

标段编号：2507-440311-04-01-599576008001

深圳市建设工程货物招标投标 文件

标段名称：龙华A815-0036宗地、龙华A815-0037宗地项目入户门采
购及安装工程（批量招标）

投标文件内容：资信标文件

投标人：重庆美心. 麦森门业有限公司

日期：2026年04月10日

投标品牌同类业绩表

投标人：重庆美心·麦森门业有限公司

建设单位	项目名称	建设地点	建设规模	开竣工日期	合同价格(万元)	备注
深圳地铁置业集团有限公司	深铁熙府 DGH 地块项目	深圳	15 万平方米	2025 年 12 月 -2026 年 12 月	1542.70	深铁
温州保悦置业有限公司	温州滨江云谷天樾玺项目 B06、B13 号楼	温州	11 万平方米	2022 年 8 月 -2025 年 12 月	1056.66	招商蛇口、 保利发展、 温州保悦置 业联合开发
云南璟睿同顺置业有限公司	昆明盘龙北京路项目一期一标段(璟睿小区 A5 地块)	昆明	37 万平方米	2021 年 10 月 -2024 年 8 月	976.73	美的
广州臻通实业发展有限公司	华润新塘立交住宅项目	广州	19 万平方米	2020 年 10 月 -2023 年 9 月	450.60	华润
深圳市招航置业有限公司	壹湾臻邸项目	深圳	17 万平方米	2023 年 12 月 -2025 年 10 月	387.40	招商蛇口
北京招顺房地产开发有限公司	招商臻园项目	北京	18 万平方米	2023 年 10 月 -2026 年 6 月	289.90	招商
广州保穗置业有限公司	招商保利海珠天珺项目(天瑜阁)	广州	9 万平方米	2022 年 6 月 -2025 年 3 月	193.20	保利

提示：要求附项目证明材料扫描件（如合同扫描件、用户证明等）。

项目合同情况（附件）

1、深铁熙府 DGH 地块项目

深铁熙府 DGH 入户门采购及安装 合同

合同编号：STZY-0625/2024

工程地点： 深圳市南山区蛇口赤湾片区
甲 方： 深圳市地铁集团有限公司
乙 方： 重庆美心·麦森门业有限公司

合同章



第一部分 合同协议书

甲方(全称): 深圳市地铁集团有限公司

乙方(全称): 重庆美心·麦森门业有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》及其他有关法律、法规,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,买卖双方经协商一致,订立本合同,共同达成协议如下:

一、合同范围(含接口界面)

甲方同意从乙方处采购下列货物及服务以用于甲方工程,合同范围(含接口界面)如下:

招标范围包括: 深铁熙府 DGH 地块入户门采购及安装, _____, 具体工程内容包括:

1.负责入户门及相关配件(包括但不限于门框、门套、门扇、胶条、安装固件、铰链、拉手、门吸等)的制作、深化设计、采购、供货、装卸、出厂及运输保护、存储、检验、二次搬运、安装及拆改、成品保护、调试、验收及保修等;负责入户门机械锁及智能门锁的供货、安装及拆改、成品保护、调试、第三方检测验收、保修等;

2.负责入户门工程锁的供货、安装、调试、第三方检测或验收、保修及拆除等;

3.负责入户门门框的灌浆、打胶塞缝、补漆等工作;

4.负责入户门的成品保护工作;

5.负责入户门洞口尺寸的复核及定位工作;

6.配合发包人进行第三方检查验收,并确保通过相关部门的验收以及完成与本工程相关的所有服务内容。

甲方有权根据项目的实际情况,对合同标的和数量进行调整,投标人不能拒绝执行招标人因工程需要而增减或调整的工作。具体范围以招标文件、图纸和工程量清单为准。

接口界面详见项目管理要求

二、签约合同价

1、本合同暂定含税总价为(人民币) 壹仟伍佰肆拾贰万柒仟伍佰伍拾柒元伍角玖分(小写: RMB15,427,557.59元,其中:不含暂列金暂定价款为 13,500,865.37元(其中不含税价 11,947,668.47元,增值税金额 1,553,196.90元,增值税税率为 13%),暂列金 1,926,692.22元(其中不含税价 1,705,037.36元,增值税金额 221,654.86元,增值税税率为 13%),合同的增值税率根据国家税收法规政策变动而调整,不含税价不随增值税率的变化进行调整。

2、本合同最终结算价款按以下第 2 种方式确定。

(1) 以政府指定机构审计或审核结果作为最终结算价款和支付依据。

(2) 以 甲方审核结果为准,如按规定须经过政府指定机构审计或评审或审核,则以政府指定机构审计或评审或审核结果为准。否则,以甲方审核结果 作为最终结算价款和支付依据。



甲方(盖章):



法定代表人或授权代表:



住 所:

深圳市福田区福中一路
1016号
(电子)

电 话:

传 真:

开户银行:

招商银行深圳分行益田支行

开户全名:

深圳市地铁集团有限公司

账 号:

755904924410506

邮政编码:

518026

项目主管部门经办人及电话:

项目主管部门审核人:

合约部门经办人及电话:

合约部门审核人:

乙方(盖章):



法定代表人或授权代表:



住 所:

重庆南岸区南坪经济
技术开发区白鹤路51号

电 话:

传 真:

开户银行:

中国建设银行股份有限公司重庆南坪支行

开户全名:

重庆美心·麦森门业有限公司

账 号:

50001073600050215235

邮政编码:

400060

承包商经办人:

承包商经办人电话:

承包商邮箱:

合同签署地点:

深 圳

时 间:

2024年11月25日



2、温州滨江云谷天樾玺项目 B06、B13 号楼项目

合同编号：0577010.001-工程施工类-2024-0740

温州滨江云谷天樾玺项目 B-06、B-13 地块入户门

采购合同

甲方：温州保悦置业有限公司

乙方：重庆美心麦森门业有限公司

合同编号：0577010.001-工程施工类-2024-0740

温州滨江云谷天樾玺项目B-06、B-13 地块入户门采购合同

甲方：温州保悦置业有限公司

乙方：重庆美心·麦森门业有限公司

甲乙双方依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方友好协商后达成一致，签订如下采购合同，双方共同遵守，具体约定如下：

一、工程概况

1. 工程名称：温州滨江云谷天樾玺项目 B-06、B-13 地块入户门采购合同
2. 工程地点：温州市滨江商务区学院路以北，会展路以西交叉口
3. 交货及安装时间：每批次工期 35 日历天。
4. 承包方式：包材料、包制作、包供货、包运输、包安装（施工）、包工期、包工程质量、包安全、包文明施工、包检验检测、包成品保护、包整理资料、包验收（合格）等。
5. 承包范围：温州滨江云谷天樾玺项目 B-06、B-13 地块入户门供货及安装（施工）工程，以及为完成此工作所必需进行的不可或缺的工作，包括但不限于入户门及锁具（需含工程替换锁）材料生产、运输、二次搬运、安装、成品保护、验收等。
6. 承包内容：包材料、包制作、包供货、包运输、包免费安装、包工期、包工程质量、包安全、包文明施工、包检验检测、包成品保护、包整理资料、包验收（合格）等。

3.1.1 采取现金支付的含税合同固定总价为：人民币（大写）：壹仟零伍拾陆万陆仟陆佰伍拾贰元肆角伍分，小写：¥10566652.45元；采取现金支付的不含税合同固定总价为：人民币（大写）：玖佰叁拾伍万壹仟零壹拾玖元捌角柒分，小写：¥9351019.87元；税额为：人民币（大写）：壹佰贰拾壹万伍仟陆佰叁拾贰元伍角捌分，小写：¥1215632.88元；

现金支付价格为含税支付价给予 95 折优惠后的价格。

固定总价包干为不含税固定总价包干（不含税固定总价指按照现行国家税法法规要求开具增值税专用发票的不含税金额，详见合同附件二），固定总价包括材料出厂价、运输费及施工费三部分：（A）材料出厂价包括但不限于人工费、材料费、设计费、样板试制及样品费、图纸深化设计费、包装费、保险费、管理费、规费、利润、产品出厂前的检验检测费及相关技术服务、保修服务等所有费用及不可预见的风险，还包括现场协调、现场配合收货验收、抽样测试、因质量问题引起的维修和更换、配合调试、技术指导及培训所需的一切工作及费用，上述费用不包括相关税金。（B）运输费包括但不限于装货、运输、运输过程中成品保护、运输损耗、保险等及将材料从工厂运送至甲方项目的指定工地现场（车辆可到达地点）并下车卸货、堆码、搬运所需的一切费用，上述费用不包括相关税金。（C）施工费包括但不限于人工费、施工损耗费、机械使用费、各项措施费（包括但不限于环境保护费、文明施工费、安全施工费、临时设施费、夜间施工费、二次及多次搬运费、脚手架费、机械设备进出场及安拆费、成品及已完工程保护费等）、水电费、辅材费、管理费、规费、利润等所有费用，还包括现场协调、垃圾清运、现场配合验收、配合交付所需的一切工作及费用，上述费用不包括相关税金。

固定总价中不含施工单位的采保费及配合费，采保费及配合费由甲方各公司另行约定。

3.1.2 采取非现金支付（定义见3.1.3）的含税合同暂定总价为：人民币（大写）：壹仟壹佰壹拾贰万贰仟柒佰玖拾贰元零伍分，小写：¥11122792.05元；不含税合同暂定总价为：人民币（大写）：玖佰捌拾肆万叁仟壹佰柒拾捌元捌角壹分，小写：¥9843178.81元；税额为：人民币（大写）：壹佰贰拾柒万玖仟陆佰壹拾叁元贰角肆

十一. 本合同解除的条件

各方履行完各自义务，本合同自动解除。

十二. 本合同生效

本合同一式捌份，双方各执肆份，增、删、涂改无效，自签字盖章之日起生效。

十三. 补充条款

/

十四. 合同附件

附件一：入户门深化图纸

附件二：技术标准要求

附件三：温州滨江云谷天樾玺项目 B-06、B-13 地块住宅入户门供货安装工程采购价格清单

附件四：温州滨江云谷天樾玺项目 B-06、B-13 地块住宅入户门供货安装工程订货清单

附件五：温州滨江云谷天樾玺项目 B-06、B-13 地块住宅入户门供货安装工程交货验收单

附件六：供货产品安装细则

附件七：《保利发展控股集团股份有限公司材料设备进场管理协议》

附件八：开票承诺函

附件九：廉洁合同

附件十：合同清单

(以下无合同正文)

(此页无合同正文)

甲方(盖章):
温州保悦置业有限公司

地址:
浙江省温州市鹿城区滨江街道七都大道世界温州人家园东侧(1201地块)滨润大厦17楼1701室-34

法定代表人或
签约代表(签字):



经办人:

联系电话:

传真: /

开户行: 中国工商银行股份有限公司温州龙湾支行

银行账号:

1203227309217899769

签约日期:

乙方(盖章):
重庆美心·美森门业有限公司

地址:
重庆市南岸区南坪经济技术开发区白鹤路51号

法定代表人或
签约代表(签字):



经办人:

联系电话:

传真: /

开户行: 建设银行重庆南坪支行营业部

银行账号:

50001073600050215235

签约日期:

3、昆明盘龙北京路项目一期一标段(璟睿小区 A5 地块)

昆明盘龙北京路项目一期一标段入户门工程购销合同

项目名称：昆明盘龙北京路项目一期一标段

合同编号：clgs-P0394-2023-0748

采购单位：宁波梅山保税港区迈迪瑞建筑材料有限公司

供应商：重庆美心·麦森门业有限公司



签订日期：2023-11-14

昆明盘龙北京路项目一期一标段入户门工程购销合同

采购单位：宁波梅山保税港区迈迪瑞建筑材料有限公司（以下简称“甲方”）

供应商：重庆美心·麦森门业有限公司（以下简称“乙方”）

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》及其它有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲方确定昆明盘龙北京路项目一期一标段所需的入户门工程由乙方负责供货及安装，双方就本次采购相关事项协商一致，签订本合同。

第一条 采购产品清单及合同价款

1. 甲方向乙方采购的产品清单详见本合同附件 1。
2. 本合同含税价为人民币（小写）9767362.61 元，（大写）玖佰柒拾陆万柒仟叁佰陆拾贰元陆角壹分；不含税价为人民币（小写）8094852.72 元，不含税措施费 548831.01 元，税金（小写）1123678.88 元，增值税税率 13%。
3. 在合同履行期间，如遇国家税率调整，附件附件 1 的不含税价格不因国家税率变化而变化，税率按最新发文执行；税率调整过渡期间以开具增值税专用发票为界，已开具发票的，按原增值税税率执行，未开具发票的执行新的增值税税率。

第二条 产品质量要求及保修

1. 乙方所供应产品的质量、技术标准须符合最新国家标准、地方标准、行业标准及本合同附件的要求，当同一技术指标在不同标准或规范中的约定有差异时，以其中最高指标执行。
2. 乙方所供应产品的质量、技术标准须符合附件 2 标准，当乙方提交给甲方现场确认的样板与附件 3 标准不符时，乙方需书面予以说明。如未予说明而变更标准的视为违约，按本合同第九条相关约定执行。
3. 乙方所供应的产品须为完整无损、距离出厂日期 6 个月以内的全新产品。
4. 乙方应向甲方随货提交能满足工程验收所需的质量检验报告，当工程所在地相关政府部门对产品检验有特殊要求时，相关送检及检测费用由乙方承担。
5. 履约期间，如双方对产品质量发生争议，甲方有权组织乙方及监理对乙方所供产品进行现场随机抽样送检，最终以甲方或项目所在地权威检验机构或国家认可的检测机构的检测报告结论为准；如乙方所供产品质量检测为合格且符合合同要求，因此而发生的检测费用由甲方承担；如乙方所供产品质量经检测判定为不合格或不符合合同要求，乙方负责承担检测费用及赔偿因产品不合格而导致的全部经济损失。



昆明盘龙北京路项目一期一标段（璟睿小区A5地块）入户门采购及安装工程合同

清单汇总表

序号	名称	费率	金额（元）	金额（元）（一标一批次）	金额（元）（一标一批次）（4#9#）	金额（元）（一标一批次）（2#3#）	金额（元）（一标二批次）	金额（元）（一标二批次）（5#10#）	金额（元）（一标二批次）（1#12#）	备注
1	不含税包干工程造价		8094852.72							
2	含税包干工程造价	13%	9147183.57							
3	暂列金额（2）*6%	6%	548831.01							金额暂定，结算时按实际发生费用计算
4	税金（1+3）*税率%	13%	1123678.89							
5	含税包干总造价（1+3+4）		9767362.62							

1 页 共 3 页

昆明盘龙北京路项目一期一标段（璟睿小区A5地块）入户门采购及安装工程合同

序号	产品名称	规格型号	产品配置	工程量 4#9#	工程量 2#3#	工程量 5#10#	工程量 1#12#	工程量	综合单价 单价	合价4#9#	合价2#3#	合价5#10#	合价1#12#	合价
1	铸铝装甲防火入户门	2280mm*1180mm	1、外板6mm铸铝精雕版、背板15mm木板雕刻； 2、中间1.0mm镀锌钢板（附背板后）、内填充66mm防火芯板、边框2.0mm镀锌钢板、暗藏式防火铰链*8、304不锈钢下门坎； 3、综合单价包含人、材、机、管理费、利润、税金、运费、仓储等施工完成此工程的全部费用，备注：智能门板为甲供材（附深化设计图）。											



1 页 共 5 页


- 附件 8: 发票开票规范
 - 附件 9: 请款结算资料清单
 - 附件 10: 分包进度计划
 - 附件 11: 第三方代工使用承诺书
 - 附件 12: 第三方代工业务联系函及附件
 - 附件 13: 设计变更和工程签证协议
- 合同附件为本合同的有效组成部分, 同具法律效力。

第十三条 合同生效、变更

1. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。
2. 发生下列情况之一时, 本合同可以变更:
 - (1) 甲、乙双方协商同意并签订补充协议的;
 - (2) 由于不可抗力致使本合同的部分义务不能履行。
3. 本合同所属附件, 作为合同不可分割部分, 具有与本合同同等的法律效力。
4. 本合同所涉及的工作项目, 如有未尽事宜, 甲、乙双方友好协商解决; 若对本合同有增加或修改, 双方协商解决并签订补充协议; 补充协议作为本合同的附件, 成为本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力。
5. 本合同一式肆份, 甲方执贰份, 乙方执贰份, 具有同等法律效力。

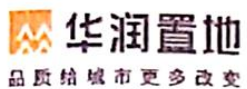
合同签订地点: 佛山市顺德区

甲方 (盖章): 
 通讯地址: 广东省佛山市顺德区北滘镇美的置业广场 33 楼
 授权代表 (签字):
 签订日期: 2023-11-14

乙方 (盖章): 
 通讯地址: 重庆市南岸区南坪经济技术开发区白鹤路 51 号
 授权代表 (签字):
 签订日期: 2023-11-14

4、华润新塘立交住宅项目

1、



华润广州新塘立交项目一期 入户门供应工程合同

合同编号: CRCGZ-CB2022-025

签约日期: 2022年2月



第一部分 合同协议书

甲方(全称): 广州臻通实业发展有限公司

乙方(全称): 重庆美心·麦森门业有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及华润(深圳)有限公司与重庆美心·麦森门业有限公司签订的《华润(深圳)有限公司 2018-2021 年度钢质入户门集中采购 合作协议》(编号: CRCSZ-ZB-CG-18011)及其补充协议(如有), 结合本工程具体情况, 遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则, 甲乙双方经友好协商, 签订本合同。

1. 工程内容和承包范围

1.1. 工程内容: 依据招标文件及招标图纸所示, 完成全部入户门图纸内的材料供应工程(包含图纸深化), 以及甲方委托的其他工程(具体内容以甲方变更指令文件为准)。

1.2. 承包范围:

区域	工程范围	数量
1#、2#、3#、4#、6#	2-33层入户门、次入户门	详见招标清单
5#、7#	2-43层入户门、次入户门	详见招标清单

1.3 总承包单位: 中国建筑第七工程局有限公司。

1.4. 监理单位: 中海监理有限公司。

1.5. 安装单位: 重庆美心·麦森门业有限公司。

1.6. 质量监督检验单位: _____。

2. 设备/材料清单

甲方向乙方订购以下产品, 单价须与集中采购合同(编号: CRCSZ-ZB-CG-18011)中约定的价格一致, 双方另有约定的除外:

3. 合同价款

含 13 % 增值税金额(大写): 人民币 肆佰伍拾万陆仟叁佰贰拾柒元整;

(小写) ¥: 4,506,327.00 元; (其中税金 518,427.00 元, 不含税金额为 3,987,900.00 元)。

本合同为总价包干合同。本合同第 2 条约定的产品单价与本条约定的货物总价系甲方根据本合同就单位产品和所有产品应向乙方支付的所有费用, 包括但不限于样板试制、样品、生产(包括为满足甲方工期要求, 而采取的赶工所发生的一切费用)、开模费、运输(包括为满足甲方工期要求, 而采取的

甲方:

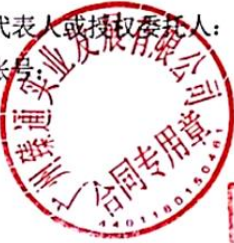
法定代表人或授权委托人:

银行帐号:

地址:

电话:

传真:



乙方:

法定代表人或授权委托人:

银行帐号:

地址:

电话: 开户行: 建设银行重庆南坪支行

传真: 帐号: 50001073600050215235



5、深圳壹湾臻邸项目

合同编号: SZH-QHQWT1020410.001-clsb-0011

壹湾臻邸项目入户门
供货安装工程合同

甲 方: 深圳市招航置业有限公司

乙 方: 重庆美心·麦森门业有限公司

签 订 日 期: 2024 年 1 月 29 日

签 订 地 点: 广东省深圳市

第一部分 协议书

甲方：深圳市招航置业有限公司

乙方：重庆美心·麦森门业有限公司

依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国建筑法》及有关法律、法规规定，结合本工程具体情况，遵循平等、自愿、公平和诚信原则，双方就一湾臻邸项目入户门材料/设备供货安装工程建设施工事项协商一致，订立本合同。招商局蛇口工业区控股股份有限公司与重庆美心·麦森门业有限公司于 2022 年 12 月签订的《招商蛇口 2022-2023 年铸铝门及铝板压花战略采购框架协议》（以下简称《战略采购协议》）是本合同的有效组成部分。除本合同另有约定外，甲乙双方权利及责任以《战略采购协议》中的有关条款为准。

1. 工程名称：一湾臻邸项目入户门材料/设备供货安装工程

工程地址：深圳市南山区一湾臻邸项目

2. 材料/设备的名称、型号、技术要求及参数、数量、单价：详见合同附件。

3. 合同金额

暂定合同金额

固定总价：

（小写）：不含税价人民币：3428826.05 元，增值税人民币：445747.39 元，增值税率：13%，含税价人民币：3874573.44 元。

（大写）：不含税价人民币：叁佰肆拾贰万捌仟捌佰贰拾陆元零伍分，增值税人民币：肆拾肆万伍仟柒佰肆拾柒元叁角玖分，含税价人民币：叁佰捌拾柒万肆仟伍佰柒拾叁元肆角肆分。

3.1 本合同按照附件中所列不含税单价包干，该单价为工地验收价，已包含生产、检验、样板、损耗、包装、运输及运输保险、货到工地负责堆放至甲方指定地点所发生的一切费用及二/多次装卸费用，还包括安装（含安装辅材费用）、成品保护（现场的一切设施和工程成品的保护）、垃圾清运费（清运至甲方指定地点）、总包配合费、现场协调、验收、水电费、抽样测试、按要求送检、税金、利润、因质量问题引起的维修和更换、技术指导 and 培训等费用。不含税金，增值税需另外计算。

3.2 本合同不涉及材料调差，合同综合单价自合同签订之日起不因市场价格变化而调整。 本合同涉及调差，具体材料调差范围及方式详见合同附件清单。

3.3 承包人已经充分考虑新冠肺炎或其他流行病疫情造成的防护物资及措施费、赶工措施增加、人工材料及机械的价格波动。

3.4 如甲方需要增加或更改材料/设备的型号、规格，经甲乙双方商议后价格由甲方确认，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.5 如遇国家政策调整增值税率，则合同约定的不含税价不变，增值税率和增值税金根据

(本页为合同签署页)

甲方: (盖章)
深圳市招商置业有限公司

乙方: (盖章)
重庆美心·麦森门业有限公司

法定代表人: (签字或盖章)

法定代表人: (签字或盖章)

委托代理人: (签字)

委托代理人: (签字)

6、招商臻园项目



材料/设备供货安装工程合同 2022 版

合同编号：BJ-10010.10011-clsb-0033

招商臻园项目入户门材料/设备 供货安装工程合同

甲 方：北京招顺房地产开发有限公司

乙 方：重庆美心·麦森门业有限公司

签 订 日 期：2024年6月27日

签 订 地 点：北京朝阳



第一部分 协议书

甲方：北京招顺房地产开发有限公司

乙方：重庆美心·麦森门业有限公司

依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国建筑法》及有关法律、法规规定，结合本工程具体情况，遵循平等、自愿、公平和诚信原则，双方就招商臻园项目入户门建设施工事项协商一致，订立本合同。招商局蛇口工业区控股股份有限公司与重庆美心·麦森门业有限公司于 2024 年 1 月签订的《招商蛇口 2024 年全国区域铝板压花及铸铝门战略采购框架协议》（以下简称《战略采购协议》）是本合同的有效组成部分。除本合同另有约定外，甲乙双方权利及责任以《战略采购协议》中的有关条款为准。

1. 工程名称：招商臻园项目入户门供货安装工程

工程地址：北京招商臻园项目

2. 材料/设备的名称、型号、技术要求及参数、数量、单价：详见合同附件。

3. 合同金额

暂定合同金额

固定总价：

（小写）：不含税价人民币：2,565,655.84 元，增值税人民币：333,535.26 元，增值税率：13%，含税价人民币：2,899,191.10 元。

（大写）：不含税价人民币：贰佰伍拾陆万伍仟陆佰伍拾伍元捌角肆分，增值税人民币：叁拾叁万叁仟伍佰叁拾伍元贰角陆分，含税价人民币：贰佰捌拾玖万玖仟壹佰玖拾壹元壹角整。

3.1 本合同按照附件中所列不含税单价包干，该单价为工地验收价，已包含生产、检验、样板、损耗、包装、运输及运输保险、货到工地负责堆放至甲方指定地点所发生的一切费用及二/多次装卸费用，还包括安装（含安装辅材费用）、成品保护（现场的一切设施和工程成品的保护）、垃圾清运费（清运至甲方指定地点）、总包配合费、现场协调、验收、水电费、抽样测试、按要求送检、税金、利润、因质量问题引起的维修和更换、技术指导和培训等费用。不含税金，增值税需另外计算。

3.2. 本合同不涉及材料调差，合同综合单价自合同签订之日起不因市场价格变化而调整。 本合同涉及调差，具体材料调差范围及方式详见合同附件清单。

3.3 承包人已经充分考虑新冠肺炎或其他流行病疫情造成的防护物资及措施费、赶工措施增加、人工材料及机械的价格波动。

3.4. 如甲方需要增加或更改材料/设备的型号、规格，经甲乙双方商议后价格由甲方确认，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.5. 如遇国家政策调整增值税率，则合同约定的不含税价不变，增值税率和增值税金根据

(本页为合同签署页)

甲方： (盖章)

乙方： (盖章)

法定代表人： (签字或盖章)

法定代表人： (签字或盖章)

委托代理人： (签字)

委托代理人： (签字)



7、招商保利海珠天珺项目（天瑜阁）

2、



材料/设备供货安装工程合同 2022 版

合同编号：__GZ-hzpz.01-clsb-0012

广州天瑜阁（暨海珠天珺）项目 铸铝门
供货安装工程合同

甲 方： 广州保穗置业有限公司

乙 方： 重庆美心·麦森门业有限公司

签 订 日 期： 2023 年 月 日

签 订 地 点： 广东省广州市



第一部分 协议书

甲方：广州保穗置业有限公司乙方：重庆美心·麦森门业有限公司

依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国建筑法》及有关法律、法规规定，结合本工程具体情况，遵循平等、自愿、公平和诚信原则，双方就 广州天瑜阁（暨海珠天珺）项目铸铝门供货安装工程 建设施工事项协商一致，订立本合同。招商局蛇口工业区控股股份有限公司与重庆美心·麦森门业有限公司于 2022 年 11 月签订的《招商蛇口 2022-2023 年全国区域铝板压花及铸铝门战略采购框架协议》（以下简称《战略采购协议》）是本合同的有效组成部分。除本合同另有约定外，甲乙双方权利及责任以《战略采购协议》中的有关条款为准。

1. 工程名称：广州天瑜阁（暨海珠天珺）项目铸铝门供货安装工程工程地址：广州市海珠区琶洲街道新港东路2437号2. 材料/设备的名称、型号、技术要求及参数、数量、单价：详见合同附件。

3. 合同金额

 暂定合同金额：

（小写）：不含税价人民币：1,709,859.00元，增值税人民币：222,281.67元，增值税率：13%，含税价人民币：1,932,140.67元。

（大写）：不含税价人民币：壹佰柒拾万零玖仟捌佰伍拾玖元整，增值税人民币：贰拾贰万贰仟贰佰捌拾壹元陆角柒分，含税价人民币：壹佰玖拾叁万贰仟壹佰肆拾元陆角柒分。

3.1 本合同按照深化图纸单价包干，为工地验收价，已包含生产、检验、样板、损耗、包装、运输及运输保险、货到工地负责堆放至甲方指定地点所发生的一切费用及二/多次装卸费用，还包括安装（含安装辅材费用）、成品保护（现场的一切设施和工程成品的保护）、垃圾清运费（清运至甲方指定地点）、总包配合费、现场协调、验收、水电费、抽样测试、按要求送检、税金、利润、因质量问题引起的维修和更换、技术指导和培训等费用。不含税金，增值税需另外计算。

3.2. 本合同不涉及材料调差，合同综合单价自合同签订之日起不因市场价格变化而调整。 本合同涉及调差，具体材料调差范围及方式详见合同附件清单。

3.3 承包人已经充分考虑新冠肺炎或其他流行病疫情造成的防护物资及措施费、赶工措施增加、人工材料及机械的价格波动。

3.4 如甲方需要增加或更改材料/设备的型号、规格，经甲乙双方商议后价格由甲方确认，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.5 如遇国家政策调整增值税率，则合同约定的不含税价不变，增值税率和增值税金根据

(本页为合同签署页)

甲方: (盖章)

法定代表人: (签字或盖章)



委托代理人: (如有签字)



乙方:

法定代表人: (签字或盖章)



委托代理人: (如有签字)

企业资质认证证书

1.1 质量管理体系认证证书



1.2 环境管理体系证书



1.3 职业健康安全管理体系证书



1.4 建筑企业资质证书



建筑业企业资质证书

(副本)

企业名称: 重庆美心·麦森门业有限公司
详细地址: 重庆市南岸区南坪经济技术开发区白鹤路51号
统一社会信用代码
(或营业执照注册号): 915001086219151740 法定代表人: 夏明光
注册资本: 16000万元人民币 经济性质: 有限责任公司
证书编号: D350219324 有效期: 2026年06月10日
资质类别及等级:
建筑装修装饰工程专业承包贰级



发证机关: 
2021年 06月 11日
中华人民共和国住房和城乡建设部制



全国建筑市场监管公共服务平台查询网址: <http://jzsc.mohurd.gov.cn> NO.DF 21948918

1.5 中国环境标志产品认证证书





重庆美心（集团）有限公司
认证产品的商标、名称、型号规格表

序号	产品名称	规格型号	商标/品牌
1	钢质隔热防火门	甲级单扇 GFM-1023-dk5A1.50 (甲级) -1-MX1H -A 压花	第 1322100 号
2	钢质隔热防火门	乙级双扇 GFM-2123-dk5A1.00 (乙级) -2-MX2H-XA	第 1322100 号
3	钢质隔热防火门	乙级双扇 GFM-1523-bdk5A1.00 (乙级) -2-MX2H-XA 子母式	第 1322100 号
4	钢质隔热防火门	甲级单扇 GFM-1023-dk5A1.50 (甲级) -1-MX1H-A	第 1322100 号
5	钢质隔热防火门	乙级单扇 GFM-1023-bdk5A1.00 (乙级) -1-MX1H-A	第 1322100 号
6	钢质隔热防火门	乙级单扇 GFM-1023-dk5A1.00 (乙级) -1-MX1H-A	第 1322100 号
7	钢质隔热防火门	乙级单扇 GFM-1023-dk5A1.00 (乙级) -1-MX1H -A 压花	第 1322100 号
8	钢质隔热防火门	丙级单扇 GFM-1023-dk5A0.50 (丙级) -1-MX1H-A 压花	第 1322100 号
9	钢质隔热防火门	甲级单扇 GFM-1023-dk5A1.50 (甲级) -1-MX1R-A 带门镜 压花	第 1322100 号
10	钢质隔热防火门	甲级双扇 GFM-1523-dk5A1.50 (甲级) -2-MX2R-A 子母式 带门镜 压花	第 1322100 号
11	钢质隔热防火门	乙级单扇 GFM-1023-dk5A1.00 (乙级) -1-MX1R-A 带门镜 压花	第 1322100 号
12	钢质隔热防火门	乙级双扇 GFM-1523-dk5A1.00 (乙级) -2-MX2R-A 子母式 带门镜 压花	第 1322100 号
13	钢质隔热防火门	甲级双扇 GFM-1823-bdk5A1.50 (甲级) -2-MX2H-A	第 1322100 号
14	钢质隔热防火门	甲级双扇 GFM-1823-dk5A1.50 (甲级) -2-MX2H-A	第 1322100 号

此证书附件与编号为 CEC2018F-P07205857 的中国环境标志认证产品证书同时使用方为有效

签发人:

刘尊文



环联合（北京）认证中心有限公司

<http://www.mecec.com>

中国·北京·朝阳区高第街1号A座10层 100029

中国环境标志计划遵循ISO14024标准建立和实施

本机构已通过全球环境标志国际合作体系（GENICES）评审



1.6 中国绿色建材产品认证证书



中国绿色建材产品认证证书

证书编号: BMT23CGP310306005

认证委托人名称及地址: 重庆美心·麦森门业有限公司
重庆市南岸区南坪经济技术开发区白鹤路 51 号

生产者名称及地址: 重庆美心·麦森门业有限公司
重庆市南岸区南坪经济技术开发区白鹤路 51 号

生产企业名称及地址: 重庆美心·麦森门业有限公司
重庆市南岸区南坪经济技术开发区白鹤路 51、56 号

认证单元: 钢质防火门

产品名称: 钢质隔热防火门

规格型号: 见附件

绿色建材等级: 三星

认证模式: 初始工厂检查+产品抽样检验+获证后监督

认证标准: T/CECS 10054-2019《绿色建材评价 钢质户门》

上述产品符合《绿色建材产品分级认证实施通则》及《绿色建材产品分级认证实施细则 钢质户门》的要求, 特发此证。

首次发证日期: 2023 年 10 月 20 日

发(换)证日期: 2024 年 10 月 28 日 有效期至: 2028 年 10 月 19 日

本证书的年度有效性依据发证机构的定期监督获得保持, 本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会网站 (www.cnca.gov.cn) 或本公司网站 (www.bmtbj.cn) 查询。

签发:

何志明

发证机构名称(盖章)

认证专用章

北京建筑材料检验研究院股份有限公司

北京市石景山区金顶北路69号

www.bmtbj.cn

售后服务和培训方案

1、供货并安装保障承诺书及方案（生产周期）

我司承诺：我司拥有完善的组织设计能力、完备的生产设备和强大的生产能力，我方保证按照合同约定工期完工。若因我司原因（客观原因或不可抗拒因素除外），导致投标产品未能在规定期限交付，我司承担相应违约责任。响应发出采购订单之日起计 30 个日历天内供货的要求，响应安装进度需满足甲方项目进度要求并按需方要求时间完成

具体措施：

1.1、订单计划

美心将详细核对所签订合同中供应物资的品种、型号、规格、技术标准、交货地点、交货条件、供应时间等参数，输入我司相关系统并冻结，待生产基地完成订单生产后，由美心生产调度中心统一调度实施配送运输方案，做到及时、保质、保量运送至客户目的地。

1.2、供货计划

我司在收到需方订单 1 个工作日内，向需方明确发货日期、到货时间、货物型号规格、数量以及接货人及其联系方式等相关信息后，立即安排生产、配送。

1.3、供货时效计划

优先排产、优先发货。

科学合理的物流计划安排。

项目服务专员针对项目现场进度情况的预见性备货。

1.4、物流服务及保障计划措施

目前投标物资供应运输方式以公路运输为主。汽车运输基本覆盖全国大部分区域，每天发货百余车次，严密的保障体系和货运调度方案，能够确保工程物资按时、保量、安全到达供应目的地，保证满足全国项目的物资供应需要。我公司为保证货物安全、及时的运送至目的地，制定以下保障措施：

（1）整车发货，免拼车之烦，及时高效发至客户指定的项目工地。如客户未按约定时间提货，公司会依据相关规定暂存保管货物，并顺延合同其他订单供货，避免因客户原因造成的收货困难。

（2）我公司将密切关注发运前后一周路况信息、天气预报，灵活机动、科学合理安排运输计划，建立相关货物运输的应急预案。因天气、修路等原因造成运输受阻，按事先设计的运输路线，启动备用运输方案。

(3)所有参加货物运输的车辆全部是经公安系统严格审验的合法车辆,都具备“中华人民共和国道路运输证”和参加了“机动车辆保险”。同时对需要运输的货物申请财产安全保险。

(4)运输车队自身原因导致运输受阻,由签订合同的其它物流公司运输车队执行其运输计划。

2、包装及运输方案：

2.1 运输过程保护

(1) 储运部以合同、协议等形式明确运输分包对成品的交接和保护责任，确定运输分包单位为主要的成品保护责任单位。

(2) 储运部在发货搬运时，由搬运组负责在门与门之间加隔板进行门面保护，防止搬运过程中出现损伤。

(3) 装车时要轻放，禁止摔、砸、扔等现象。产品装车时门与门之间要紧靠，不得出现晃动现象，由储运部发货组负责监督。

(4) 运输过程中需做好防水措施，不得损坏原有包装，由工程部负责监督。

2.2 施工现场成品保护

(1) 产品进场后，由工程部负责保管，项目经理和安全保卫部门进行协助管理。储存摆放要求斜立不小于 70 度，正面朝前，不得叠放。储存处应通风、干燥，严禁与酸、碱和盐类物质接触并防止雨水侵入。

(2) 安装门时需按正确操作要求进行施工，严禁野蛮操作，不得损坏门扇、门框表面保护膜，由工程部负责监督。

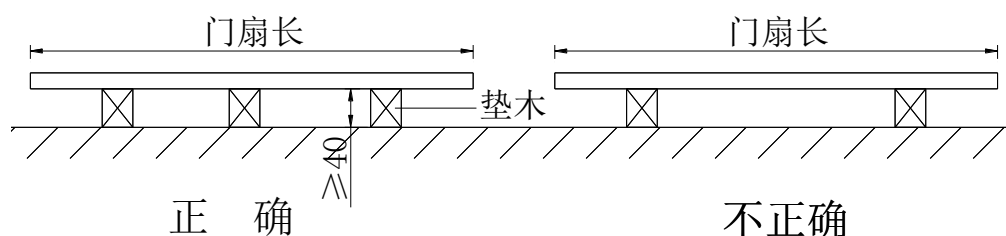
(3) 施工收尾时需做好产品防护的检查工作，确保产品防护措施齐全并符合要求。

2.3 放置环境及放置方式

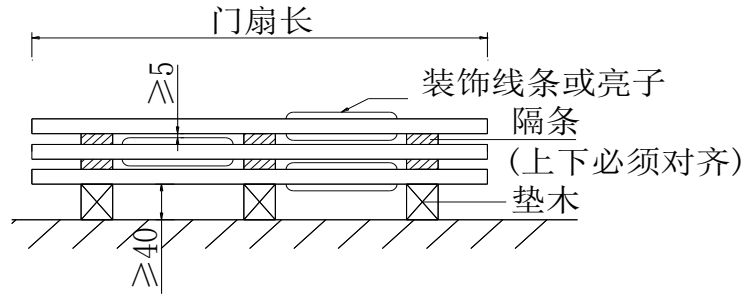
门扇应存放在干燥、通风的场所内，严禁日晒雨淋，且应按以下几种方式存放：

(1) 平放：

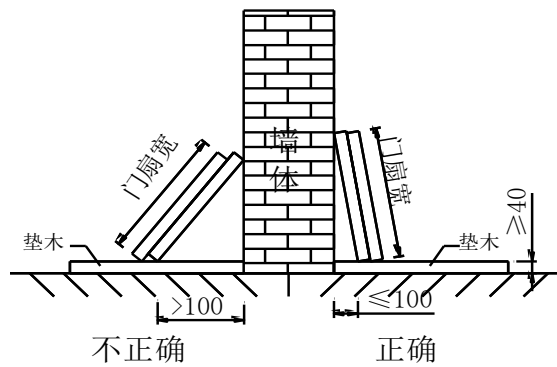
A、门扇平放时底部应放置不小于 40mm 厚垫木三根。堆垛高度不大于 1500mm，两垛间距不小于 500mm，门扇码放时应上下垂直，规格不同的门扇堆垛时遵循下大上小的原则。



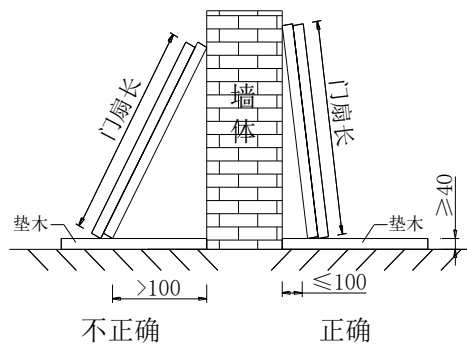
B、有亮子或带装饰条的门扇堆放时，两门扇间应加放两块厚度高于线条或玻璃压条的垫板，存放方式如下图：



(2) 侧立：门扇侧立存放时，底部应放置不小于 40mm 高垫木两根。
长度不大于 3m。



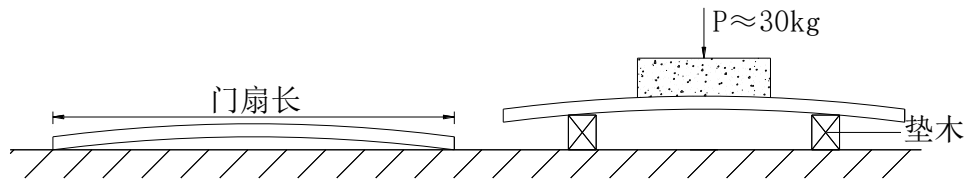
(3) 竖放：门扇立放时，底部应放置不小于 40mm 高垫木两根。
长度不得大于 3m。



注：对于 FM—W 型环保无机不燃防火门应尽量不采取此种贮存方式。且门扇高度超过 2100 时不得采用此储存方法。

2.4 门扇弯曲变形的校正

因各种原因，可能导致门扇弯曲变形，当弯曲变形超过相关标准（2~3mm）时，可进行校正，校正方法如下图所示。



校正时间一般 2—3 天。

2.5 安装完毕具体保护方案如下：

(1) 门框采用宽 200mm，长 1500mm 多层纸板贴透明胶带保护（现场）。

(2) 门套及下槛制作产品保护套，式样如右图，宽度为墙体厚度+单面门套线厚度+5mm，高度为 1200mm~1500mm。该保护套随门套一并制作，发往工地安装。门扇安装时门套保护套收回，再利用。

(3) 门扇包装：双面采用 3mm 厚泡膜纸包裹，再用塑料薄膜粘贴好后，门扇四周用 200mm 宽多层纸板包裹，用粘胶带固定，（也可用 3 层厚纸板代替 3mm 泡膜板贴于门扇双面，四周用胶带纸固定）。发往外地的门扇外再用纸箱套装。门扇安装时，取下门扇四周包装纸板。泡膜纸（或纸板）及塑料膜仍留用成品保护。

以上门框、门套保护均在现场安装完成后同步进行，仓库和工程主管对已发门套保护套（材料）跟踪收回。

3、包装原则

- 3.1、入户门外包装采用新型 PE 气泡包装材料, 满足国内运输的要求。运输过程中, 包装应该保证不开裂、不变形、内部产品完好无损。
- 3.2、包装满足防水、防潮要求, 在各种气候、地理和运输条件下, 还具备防霉的功能。包装实现在国内全程运输过程中装卸、堆码、储存方便安全。能够实现多层以上叠放要求。
- 3.3、包装整体美观且无钉头突出, 同时包装满足在施工现场堆放 3 个月无破损、变形、开裂, 霉变等现象。同一包装基本一致, 外表面平整、光洁, 无毛刺, 无明显缺陷。
- 3.4、包装使用的材料均为全新材料, 适应不同方式 (包含叉车、人工转运等) 的装卸作业。
- 3.5、货物外包装明确显示产品信息, 便于现场卸货分类上楼现场施工。

外包装说明

其包装示图如下:

样品门全包:



批量包装:



4、售后服务方案及承诺

4.1、质量保障体系组织机构图



4.2、服务过程控制

流程	部门	工作内容
<div style="text-align: center;"> <p>合同洽 ...</p> </div>	美心战略项目部	美心战略项目部在进行合同洽谈时，应充分介绍公司、产品、安装服务情况，回答战略合作单位的咨询和提出的问题，样品门的制作跟踪和送达（如有需要，包括安装），切实做好前期各项服务工作。
<div style="text-align: center;"> <p>工程跟踪</p> </div>	工程事业部	公司指定项目安装服务单位，指定项目负责人，由项目负责人负责实施项目工程进度的跟踪、了解，确保产品安装时间。
<div style="text-align: center;"> <p>门洞测量</p> </div>	美心战略项目实施单位	根据工程进度和合作单位需求、计划，对门洞尺寸进行测量，下达订货单。
<div style="text-align: center;"> <p>信息传递</p> </div>	工程事业部	当战略合作单位项目产品订单到达公司后，填写《战略合作单位订单及工程信息传递表》，在规定时间内传售后服务部。
<div style="text-align: center;"> <p>技术培训</p> </div>	售后服务部	由售后服务部对项目安装服务单位负责人、项目负责人、安装服务人员进行服务、安装、验收标准、维护技能等的培训和工作指导。

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">产品发运</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	美心销售部门 发运科 美心战略项目实 施单位	产品入库后，销售部门应按公司规定开出《发货单》和发运通知单，发运科按发运通知单安排运输工具和组织发运。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">产品接收</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	美心战略项目实 施单位	货物到达后，项目实施单位组织人员下货、搬运，不得野蛮作业，存放符合要求。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">产品安装</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	美心战略项目实 施单位	项目实施单位应确认现场安装条件，根据安装量、要求时间组织安装人员进场安装，安装完毕后按标准进行自查、整改，合格后提出初验申请，将 A 钥匙规范交合作方。并按要求对产品采取防护措施，将产品日常防护须知告知合作方及现场其他施工单位，共同做好产品防护。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">产品交付</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	美心战略项目实 施单位	<p>项目负责人应与合作方保持联系，在交房前完成所有安装产品的检查、维修和调试。</p> <p>在交房时派出人员到场配合合作方进行房屋交接，解决业主提出的问题并提供产品使用指导。将项目负责人电话留存物业管理部门，以便及时解决零星接房和进驻业主使用过程中出现的问题。对于大型小区，可派出专人驻区服务，及时解决各类问题。应储备一定量的配件，以便第一时间能够更换。</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">日常维修</div>	美心战略项目实 施单位	将售后维修电话交物业管理单位，保持 24 小时畅通，严格按照集团《售后服务制度》提供优质、快捷的服务。集团设立 400-1170097 售后服务免费电话接受投诉。

4.3、售后服务

4.3.1、售后质保期服务及响应

A. 保修内容、范围为主合同约定的所有内容、范围。保修期内，因产品质量问题如需方或者需方委托单位已发出要求保修的通知，而供方在保修期内未到现场保修的，则保修期相应延长至供方履行保修责任并符合要求之日止。在保修期内属产品质量问题凭保修单免费维修；

非产品质量问题维修，按美心统一收费标准执行（按行业最低标准执行）；超过保修期维修按公司标准收取材料、工时费。

B. 质保期内，如需方或需方委托单位已发出要求保修的通知，而供方在质保期内未到现场保修的，则质保期作相应延长。

4.3.2、售后服务能力情况

A. 本公司开通免费电话 24 小时热线售后服务，并告知项目所在地就近服务网点的联系电话；

B. 派遣指定专人负责对接，尽量避免频繁更换现场服务人员，积极配合招标人现场工程部完成防火门的安装及验收工作；如遇招标人消防检测、消防验收或项目点评等关键节点，对我司提出合理的整改意见时，我司及时响应并积极配合；

C. 响应时间：接到客户电话后 10 分钟内响应、24 小时内到现场进行维修；

D. 保修期内的维修按以下方式处理：

1)、交付业主后，另外单独出具保修、维修承诺书交物业公司向小业主公示，明确维保事项、处理办法、处理时间及免费、收费内容与标准。

2)、在保修期内，因产品质量问题，供方在保修期内未到现场保修的，由需方或需方委托的单位及时进行处理，由此产生的人工费、材料费和其它的必要费用等，由供方支付。

3)、供方须对保修人员进行维修礼仪培训合格后，方可作为合格的保修人员。供方如无合格的保修人员，则在保修期内出现质量问题时，由需方或需方委托单位进行处理，由此而发生的人工、材料以及其它必要费用等由供方支付。并由需方承担相应的处罚。

E. 由需方或者需方委托单位处理所产生的人工、材料及其它必要费用等以处理人员和物管公司共同确认的数据为准。

1)、发生质量问题的保修内容、范围属于已入住的房屋，供方履行保修责任后的质量由业主/住户签字确认。

3)、发生质量问题的保修内容、范围属于未入住的房屋，供方履行保修责任后的质量由物管公司确认。

F. 保修期内，供方在履行保修职责过程中，必须遵守如下规定：

1)、遵守物业管理的规定，文明施工。涉及安全危险作业的施工必须按国家相关规范及标准执行，采取安全防范措施。否则，因此发生的安全事故（包括造成他人人身、财产损失），由供方承担责任并赔偿损失。

2)、供方保修人员进入已入住的房屋内，必须自带鞋套，统一着装，语言文明礼貌，做

到微笑服务；同时遵守业主/住户的要求，维修应整洁有序，维修完工必须清理场地，做到业主/住户满意，不得有损第三人利益的行为。

3)、供方保修人员必须遵守需方制定的《现场维修整改人员管理规定》。

4)、无论任何理由供方及保修人员都不得与第三人发生争吵。

5)、不得强拿强要或私拿第三人的财、物。不得损坏室内物品或公共设施、设备。

G. 质量（包括保修质量）责任及处理：

因质量（包括保修质量）问题引起需方与第三人发生争议的，需方以书面或电话方式通知供方，供方必须在接通知后十二小时内派人配合需方处理。逾期，需方有权同第三人直接协商解决，需方同第三人签订的赔偿协议所涉及的一切合理责任和费用均由供方承担。

4.3.3、集中交房中技术措施与培训

A.措施

交房前一周，公司组织检查维护小组（保证每2栋楼一个人），对所有的供货产品逐一检查外观损坏情况及使用情况并维修；为配合业主接房，在集中交房期间，公司组建维保小组（保证每2栋楼一个人）驻现场办公，随时解决关于入户门的突发问题；在交房后定期进行用户回访、巡检，及时处理用户意见。

B.培训

免费培训内容：给用户讲解使用须知、使用及保养、紧急事项处理等。

培训日期及地点：在交房期间，派驻专人到小区现场。

4.3.4、应急处理措施

A. 遇到门打不开的情况，服务人员在30分钟内到达；遇到如门打不开、室内有燃气具在燃烧或室内有婴幼儿等紧急情况，由公司安排车辆或程出租车尽快到达。

B. 不管是质量问题还是使用单位人为原因造成的门的损坏，需要更换、维修的，在与客户充分沟通并达成一致意见后，按照客户要求时间进行处理。

4.3.5、售后服务制度

A. 服务政策

服务宗旨：真诚为每一位用户服务

安装政策：

(1) 所有门类安装均以工程所在地最低收费标准安装（搬拆移位、重新安装属于收费范围）。项目执行人员不得以任何理由加收客户相关费用。

(2) 其它门类所需五金配件按合同约定提供。

5、服务承诺及保修政策：

门类：外门类（含防盗安全门、防火入户门等）自钥匙（含装修钥匙）交付之日起**免费维修二年**。注：防盗安全门、防火入户门等安装前或安装后门框内需灌浆或填充防火阻燃材料。

锁具：公司配发的锁具由公司提供二年质保。非公司提供（购买）锁具，由锁具厂家保修（该部分保修内容必须明示在客户订货合同内）。

服务：保修期内，用户凭购买凭证由原安装单位进行上门服务（原安装单位撤销由当地其它经销商上门提供服务）。

注意事项：产品在交消防检查或甲方验收前必须将相关产品标识、五金配件等安装完毕。

下列情况属于收费服务范围：

- (1) 因用户使用、维护不当而造成的；
- (2) 超过保修期的；
- (3) 无有效购买凭证的；
- (4) 其它非产品质量原因所引起的问题；
- (5) 非我公司承诺的服务项目和服务内容。

B. 服务规范

仪表、着装规范：

- (1) 服务人员必须着装整洁，严禁穿戴其它门业的工装为美心用户服务；
- (2) 服务人员必须仪表整洁，精神饱满，面带微笑；
- (3) 服务人员必须态度热情，展现美心员工良好的精神面貌。

行为规范：

项目执行人员所有人员在任何场合都必须维护美心品牌形象，不做任何可能对美心品牌产生负面影响的事情。

在客户订门时，应根据公司要求向客户说明其所定门的颜色及花型与所看图片及样品颜色可能存在差异，具体以实物为准。

在客户订门后应尽快安排专业人员上门确定门洞尺寸，并请客户在门洞尺寸确认单上签字，特殊情况应在订单上注明（工程门应按工程方要求及合同内容测量门洞规格，并以专用的表格填写后交工程方负责人签字确认）。在测量尺寸时，应根据门洞的不同尺寸向客户说明安装后的实际效果并提供专业建议。

按客户所订货品向业务科室下订单，如有特殊要求必须在订单上注明。产品入公司库房后，必须按销售科室要求及时提货，并在提货时注意查收货品的数量和包装的完好程度。

严格按约定时间上门服务，不得失约；由于客观原因不能按时上门服务，应向用户说明并致歉，同时保证按照改约时间准时上门服务。

一般情况下，凡免费安装的产品，在产品送达客户家后应及时（送货后 24 小时内）进行安装（集团工程门按照合同约定时间执行）。如有特殊情况，服务网点应在征得用户同意后另行确定上门时间。

在进行服务前，应准备好相应的安装、维修工具，并向客户说明在服务时所需要的由客户准备的物品及相关事宜。

服务完成后应向客户说明本次服务内容及产品的维护保养常识，并告知维修电话。集团工程门安装完成后应做好成品保护，并按工程方要求做好产品交接。交接后与工程方协商达成维修协议，并按时上门服务。

服务点在接到用户维修投诉后应进行统一登记至售后服务登记表上，立即安排上门服务事宜，并在 24 小时内对客户的要求做出回复，如属于收费项目，应在电话中向客户说明。

服务时，进门前严禁在用户家门外大声呼叫用户姓名或不文明敲门；开始服务前应耐心听取用户意见，关心用户的要求，与用户交流时服务语言要规范文明、礼貌得体，语调温和、吐字清晰、语速适中。

服务中必须严格按照美心公司的要求进行相应的安装、维修。任何时候未经用户允许，严禁擅自使用用户的物品。

不准巧立名目向用户收取其它额外费用，确需收取费用的附件配件价格应严格参照当地行业标准价格合理收取，如客户因收费问题投诉至售后服务中心，一经查实属恶意收费者，将严格按照考核标准第 2 条处理。

在服务过程中，不许以任何理由与用户发生争吵，不许讲脏话，不得有任何有损企业形象的行为。工作中严禁随意指派用户做任何辅助性工作。

C.服务工作程序

服务点的建立和撤销工作程序：

(1) 签约项目执行人员自动成为售后服务点，服务点要求至少有专业安装、维修工具各一套；专业安装服务人员一名；维修人员一名（可兼职）；传真机一部；信息员一名（可兼职）。

注：信息员是指接收、处理服务信息的人员。

(2) 售后服务网点必须开通至少一部 24 小时服务电话，在签订项目执行人员协议的同时将电话号码在当地 114 登记，并报美心集团售后服务部备档（如有电话号码变更，须在更改

前二个工作日按相同流程办理)。

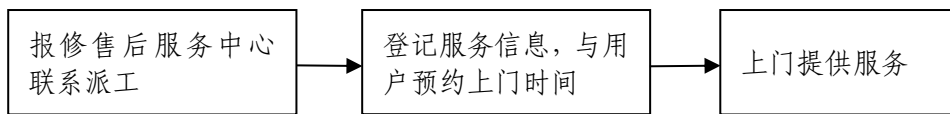
(3)项目执行人员不得擅自撤销售后服务点,如项目执行人员被取消或放弃经销执行权,其售后服务保证金在经销执行权取消一年后三个工作日内返还(若遇国家法定节假日则顺延)。

服务信息处理工作程序:

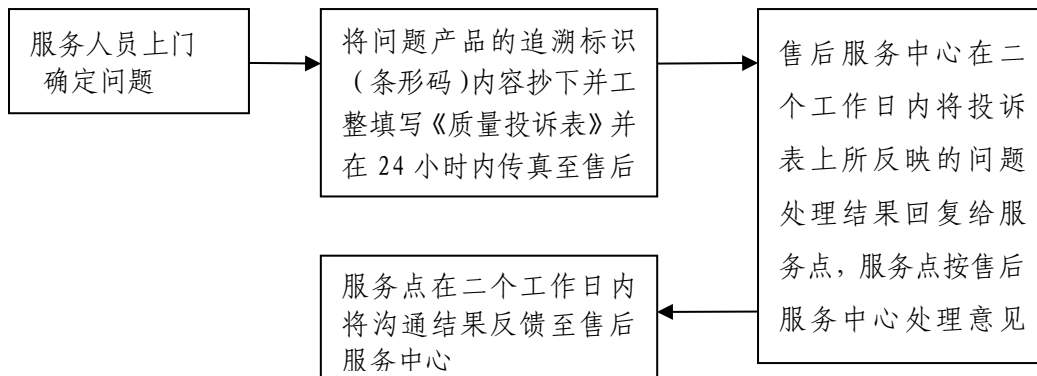
(1) 服务点信息来源为自接用户服务信息或售后服务中心派工服务信息。

(2) 信息处理基本流程

一般信息流程:



服务点无法在当地处理的售后基本流程



(3) 服务信息处理的基本原则

用户反映信息 100%的记录; 记录的信息 100%的处理; 对于售后服务中心下派的信息, 处理结果保证 100%的反馈。

(4) 服务点接听用户来电应积极、热情, 并及时、完整、准确地解答用户提出的问题, 不得以任何理由推诿用户的服务要求。对用户的信息记录要准确、完整(记录内容包括: 用户姓名、电话号码、地址、购买日期), 对不属于免费保修政策范围的安装或维修, 应事先向用户解释清楚, 以便及时上门服务(特殊情况应酌情处理)。

(5) 安装维修在服务过程中遇到可能产生重大影响的投诉信息, 服务点信息员必须 2 小时内以文字形式报告售后服务中心(严重的必须第一时间电话报告), 得到售后服务中心明确指示后立即处理。

安装维修注意事项:

- (1) 服务点无条件接受售后服务中心的工作安排。
- (2) 当同时有维修和安装任务时,按照先维修、后安装的原则进行派工。
- (3) 服务点无法自行处理的问题,要求返厂产品的信息在事发后 1 个工作日内传回售后服务中心。
- (4) 服务点必须 24 小时保证通讯工具畅通并提供售后服务。

配件供应工作程序:

- (1) 免费供应:在保修期内属保修范围内的配件若有质量问题,实行以坏件换新件的方式。
- (2) 有偿供应:不属于保修期内、不属于产品质量问题等不属保修范围的配件实行有偿购买,再按标准向用户收取费用。
- (3) 配件采用先款后货的形式。
- (4) 旧配件返厂必须按公司《产品及配件返厂处理办法》要求真实详细填写《维修记录单》(一式叁份),由维修人员负责填写客户地址、姓名、联系电话、购买日期、维修项目、维修内容、配件名称、是否收费等有关内容交用户签名核对后,壹联客户保存,并将第贰联《维修记录单》粘贴在配件上返厂,叁联服务点保留备案。
- (5) 服务点必须在一月内将维修更换的旧配件返回公司(时间计算方法:自配件上注明的服务时间至公司收到返厂配件的时间)。
- (6) 保修期外已向用户收费的配件,旧配件由客户自行处理。
- (7) 因人为损坏、资料不符等原因导致无法退换的,按服务点自购件处理。

返修及退换产品工作程序:

- (1) 所有返修及退换产品按公司《产品及配件返厂处理办法》要求如实详细填写《质量投诉表》,取得售后服务中心同意后方可返厂,返厂产品包装应牢固、完整。
- (2) 所有返厂产品在收到同意返厂《质量投诉表》后一月内返厂,由所管销售科室接收后办理返厂手续(返厂时间以售后服务中心同意返厂起到办理发运时间为止)。
- (3) 免费返修:产品在保修期内且属于公司产品质量问题,由公司进行免费维修或更换。若可在当地维修,由售后服务中心提供相应的维修材料,服务点自行处理。
- (4) 有偿返修:非公司原因造成的产品问题或保修期外的产品问题,公司提供有偿维修,

维修价格以公司价格管理中心的核价为准。

(5) 因特殊原因无法在规定时间内返厂的产品，应与售后服务中心沟通，在征得售后服务中心同意后，再按约定时间返厂。

(6) 返厂产品的配件应齐全，若配件缺失，在货款或保证金中扣除。

D. 售后服务管理考核标准

营销管理中心售后服务部将对各服务点进行统一监督管理，对未按照制度要求提供服务的项目执行人员，予以罚款处理，对服务严重不合格的项目执行人员，将直接取缔经销执行权。

序号	监管项目	罚款金额（元/次）
1	若售后服务电话发生更改，必须 24 小时内以书面形式告知公司售后服务部	200- 1000
2	涉及损害公司形象的任何投诉经核实属实的	500-1000
3	对售后服务中心派工结果不反馈或不按时反馈	100-200
4	配件及返厂门返厂不及时	50-100
5	反映的资料不真实（投诉表、维修记录单等）	100-500
6	质量问题处理不及时	200 元/次，同时处理的相关费用由服务点自付
7	防盗门网点 24 小时服务电话无人接听或不提供 24 小时上门服务（30 分钟内三次无人接听或始终占线视为无人接听）	公司自查 200 元/次，其他机构查实 500-1000 元/次
8	在订货时未将用户要求以文字形式注明，造成客户投诉	100 元/次，并承担客户相应损失
9	不积极配合处理售后服务等问题导致被媒体曝光	1000-5000
10	如本年度被顾客投诉 3 次（含 3 次）以上，并查证属实且情节严重（与客户争吵、违约、报修两次以上不提供服务等）	取消经销执行权