

合同书

合同名称: 2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目

合同编号: 12NB1956178M20251009

采购人 (甲方): 广西壮族自治区退役军人事务厅

供应商 (乙方): 广西开美商贸有限公司

签订合同地点: 广西南宁

签订合同时间: 2025.6.19



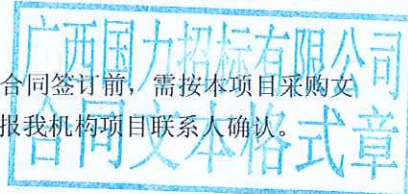
1、中标通知书

中标通知书

广西开美商贸有限公司:

经评定,编号为GXZC2025-G1-001091-GLZB采购文件中的2025年慰问驻桂部队慰问品采购项目,确定你公司中标,中标价格为3371440元。

自此通知书发出之日起25天内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和你公司投标文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件),报我机构项目联系人确认。



采购人联系人: 吴主任

电话: 0771-2838809

代理机构联系人: 覃荟苾、李宁芳

电话: 0771-4915558



2、合同书

广西壮族自治区政府采购合同

合同编号：12NB1956178M20251009

采购人(甲方): 广西壮族自治区退役军人事务厅 采购计划号: 广西政采[2024]26153号-002
 供应商(乙方): 广西开美商贸有限公司
 采购项目名称和编号: 2025年慰问驻桂部队慰问品采购项目(GXZC2025-G1-001091-GLZB)
 签订地点: 广西南宁 签订时间: 2025.6.19

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,按照招标文件规定条款和中标人投标文件及其承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	数量	单位	单价(元)	金额(元)
1	热敷颈托	TOHACHI	W101	深圳市东八实业有限公司	6800	份	146.00	992800.00
2	腰部按摩器	TOHACHI	W344		6800	份	349.80	2378640.00
人民币合计金额（大写）叁佰叁拾柒万壹仟肆佰肆拾元整（小写）¥3,371,440.00 元								

2、合同合计金额包括货物价款,备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输、税金等全部费用。如招投标文件对其另有规定的,从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与招投标文件和承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入品目清单的产品。

2、乙方所提供的货物必须是全新、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、工业设计权或其他权利。
- 2、乙方应按招标文件规定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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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、乙方保证所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、发运和运输

1、乙方提供的货物均应按招投标文件要求的包装材料、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、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。

3、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。

4、货物的运输方式：由乙方负责。

5、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：不接受损耗。

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

7、货物在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

8、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。

第五条 交付和验收

1、交付使用时间：合同签订后，在接到甲方通知之日起 24 个日历日内交货并验收完成，地点：广西区内（甲方指定地点）。

2、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受，乙方应在合同期限范围内补充提供符合招标文件和本合同规定的货物并验收完成。

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，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交货。

4、甲方应当在到货（需要安装、调试的，则安装、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甲方公章，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 5 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、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：按甲方需求要求。

第七条 售后服务、保修期

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

2、货物保修期：质保期（保修期）3 年（自验收合格之日起计），其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。

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

1、当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量供货，合同的最终结算金额按实际使用量乘以中标单价进行计算。

2、资金性质：财政性资金。

3、付款方式：在签订合同之日起 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 30% 作为预付款；

经甲方最终验收合格后,甲方自收到乙方提交的最终验收报告及付款申请之日起10个工作日内向乙方支付剩余的合同款。

第九条 履约保证金

按本项目履约保证金为中标金额的1%,即叁万叁仟柒佰壹拾肆元肆角整(¥33,714.40)。

第十条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十一条 质量保证及售后服务

1、乙方应按招标文件规定及投标文件承诺的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。乙方提供货物的质量保证期按交货验收合格之日起计(期限见《招标项目采购需求》中的要求)。在保证期内因货物本身的质量问题发生故障,乙方应负责免费修理和更换零部件。对达不到技术要求者,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在4小时内到达甲方现场。乙方不能或拒绝到达现场进行维修的,甲方有权请求第三方进行维修,维修所产生的维修费由乙方承担,乙方还应承担维修费的20%的管理费。

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、在货物免费保修期内,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

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;验收费用由乙方负责。

第十三条 违约责任

1、乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的,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,甲方不同意接收的,可不予支付相应货物对应的款项。

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 3 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；甲方逾期付货款的，每天向乙方偿付逾期货款额 3% 滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额 5%。

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、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，按本合同第十一条的约定处理。

7、其它违约行为按违约货款额 5% 收取违约金。

8、乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，还应承担赔偿责任。

第十四条 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。

第十五条 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，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十六条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须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《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十七条 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。

第十八条 签订本合同依据

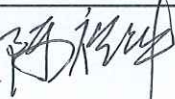
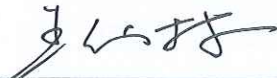
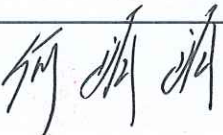
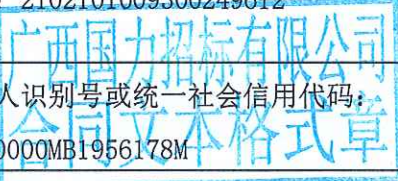
1、政府采购招标文件；

2、乙方提供的投标文件；

3、中标通知书。

第十九条 本合同一式六份，具有同等法律效力，广西壮族自治区财政厅政府采购监督管理处、采购代理机构各一份，甲乙双方各贰份。

本合同自签订之日起7个工作日内，甲方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案，并应当自签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告。

甲方（章）广西壮族自治区退役军人事务厅  2025 年 6 月 19 日	乙方（章）广西开美商贸有限公司  2025 年 6 月 19 日
单位地址：南宁市兴宁区民主路 49 号	单位地址：南宁市青秀区东葛路 29-1 号荣和-中央公园 1 号楼 901 号房
法定代表人(负责人):	法定代表人(负责人): 
授权代表: 	授权代表: 
电话：0771-2838809	电话：0771-3225732
电子邮箱：/	电子邮箱：599171743@qq.com
开户银行：工行南宁市共和支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁桃源路西支行
账号：2102101009300249612	账号：45001604571052501552
纳税人识别号或统一社会信用代码： 11450000MB1956178M 	纳税人识别号或统一社会信用代码： 91450100587147094N
邮政编码：530012	邮政编码：530022

合 同 附 件

1、供应商承诺具体事项：详见投标文件。	
2、售后服务具体事项：详见投标文件。	
3、保修期责任：详见投标文件。	
4、其他具体事项：详见投标文件。	
甲方（章）广西壮族自治区退役军人事务厅  2015 年 6 月 19 日	乙方（章）广西开美商贸有限公司  2015 年 6 月 19 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页。

3、招标项目采购需求

招标项目采购需求

说明:

一、本需求表中的品牌型号仅起参考作用,投标人可选用其他品牌型号替代,但这些替代的品牌型号要实质上相当于或优于参考品牌型号及其技术参数性能(配置)要求。本需求表中参考品牌型号及技术参数性能(配置)不明确或有误的,或投标人选用其他品牌型号替代的,请以详细、正确的品牌型号、技术参数性能配置填写投标报价表和技术响应表。技术响应表须按技术参数及性能(配置)要求一一对应响应。

二、本需求表中标注“▲”的条款均为实质性要求或条件,投标人必须作出满足或者优于该要求和条件的承诺(另有要求的除外),否则投标无效。

三、本需求表中标注“◆”的条款为评审因素。

四、根据财库(2019)9号及财库(2019)19号文件规定,台式计算机,便携式计算机、平板式微型计算机,激光打印机,针式打印机,液晶显示器,制冷压缩机(冷水机组、水源热泵机组、溴化锂吸收式冷水机组),空调机组[多联式空调(热泵)机组(制冷量 $>14000W$),单元式空气调节机(制冷量 $>14000W$)],专用制冷、空调设备(机房空调),镇流器(管型荧光灯镇流器),空调机[房间空气调节器、多联式空调(热泵)机组(制冷量 $\leq 14000W$)、单元式空气调节机(制冷量 $\leq 14000W$)],电热水器,普通照明用双端荧光灯,电视设备[普通电视设备(电视机)],视频设备(视频监控设备、监视器),便器(坐便器、蹲便器、小便器),水嘴均为节能产品政府采购品目清单内标注“★”的品目,属于政府强制采购节能产品。若采购货物属于以上品目清单的产品时,投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品,投标人必须在投标文件中提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书复印件(加盖投标人公章),否则相应投标无效。

五、凡在“技术参数及性能(配置)要求”中表述为“标配”或“标准配置”的设备,投标人应在投标报价明细表中将其标配参数详细列明,否则该投标无效。

六、招标文件中所要求提供的证明材料,如为英文文本的请提供中文翻译文本。

七、投标人必须自行为其投标产品侵犯其他投标人或专利人的专利成果承担相应法律责任;同时,具有产品专利的投标人应在其投标文件中提供与其自有产品专利相关的有效证明材料,否则,不能就其产品的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。

八、投标人所投标货物或服务如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范要求的按相关规定执行,若执行标准有修改或更新按最新版本执行。

九、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业:根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业(2011)300号),本次采购标的属于:工业。

本项目采购预算:340万元(最高限价金额:340万元)

项号	货物名称	数量	单位	技术参数及性能(配置)要求
1	热敷颈托	6800	份	1、立体设计,360度环保贴合,符合颈椎生理曲度,承托头颈; 2、热敷,多穴位,释放6~14um远红外光波,改善微循环;

			▲3、结构：弹性支撑骨架（≥1.0mm 厚度透明 PC）+柔软硅胶海绵（密度：≥120kg/m³）+魔术贴延长带（带可滑动磁吸扣）+菱形格 T/N 合纱（≥280g/m²）； 4、三档智能快捷控温，45/55/65℃可选； 5、默认热敷时间：20 分钟； ▲6、小程序连接，可自定义温度（45-65℃可调节）（步进幅度 1℃）和时间（0-120 分钟可调节定时）（步进时间 1 分钟）； ▲7、磁吸连接发热垫，可滑动调节发热垫在颈后位置； ▲8、机械按键+小程序双操控； ▲9、内置≥2000mAh 可充电聚合物锂电； 10、参考尺寸：颈托 60x13cm，超级绒发热垫 15*13cm，适合脖颈维度 50cm 以内使用； 11、额定功率：4W； 12、额定电压：3.7V； ▲13、产品包含：颈托 1 个、发热垫 1 张、说明书 1 份、充电线 1 条。
2	腰部按摩器	6800 份	可拆卸按摩热敷支撑腰带 ▲1、四合一功能：支撑护腰+震动+热敷理疗+红光：≥8 颗红光灯珠，灯珠波长：≥620nm；加热：加热面积≥7500mm²； ▲2、双仿生支撑结构，C 型弯曲弧度设计（4 条柔性钢条+2 组加压抽拉松紧带）； ▲3、可拆卸设计，模块化控制模组；可拆卸控制器部分可与延长带搭配合作用于胳膊和腿上，腰带可以单独使用； ▲4、四种按摩模式、三档按摩强度； ▲5、四个按摩马达，马达转数：7300±15%rpm； ▲6、五档温度 40/45/50/55/60℃可选； 7、定时≥20 分钟每次；可单独关闭热敷、按摩和红光功能； 8、大智能数显屏（显示数字温度，按摩模式），显示参考区域尺寸：2.8*3.0cm； ▲9、人性化交互体验，档位及模式语音播报（非提示音与提示灯）； ▲10、蓝牙连接，带小程序，简易操作； ▲11、操控方式：小程序+机械按键双操作； ▲12、小程序：可设置按摩时间范围（0-60 分钟），红光/按摩/热敷均可小程序内关闭； 13、有语音播报低电量提示； ▲14、可充电锂电≥2500mAh； 15、充电电压：5V； 16、工作电压：3.7V； 17、额定功率：8W；

			18、充电方式：Type-C 充电； ▲19、产品材质：锦纶莱卡+射出勾+魔术毛+TPU+30 磅弹力加压带； 20、产品参考尺寸：1110*213mm，适合腰围：≤100cm 使用； ▲21、产品包含：腰带 1 条，控制器 1 个，说明书 1 份，延长带 1 条； ▲22、包装要求：所有产品（颈托+按摩腰带）装入同一个礼盒内，礼盒要有吸塑托承放产品，礼盒印刷根据采购人要求印制指定内容。礼盒专色印刷覆防刮花哑膜，纸板克重≥1500g/m²，吸塑厚度≥0.9mm，礼盒表面根据采购人要求印制指定文字内容，采用工艺烫金设计，图案过 UV。
商务要求表			
交付使用时间及地点	▲1、交付使用时间：合同签订后，在接到采购人通知之日起 30 个日历日内交货并验收完成。 2、交付使用地点：广西区内（采购人指定地点）。		
质量保证期	质保期（保修期） <u>1</u> 年（自验收合格之日起计），其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。		
付款条件	在签订合同之日起 10 个工作日内采购人向中标人支付合同总金额的 30%作为预付款；经采购人最终验收合格后，采购人自收到中标人提交的最终验收报告及付款申请之日起 10 个工作日内向中标人支付剩余的合同款。		
其他要求	一、总体要求 1、投标报价包括货款、随配附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、运抵指定交货地点、送货上门服务、现场安装调试、保修等各种费用和售后服务、培训、税金及其他所有成本费用的总和。 2、中标人向采购人提供的货物必须是全新的原装产品。 二、其它 1、免费送货上门，免费安装调试合格，按国家有关规定实行“三包”，免费定期回访及维护。 2、保修期内维修响应及故障解决时间：在保修期内，一旦发生质量问题，投标人保证在接到通知 24 小时内赶到现场进行修理或更换。 3、仪器安装调试及技术培训：供应商协助进行安装前的准备工作。到货后，供应商安排工程师免费安装。仪器安装后，供应商安排工程师为用户提供为期 3 天现场培训，培训内容包括：基本原理、结构、操作、软件使用、数据处理、维护保养及简单故障排除，保证采购人的使用人员能正确操作仪器，熟练使用仪器的各种功能。 4、在正常安装、使用过程中，凡是因产品质量问题所造成采购人损失的，中标人负责赔偿采购人的一切经济损失。 5、投标人投标时请在投标文件中提供具体的售后服务方案。 ◆6、供应商可在投标文件中提供以下检测报告： 投标时需在投标文件中提供腰部按摩器国家认可的具有相应检测资质的第三方检测机构出具的对应投标产品品牌、型号，符合 GB4706.1-2005/GB4706.10-2008 标准的检测报告		

	复印件。
采购标的验收标准	1、验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 2、中标人在货物验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。 ▲3、采购人有权委托有资质的第三方检测机构对产品进行抽检，检测相关费用由中标人承担（检测相关费用不超过 5000 元），如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。
履约保证金	履约保证金金额：本项目中标金额的1%。 履约保证金提交方式：支票、汇票、本票、银行转账或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。 履约保证金指定账户： 开户名：广西壮族自治区退役军人事务厅 开户行：工行南宁市共和支行 账 号：2102101009300249612
核心产品	本项目核心产品为第 2 项货物“腰部按摩器”。（核心产品品牌相同的，视为提供同品牌产品） 注：提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式（报价低优先、按技术指标优劣）确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

4、开标一览表



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)

3、开标一览表

采购项目名称：2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目

采购项目编号：GXZC2025-G1-001091-GLZB

金额单位：人民币（元）

序号	设备名称	数量	产地	品牌及厂家	规格型号	单价	投标报价
1	热敷颈托	6800	深圳市	TOHACHI 深圳市东八 实业有限公 司	W101	146	992800.00
2	腰部按摩 器	6800	深圳市	TOHACHI 深圳市东八 实业有限公 司	W344	349.8	2378640.00
投标总价（合计金额大写）：叁佰叁拾柒万壹仟肆佰肆拾元整						¥3371440.00	

注：1. 报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人（负责人）或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2. 凡需用专用辅材、耗材的专用设备类采购项目，应按招标文件规定的辅材、耗材量或按耗材的常规试用量提供报价。

3. 开标一览表中的“设备名称”、“数量”、“单价”、“投标报价”列必须填写；设备类项目“品牌及厂家”和“规格型号”列必须填写（定制产品和服务除外）。

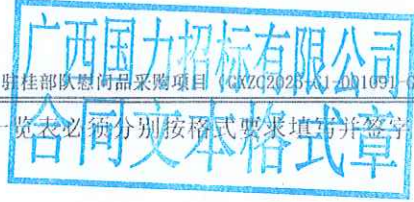
4. 投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、运输费、安装调试费、获取及制作标书费、税费及其他一切费用。

5. 以上报价应与“投标报价明细表”中的“投标总价”相一致。

6. 联合体投标时，开标一览表中投标人名称必须注明联合体并加盖联合体各方公章，同时须提供联合协议。



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GKZC2025-1-001091-GLZB)



7. 项目中如有多个分标的，每一分标的开标一览表必须分别按格式要求填写并签字、盖章。

法定代表人(负责人)或委托代理人(签字或盖章):

何明月

投标人名称(盖章): 广西开美商贸有限公司

日期: 2025 年 06 月 03 日



5、投标声明书



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)

2、投标声明书

致：广西国力招标有限公司

广西开美商贸有限公司系中华人民共和国合法企业，经营地址南宁市青秀区东葛路 29-1 号荣和-中央公园 1 号楼 901 号房。

我陈裕冲（姓名）系广西开美商贸有限公司的法定代表人（负责人），我方愿意参加贵方组织的 2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB) 的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标产品和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
2. 我方在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
3. 我方此次向贵方提供的产品名称为：热敷气垫、按摩器；规格型号：W101/W344；该型号产品我方有现货可供，并已于 2025 年 06 月 03 日完工或向（原厂商名称）购进 [或需在中标后向深圳市东八实业有限公司订购]。
4. 我方诚意提请贵方关注：近期有关该型号产品的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项有：

无

无

5. 我方参加政府采购活动前三年内在经营活动中重大违法记录情况：

6. 以不正当手段谋取中标或成交，我方愿意承担一切后果。

法定代表人（负责

投标人名称（盖章

2025 年 06 月 03 日

重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。



6、投标报价明细表



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-G1.2B)

2、投标报价明细表

金额单位：人民币（元）

序号	设备名称	品牌	规格型号	生产厂家	单位及数量	单价	金额
1	热敷颈托	TOHACHI	W101	深圳市东八实业有限公司	6800 份	146	992800.00
2	腰部按摩器	TOHACHI	W344	深圳市东八实业有限公司	6800 份	349.8	2378640.00
投标总价（合计金额）							¥ 3371440.00

法定代表人（负责人）或委托代理人签字或盖章：

投标人名称（盖章）：广西开美商贸有限公司

日期：2025 年 06 月 03 日



7、商务响应表



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)

5、商务响应表

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
交付使用时间及地点	▲1、交付使用时间：合同签订后，在接到采购人通知之日起 30 个日历日内交货并验收完成。 2、交付使用地点：广西区内（采购人指定地点）。	响应	我公司承诺： ▲1、交付使用时间：合同签订后，在接到采购人通知之日起 24 个日历日内交货并验收完成。 2、交付使用地点：广西区内（采购人指定地点）。
质量保证期	质保期（保修期）1 年（自验收合格之日起计），其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。	响应	质保期（保修期）3 年（自验收合格之日起计），其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。
付款条件	在签订合同之日起 10 个工作日内采购人向中标人支付合同总金额的 30%作为预付款；经采购人最终验收合格后，采购人自收到中标人提交的最终验收报告及付款申请之日起 10 个工作日内向中标人支付剩余的合同款。	响应	在签订合同之日起 10 个工作日内采购人向中标人支付合同总金额的 30%作为预付款；经采购人最终验收合格后，采购人自收到中标人提交的最终验收报告及付款申请之日起 10 个工作日内向中标人支付剩余的合同款。
其他要求	一、总体要求 1、投标报价包括货款、随配附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、运抵指定交货地点、送货上门服务、现场安装调试、保修等各种费用和售后服务、培训、税金及其他所有成本费用的总和。 2、中标人向采购人提供的货物必须是全新的原装产品。 二、其它 1、免费送货上门，免费安装调试	响应	一、总体要求 1、投标报价包括货款、随配附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、运抵指定交货地点、送货上门服务、现场安装调试、保修等各种费用和售后服务、培训、税金及其他所有成本费用的总和。 2、我公司向采购人提供的货物是全新的原装产品。 二、其它

合格, 按国家有关规定实行“三包”, 免费定期回访及维护。 2、保修期内维修响应及故障解决时间: 在保修期内, 一旦发生质量问题, 投标人保证在接到通知 24 小时内赶到现场进行修理或更换。 3、仪器安装调试及技术培训: 供应商协助进行安装前的准备工作。到货后, 供应商安排工程师免费安装。仪器安装后, 供应商安排工程师为用户提供为期 3 天现场培训, 培训内容包括: 基本原理、结构、操作、软件使用、数据处理、维护保养及简单故障排除, 保证采购人的使用人员能正确操作仪器, 熟练使用仪器的各种功能。 4、在正常安装、使用过程中, 凡是因产品质量问题所造成采购人损失的, 中标人负责赔偿采购人的一切经济损失。 5、投标人投标时请在投标文件中提供具体的售后服务方案。 ◆6、供应商可在投标文件中提供以下检测报告: 投标时需在投标文件中提供腰部按摩器国家认可的具有相应检测资质的第三方检测机构出具的对应投标产品品牌、型号, 符合 GB4706. 1-2005/GB4706. 10-2008 标准的检测报告复印件。	1、免费送货上门, 免费安装调试合格, 按国家有关规定实行“三包”, 免费定期回访及维护。 2、保修期内维修响应及故障解决时间: 在保修期内, 一旦发生质量问题, 我公司保证在接到通知 4 小时内赶到现场进行修理或更换。 3、仪器安装调试及技术培训: 我公司协助进行安装前的准备工作。到货后, 我公司安排工程师免费安装。仪器安装后, 我公司安排工程师为用户提供为期 3 天现场培训, 培训内容包括: 基本原理、结构、操作、软件使用、数据处理、维护保养及简单故障排除, 保证采购人的使用人员能正确操作仪器, 熟练使用仪器的各种功能。 4、在正常安装、使用过程中, 凡是因产品质量问题所造成采购人损失的, 我公司负责赔偿采购人的一切经济损失。 5、我公司投标时在投标文件中提供具体的售后服务方案。 ◆6、我公司在投标文件中提供以下检测报告: 投标时在投标文件中提供腰部按摩器国家认可的具有相应检测资质的第三方检测机构出具的对应
---	---

			投标产品品牌、型号，符合 GB4706.1-2005/GB4706.10-2008 标准的检测报告复印件。
采购标的验收标准	1、验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 2、中标人在货物验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及 要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。 ▲3、采购人有权委托有资质的第三方检测机构对产品进行抽检，检测相关费用由中标人承担（检测相关费用不超过 5000 元），如不符合招标文件的技术需求及 要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。	1、验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。报价时考虑相关费用。 2、我公司在货物验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及 要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，我公司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。 ▲3、采购人有权委托有资质的第三方检测机构对产品进行抽检，检测相关费用由我公司承担（检测相关费用不超过 5000 元），如不符合招标文件的技术需求及 要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做退货处理及违约处理，我公司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。	
履约保证金	履约保证金金额：本项目中标金额的1%。 履约保证金提交方式：支票、汇票、本票、银行转账或者金融机构、担	响应	履约保证金金额：本项目中标金额的1%。 履约保证金提交方式：支票、汇票、本票、银行转账或者金融机构、担保机构出具的保函等非现

	保机构出具的保函等非现金形式。 履约保证金指定账户： 开户名：广西壮族自治区退役军人事务厅 开户行：工行南宁市共和支行 账 号：2102101009300249612	金形式。 履约保证金指定账户： 开户名：广西壮族自治区退役军人事务厅 开户行：工行南宁市共和支行 账 号：2102101009300249612
核心产品	本项目核心产品为第2项货物“腰部按摩器”。（核心产品品牌相同的，视为提供同品牌产品） 注：提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式（报价低优先、按技术指标优劣）确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。	本项目核心产品为第2项货物“腰部按摩器”。（核心产品品牌相同的，视为提供同品牌产品） 注：提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式（报价低优先、按技术指标优劣）确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

法定代表人（负责人）或委托代理人签字或盖章：
投标人名称（盖章）：广西开美商贸有限公司

日期：2025年06月03日

8、技术响应表



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)

1、技术响应表

项号	招标要求	应标情况	偏离说明
1	货物名称：热敷颈托 1、立体设计，360 度环保贴合，符合颈椎生理曲度，承托头颈； 2、热敷，多穴位，释放 6~14um 远红外光波，改善微循环； ▲3、结构：弹性支撑骨架（≥1.0mm 厚度透明 PC）+柔软硅胶海绵（密度：≥120kg/m³）+魔术贴延长带（带可滑动磁吸扣）+菱形格 T/N 合纱（280g/m²）； 4、三档智能快捷控温，45/55/65℃ 可选； 5、默认热敷时间：20 分钟； ▲6、小程序连接，可自定义温度（45-65℃可调节）（步进幅度 1℃）和时间（0-120 分钟可调节定时）（步进时间 1 分钟）； ▲7、磁吸连接发热垫，可滑动调节发热垫在颈后位置； ▲8、机械按键+小程序双操控； ▲9、内置≥2000mAh 可充电聚合物锂电； 10、参考尺寸：颈托 60x13cm，超级绒发热垫 15*13cm，适合脖颈维度 50cm 以内使用； 11、额定功率：4W； 12、额定电压：3.7V； ▲13、产品包含：颈托 1 个、发热垫 1 张、说明书 1 份、充电线 1 条。	货物名称：热敷颈托 1、立体设计，360 度环保贴合，符合颈椎生理曲度，承托头颈； 2、热敷，多穴位，释放 6~14um 远红外光波，改善微循环； ▲3、结构：弹性支撑骨架（1.0mm 厚度透明 PC）+柔软硅胶海绵（密度：≥120kg/m³）+魔术贴延长带（带可滑动磁吸扣）+菱形格 T/N 合纱（280g/m²）； 4、三档智能快捷控温，45/55/65℃ 可选； 5、默认热敷时间：20 分钟； ▲6、小程序连接，可自定义温度（45-65℃可调节）（步进幅度 1℃）和时间（0-120 分钟可调节定时）（步进时间 1 分钟）； ▲7、磁吸连接发热垫，可滑动调节发热垫在颈后位置； ▲8、机械按键+小程序双操控； ▲9、内置 2000mAh 可充电聚合物锂电； 10、尺寸：颈托 60x13cm，超级绒发热垫 15*13cm，适合脖颈维度 50cm 以内使用； 11、额定功率：4W； 12、额定电压：3.7V； ▲13、产品包含：颈托 1 个、发热垫 1 张、说明书 1 份、充电线 1 条。	无偏离



货物名称：腰部按摩器 可拆卸按摩热敷支撑腰带 ▲1、四合一功能：支撑护腰+震动+热敷理疗+红光：≥8 颗红光灯珠，灯珠波长：≥620nm；加热：加热面积≥7500mm²； ▲2、双仿生支撑结构，C 型弯曲弧度设计（4 条柔性钢条+2 组加压抽拉松紧带）； ▲3、可拆卸设计，模块化控制模组；可拆卸控制器部分可与延长带搭作用于胳膊和腿上，腰带可以单独使用； ▲4、四种按摩模式、三档按摩强度； ▲5、四个按摩马达，马达转数：7300rpm； ▲6、五档温度 40/45/50/55/60℃ 可选； 7、定时≥20 分钟每次；可单独关闭热敷、按摩和红光功能； 8、大智能数显屏（显示数字温度，按摩模式），显示参考区域尺寸：2.8*3.0cm； ▲9、人性化交互体验，档位及模式语音播报（非提示音与提示灯）； ▲10、蓝牙连接，带小程序，简易操作； ▲11、操控方式：小程序+机械按键双操作； ▲12、小程序：可设置按摩时间范围（0-60 分钟），红光/按摩/热敷均可小程序内关闭； 13、有语音播报低电量提示； ▲14、可充电锂电≥2500mAh； 15、充电电压：5V； 16、工作电压：3.7V； 17、额定功率：8W； 18、充电方式：Type-C 充电；	货物名称：腰部按摩器 可拆卸按摩热敷支撑腰带 ▲1、四合一功能：支撑护腰+震动+热敷理疗+红光：8 颗红光灯珠，灯珠波长：620nm；加热：加热面积7500mm²； ▲2、双仿生支撑结构，C 型弯曲弧度设计（4 条柔性钢条+2 组加压抽拉松紧带）； ▲3、可拆卸设计，模块化控制模组；可拆卸控制器部分可与延长带搭作用于胳膊和腿上，腰带可以单独使用； ▲4、四种按摩模式、三档按摩强度； ▲5、四个按摩马达，马达转数：7300rpm； ▲6、五档温度 40/45/50/55/60℃ 可选； 7、定时≥20 分钟每次；可单独关闭热敷、按摩和红光功能； 8、大智能数显屏（显示数字温度，按摩模式），显示区域尺寸：2.8*3.0cm； ▲9、人性化交互体验，档位及模式语音播报（非提示音与提示灯）； ▲10、蓝牙连接，带小程序，简易操作； ▲11、操控方式：小程序+机械按键双操作； ▲12、小程序：可设置按摩时间范围（0-60 分钟），红光/按摩/热敷均可小程序内关闭； 13、有语音播报低电量提示； ▲14、可充电锂电 2500mAh； 15、充电电压：5V； 16、工作电压：3.7V； 17、额定功率：8W； 18、充电方式：Type-C 充电；
---	--

无偏离



2025年慰问驻桂部队慰问品采购项目（GXZC2025-G1-001091-GLZB）

▲19、产品材质：锦纶莱卡+射出勾+魔术毛+TPU+30 磅弹力加压带； 20、产品参考尺寸：1110*213mm，适合腰围：≤100cm 使用； ▲21、产品包含：腰带1条，控制器1个，说明书1份，延长带1条； ▲22、包装要求：所有产品（吸塑托+按摩腰带）装入同一个礼盒内，礼盒要有吸塑托承放产品，礼盒印刷根据采购人要求印制指定内容。礼盒专色印刷覆防刮花哑膜，纸板克重≥1500g/m²，吸塑厚度≥0.9mm，礼盒表面根据采购人要求印制指定内容，采用工艺烫金设计，图案	▲19、产品材质：锦纶莱卡+射出勾+魔术毛+TPU+30 磅弹力加压带； 20、产品尺寸：1110*213mm，适合腰围：≤100cm 使用； ▲21、产品包含：腰带1条，控制器1个，说明书1份，延长带1条； ▲22、包装要求：所有产品（吸塑托+按摩腰带）装入同一个礼盒内，礼盒要有吸塑托承放产品，礼盒印刷根据采购人要求印制指定内容。礼盒专色印刷覆防刮花哑膜，纸板克重≥1500g/m²，吸塑厚度0.9mm，礼盒表面根据采购人要求印制指定文字内容，采用工艺烫金设计，图案
--	---

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在投标文件中详细列明招标要求及投标设备技术规格的响应情况，并填写“偏离说明”。“偏离说明”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。投标技术规格与招标要求相同的为无偏离，投标技术规格高于招标要求的为正偏离，低于招标要求的为负偏离。

法定代表人（负责人）（委托代理人）签字：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期：2025年06月03日

9、设备配置清单



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)

2、设备配置清单

序号	设备名称	品牌	规格型号	单位及数量	性能及指标	产地
1	热敷颈托	TOH ACH I	W101	6800 份	1、立体设计, 360 度环保贴合, 符合颈椎生理曲度, 承托头颈; 2、热敷, 多穴位, 释放 6~14um 远红外光波, 改善微循环; ▲3、结构: 弹性支撑骨架 (1.0mm 厚度透明 PC) + 柔软硅胶海绵 (密度: 120kg/m³) + 魔术贴延长带 (带可滑动磁吸扣) + 菱形格纹复合纱 (380g/m²); 4、三档智能快捷控温, 45/55/65℃ 可选; 5、默认热敷时间: 20 分钟; ▲6、小程序连接, 可自定义温度 (45-65℃ 可调节) (步进幅度 1℃) 和时间 (0-120 分钟可调节定时) (步进时间 1 分钟); ▲7、磁吸连接发热垫, 可滑动调节发热垫在颈后位置; ▲8、机械按键+小程序双操控; ▲9、内置 2000mAh 可充电聚合物锂电; 10、尺寸: 颈托 60x13cm, 超级绒发热垫 15*13cm, 适合脖颈维度 50cm 以内使用; 11、额定功率: 4W; 12、额定电压: 3.7V; ▲13、产品包含: 颈托 1 个、发热垫 1 张、说明书 1 份、充电线 1 条。	深圳市
2	腰部按摩器	TOH ACH I	W344	6800 份	▲1、四合一功能: 支撑护腰+震动+热敷理疗+红光: 8 颗红光灯珠, 灯珠波长: 620nm; 加热: 加热面积 7500mm²; ▲2、双仿生支撑结构, C 型弯曲弧度设计 (4 条柔性钢条+2 组加压抽拉松紧带); ▲3、可拆卸设计, 模块化控制模组; 可拆卸控制器部分可与延长带搭配作用于胳膊和腿上, 腰	深圳市

				带可以单独使用; ▲4、四种按摩模式、三档按摩强度; ▲5、四个按摩马达, 马达转数: 7300rpm; ▲6、五档温度 40/45/50/55/60℃可选; 7、定时 20 分钟每次; 可单独关闭热敷、按摩和红光功能; 8、大智能数显屏(显示数字温度, 按摩模式), 显示区域尺寸: 2.8*3.0cm; ▲9、人性化交互体验, 档位及模式语音播报(非提示音与提示灯); ▲10、蓝牙连接, 带小程序, 简易操作; ▲11、操控方式: 小程序+机械按键双操作; ▲12、可设置按摩时间范围(0-60分钟), 热敷/按摩/红光均可小程序内关闭; 13、语音播报低电量提示; ▲14、可充电锂电池 2500mAh; 15、充电电压: 5V; 16、工作电压: 3.7V; 17、额定功率: 8W; 18、充电方式: Type-C 充电; ▲19、产品材质: 锦纶莱卡+射出勾+魔术毛+TPU+30 磅弹力加压带; 20、产品尺寸: 1110*213mm, 适合腰围: ≤100cm 使用; ▲21、产品包装: 腰带一条, 收纳袋一个, 说明书1份, 延长带1条; ▲22、包装要求: 所有产品(颈枕、按摩腰带)装入同一个礼盒内, 礼盒要有吸塑托承载产品, 礼盒印刷根据采购人要求印制指定内容。礼盒专色印刷覆防刮花哑膜, 纸板克重 1500g/m², 吸塑厚度 0.9mm, 礼盒表面根据采购人要求印制指定内容, 采用工艺烫金设计, 图案过UV。	
--	--	--	--	---	--

法定代表人(负责人)或委托

投标人名称(盖章): 广西开美商贸有限公司

日期: 2025年06月03日



4、售后服务方案

4.1 售后服务承诺书

公司本着用户至上，全心全意服务的原则，遵循国家质量规程严格要求、高度负责的精神，依托公司雄厚的实力和多次实施项目积累下的丰富经验，一定会给用户提供最优质的国内外产品和优良的服务。开美公司拥有一流的技术资源。我们严格遵守地区性及国际性法律、规范和准则，以完善的企业制度、健全的客服体系为用户提供高品质的产品，并提供全面、完整、优质、专业的服务。公司为客户提供了从需求分析、项目运行成本到技术支持与维护等一条龙服务。公司推出 7×24 小时的专线服务电话（0771-3225732），让采购人在需要服务与支持的同时感到公司的贴切和热情。

【质量服务方案】

1. 我司承诺质量保质期 3 年（自验收合格之日起计），其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。在保质期内因产品本身的质量问题发生变质，根据实际情况，双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：更换全新产品，由我方承担所发生的全部费用；此外，中标产品质量需更换的，我方承诺无偿调换。

（2）我司承诺按照国家相关法律内容 7 天内无条件退换货。每批、每件产品都会有相对应的合格证书附到产品里面，并按照采购方要求的日期准时送到指定地点。

（3）若因我司原因造成错发、多发情况，采购方协助我司追回相关产品，相关运输费用由我司负责。

（4）合作期限内我司与货品厂家签订供货协议，保证充足的供货源。

2. 交付使用时间：合同签订后，在接到采购人通知之日起 24 个日历日内交货并验收完成。

3. 交付使用地点：广西区内（采购人指定地点）。产品质量存在缺陷，免费更换产品，数量不限。产品储运和配送所需费用由我司承担。

4. 免费送货上门，免费安装调试合格，按国家有关规定实行“三包”，免费定期回访及维护。

5. 保修期内维修响应及故障解决时间：在保修期内，一旦发生质量问题，我公司保证在接到通知 4 小时内赶到现场进行修理或更换。

6. 在正常安装、使用过程中，凡是因产品质量问题所造成采购人损失的，我公司负责赔偿采购人的一切经济损失。

7. 验收：

- 1)、若我司提供不符合招标文件和本合同规定的货物, 采购方有权拒绝接受。
- 2)、采购方应当在到货应现场验货, 逾期不验收的, 我司可视同验收合格。验收合格后由双方签署货物验收单并加盖采购人公章, 双方各执一份。
- 3)、采购人委托第三方检测公司的验收项目, 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。在验收过程中发现我司有违约问题, 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。
- 4)、采购方对验收有异议的, 在验收后五个工作日内以书面形式向我司提出, 我司自收到采购方书面异议后 3 日内及时予以解决。

8. 服务响应时间

我司承诺在接到采购人产品故障电话后, 15 分钟内响应并给出应对方案, 需要技术人员到达的, 4 小时内我司技术人员到达现场处理故障, 一般问题 2 小时内解决, 重大问题 24 小时内解决。特殊情况无法修复的, 质保期内我方无条件更换新产品。我司承诺提供全年每天 24 小时服务, 接到采购人通知后 15 分钟内作出响应。

9. 客服管理准则方案

我司采购人中心根据不同采购人项目分配相应服务电话, 可根据客户要求即时开通指定 400 服务热线, 支持提供短信平台服务。同时, 保存跟采购人通话语音记录录音 180 天, 支持随时调出呼入呼出通话录音、号码固定。可配备专人为采购人提供服务。

我司为采购人提供每天 24 小时的贴心服务, 如采购人需要保障即可拨打我们的服务热线, 我司承诺在接到采购人售后需求 15 分钟内响应并给出相应解决方案。

针对采购人提出的产品查询或投诉, 我司将积极配合采购人及指定服务商, 并在相应时间内反馈处理情况。我司遇到采购人投诉等问题时, 有在责任归属认定前, 积极配合采购人及指定的服务商优先处理投诉等, 确保采购人满意。

我司承诺若产品出现重大问题 (如大量产品有质量问题或产品涉及危害群众人身安全), 我司将会在接到采购人通知起 4 小时内到达现场, 迅速排除货物故障。

客户中心服务细则见《客户服务管理办法》:

10. 客户中心总则

- (1) 负责组织、协调产品的服务工作;
- (2) 负责与采购人联络, 妥善处理采购人投诉, 负责保存相关服务记录;
- (3) 负责对采购人满意程度进行测量, 确定采购人的需求和潜在需求, 执行《采购人满意程度测量程序》。
- (4) 建立采购人档案, 详细记录其名称、地址、电话、联系人及订购每批产品的型号规格和



数量；整理解采购人的定货倾向，及时做好供货准备。

(5) 利用与采购人的交往，主动向采购人介绍本我公司产品，提供宣传资料，解答采购人提问。每年派出市场调研人员，及时掌握市场动态和采购人需求的动向。

咨询、产品维修服务。

(6) 对采购人面谈、信函、电话、传真等方式的咨询，项目部由专人解答记录，暂时未能解答的，应详细记录并会同相关部门研究后予以答复。

11. 售后服务区域

序号	售后点名称	区域	地址	负责人姓名	电话
1	广西开美商贸有限公司	南宁全区	南宁市青秀区东葛路 29-1 号荣和中央公园 1 栋 901	何娟娟	13215288886

12. 接到采购人投诉

(1)、客服人员接到采购人投诉，在需要当面解决的情况下，要在第一时间赶往采购人投诉处，

(2)、采购人投诉方式

1) 电话进行投诉

2) 致电项目负责人进行投诉

3) 现场向配送物流人员投诉

4) 其他投诉

(3)、采购人投诉记录 无论采购人以何种方式进行投诉，售后部人员均需填写《采购人投诉记录单》，为更好的跟踪好采购人。

采购人投诉记录单

受理编号：

投诉采购人名称：		地址	广西国力招标有限公司
受理日期：		受理人：	合同文本格式章
投诉方式：		客户联系方式：	
投诉理由（事件经过）：			

13. 服务保障





- (1) 由总经理直接领导监督技术售后服务部;
- (2) 售后调度人员 3 名, 负责接听采购人来电, 在最短时间内安排技术人员进行技术支持。
- (3) 采购人满意调查专员由总经理直接负责, 听取采购人的意见和建议, 处理采购人对公司和技术人员服务的满意程度, 并将处理结果迅速告知客户;
- (4) 技术服务人员 2 名, 全部具备本公司产品的服务能力;
- (5) 产品生产厂家的合作, 便于提供更有力的技术支持;
- (6) 我公司为采购人提供心连心的多层次、多梯队技术服务保障。

公司宗旨: “诚信于客户、诚信于团队、诚信于市场、诚信于社会”; 一直坚持“立足市场前沿、从市场中来、到市场中去”的市场观和“精细管理、严格把控、质量就是生命”的质量观。

支持热线: 手机电话: 13215288886; 座机热线: 0771-3225732



4.2 产品退换货政策

为了进一步巩固和加强开美售后服务质量,完善售后服务体系,贵方退换货流程,和减少不必要损失,我司做出以下关于售后退换货方案。

一、适用范围

本方案适用于因产品质量问题、物流损坏、与描述不符等正当理由提出的退换货申请。

二、退换货条件

1. 质量问题退换货:

产品存在性能故障、制造缺陷(如无法开机、功能失效、异常发热等),经售后检测确认。

2. 7 天无理由退换货:

自签收之日起 7 个自然日内,产品未拆封使用(或符合“拆封试用”条件,详见下文)。

产品外观完好、配件齐全(含主机、配件、说明书、包装箱等),无人为损坏、划痕或污渍。

3. 物流损坏/发错货:

签收时发现包装破损、产品损坏或型号、颜色与订单不符。

三、退换货期限

1. 质量问题:自签收之日起 15 日内可申请退换货,超过 15 日按保修政策处理。

2. 7 天无理由:自签收之日起 7 日内(以物流签收时间为准)。

3. 物流问题:签收后 24 小时内反馈并提供有效证据。

电器类售后维修方案:

1) 在保修期内,产品出现质量问题的,我司在跟客户约定上门时间,免费提供保修服务。

2) 一般情况下,南宁市区内,我司将会安排司机到客户指定地点取回,待维修好后不超 2 天内送回客户指定地址(或是跟客户约好以快递方式把坏及返回我司,我司修好后寄回客户,产生的费用全部由我司承担)。

3) 我司在收到返回的坏机之日起,保证在 3 个工作日内维修、检测完毕,然后送回或寄回客户。

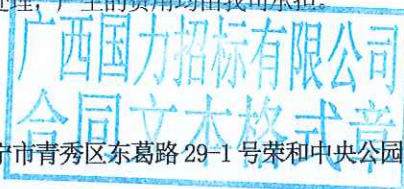
电器类售后退换货方案:

1) 在配送环节,

配送现场验收产品发现有质量问题(如产品有明显的、瑕疵、破损等)可以立即向我们配送员反馈,我司当天安排司机送新的备用机给客户替换,或是跟客户协商用邮寄的方式,邮寄新机给客户,并次日能寄给客户,产生的费用由我司承担。



2) 客户在使用的产品的过程中, 出现质量问题 (非人为所致), 可以直接电联我司专员 (电话: 18178112162) 反馈, 并进行退换货申请, 当我司专员接到客户报故障电话, 立即给予响应, 并汇报处理方案, 不超过 15 分钟, 一般问题在 45 分钟内给予解决, 特殊情况不超过 4 小时, 需要现场更换的产品, 在接到问题反馈电话时, 当天安排送货司机上门取件更换。若当天不能安排司机上门, 则跟负责人协商通过邮寄的方式处理, 产生的费用均由我司承担。



我司退换货邮寄地址 1: 广西南宁市青秀区东葛路 29-1 号荣和中央公园 1 栋 901 号房 (办公室)

商霞 18178112162 收

地址 2: 广西南宁市青秀区建政路 49 号 2 栋 3 单元 01 号 (仓库)

黄海秀 15578999172 收

地址 3: 广西南宁市青秀区民主路 33 号 2 栋 2 单元 102 室 (仓库)

宋平英 13878109810 收



4.3 项目产品报修方案

1. 提供 7×24 小时报修渠道（电话 18178112162、在线平台、邮件），智能工单系统自动分配技术工程师（15 分钟内响应）。
2. 技术支持团队分区域驻点，确保 4 小时内到达现场，普通故障 2 小时内修复，复杂问题提供备用设备临时替换。

3. 保修范围

- 覆盖内容：产品因材料或工艺缺陷导致的故障（如主板损坏、屏幕显示异常等）。

4. 不保修的情况：

- 人为损坏（摔落、进水、自行拆修等）。
- 自然灾害、电压不稳等不可抗力因素。
- 正常磨损（如电池容量衰减、机械部件老化）。

5. 保修期限

- 质保期（保修期）3 年（自验收合格之日起算），其余按国家规定及供应商承诺实行。

“三包”。

● 特殊说明：

- 加热片/电极片：若因工艺问题失效，通常保修期内可免费更换。

6. 保修流程

- 联系售后：通过官网、电话或官方 APP 提交维修申请。
- 提供凭证：需上传或出示购买发票、保修卡、产品序列号（机身标签或包装盒）。
- 检测确认：
 - 寄修：邮寄至指定售后中心（运费可能需自理，部分品牌承担双向运费）。
 - 线下网点：前往品牌授权维修点检测。
- 维修/更换：符合条件则免费维修；若无法修复，可能更换同型号产品。

7. 保修服务内容

1. 免费维修：

- 保修期内，因非人为因素导致的性能故障，免费提供维修服务及更换原厂零部件。

2. 更换或退货（三包政策）：

- 自购买之日起 7 日内：出现性能故障可退货、换货或修理。
- 自购买之日起 15 日内：出现性能故障可换货或修理。
- 保修期内同一故障经两次维修仍无法正常使用：凭维修记录可免费更换同型号产品或按政策退货。

3. 其他服务：

- 部分地区或品牌提供免费上门维修、延长保修期购买、配件供应等服务，具体以品牌承诺为准。

8、保修免责条款

以下情况不在保修范围内：

- 未按说明书操作导致损坏（如过度使用、误操作、未按要求清洁等）。
- 人为损坏（摔落、进水、改装、拆卸等）。
- 无有效购买凭证或保修卡。
- 不可抗力因素（火灾、地震、水灾等）导致的损坏。
- 使用非原厂配件或未经授权的维修。
- 保修期外或未明确标注保修期的产品，默认整机 3 年。
- 正常磨损（如外观划痕、橡胶老化）或耗材（如滤芯、冰晶盒、湿帘等）。

9、保修申请流程

1. 保留凭证：

- 购买时务必索取正规发票或电子凭证，并妥善保管保修卡。

2. 报修方式：

- 通过品牌官方客服热线、微信公众号、官网或授权售后网点申请维修。
- 提供产品型号、购买日期、故障描述等信息。

3. 维修流程：

- 按品牌要求送修或预约上门服务。
- 维修完成后确认设备状态并留存维修记录。

10、消费者注意事项

- 1. 使用前仔细阅读说明书，按规范操作。
- 2. 定期清洁维护，避免因积灰、堵塞等引发故障。
- 3. 避免自行拆卸或修理，否则可能影响保修资格。
- 4. 及时联系售后，保修期外维修需自行承担费用。
- 5. 特殊部件（如充电电池、遥控器）保修期可能较短，需注意使用和保护。

4.4 投标人提供上门服务方案

1. 服务内容

- 我公司提供的设备。
- 包括安装、调试、故障排查、维修等。

2. 服务目标

- 1. 提供标准化、个性化的上门服务，满足客户需求。
- 2. 确保服务过程专业、规范，提升客户满意度。
- 3. 强化服务质量控制，降低服务风险与投诉率。
- 4. 维护公司品牌形象，增强客户粘性。

3. 服务范围

- 覆盖区域：通常限城市中心区，偏远地区可能额外收费。
- 响应时间：紧急问题 4 小时内响应，普通问题 2 小时内。

4. 收费标准

- 保修期内：若故障属于保修范围，免上门费和维修费。
- 保修期外：需支付上门费 + 配件更换费。
- 特殊情况：人为损坏或清洁保养需付费。

4. 申请流程

- 预约：通过电话/在线平台提交需求。
- 确认时间：客服安排具体上门时段。
- 服务完成：技术人员出示费用明细单，用户签字确认。

5. 服务验收与反馈

- 服务完成后，邀请客户检查服务效果，确认满意度。
- 提供服务单据或电子凭证，说明注意事项（如维修后的使用注意事项）。
- 主动收集客户反馈意见，记录问题并提交至客服部门。

4.5 投标人提供产品售后维护方案

一、售后维护服务渠道

1. 线上服务平台：搭建官方网站售后专区、手机 APP 售后板块以及微信公众号服务入口，用户可在线提交维护申请、查询常见问题解答、预约维修服务等。同时，安排专业客服人员 7×24 小时在线，实时解答用户咨询，确保在 15 分钟内响应线上消息。

2. 线下服务网点：在全国主要城市设立线下售后服务中心，覆盖一二线城市及重点三四线城市。用户可前往就近网点进行产品检测、维修、保养，网点配备专业维修设备和充足的零部件库存，保障服务效率。

3. 400 客服热线：开通 24 小时全国统一 400 客服热线，设置智能语音导航和人工坐席，用户可随时通过电话反馈产品问题，紧急问题（如漏电、异常高温等）确保在 1 小时内给出初步解决方案。

二、常见问题处理流程

1. 故障报修：用户通过线上或线下渠道提交故障报修后，客服人员详细记录产品型号、购买时间、故障现象等信息，生成维护工单并分配至相应处理人员。

2. 故障诊断：对于线上报修，客服人员通过视频指导或远程诊断系统初步判断故障原因；若为复杂问题或线下报修，安排专业技术人员进行检测，在 4 小时内出具故障诊断报告。

3. 维修处理：根据故障诊断结果，简单问题（如软件故障、轻微部件损坏）在 1 个工作日内完成维修；复杂问题（如核心部件损坏）在 5 个工作日内修复。维修完成后，对产品进行全面检测，确保性能恢复正常。

4. 返厂维修：若产品故障严重，本地网点无法处理，安排免费返厂维修，全程跟踪物流信息，确保产品安全运输。返厂维修周期控制在 10 个工作日内，维修完成后及时通知用户并寄回产品。

三、定期维护计划

1. 主动巡检服务：针对购买产品超过 1 年的用户，每半年提供一次免费上门巡检服务。技术人员上门对热敷颈托和腰部按摩器进行功能检测（如热敷温度准确性、按摩力度稳定性）、电气安全检测（绝缘性能、漏电保护）、外观检查（磨损、老化情况），并清理设备内部灰尘，延长产品使用寿命。

2. 保养提醒服务：通过短信、邮件、APP 推送等方式，在产品使用满 3 个月、6 个月、12 个月时，向用户发送保养提醒信息，告知日常保养注意事项（如清洁方法、存放要求），并提供保养知识科普文章和视频教程。

四、用户反馈与改进

1. 满意度调查：在每次售后维修服务完成后，通过短信或线上平台向用户发送满意度调查问卷，从服务响应速度、维修质量、服务态度等维度进行评价，收集用户意见和建议。

2. 反馈处理机制：设立专门的用户反馈处理小组，对收集到的反馈信息进行分类整理和分析。对于合理建议，在 15 个工作日内制定改进措施并落实；对于用户投诉，在 3 个工作日内给予答复，7 个工作日内解决问题，并对相关责任人进行处理。

3. 产品优化：定期汇总用户反馈中涉及产品设计、功能等方面的问题，反馈至研发部门，推动产品持续优化升级，提升产品质量和用户体验。

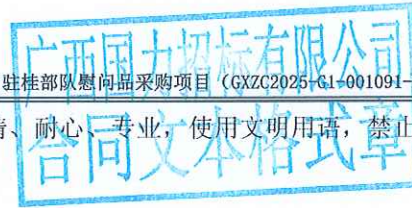
五、售后维护服务标准

1. 服务时效：紧急问题 15 分钟内响应，4 小时内解决；普通问题 45 分钟内响应，2 小时内解决。

2. 服务质量：维修人员需持证上岗，严格按照维修操作规范进行作业；使用原厂零部件，确保维修后产品性能不低于原厂标准。



2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)



3. 服务态度：客服人员维修人员需热情、耐心、专业，使用文明用语，禁止与用户发生争执，尊重用户隐私和需求。



4.6 投标人提供本项目客服专线服务

专属客服热线 (18178112162)，项目经理：何娟娟。多语种支持，通话录音及工单全留存，48 小时内回访确认满意度

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	联系电话	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
1	总协调人	陈裕冲	男	43	成人教育	工商企业管理	13977132446	项目组长，负责本项目的全面管理工作	15分钟响应	4小时内到达现场提供服务
2	项目负责人	何娟娟	女	48	大专	化学	13215288886	项目负责人，负责本项目的对接工作	15分钟响应	4小时内到达现场提供服务
3	客服经理	罗荣方	女	31	本科	材料成型及控制工程	13978808227	产品配送、售后处理	15分钟响应	4小时内到达现场提供服务
4	客服专员	王英华	女	28	本科	计算机专业	18607898228	专门处理平台技术问题	15分钟响应	4小时内到达现场提供服务
5	客服专员	李佳妮	女	35	本科	工商企业管理	13261691911	熟悉零售行业合作策略性的制订销售策略。	15分钟响应	4小时内到达现场提供服务

4.7 产品故障问题处理周期

致：广西壮族自治区退役军人事务厅

我司承诺在接到采购人产品故障电话后，15 分钟内响应并给出应对方案，需要技术人员到达的，4 小时内我司技术人员到达现场处理故障，一般问题 2 小时内解决，重大问题 24 小时内解决。特殊情况无法修复的，质保期内我方无条件更换新产品。我司承诺提供全年每天 24 小时服务，接到采购人通知后 15 分钟内作出响应。

投标人 (盖章)：广西开美商贸有限公司

日期：2025 年 06 月 03 日



4.8 小家电质保

1. 我司承诺本次投标的产品质量保质期 3 年（自验收合格之日起计），其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。在保质期内因产品本身的质量问题发生变质，根据实际情况，双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：更换全新产品，由我方承担所发生的全部费用；此外，中标产品质量需更换的，我方承诺无偿调换。

（2）我司承诺按照国家相关法律内容 7 天内无条件退换货。每批、每件产品都会有相对应的合格证书附到产品里面，并按照采购方要求的日期准时送到指定地点。

（3）若因我司原因造成错发、多发情况，采购方协助我司追回相关产品，相关运输费用由我司负责。

（4）合作期限内我司与货品厂家签订供货协议，保证充足的供货源。

2. 交付使用时间：合同签订后，在接到采购人通知之日起 24 个日历日内交货并验收完成。

3. 交付使用地点：广西区内（采购人指定地点）。产品质量存在缺陷，免费更换产品，数量不限。产品储运和配送所需费用由我司承担。

4. 免费送货上门，免费安装调试合格，按国家有关规定实行“三包”，免费定期回访及维护。

5. 保修期内维修响应及故障解决时间：在保修期内，一旦发生质量问题，我公司保证在接到通知 4 小时内赶到现场进行修理或更换。

6. 在正常安装、使用过程中，凡是因产品质量问题所造成采购人损失的，我公司负责赔偿采购人的一切经济损失。

4.9 应急预案

一、目的

为快速、有效应对售后服务中的突发事件（如客户投诉激增、系统故障、产品质量问题、自然灾害等），最大限度降低负面影响，保障客户权益，维护我公司品牌形象，特制定本预案。

二、适用范围

本预案适用于以下场景：

- 售后服务系统（如客服热线、工单系统、物流系统）突发故障；
- 批量产品出现质量问题或安全隐患；
- 重大客户投诉事件；
- 自然灾害、公共卫生事件等不可抗力导致的售后服务中断；
- 其他可能引发客户满意度下降或舆情风险的紧急情况。



三、组织架构与职责

● 应急领导小组

组长：企业分管售后服务的负责人

成员：售后服务部、技术部、公关部、法务部、物流部负责人

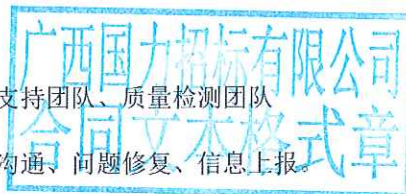
职责：统筹决策、资源调配、对外声明发布。

● 应急执行小组

组长：售后服务部经理

成员：客服团队、技术支持团队、质量检测团队

职责：事件处理、客户沟通、问题修复、信息上报。



● 后勤保障组



职责：物资调配、系统维护、数据备份、资金支持。

四、应急响应流程

1. 预警与上报

发现异常后，一线人员在 10 分钟内上报至应急执行小组。

执行小组评估事件等级（一般/严重/重大），30 分钟内反馈至领导小组。

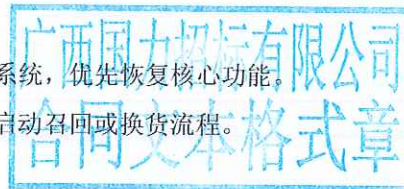
2. 分级响应机制

事件等级	响应标准	响应措施
一般事件	影响范围小，可在 4 小时内解决	1. 客服团队安抚客户，承诺解决时限； 2. 技术团队排查问题，修复系统/产品。
严重事件	影响区域性或引发客户集体投诉	1. 启动备用服务渠道（如临时热线、备用系统）； 2. 公关部制定舆情应对方案； 3. 24 小时内出具初步解决方案。
重大事件	全国性影响或存在法律/安全风险	1. 领导小组牵头成立专项组； 2. 召回产品、赔偿损失； 3. 召开会议，公开处理进展。

3. 处置与恢复

技术问题：启用备用产品或临时工单系统，优先恢复核心功能。

质量问题：立即停止问题产品流通，启动召回或换货流程。



4.10 产品故障解决方案

一、售后故障分类与响应优先级

故障类型	常见问题	响应优先级	目标解决时效
系统故障	系统瘫痪、无法使用	最高	6 小时内恢复
产品质量问题	批量产品缺陷、安全隐患	最高	6 小时内响应方案
物流问题	货物损坏、延迟配送、丢件	高	4 小时内解决
服务体验问题	客服态度差、维修不及时	中	2 小时内反馈
技术咨询	客户操作不当、功能使用疑问	低	按常规流程处理

二、售后故障解决核心流程

1. 接收与记录

渠道：电话、在线客服、邮件、社交媒体、客户现场反馈。

记录关键信息：

- 客户姓名、联系方式、产品型号/批次、购买时间。
- 故障现象（文字+图片/视频）、发生频率、是否影响使用
- 客户诉求（退款、换货、维修、赔偿等）。

2. 初步诊断与分类

- 技术问题：远程指导客户重启设备、检查连接、更新软件等。
- 硬件问题：判断是否需返厂检测或上门维修。
- 服务问题：核实服务记录，确认责任方（企业/客户/第三方）。

3. 分级响应

- 紧急故障（如安全风险、系统瘫痪）
- 启动应急小组，技术团队优先处理。
- 通过短信/APP 通知客户预计恢复时间。

一般故障：

- 客服提供临时解决方案（如备用设备、补偿优惠券）。
- 明确告知客户处理流程和时间节点。

4. 处理与修复

技术支持

- 远程指导（视频连线、图文教程）。
- 上门服务（24 小时内预约，携带备用件）。

物流协调：

- 优先补发货物，同步追踪原订单物流。
- 对损坏件提供到付退货标签。

5. 跟进与闭环

- 进度同步：每 24 小时向客户更新处理进展。
- 满意度回访：故障解决后 3 天内电话回访，确认问题是否彻底解决。

补偿机制：

- 赠送延保、积分、折扣券（根据故障严重程度）。
- 公开致歉信（针对重大故障）。

三、注意事项

时效性：

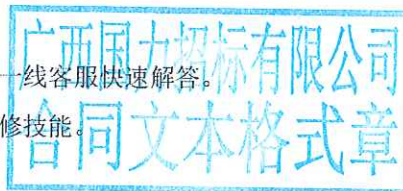
- 首次响应不超过 15 分钟，避免客户情绪升级
- 超时未解决需主动沟通，提供替代方案。

责任界定：

- 保留故障证据（如检测报告、沟通记录），避免纠纷。
- 非企业责任时，提供有偿服务选项，保持态度友好。

技术储备：

- 建立常见故障知识库，赋能一线客服快速解答。
- 定期培训技术人员，更新维修技能。



4.11 用户培训计划方案

一、培训目标

帮助用户熟练掌握热敷颈托、腰部按摩器的正确使用方法，确保操作规范，充分发挥产品功能。

提升用户对产品安全知识的认知，降低因使用不当引发的安全风险。

指导用户进行日常维护与简单故障排查，延长产品使用寿命，提高用户使用满意度。

二、培训对象

购买热敷颈托、腰部按摩器的所有用户，重点针对老年用户、首次使用此类产品的用户。

三、培训内容

(一) 产品基础认知

产品构造与功能：介绍热敷颈托的热敷模块、支撑结构，腰部按摩器的按摩头类型、传动系统等关键部件，讲解各功能模式（如热敷温度档位、按摩强度调节）的作用与适用场景。

产品参数与特性：说明产品的额定功率、工作电压、热敷温度范围、按摩频率等核心参数，强调产品的安全防护设计（如过热保护、漏电保护机制）。

(二) 使用操作培训

佩戴与安装：演示热敷颈托的正确佩戴姿势，确保贴合颈部且不影响血液循环；指导腰部按摩器的固定方式，如腰带调节、位置摆放等。

功能操作：通过图文、视频等方式，详细讲解如何开启/关闭设备、调节热敷温度、切换按摩模式、设置定时功能等操作步骤。

(三) 安全知识培训

禁止行为：明确告知用户禁止在睡眠时使用产品、禁止在皮肤破损或过敏状态下使用、禁止私自拆卸产品等安全禁忌。

应急处理：教授用户在遇到设备异常发热、漏电、异响等突发情况时的正确处理方法，

如立即断电、远离设备并联系售后等。

(四) 维护与保养培训

日常清洁：指导用户使用柔软湿布清洁产品表面，避免使用腐蚀性清洁剂；针对热敷部位，讲解如何定期清理防止污垢积累影响热敷效果。

存放要求：说明产品存放的适宜环境（如干燥、通风处），避免高温、潮湿环境对产品造成损坏；提醒用户长期不使用时，需将产品电量保持在合理区间并取出电池（如有）。

简单故障排查：提供常见故障（如无法开机、热敷不发热、按摩无反应）的排查方法，如检查电源连接、重启设备等，帮助用户自行解决基础问题。

四、培训方式

线上培训

视频教程：在官方网站、电商平台商品详情页、微信公众号、短视频平台等渠道发布产品使用教学视频，内容涵盖产品基础认知、操作演示、安全知识讲解等，视频时长控制在 5 - 10 分钟，方便用户随时观看学习。

直播培训：定期开展线上直播培训活动，邀请专业讲师进行产品使用讲解与答疑，用户可在直播过程中实时提问，讲师现场解答；直播结束后，将回放视频上传至各平台供用户回顾。

在线客服指导：通过官方网站在线客服、APP 客服窗口、微信客服等渠道，为用户提供一对一的使用指导服务，及时解决用户在操作过程中遇到的问题。

线下培训

门店培训：在产品销售门店设置培训专区，安排专业销售人员在用户购买产品时进行现场培训，通过实物演示，确保用户掌握产品使用方法；针对老年用户或操作有困难的用户，提供多次指导直至熟练掌握。

五、培训时间安排

售前培训：在产品销售页面、宣传资料中嵌入产品使用培训相关内容，让用户在购买前对产品有初步了解，为后续使用奠定基础。

售中培训：用户购买产品时，销售人员立即进行现场操作演示与基础培训，确保用户离店前掌握基本使用方法。

售后定期培训

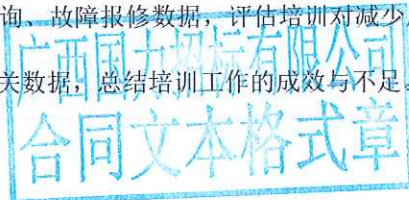
购买后 1 周内：通过短信、邮件、APP 推送等方式，提醒用户观看线上培训视频。

购买后 1 个月：针对用户在使用过程中可能遇到的问题，开展专项直播培训或发布进阶使用教程，如深度清洁方法、高级功能使用技巧等。

六、培训效果评估

线上问卷调研：在每次培训活动结束后，通过短信、邮件、APP 推送等方式向用户发送培训效果调查问卷，了解用户对培训内容、方式、讲师的满意度，以及用户是否真正掌握产品使用方法等信息。

售后数据统计：分析售后客服接到的使用咨询、故障报修数据，评估培训对减少用户操作问题和产品故障的实际效果；对比培训前后相关数据，总结培训工作的成效与不足。



4.12 用户回访

1) 回访时机

- 售后回访：服务完成后的 24-48 小时内。
- 周期性回访：产品使用 1 个月、3 个月等关键节点。
- 投诉后回访：投诉处理完成后 3-7 天，验证解决效果。
- 执行“3+7”回访：设备启用后第 3 天、第 30 天、第 90 天电话回访，每年 7 月开展集中满意度调研，整改报告 10 个工作日内公示。

渠道	适用场景	优缺点
电话回访	深度沟通、复杂问题反馈	效率低但互动性强
短信回访	简单评分或满意度调查	成本低、打开率高
邮件回访	详细问卷、附件（如保养指南）	信息量大但响应率低
微信/APP	用户、高频互动场景	可嵌入链接、支持图文反馈

4.13 项目保密承诺

1. 专属客服热线（18178112162），多语种支持，通话录音及工单全留存，48 小时内回访确认满意度。
2. 签订保密协议，运维人员权限分级管控，服务全程数据加密。
3. 本项目涉及平台产品机密，在项目实施过程中我们将严格按照“涉及国家秘密的项目”有关规定执行。
4. 在项目实施前，我们将对参与本项目实施的工作人员进行保密安全教育，并签订保密协议。一旦发现违反保密管理规定的行为，视情节轻重进行处罚，直至追究其法律责任。
5. 对用于本项目实施的笔记本电脑，必须在笔记本电脑上安装防病毒软件、防火墙软件、更新操作补丁、查杀病毒，确保其安全。
6. 在项目资料管理上，必须严格执行涉密项目文档资料管理规定，对收发资料进行登记，并在项目实施完毕后回收。
7. 在项目实施过程中，对于保存在电脑中的电子文档记录，必须进行加密处理。在项目实施完成后，将对笔记本电脑进行检查，将资料彻底删除。
8. 在项目实施完成后，对用于售后维护的文档记录，将严格按照涉密项目实施的有关规定由专人管理，对记录的查阅、借用将严格实行审批。

(1) 保密范围与要求

我方在提供售后服务期间，我方保证做到以下保密要求：

我方在安装设备，负有保护业主方企业的设备的义务和责任；负有保护所持有、接触的属于或涉及业主方企业商业秘密的信息安全的义务和责任。

(2) 保密类型

我方对业主方的商业情况、商业秘密等敏感信息一律保密。商业秘密是指因其信息泄露会影响企业生产和发展、影响企业营销活动、影响企业技术进步、使企业在商业竞争中处于被动或不利地位、使企业经济利益受到损害、影响企业对外交流和商业谈判顺利进行、影响企业稳定和安全、影响企业对外承担保密义务的事项。

4.14 质量保证保障措施

【产品质量保障承诺及措施】

1. 供货质量承诺 我公司承诺：产品质保 3 年，并且按国家有关规定实行“三包”，产品质量符合国家、行业及招标文件标准。
2. 质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。
3. 提供的所有产品都是全新的，且符合采购单位的设计要求。
4. 所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位提供充足货源及高品质的材料。
5. 为保证质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《质量管理体系》、《质量检验、监督制度》、《产品质量奖罚制度》执行，保证质量合格。
6. 负责物资的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时 保质地完成物资到现场。
7. 物资到达贵方指定地点后，组织双方相关人员进行到货验收，保证符合合同要求。
8. 做好物资的储存和堆放管理。
9. 负责全过程的质量问题处理，并承担相应的责任，确保产品的质量。
10. 提供全生命的产品售后技术服务。
11. 提供所有产品的“三包”服务。

【供货质量保障措施】

为了完成我司的供货质量承诺，保证项目全过程中的物资质量。本项目实施，特别对所有项目设备、材料、工器具，在运输、存放保管、过等过程中，采取必要的保护措施。我司负责所有的保障措作。采购人配合，提供相关的协助工作。

1. 质量监督管理措施

- 1) 成立专门的质量管理监督部门，指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、质量目标和清晰的职责分工。
- 2) 严格执行企业质量管理体系、项目质量监督制度。
- 3) 对产品供应商进行认证、评估和监督。
- 4) 监督和管理对外购产品的检验评估工作。
- 5) 监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。
- 6) 监督和管理产品材料的运输、到货验收、物资更换等全过程的产品质量。 7) 监督

整个供货计划的执行，确保顺利完成。

7) 定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

2. 产品出厂生产的质量保障措施

1) 把好原材料采购的质量关，符合国家质量标准和产品设计要求。

2) 严格按照质量管理体系的要求进行生产质量的管理，组建质量管理体系领导 小组。

明确各级人员的职责。

3) 加强全体员工的 生产质量意识。

4) 对生产中的各个环节进行严格把关，定期或不定期地进行检查。如发现不合 格产品，必须重新生产，达到合格为止。

5) 对产品的生产过程进行记录和统计，保证生产质量过程的可追溯性。

3. 外购产品的质量保障措施

1) 成立专门的采购部门，对采购的整个计划负责。

2) 制定项目采购计划，完善所有采购文件。包括：项目名称、使用部位、 规格、数量、时间及价格要求；合同规定的质量保证规范、标准、技术规范的要求；采购进度计划；运输和交货条件；质量鉴定和检查方法。

3) 所有进场材料必须有出厂合格证和必要的检验单据以备审核。

4) 选择优良的生产厂家和供货渠道，保障物资的质量。

4. 包装、运送过程中的产品质量保障措施

1) 在运送前，对成品进行必要的包装。原产品包装符合运送要求的，可以使用 原包装；否则要更换或附加新的包装。包装上要标有适当的运输和搬运记号。

2) 根据产品类型，选用适当的运输工具。

3) 在包装以外，还要使用泡沫塑料、海绵、雨布等材料进行适当的防护和遮盖，防止或减轻运送过程中震动、磕碰、划伤、污损。对运送至外地的成品，项目部要派专人押运。

5. 到货验收时的质量保障措施

1) 物资按照计划运送到甲方指定地点之后，贵方负责人和我司师共同接收 物资并验收。

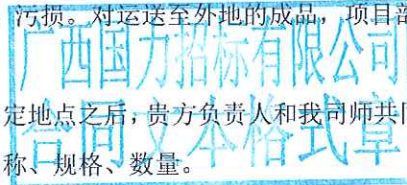
2) 按照供货清单，核对物资名称、规格、数量。

3) 进行开箱验收。

4) 如果物资不符合合同标准要求或者损坏缺少，不予签收。我司负责更换或者补货，保证不影响进度。

6. 售后服务承诺如下：

一、本公司所提供产品，均是符合国家及行业标准的正品产品。





2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (GXZC2025-G1-001091-GLZB)

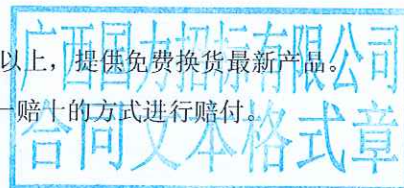
二、售后响应时间：接到采购方的需求后，立刻响应，对于电话无法解决的问题，4 小时内上门服务。

三、对于产品均是最新生产的，即产品的保质期剩余 95% 以上，提供免费换货最新产品。

四、对于质保期内，如发现有产品质量问题的，将按照退一赔十的方式进行赔付。

五、对于产品包装破损的问题，提供免费换货。

六、对于质保期外的质量问题，我司可按中标单价的 8 折补货。



4.15 故障响应时间承诺

如我公司中标, 我公司慎重承诺: 实质性响应招标文件中所有条款, 对招标文件要求的服务条款, 我公司会无条件遵守和执行。具体如下:

1. 解决问题、响应速度

若出现产品质量问题, 我公司在接到使用方的售后通知后, 会在 15 分钟内响应, 4 个小时内派出合格的售后人员到现场进行更换。

2. 服务方面的其它承诺

产品供货后, 我公司会派 3 名专人, 每季度对产品进行日常回访工作。

为了确保各单位工作长期、顺利的进行, 在产品配送使用初期 (1 个月内), 我公司将会指派专门的售后人员使用现场进行不定期的检查。

※我公司每季度对单位所购产品例行检查和测试; 服务支持提供给处于质保期内或由我公司进行产品维护合约服务的购买单位。在保修期和维修期间内, 我公司保证对购买单位指定的服务提供支持, 以维护产品于良好的状态下为基准。

3. 其它优惠条件

对所提供的分类进行定期的预防性维护, 在保修期内或保修期外, 每个季度此项服务就进行一次;

对在保修期内的产品提供必要的支持。

售后服务方式

我公司设置产品售后电话, 标准电话服务的时间为: 星期一至星期日早 8:00 至晚 11:

30 全天候服务。

工作时间内接到售后电话的, 我公司将在 15 分钟内响应, 4 个小时内到达现场维护售后。

4. 质保期售后服务

我公司有完善的产品质量认证体系和客户服务体系, 可以真正做到售前、售中、售后的和谐统一。支持以客户为中心, 用户满意为上的原则。

对于所有产品, 自购买、验收合格之日起产品质保期后, 配件及赠品除外, 售后期之日起 7 天之内为客户做到物资调换, 做到让顾客满意。

如我公司在产品质量及售后服务工作中未能达到上述要求, 对采购人造成工作不便及经济损失的, 我公司愿承担赔偿责任。

4.16 设备巡检承诺

1. 设备巡检：每季度一次全面巡检，高峰使用期前 15 天增加专项检测，提交书面报告并附整改方案。

1)、设备检巡的目的

- 预防故障：及时发现潜在隐患，避免突发性设备损坏。
- 保障安全：确保设备符合安全标准，防止事故发生。
- 延长寿命：通过定期维护减少设备磨损。
- 提高效率：确保设备处于最佳运行状态，减少停机时间。

2)、检巡内容

腰部按摩器巡检承诺

为保障您使用腰部按摩器的安全性与舒适性，我们郑重作出以下巡检承诺：

全面覆盖：我们将对库存产品及已售客户产品进行无死角巡检，确保每一台腰部按摩器都接受专业检测，杜绝任何可能存在的质量隐患。

专业执行：组建由资深质检人员与技术专家构成的巡检团队，严格依据行业标准与产品技术规范开展工作，采用专业检测工具，确保巡检结果科学、准确。

及时响应：针对客户产品巡检，我们承诺在与您约定时间后的 4 小时内上门服务，高效完成设备检查与调试，不耽误您的正常使用。

透明反馈：巡检过程中发现的任何问题，我们都将第一时间与您沟通，详细说明问题情况、影响及解决方案，确保您对设备状况了如指掌。

持续保障：巡检结束后，我们将建立专属设备档案，定期跟踪产品使用状态，同时提供全年 365 天在线技术咨询服务，随时为您答疑解惑。若因巡检疏漏导致产品出现质量问题，我们将无条件提供免费维修或更换服务。

热敷颈托巡检承诺

全域覆盖巡检：无论是库存待售的热敷颈托，还是已交付至您手中的产品，均纳入巡检范围，确保每一件产品都能得到细致检测，不放过任何潜在风险。

专业团队护航：由具备医疗保健器械检测资质的专业人员组成巡检团队，结合热敷颈托发热、支撑等功能特性，使用高精度检测仪器，严格遵循行业标准及产品技术要求，保证巡检结果精准可靠。

极速响应服务：若需对您使用中的热敷颈托进行巡检，自与您确认时间起，4 小时内安

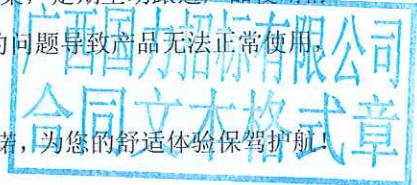


排专业人员上门服务, 高效完成产品性能检测与调试, 最大程度减少对您日常使用的影响。

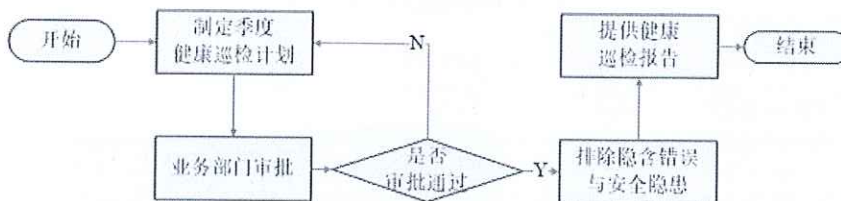
全程透明沟通: 巡检过程中, 一旦发现任何问题, 如发热不均、材质磨损等, 将即刻与您沟通, 以通俗易懂的方式解释问题来源、可能产生的影响, 并提供清晰明确的解决方案, 确保您全程掌握产品状况。

长效售后保障: 巡检结束后, 为您的热敷颈托建立专属档案, 定期主动跟进产品使用情况。同时, 提供 7×24 小时在线技术支持。若因巡检未发现的问题导致产品无法正常使用, 我们将免费提供维修、更换服务, 让您安心使用无后顾之忧。

我们以守护您的健康为使命, 用专业与真诚践行每一项承诺, 为您的舒适体验保驾护航!



2、检巡流程



1) 制定计划

- ❖ 明确检巡周期（日检、周检、月检、年检）。
- ❖ 列出检巡项目清单，参照设备手册或行业标准。

2) 执行检巡

- ❖ 按清单逐项检查，记录数据（可借助巡检仪或数字化工具）。
- ❖ 对异常情况拍照、标记，并填写报告。

3) 问题处理

- ❖ 小问题立即处理。
- ❖ 复杂问题上报，并跟踪维修进度。

4) 记录与归档

- ❖ 保存检巡记录，建立设备健康档案。
- ❖ 分析历史数据，优化检巡计划。

■ 服务流程说明

序号	步骤名称	责任人	说明
1	制定季度健康巡检计划	现场支持人员	根据要求制定监控巡检计划与方案，内容包括巡检方式、操作步骤等。
2	业务部门审批	现场支持人员	业务部审批巡检计划 如服务巡检计划未能满足用户的需求，将退回重新设定巡检计划。
3	提供健康巡检报告	现场支持人员	产品的健康巡检。 记录巡检中发现的产品问题 提交健康巡检报告，汇报产品存在的隐患。
4	排除隐患错误与安全隐患	产品维修人员	对报告中存在安全隐患进行处理。 问题处理后将对产品进行再次检测，检查问题处理情况。

4.17 备品备件承诺书

致：广西壮族自治区退役军人事务厅

我司承诺有充足的备品备件供应，备品备品量达到采购数量的 1% 以上。

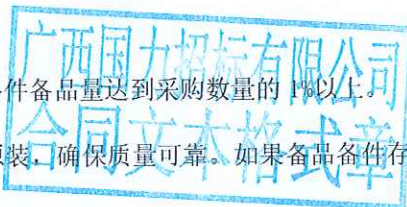
承诺提供的所有备品备件均为原厂原装，确保质量可靠。如果备品备件存在质量问题，

我公司负责退换货。

质量检验：所有备品备件均经过严格的质量检验，确保质量合格。如备品备件存在质量问题，我公司承担退换货及相关费用。

投标人（公章）：广西开美商贸有限公司

日期：2025 年 06 月 03 日





4.18 产品延长保修期承诺

致：广西壮族自治区退役军人事务厅

我司针对本次 2025 年慰问驻桂部队慰问品采购项目 (项目编号：GXZC2025-G1-001091-GLZB) 所提供：质保期 (保修期) 3 年 (自验收合格之日起计)，其余按国家规定及供应商承诺实行“三包”。

投标人 (公章)：广西开美商贸有限公司

日期：2025 年 06 月 03 日

