

#### 1.4 技术（服务）响应内容

##### 1.4.1 实质性响应技术条款响应表

序号	名称	品牌型号	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	中小型 水陆两 栖救援 车（水 陆两栖 全地形 车）	西贝虎 /XBH 8×8-1（1）	▲1、发动机：立式、水冷、四冲程、直列顶置双凸轮轴、汽油发动机 2、标定功率：≥25kW 3、最大扭矩：≥ 50N.m 4、冷却/启动/制动：液冷/电启动/液压 ▲5、操作：手把式 6、控制器：右手变速转把油门。灯光开关，点火开关。 7、离合器：皮带传动，无极变速器（CVT） 8、变速箱/驱动系统：采用单差速行星式变速箱传动，无极变速器（CVT），传动效率高，采用机械式四挡变速、操作方便简单，	▲1、发动机：立式、水冷、四冲程、直列顶置双凸轮轴、汽油发动机（在检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 1 条证明） 2、标定功率：26kW 3、最大扭矩：50N.m 4、冷却/启动/制动：液冷/电启动/液压 ▲5、操作：手把式（在检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 7 条证明） 6、控制器：右手变速转把油门。灯光开关，点火开关。 7、离合器：皮带传动，无极变速器（CVT）	无偏离	无

9

			CVT+2 前进挡、空挡、倒挡。 9、车架：高强度大梁钢板焊接、成型槽钢、环氧涂层防锈，高强和耐久焊接。 ▲10、上下车体/车底护板：高密度改性聚乙烯 ▲11、牵引能力：≥3000 磅 ▲12、燃料容量：92#汽油 ≥ 36L 13、载客人：陆地 6 人，水上 4 人 ▲14、陆地驱动方式：8 轮全轮驱动 ▲15、速度-陆地：≥50km/h 16、水上驱动方式：轮胎 速度-水上：≥5km/h 17、轮胎：采用水陆两栖全地形车专用的鸭蹼轮胎，鸭蹼轮胎胎面由一条曲线花纹连续贯穿整个轮胎横截面，轮胎中心处胎芽深度：≥16mm 18、制动方式：钳盘式液压制动器	8、变速箱/驱动系统：采用单差速行星式变速箱传动，无极变速器（CVT），传动效率高，采用机械式四挡变速、操作方便简单， CVT+2 前进挡、空挡、倒挡。 9、车架：高强度大梁钢板焊接、成型槽钢、环氧涂层防锈，高强和耐久焊接。 ▲10、上下车体/车底护板：高密度改性聚乙烯（在检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 12 条证明） ▲11、牵引能力：3000 磅（在检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 13 条证明） ▲12、燃料容量：92#汽油 38L（在检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 14、15 条证明） 13、载客人：陆地 6 人，水上 4 人 ▲14、陆地驱动方式：8 轮全轮驱动（在		
--	--	--	---	--	--	--

10

		<p>19、轮胎规格：≥25×12-9NHS</p> <p>▲20、传动方式：皮带、链条传动</p> <p>▲21、轴距/轮距：≥670mm*3/1420mm</p> <p>22、最大爬坡角：≥45°</p> <p>▲23、接近角：≥54°</p> <p>24、离去角：≥57°</p> <p>▲25、跨越壕沟：≥1000mm</p>	<p>检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 17 条证明)</p> <p>▲15、速度-陆地：50km/h (在检验检测报告 No: RD202405114789 第 3 页第 18 条证明)</p> <p>▲16、水上驱动力：轮胎 速度-水上：5km/h</p> <p>17、轮胎：采用水陆两栖全地形车专用的鸭蹼轮胎，鸭蹼轮胎胎面由一条曲线花纹连续贯穿整个轮胎横截面，轮胎中心处胎芽深度：18mm</p> <p>18、制动方式：钳盘式液压制动器</p> <p>19、轮胎规格：25×12-9NHS</p> <p>▲20、传动方式：皮带、链条传动 (在检验检测报告 No: RD202405114789 第 4 页第 22 条证明)</p> <p>▲21、轴距/轮距：670mm*3/1420mm (在</p>	
--	--	---	---	--

11

			<p>检验检测报告 No: RD202405114789 第 4 页第 23、24 条证明)</p> <p>22、最大爬坡角：45°</p> <p>▲23、接近角：54° (在检验检测报告 No: RD202405114789 第 4 页第 26 条证明)</p> <p>▲24、离去角：57°</p> <p>▲25、跨越壕沟：1000mm (在检验检测报告 No: RD202405114789 第 4 页第 28 条证明)</p>	
--	--	--	---	--

注：

1、供应商必须对应采购文件“采购项目技术规格、参数及要求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。

2、供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送相关部门查处。

12

3、本表内容不得擅自删减。

4、完全照抄招标文件采购项目技术规格、参数及要求，视为实质性不响应。

供应商法定代表人或授权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_



供应商名称（盖章）：河南开疆软件有限公司

日期：2021年7月23日



## 1.6 详细技术响应方案及售后服务方案

### 1.6.1 售后服务方案

#### 质保期内服务承诺

1、我公司承诺将为该项目质保期自产品验收合格之日起1年。质保期内，所有设备设施等的维护维修、更换原厂原规格配件等均为免费，质保期满后终身维修，更换易损件按成本收费，不收维修费。

2、零部件更换：对由于零、部件质量问题造成的零、部件损坏，我方将提供现场服务，免费维修更换损坏的零、部件。

3、对操作人员、维修保养人员负责进行技术培训及设备维护知识培训；

4、长期稳定地按成本价提供零配件；

5、在质保期内定期巡检，对设备进行各种保养服务；

6、设立专门机构（并配备专业维护人员）负责质保期内的保修及售后服务；

7、为本项目设立专门的热线电话，以保证买方及时需要服务。

我们有着完善的技术服务和专业的维护队伍，有一流的技术部门负责对客户进行全方位的技术支持和服务，从电话咨询、传真、邮件，到为客户维修更换产品服务，我们会以最快的速度响应客户的请求，处理客户产品使用过程中出现的各种问题和故障，以保证客户产品的正常运行。质保期内的维护方式主要包括预防性维修和突发性维修，维修的重点放在预防性维修上，做好预防性维修可以保证系统稳定运行，减少突发性故障的发生。备品备件维护也是一个重要组成部分，

备品备件不仅要满足系统维修的需要，同时也要考虑成本因素，尽可能减少库存。另外对业主运维人员的良好技术也是做好维护工作的一个很重要的环节。

如遇到出现重大故障，在接到业主通知之后应派足够的技术人员到现场抢修，力争在最短的时间内恢复合同设备的正常运行。并对出现的故障进行详细分析，提出来预防措施和整改方案。在每次维修结束后的 8 小时内送交买方一份维修报告，说明报修时间、维修工程师到场时间、故障原因、采取的维修措施及恢复时间。

验收：符合招标文件的要求且达到国家相关规范规定的合格标准。

付款方式：第一阶段：货到验收合格后，支付合同额度的 40%；

第二阶段：货到验收 2 个月后，如使用正常，无质量问题，且服务到位，支付合同额度的 30%；

第三阶段：如地方配套资金到位，2024 年 12 月 31 日前，支付合同额度的 30%。

供货时间：签订合同后 45 日内。

质保期：自产品验收合格之日起 1 年。

供货周期：自合同签订之日起 45 日内完成货物交付。

### 质保期外服务承诺

#### 一、质量保证期外售后服务

1) 公司在产品的生命周期内均提供售后服务，包括操作使用、技术性能、排除故障等方面的咨询以及产品质量问题。

2) 电话指导客户解决产品质量问题, 或者给用户提供解决方案, 用户自己实施, 不收售后服务费用;

3) 如需要更换部件, 公司实行有偿提供, 具体价格按照市场价或双方协商。

#### 工作原则

售后服务的优先顺序按第 3 条从上到下, 优先等级逐渐降低;

当用户急需购置产品配(备)件时, 应优先满足用户的原则;

在圆满解决用户问题的前提下, 尽量减少公司及用户的售后服务费用的原则;

免费质保期过后, 本公司将为客户提供如下服务:

质保期过后, 我公司在项目办事处指定有能力的售后服务人员, 对设备在必要时进行定期维护和修理。

质量保证期过后, 本公司和制造商同样提供免费电话咨询, 并承诺提供产品上门维修服务, 由此发生的相关服务费用由客户承担, 可以实行上门计次服务付费或签署服务合同, 对于一般的技术支持实行免费服务。

质量保证期过后, 招标人需要继续由本公司和制造商提供售后服务的, 我和制造商以优惠价格提供售后服务。

二、紧急情况下的服务在紧急的情况时, 在客户的书面要求下, 提供不限于我方原服务范围的服务。遵循公司售后服务流程, 针对本项目的特点, 制定本项目的应急服务流程。明确从用户发现问题, 反馈问题, 售后服务人员接报解决, 记录维护过程的一整套工作流程及



方法。

三、除质保期服务外，我公司还提供质保期外的持续服务保障：

质保期过后，我公司继续提供终身维修。免费上门，根据维修及更换设备仅收取市场价。

我公司指定有能力的售后服务人员，对产品必要时进行定期维护和修理。

质量保证期过后，本公司和制造商同样提供免费电话咨询，并承诺提供产品上门维护服务，由此发生的相关服务费用由客户承担，可以实行上门计次服务付费或签署服务合同。对于一般的技术支持实行免费服务。

质保期过后，客户服务小组继续提供 7\*24 小时全时响应服务。质量保证期过后，招标人需要继续由本公司和制造商提供售后服务的，我公司和制造商以优惠价格提供售后服务。

本项目在质量保证期内，若发生重大质量问题，则保修期重新开始顺延。我司还将协助甲方解决质量保证期外的设备或系统故障。  
热线服务：我公司将提供一条热线电话以保证业主及时需要服务；  
我方将提供充分的备品、配件，可及时向业主提供技术服务备件服务。

### 售后服务质量保障措施

#### 一、保修措施

技术支持本公司将为客户一如继往的提供保修期外的维修服务。  
质保期后为有偿服务，服务协议另外商洽。

本公司客户服务中心向用户提供全年 365 天，每周 7 天，每天

24 小时的电话技术支持。

#### 故障诊断

按照故障严重程度定义用户故障级别，我公司将根据故障级别分别安排故障排除服务。

#### 现场服务

在用户的设备出现硬件故障或者其他必须到现场才能解决的问题时，本公司客户服务中心向用户提供备件的同时，可以派遣现场工程师协助用户。

#### 定期设备检查

如客户需要，根据保修后服务协议，本公司可以对整个设备进行检查，设备性能进行分析、优化，保证设备处于健康状态。

### 二、服务方式

在系统安装调试完毕后，本公司组织人员对系统运行情况进行监测，并对有关人员进行现场培训，直到保证客户的系统维护人员已经掌握基本的操作和具备一定经验，能独立进行系统管理和异常情况处理。

我们一般提供如下的服务方式，也可根据客户的要求提供上门保修。

#### 电话支持服务

当客户报告系统故障信息后，立即提供电话支持，首先向客户询问系统故障的起因、现象、结果等有关信息，认真做好记录，建立维护事件记录。然后根据这些信息做出判断、提出解决方法，耐心指导

