

重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2013〕734号

签发人：袁永红

关于 GSP 用温湿度自动监控系统 招标结果的通知

各公司：

为了充分发挥整个商业系统集中招标在价格上的优势，股份公司于 2013 年 12 月 18 日就 GSP 用温湿度自动监控系统进行了公开招投标，通过对参加投标单位的报价、性能和单位资质等多方面因素的综合评定，其招标结果及联系方式通知如下：

合同第一谈判单位：重庆比尔科技有限公司；

联系人：郭亮 联系电话：13808323018 13368162665

合同备选谈判单位：北京志翔领驭科技有限公司；

联系人：陈敬勇 联系电话：15254136918 010-83682357

请各公司应首选合同第一谈判单位签订合同；若在合同谈判过程中确有难度，拟启用第二家合同谈判单位时，应报股份公司审批。签订合同时，应将其服务承诺的相关内容一并写入

合同。请各公司遵照执行。

特此通知

附件：合同谈判单位的售后服务承诺等内容

重庆桐君阁股份有限公司

2013年12月24日



重庆桐君阁股份有限公司办公室 2013年12月24日印发

拟稿：欧德明

校核：周琴

附件

合同谈判单位的售后服务承诺等内容

一、重庆比尔科技有限公司

(一) 工程项目报价

| 序号 | 货物名称 | 型号规格 | 生产厂家 | 数量 | 包干单价 (按测点计) (元) | 总价 (元) |
|--|-------------|--|---------------|----|-----------------------|-----------|
| 包干单价 (按测点计) | | | | | | |
| 1 | 温湿度监测系统 | 管理主机型号: RM-100 监测点型号: WS-100 含所有监测点、管理主机、设计、安装施工及材料、运输、包装、人工费用, 质保期内售后服务费用及税金 | 福建锐思软件开发有限公司 | —— | 1360 | —— |
| 大写人民币: 壹仟叁佰陆拾元整 | | | | | | |
| 其他说明: 1、针对本次项目, 我司将为重庆桐君阁股份有限公司及各子分公司分别免费赠送一台不间断电源、一个 GSM 短信猫、一个 GSM 断电报警器。 2、在上述包干价格基础上, 增加 200 元/点, 便可升级为无线设备建设模式。 | | | | | | |
| 售后易损件报价 | | | | | | |
| 1 | 温湿度监测系统管理主机 | RM-100 | 福建锐思软件开发有限公司 | 1 | 1500 | —— |
| 2 | 温湿度监测系统监测点 | WS-100 | 福建锐思软件开发有限公司 | 1 | 800 | —— |
| 3 | 不间断电源 | 雷迪司 (LADIS) UPS | 雷迪司 | 1 | 1000 | —— |
| 4 | GSM 短信猫 | 111314355616 | 北京神州智翔科技有限公司 | 1 | 350 | —— |
| 5 | GSM 断电报警器 | cdts88 | 常州市恒盾电子科技有限公司 | 1 | 280 | —— |

上述价格均为人民币含税价, 提供增值税专用发票。

（二）温湿度监测系统售后服务承诺函

1.1 售后服务概述

福建锐思软件开发有限公司以积极主动的为用户提供全方位的服务为目的，为用户提供咨询服务、合同执行服务和售后服务，二十四小时的服务体系和充足的备件库将能保证用户得到快捷、完善的服务。

公司按 ISO9001: 2008 标准 (GB/T 19001-2008)《质量体系设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》，建立了内部质量保证体系，生产、安装、施工、调试、售后服务全过程受控。

1.2 质保期

本次投标产品，保修期为 贰 年，在验收合格后二年内任何部件发生故障（非人为因素），我公司均免费更换故障产品或部件。

1.3 售后服务机构

本项目由产品生产厂商福建锐思软件开发有限公司客户服务中心及授权服务机构负责进行售后服务，负责日常的操作咨询、用户现场培训和应急抢修。客户服务中心负责对本项目的售后服务进行协调，负责用户硬件设备的返回维修、对工程人员的技术指导、对用户进行咨询、建立售后服务档案、派精干技术人员赴用户现场解决疑难问题等。本次项目提供本地化的技术服务支持，在重庆办事处、本地售后服务机构、常驻工程技术人员，指定项目责任工程师，负责日常的操作咨询、用户现场培训和应急抢修。

1.3.1 福建总部服务中心设置

(1) 福建锐思软件开发软件在福建省总部设立有专门的客户服务中心，设立有专职的客服专员。

联系地址：福州市鼓楼区工业路 611 号福建火炬高新技术创业园主楼 8 层东 3 室

售后服务热线电话：400-0591-926、传真：0591-87643771

QQ 在线客服：2833982168

新浪官方微博：



官方微信：



服务邮箱：Service@race.net.cn

1.3.2 四川、重庆本地化售后服务机构设置

福建锐思软件开发有限公司在全国多个省份、城市设有当地办事处，并以本地合作代理商作为本地售后服务机构，提供完善的本地化服务。

重庆办事处服务电话：18860102022

重庆本地售后服务机构服务电话：023-68616812

重庆本地售后服务机构地址：重庆市九龙坡区石桥铺渝高广场 B 座 1 单元 3 楼 5 号
(重庆比尔科技有限公司)

1.3.3 售后服务机构人员设置

| 序号 | 姓名 | 岗位 | 专业 | 学历/职称 |
|-----------------|-----|---------|----------|----------|
| 总部售后服务 | | | | |
| 1 | 何林洲 | 开发部经理 | 网络工程 | 本科/高级工程师 |
| 2 | 江传福 | 售后服务部经理 | 计算机科学与技术 | 专科/中级工程师 |
| 3 | 江雄鑫 | 产品经理 | 计算机办公应用 | 本科/中级工程师 |
| 4 | 林庆 | 售后客服经理 | 网络工程 | 本科/中级工程师 |
| 5 | 吴海斌 | 技术支持工程师 | 信息电子工程 | 大专/工程师 |
| 6 | 连成盛 | 技术支持工程师 | 网络系统管理 | 本科/中级工程师 |
| 7 | 叶新 | 技术支持工程师 | 电子工程 | 大专/工程师 |
| 重庆办事处服务 | | | | |
| 1 | 鲜富强 | 技术支持工程师 | 信息电子工程 | 本科/中级工程师 |
| 2 | 王世谭 | 技术支持工程师 | 网络系统管理 | 大专/工程师 |
| 重庆授权服务中心 | | | | |
| 1 | 郭亮 | 中心主任 | 信息电子工程 | 本科/中级工程师 |
| 2 | 李小冬 | 技术支持工程师 | 信息电子工程 | 本科/中级工程师 |
| 3 | 付秋凯 | 技术支持工程师 | 信息电子工程 | 大专/工程师 |
| 4 | 钟俊 | 技术支持工程师 | 网络系统管理 | 大专/工程师 |
| 5 | 张军 | 技术支持工程师 | 网络系统管理 | 大专/工程师 |
| 6 | 李文云 | 技术支持工程师 | 网络系统管理 | 本科/中级工程师 |
| 7 | 许琳 | 技术支持工程师 | 网络系统管理 | 本科/中级工程师 |

1.3.4 售后服务机构装备配置

| 序号 | 机械、检测仪器名称 | 型号规格 | 数量(台) |
|----|-----------|------------|-------|
| 1 | 手电钻 | J12-D03-64 | 2 |

| | | | |
|---|---------|--------------|---|
| 2 | 冲击钻 | 13A 86800619 | 2 |
| 3 | 红外测距仪 | SW-60 | 4 |
| 4 | 红外测温仪 | GM900 | 4 |
| 5 | 网络测试仪 | FLUCK 100 | 1 |
| 6 | 网络通断测试仪 | DSP | 2 |
| 7 | RJ45 工具 | AMP | 2 |
| 8 | 万用表 | FLUKE17 | 2 |
| 9 | 绝缘电阻表 | ZC-7 | 1 |

1.4 备品备件及易损件

公司确保备品备件的及时足量供给。我们在重庆办事处及售后服务机构设有备件库。

公司常年储备温湿度监测系统的备件，用于客户的校准、维修和更换。

在公司本部，对使用的产品，均提供相应库存，用于工程维护和扩容。

免费质保期内备品备件不收取费用。

如果公司的产品升级换代，在保修期内免费升级软件，保证新的产品向后兼容，有偿升级的价格不高于本次投标价格。

1.4.1 备品备件清单

| 序号 | 备品备件名称 | 型号规格 | 生产厂家 | 备品数量 |
|----|-----------|--------------------|---------------|------|
| 1 | 管理主机 | RM-100 | 福建锐思软件开发有限公司 | 10 |
| 2 | 温湿度监测点 | WS-100 | 福建锐思软件开发有限公司 | 20 |
| 3 | 管理主机 | RM-200 | 福建锐思软件开发有限公司 | 10 |
| 4 | 温湿度监测点 | WS-200 | 福建锐思软件开发有限公司 | 20 |
| 3 | 移动数据采集终端 | WS-300 | 福建锐思软件开发有限公司 | 5 |
| 4 | 不间断电源 | 雷迪司 (LADIS) UPS | 雷迪司 | 2 |
| 5 | Gsm 短信猫 | 111314355616 | 北京神州智翔科技有限公司 | 2 |
| 6 | GSM 断电报警器 | cdts88 | 常州市恒盾电子科技有限公司 | 2 |

1.4.2 质保期后易损件报价

| 序号 | 备品备件名称 | 型号规格 | 生产厂家 | 备品数量 | 单价(元) |
|----|-------------|----------------|---------------|------|-------|
| 1 | 温湿度监测系统管理主机 | RM-100 | 福建锐思软件开发有限公司 | 1 | 1500 |
| 2 | 温湿度监测系统监测点 | WS-100 | 福建锐思软件开发有限公司 | 1 | 800 |
| 3 | 不间断电源 | 雷迪司(LADIS) UPS | 雷迪司 | 1 | 1000 |
| 4 | Gsm 短信猫 | 111314355616 | 北京神州智翔科技有限公司 | 1 | 350 |
| 5 | GSM 断电报警器 | cdts88 | 常州市恒盾电子科技有限公司 | 1 | 280 |

1.5 服务内容

1.5.1 技术培训

对最终使用户逐一进行安装调试，集中培训使用操作人员，培训内容包括安装、调试、使用、维修等。

1.5.2 服务承诺

如果设备因自身原因发生故障，请拨打 400-0591-926 或传真 0591-87643771，向售后服务部报修，或向本地技术服务中心或维修点报修。

在接到电话或传真后，1 小时内响应，重庆本地服务 2 小时内到达现场，其他地区 8 小时内到达现场，12 小时内排除故障。24 小时内若故障无法及时排除，我们将提供与该设备型号、规格及技术指标相一致的备品或更新的兼容产品以保证正常运行。直至原设备维修完毕或更换新设备为止。

公司建有完整的用户档案，记录维护时间、故障现象、解决问题的方法、更换零部件的名称和数量、版本升级记录、扩容记录等，并进行质量跟踪。每次的维护都将由维护人员将维护内容记录在维护记录单内，并由客户在维护记录单的签署盖章为有效，维护记录单将长期保存在用户档案中。

服务投诉请拨打 400-0591-926，向本公司投诉。

我们的承诺：如果您的任何垂询，在 1 小时内未得到完整的答复，就是我们的工作失误，请投诉我们。

1.5.3 其它服务计划

本公司为客户提供设计、咨询、验证服务、安装及售后服务。

1.5.3.1 咨询服务：设备配置及技术咨询服务，同时协调本地 GSP 验收专家咨询指导服务；

1.5.3.2 验证服务：我司将提供完整的冷库、冷藏车、保温箱等冷链验收方案及现场验证服务。

1.5.3.3 安装服务

为用户设计库区监测点布置图，协助用户进行前期施工；

按合同为用户办理运输或代办运输，保证及时完好的交货；

为用户精心安装调试设备，并协助用户验收；

为用户培训管理人员和使用人员；

协助用户建立完善的管理制度。

1.5.3.4 售后服务

完善的维修网点，可保证用户得到及时的维修服务；

充足的备件，可保障用户及时得到所需备件；并为您的设备提供升级服务；

定期的回访活动，使我们能随时了解设备运行情况，保证设备正常运行；

1.6 质保期后的服务

锐思软件开发有限公司承诺将对所供设备提供终身服务。免费质保服务期为贰年。

质保期满后，公司维修响应时间、服务质量承诺不变。

质保期满后，公司仍提供免费技术咨询，免费提供软件升级版本。

质保期满后，提供备件及易损件，仅按实际收取维修材料费。

2、人员培训承诺

2.1 培训介绍

作为售后服务不可缺少的一部分，公司一直致力于为用户提供及时、有效的技术培训。从用户的投资收益出发，锐思软件认为，维护人员的能力和水平是保持整个系统正常运转的必要保障。锐思软件通过培训这一售后服务环节为用户提供更多的支持和帮助。

公司经过多年实践，积累了对客户进行专门的技术培训的丰富经验，建立了一套行之有效的培训体系。实践证明，经过公司的严格培训，客户指定的专职维护人员能够承担起日常的维护管理工作。

2.2 项目培训体系

为了满足不同用户、不同层次的培训需求，培训中心采用综合培训和现场培训相结合的两级培训体系。也可根据客户的需求提供个性化的技术培训。

综合培训是在锐思公司总部、授权服务中心或其它指定地点办培训班，进行理论和实践的全面培训，安排有详细的培训计划，并进行考核发证。综合培训系统性强，并且严格规范，学员在这里接受培训，能够深入掌握培训目标中设定的所有知识点，使工作能力得到系统全面地提升。

现场培训是由锐思软件技术人员对用户方的维护人员在设备出厂检验、现场安装开通、运行、验收等各个阶段进行现场讲解、操作示范训练等。现场培训贯穿于整个调试过程，采用不定期见缝插针的形式，主要侧重于实际的操作、维护保养、应急处理等实践方面。为了巩固用户在综合培训中所学的知识，且在实际工作中能够做到充分发挥，通常通过现场培训对用户进行二期培训，包括产品设置和修改、软硬件的故障诊断和排除以及操作介绍等。

2.3 学员要求

参加培训的人员应具有（电子、计算机、通讯、自动化控制类）中专以上的学历；熟悉计算机操作、Win XP 以上界面；具备数据通信基础知识。

2.4 本项目培训计划

针对本项目需求，投标人及厂商免费提供以下培训：

(1) 集中培训

对重庆桐君阁股份有限公司相关负责人集中进行培训。

(2) 现场培训

现场培训将在各地的实施现场随着实施工作同步进行。在现场实施之前，实施人员将首先对项目技术人员进行现场培训工作，随后开展实施工作。

我们除了向各级用户提供整个应用系统的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对本项目管理和技术人员进行验证培训。

2.4.1 培训形式

培训通常由课堂讲授和现场操作讲授组成，通常由用户的使用手册支持，适当的操作作为辅助。

2.4.2 培训方式

2.4.2.1 集中培训

预期效果：

针对温湿度监测系统的管理、使用、维护人员，学习温湿度监测系统基本原理，全面了解本项目的设计思路和系统结构，掌握系统建设中使用的各项技术，掌握系统中涉及硬件设备和软件的用途，了解获得技术支持与售后服务的途径、流程与方法。

培训对象：

主要是温湿度监测系统的具体管理、使用、维护的人员。

培训时间：2天。

培训地点：由投标人安排具体集中培训点。

培训人数：按实际情况确定，各分公司建议2-3人。

培训方法：

选派熟悉温湿度设备工作原理、有多年授课经验的专职培训工程师担任授课。

培训内容：

- 1、温湿度监测系统基本原理
- 2、本项目的设计思路和系统结构
- 3、系统涉及的软硬件的使用
- 4、技术支持、售后服务

考核方法：以熟悉温湿度监测系统使用为主。

2.4.3.2 现场培训

培训对象：面向技术人员及质管负责人。

预期效果：了解设备性能，能够进行日常基础的操作及设备保养。

培训方法：

邀请本地GSP专家及我司技术人员，对客户技术人员及质管人员进行培训。

培训时间：3天

培训地点：实施现场

培训人数：温湿度系统设备操作及维护人员

培训内容：

我司技术工程师为使用技术人员实地讲解硬件及软件产品的安装、调试、配置和日常管理等内容。现场培训内容具体说明如下：

培训的内容主要包括：

- 1、温湿度监测系统核心设备的安装、调试、配置、故障诊断、管理等；
- 2、温湿度监测监测点采集设备的连接、安装、调试、配置、故障诊断、管理等；
- 3、温湿度监测辅助设备（UPS、超标短信报警器等）的安装、调试、配置、故障诊断、管理等；
- 4、温湿度监测系统软件平台的安装、配置、管理等。

5、GSP 细则有关温湿度监测系统说明。

考核方法：以熟悉日常操作为主。

2.4.4 培训师资安排

| 序号 | 姓名 | 职称 | 培训内容 |
|----|-----|------------|---------------------|
| 1 | 苏秋锦 | 高级工程师/技术总监 | 温湿度监测系统原理及施工安装讲解 |
| 2 | 何林洲 | 高级工程师/技术总监 | 温湿度监测系统平台操作及客户端讲解 |
| 3 | 郑郁 | 高级工程师/副总经理 | 冷链验证方法讲解、GSP 认证验收讲解 |

2.4.5 培训课程

2.4.5.1 课程安排

| 课程类别 | 培训内容 | 课时 | 培训讲师 |
|------------------|--|----|------|
| 温湿度监测系统概念 | 主要介绍《药品经营质量管理规范》中对企业温湿度监测具体要求和管理规范。系统整体功能及基础 | 2 | 郑郁 |
| 温湿度监测系统介绍 | 本次项目使用的系统平台、基站设备、采集设备的介绍与应用 | 2 | 郑郁 |
| 温湿度监测管理终端配置与维护 | 本次项目使用管理终端 RM-100、RM-200、WS-300 的参数配置、操作及维护 | 4 | 苏秋锦 |
| 温湿度监测系统采集设备配置与维护 | 本次项目使用的温湿度采集设备 WS-100、200、300 的配置、操作及维护 | 4 | 苏秋锦 |
| 温湿度监测系统管理平台操作 | 温湿度监测系统管理平台安装、数据库安装、操作及数据处理培训 | 4 | 何林洲 |
| 验证服务方法介绍 | 冷库、冷藏车验证方法培训，库房空载、满载测试方法培训 | 4 | 郑郁 |

2.4.5.2 咨询培训课程

我司还将针对验证服务提供咨询及培训，详细讲解冷库验证方案。同时将邀请重庆市相关 GSP 认证专家针对验收事项进行现场指导。具体内容将在和重庆桐君阁股份有限公司协商后制定。

二、北京志翔领驭科技有限公司

(一) 投标报价：1500 元/测点。(报价说明：①本报价为单点报价(冷藏车车载基站每台按 1 个测点计收，基站含蓝牙打印模块，客户配备蓝牙打印机后可数据就地打印)；②本报价为包干报价，报价含系统软件、硬件、系统实施材料、人工费、调试培训等，并开具增值税专用发票；③系统软件终身免费升级；④若后期系统硬件应政策及相关部门监管要求升级，客户只需补缴市场差价即可享受升级服务；⑤系统所需的计算机短信报警手机卡由客户自备。)

质保期满后相应设备报价及说明

| 质保期满后相应设备报价清单 | | | | |
|---------------------|-------------|-------|---------|---------|
| 名称 | 型号 | 单位 | 市场单价 | 项目单价 |
| 智能温湿度监测管理主机 | MJK2002 | 台 | 2580.00 | 1806.00 |
| 智能温湿度监测终端 | MJK1001 | 台 | 1280.00 | 896.00 |
| 智能温湿度监测终端 | MJK1002A | 台 | 1680.00 | 1176.00 |
| 智能温度监测终端 | MJK1002B | 台 | 1980.00 | 1386.00 |
| 智能车载管理基站 | MJC3500 | 台 | 2980.00 | 2086.00 |
| 智能温湿度监测管理分机 | MJK2100 | 台 | 2180.00 | 1526.00 |
| 专用 UPS 后备电源 | MJDC-10 | 只 | 670.00 | 469.00 |
| 专用通讯转换器 | 2201B | 只 | 350.00 | 245.00 |
| 温湿度监测系统组态软件 | MSTOREL2010 | 套 | 5000.00 | 免费 |
| 密钥 | | 只 | 350.00 | 245.00 |
| 安装调试集成费(含辅助材料、施工费用) | | 个(测点) | 350.00 | 350.00 |

说明：以上报价均提供增值税专用发票，含物流运输、包装费。

（二）温湿度监测系统售后服务承诺

具体售后内容以双方签订的合同为准。

①本项目中的设备保修期为两年（自项目验收之日起）。保修期内设备故障的，乙方负责免费更换。如由于甲方造成的损坏，乙方收取设备费。保修期后，乙方收取设备费和维护费。

②当面培训使用方现场系统使用人员并移交足够的技术资料以保证使用方人员能独立处理大部分非疑难问题。

③进行在线支持，指导使用方现场系统使用人员快速解决问题。

④系统建设方有为使用方提供技术升级信息的义务。

承诺向客户提供以下专项技术支持服务：

①公司承诺，依据政策监管要求，企业端系统管理软件提供免费升级服务。

②公司承诺，依据政策监管要求，企业温湿度监测设备需进行硬件升级时，只收取新老设备的市场销售价差价。

③公司承诺，依据政策监管要求，企业需对运输车辆、冷藏箱进行统一化温湿度监测管理时，免费开放客户端软件数据管理端口保证各类型系统的有效对接和数据上传。企业客户只需购置符合 GSP 要求的相应温湿度监测设备，不需另行支付客户端软件接口管理费用。

④公司依托冷链验证、质量管理咨询等专家团队，向药品经营企业提供相关的延伸专业服务与辅导。