2022年洗涤烘干设备售后服务要求

**\*1、**中标供应商所投产品符合国家有关部门规定的相应技术、节能、安全；国家有关部门对中标供应商所投报的产品有强制性规定或要求的，中标供应商所投报的设备应当符合相应规定或要求。

设备到货时中标供应商应当提供主要设备的维修、保养手册、设备出厂检验合格证书、质量保证书、设备到货清单、操作说明书等，材料、设备进场必须经采购人验收通过后才能开始施工。设备试用期间及安装使用3月内出现故障、更换配件，视为设备质量问题，中标供应商无条件退货；出现与参数不相符合（虚假应标）的情况，中标供应商无条件退货；退货所产生的一切费用由中标供应商承担。退货导致采购人因缺少设备，工作无法正常开展产生的损失，由中标供货商负责。如出现退货，中标供应商无条件配合，待重新采购的设备安装时，再拆除退货设备。烘干机、洗衣机使用过程中如出现锈蚀，不符合参数要求，采购人有权要求退换货。出现不利于操作、有安全隐患、易造成设备故障、造成布类洗涤和烘干损耗的情况3个工作日内整改，并延后验货，直至所有问题全部整改，符合要求。

1. 安全责任：本项目安全实施由中标供应商制定方案及组织实施，并承担安全责任，采购人不负责任何伤亡、劳保福利以及施工材料被盗等责任。
2. 售后服务：

(1)中标供应商必须保证有关设备的质量，送货上门到指定安装位置，完成所有设备的安装调试，并提供最佳的售后服务。搬运、安装过程中对采购人的设施、设备产生损坏的，由中标供应商负责维修，无法维修负责赔偿。负责免费现场培训采购人操作人员，直至掌握操作技术为止。根据现场具体情况，配合采购人对洗衣机、烘干机的位置摆放、烘干机排风管管径大小、位置的安放等情况的落实，以保证后期的操作方便，不影响烘干机的排风、烘干效果，风道集絮的清理、便于检修、维修操作等。中标供应商派遣负责现场进行场地评估、放置设备条件等，如由于中标供应商派遣工作人员评估不到位、安排不合理，导致场地不符合安装条件或安装后导致设备配件磨损加快、损坏及操作、维修不便等，由中标供应商无条件限期负责整改，产生费用由中标供应商负责，直至符合要求，否则不予验收。

（2）设备安装调试后，中标供应商安排专业技术人员对采购人操作人员安全隐患及操作规范进行培训，每年不少于2次。每次培训有培训资料、影像资料及参加人员签名。

**\***（3）全自动洗脱机主要部件：轴承、电脑主板、变频器、电机、减震系统在质保期内因质量问题出现维修次数小于5次，（轴承、电脑主板、变频器、电机、减震系统维修次数共计小于5次）免费更换新的同等规格、型号、档次的部件，由此产生的一切费用由中标供应商负责。轴承、电脑主板、变频器、电机、减震系统在质保期内因质量问题出现维修次数大于等于5次，（轴承、电脑主板、变频器、电机、减震系统维修次数共计大于等于5次）中标供应商在15天内免费更换同等规格、型号、档次的新机，由此产生的一切费用由中标供应商负责，更换新机后质保顺延。更换新机期间不影响采购人设备的正常使用。

烘干机主要部件：轴承、风机、电机、电脑主板在质保期内因质量问题出现维修次数小于4次，免费更换新的同等规格、型号、档次的部件，由此产生的一切费用由中标供应商负责；发热管质保期≥3年，未达到3年使用年限，免费更换新的发热管，更换后的发热管质保期顺延；发热管超过3年出现故障，由中标供应商负责更换，费用由采购人支付，其价格按照孰低原则执行，免收人工费；更换后的发热管质保期≥3年。烘干机主要部件：轴承、风机、电机、电脑主板、在质保期内因质量问题出现维修次数大于等于4次，中标供应商在15天内免费换同等规格、型号、档次的新机，由此产生的一切费用由中标供应商负责，更换新机后质保顺延。更换新机期间不影响采购人设备的正常使用。洗衣机、烘干机的其他配件（不限于列举项）如螺钉、进水管、进气管、门锁、密封圈、过渡板、三角带、接触器、行程开关、集絮滤网等，质保期内免费更换。

洗衣机、烘干机使用过程中出现频繁维修，（1年内大于等于3次）影响日常使用的情况，采购人有权利退货。维修、更换配件时采购方相关负责人必须在场，中标供应商派遣的技术人员应据实告知，设备维修情况及配件更换情况；如有隐瞒或在采购人相关负责人不在场时维修、配件，视为以次充好、虚假应标，采购人有权利要求无条件退货。

（4）质保期内中标供应商售后部门须提供每年不低于四次的电话回访和每季度一次的现场设备检修服务，供应商须提供检修服务的具体内容,检修内容详尽、涵盖设备正常运行的所有线路、接头、管路等；签订合同时，附于合同中。所有设备保修服务方式均为中标供应商上门保修，即有中标供应商派遣专门技术人员到采购人设备使用现场维修，由此产生的一切费用由中标供应商承担，无论在质保期内或质保期外，中标供应商须提供上门服务，中标供应商须提供终身售后服务。售后维保服务中安全实施由中标供应商制定方案及组织实施，并承担安全责任，采购人不负责任何伤亡、劳保福利以及维保材料被盗等责任。同时遵守疫情防控的相关要求。

（5）烘干机温度适合各类型布类烘干要求，如因烘干机温度造成布类烘干过程中卷缩、破损由供应商负责所有损失。如因洗衣机内笼不平整光滑，存在尖锐凸起导致布类破损，由供应商负责赔偿所有损失。如因未培训或培训不到位，导致布类破损，使用寿命缩短，中标供应商赔偿70%的损失；因未培训或培训不到位，导致操作错误，造成设备损坏、人员受伤，中标供应商付全部损失及赔偿。

质保期外，设备维修若需更换零配件，中标供应商采取先维修后收费的方式，其价格按照孰低原则执行，免收人工费。维修前需告知采购人后勤相关负责人更换配件的名称、数量、型号、价格等信息，故障配件更换后需交由采购人相关负责人。更换的配件质保期1年，1年内发生故障免费换新，配件提供年限10年。签订合同时中标供应商须提供配件清单（配件名称、型号、价格等相关信息）

**\***（6）中标供应商应指派专人负责与采购人联系售后服务事宜，中标供应商接到用户报修后，电话立即响应；如电话响应无法解决的问题，则在2小时内进行答复；如确定需要来人进行修理，保证在24小时内到达现场；如在48小时内不能解决问题，中标供应商应在随后的24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用配件或者备用设备供采购人代替使用，直至故障设备修复，确保设备的正常使用。质保期内，采购人不检查、维修，中标供应商提供的洗涤烘干设备，以免产生争议。