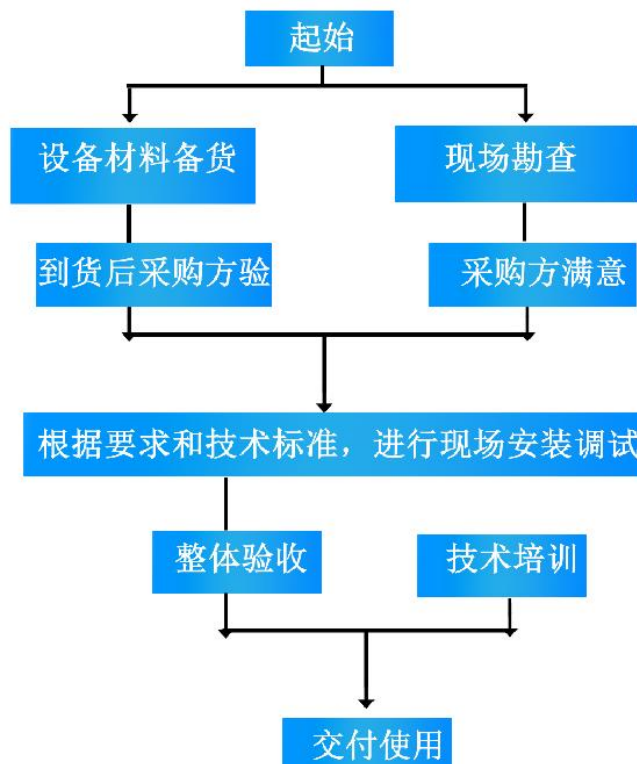


## 四、详细供货计划

### 1. 供货方案流程



### 2. 供货方案流程说明

#### (1) 备货

如我公司中标，签订合同后我公司安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排跟踪备货进度并及时与采购方代表沟通，通报项目进展情况。

备货期间，项目经理将委派工程师2人到采购方现场考察情况，收集相关资料。

#### (2) 到货后验货

我公司项目经理负责组织技术人员按照时间进度跟进设备的生产、包装、发货全过程。如期完成后，我公司派专人负责运送到采购方现场。

我公司向采购方提供全套设备配置清单及检验产品合格证、使用说明书和其它的技术资料，项目经理和采购方负责人共同进行设备的验收。确认到货数量、型号都正确无误后，采购方签署收货单。

验收标准：产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。

质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；

按照企业产品说明书进行产品验收。

数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

### （3）质量保证期内发生问题的处理期限

产品使用过程中遇到问题时，我方保证在半小时内给予答复，如需要技术人员到现场解决问题时，我方将立即安排技术人员1小时内到达现场。

## 3. 供货实施计划

### （1）交货

1. 我公司保证严格按照产品的制造、安装、检测及验收标准执行。
2. 质量：合格，符合行业标准及采购人需求。
3. 供货期：签订合同后 4 日历天内供货并安装、调试完成。
4. 质保期：2年。

### （2）包装和发运

1. 我公司保证货物的包装和运输符合货物特性要求。
2. 为了保证货物在长途运输、多次搬运和装卸过程中的安全，货物包装符合国家或行业标准规定。由于包装、运输、搬运和装卸不当导致货物锈蚀、缺失或损坏，由我公司承担全部责任。

### （3）培训

我公司为采购提供技术培训服务，保证通过培训使采购人相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法，达到能独立进行管理、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。

## 4. 项目实施过程规范化

项目实施过程中，我公司发挥项目实施过程的有效经验，包括实施前，实施中以及实施后每一个环节的实施内容及注意点，并根据ISO9001质量管理体系，把这种经验和优势以项目实施规范的形式规定下来，作为项目实施过程的操作实施标准，并严格按照标准规范来执行，从而有效的保证了项目实施的成功率。

项目实施规范过程主要包括如下几个过程：

### 1. 安装实施前准备工作

#### （1）项目启动会，实施计划交流

- (2) 用户方安装场地及现有环境的实地了解和掌握
- (3) 根据实际情况制定安装计划
- (4) 安装文档及技术配置要求的准备
- (5) 安装的方式及具体要求的规定
- (6) 其它注意事项

## 2. 现场安装及调试过程

- (1) 软硬件系统的验货
- (2) 安装环境的检查
- (3) 软硬件系统的安装
- (4) 软硬件系统的调试



## 3. 系统测试及验收过程

- (1) 功能测试
- (2) 性能测试
- (3) 系统试运行
- (4) 正式运行和验收

## 5. 项目进度安排

### 工作进度

实施流程包括三个阶段：实施前准备阶段，现场实施阶段和项目收尾阶段。

#### (1) 实施前准备阶段：

一定在实施前要确基本条件是否满足。

#### (2) 现场实施阶段：

现场实施阶段分为二个步骤：

第一步，在配置设备之前要完全确认好环境，介绍实施方案，得到确认。

第二步产品功能配置实施与检验。本步骤主要完成相关产品功能的配置，满足前期业务使用需求。

#### (3) 项目收尾阶段

项目收尾在安全功能完全实施完成之后，对客户进行培训，交付竣工文档及根据客户实际需求进行验收。

为确保系统连接和应用服务的平稳过渡，我公司根据本方案确定的项目目

标以及具体建设要求，对建设任务以及工程进度进行精心安排计划，具体各个部分的实施可以视工程情况相互协调、齐推并进。

项目任务总体规划表

| 序号 | 任务       | 内容描述   |
|----|----------|--|
| 1  | 合同设备订购   | 根据合同订购设备。                                    |
| 2  | 制定安装实施计划 | 确定各项安装工作的详细时间安排。                             |
| 3  | 现场环境确认   | 对安装现场的电源和外部线路等工程实施时必需的安装环境进行调查确认，并做好系统安装准备。  |
| 4  | 设备到货     | 设备清点、登记。                                     |
| 5  | 设备到货测试   | 对合同中的硬件设备进行基本测试。                             |
| 6  | 设备签收     | 按照合同的软硬件清单签收到货的设备。                           |
| 7  | 设备安装     | 设备的安装、调试                                     |
| 8  | 系统进行优化   | 针对系统的特点做优化。                                  |
| 9  | 实际环境测试   | 上线实际运行。                                      |
| 10 | 安全测试及评估  | 对系统的访问控制进行安全测试和评估。                           |
| 11 | 总体调试     | 系统安装完成后，对整个设备及系统在实际境中进行整体调试                  |
| 12 | 沟通和改进会议  | 我公司项目组、贵单位相关部门和相关厂家专家一起沟通协调，对整体考虑不周全的部分提出意见。 |
| 13 | 技术培训     | 对甲方有关的人员进行相应的培训和维护培训。包括现场培训和专业培训。            |
| 14 | 系统测试验收   | 根据合同要求，进行测试和验收，并提交测试报告和验收报告。                 |
| 15 | 系统运行     | 系统在验收后投入运行。                                  |

## 6. 售后服务计划

### 1. 质保期内、外服务承诺

针对本项目所提供的设备我公司承诺提供质保期为 2 年，在质保期内，我公司承诺提供以下服务：

- (1) 所有设备 2 年质保期执行，终身维护；
- (2) 提供针对采购方人员的技术培训，确保管理使用人员能够独立处理一般性故障；
- (3) 常规系统故障判断、排查和解除，提供系统使用方面的技术咨询，在应用过程中遇到任何问题，我公司都及时派遣技术人员在 15 分钟内与客户故障所在地取得联系并提供解决方案，30 分钟内做出明确响应和安排。如果故障远

程无法解决，我公司派遣具有解决故障能力的技术人员 1 小时内赶到现场，并于到达现场 24 小时之内排除故障；

（4）提供 7\*24 小时响应故障请求，报障系统在非工作时间发生故障后能够及时取得回复。

（5）我公司提供技术服务电话，进行电话技术支持，18436301778。

在质保期外，我公司承诺继续提供以下服务：

①质量保证期过后，我公司同样提供免费电话咨询服务，并承诺提供产品有偿上门维护服务；

②质量保证期过后，我公司提供电话技术支持，；

③质量保证期过后，我公司提供专人负责采购人的售后服务，联系方式：18239325727；

④质量保证期过后，采购人需要继续由原供应商和厂家提供售后服务的，我公司以优惠价格协调原厂家提供售后服务。

## 2. 设备安装、调试、运行承诺

为确保用户能够自主、全面了解本次产品的使设备安装、调试和运行，我公司提供以下承诺：

（1）严格按照规范进行设备的安装、调试和试运行；

（2）设备安装严格按照安装实施方案进行，符合客户要求后才能进行验收申请；

（3）由于我公司原因导致的安装、调试、运行期间设备损坏，由我公司负责维修或赔偿。

## 3. 人员培训承诺

为确保用户能够自主、全面了解本次产品的使用和维护，我公司提供以下合理化培训承诺：

（1）提供现场实施培训、集中培训和专项知识培训，让用户从理论到实际操作都得到很好的锻炼；

（2）提供丰富的培训资料和符合本次项目产品需求的培训课程，使参加培训的用户能够得到质的飞跃。

### ①培训计划

为保证培训的针对性和高效性，满足用户不同层次的技术培训需求，针对本项目，制订了维护技术培训的计划，分别为：

- 售前产品培训；
- 安装调试培训；
- 运行维护培训；

此外，若用户有专题培训方面的需求，公司将根据用户实际的需求，推出新技术专题培训，作为技术培训的有效补充。从内容上来看，产品技术培训课程更加全面和系统，专题培训会更加深入某个技术专题，突出的是该专题范围内的原理和应用。

### ②培训周期

本次培训周期计划时长为 3 日

### ③培训形式

本次培训计划采取实践加理论方式进行培训，通过理论学习加实际项目设计、操作，快速达到预期目的，之后通过阶段考试与最终结业考试，考核参加培训的学员掌握情况。

## 4. 售后服务内容

（1）硬件保修服务，售后服务期内，设备故障发生后，自合同甲方告知我公司起，工作时间（按告知时间计算）在 1 小时内到现场；到达现场后，最长 24 小时排除故障。

（2）电话支持。我公司负责本项目全部建设内容质保期内 7\*24 小时电话技术支持。

（3）材料。我公司提供包括软硬件设备安装手册、用户使用手册等在内的完备准确的技术资料，上述资料在售后服务期结束前有重要更新的，我公司负责及时更新。

（4）巡检。本项目实施完成后至售后服务期结束前，我公司对系统进行定期巡检，巡检内容全面；巡检方法要充分考虑到系统稳定运行和排除隐患的平衡。



### ①电话支持

本公司专门提供专门的技术支持热线，正常工作时间由专人执守，非工作时间提供专门责任人的手机电话；如遇紧急情况，可直接拨打轮值工程师的移动电话，寻求最快响应。

我公司提供电话技术支持，18436301778。

### ②现场服务

在规定的响应时间内，本公司的专业技术人员将到达现场为您提供服务；服务活动将遵循行业规范和/或本公司的技术规范开展，活动过程及结果将形成文档，现场服务的响应时间在15分钟以内，我们承诺技术员1小时之内到达客户现场，并在24小时内负责解决故障或进行应急处理。现场服务的前提条件是，电话支持和远程技术支持不能解决问题的情况下，工程师提供现场技术服务。

### ③软件版本升级与增强

在免费技术服务期间，需要软件升级时，首先从原厂商那里取得要更新的软件。

本公司模拟环境中心首先进行测试，确保正确，提供详细的操作说明。

本公司通知用户可进行软件升级的内容，需要发放光盘的，由本公司支持中心统一发货。可直接下载的通知用户可下载软件地址，包括本公司办公。

软件升级、迁移，由用户在我支持中心指导下进行；用户无法完成的工作，本公司技术支持中心帮助用户安装配置。

## 5. 售后服务形式

### （1）现场服务响应

对于不能通过电话解决的紧急应用故障，将在接到客户电话1小时内派遣技术支持小组成员，携带所有诊断工具和软件抵达客户现场解决问题。

对于保修期外，双方可续签服务合约，费用另行商议。

### （2）服务指挥中心

技术中心会根据用户的不同问题或要求，转派至相应的部门或人。对于技术问题会及时安排客户支援组或责任工程师进行处理，缩短了问题响应时间，

避免了因找不到用户指定工程师造成的延误。并且建立详尽的用户档案以便于问题追踪、回顾与分析。

### (3) 具有丰富经验的客户支持组

由具有丰富经验的工程师组成的客户支援组在接到客户需求后，立刻着手处理问题，帮客户排忧解难。协助服务指挥中心调派合适的服务代表，协助问题的诊断处理：安排必要的备件和工具，达到与服务代表并行工作的目的，缩短了问题响应、处理、解决的时间，并在必要时协调各厂家的技术服务中心共同支持。

自服务开始之日起，我们都为客户在技术服务中心建立了客户服务支持档案，并由技术服务中心和责任工程师及时更新、完善。根据档案可以有效地进行问题分析、追踪和处理，安排预防维护计划方案，并为专门的合同管理人员提供详细的资料，及时通过责任工程师把厂家各种专业服务介绍给客户，以充分满足客户需求。

## 6. 响应时间和解决问题时间

(1) 在保修期内，我公司提供 7×24 小时电话或电子邮件服务。

(2) 在应用过程中遇到任何问题，我公司将及时派遣技术人员在 15 分钟内与客户故障所在地取得联系并提供解决意见，30 分钟内做出明确响应和安排，40 小时内做出故障诊断报告。我公司派遣具有解决故障能力的技术人员在 1 小时内赶到现场，并于到达现场 24 小时之内排除故障。

(3) 在质保期内，如果供应商和厂家的产品技术升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司对采购人进行免费升级服务。

(4) 免费安装调试本次项目中的设备。

单位名称：河南德宝网络科技有限公司

法定代表人（个人电子签章及签字）：王丽敏

电话：15039397000

日期：2025 年 08 月 27 日