

(6) 项目服务方案

1) 响应时间、巡检计划、故障处理能力

河南商炜环保科技有限公司是一家专业生产火化设备的厂家，生产场地设在郑州，距沁阳市殡仪馆不到 110 公里。如果我公司此次能够中标，我们保证让贵馆的火化设备常年处于最佳工作状态。我们能够做到的理由是：

我公司生产场地距沁阳市殡仪馆不到 110 公里，接到服务电话 2 小时内服务人员即可到达现场，可以做到随叫随到，不会出现设备待修时间。

我公司是专业生产火化炉的生产厂家，技术上有保证。殡仪馆的火化设备出现任何故障，我们保证都能解决。

我们郑重承诺：

1)、从验收之日起，所有产品及零配件在质保期内，若有产品质量问题，我公司负责免费更换或维修。质保期满后，设备需要维修时，按成本费计算。更换的产品必须是新的，且质保期从当时算起。

2)、由于河南商炜环保科技有限公司距离沁阳市殡仪馆不到 110 公里，一旦设备出现故障，我们保证做到：在接到用户故障报修电话后，保证 2 小时内予以响应，24 小时内解决问题。

3)、我公司向用户免费培训 1 至 2 名设备操作管理人员，要求达到能正确使用与维护我公司所提供的设施、设备。

4)、从工程验收合格之日起，工程保修期为壹年，并终身维修。在今后的设备运行中我方负责定期检查，保修期内免费维修。如公司在接到用户通知后不进行维修，则甲方有权另行委托他人维修，所产生的一切费用由我公司承担。保修期过后，我方进行维修时只收取基本材料费。

5)、我公司设有定期巡访制度，公司售后服务部定期派出由工程师带队的 3 人巡访小组，以便及时发现问并题解决问题。

2) 质保期内和质保期外的服务

质保期内服务内容

技术支持承诺

- 1) 在设备安装和调试阶段，我公司会派有经验的技术人员到现场安装和调试，提供工程设备等相关资料，有责任在保证安全和质量的前提下提供相关技术服务，技术咨询等。
- 2) 系统在安装调试后，会进行试运行测试。在系统设备试运行期间，我公司会根据需要派技术人员到现场指导维护工作。
- 3) 完成安装、调试、检测后，我公司会向招标方提供检测报告、技术手册。

服务承诺

1、我公司将货物交至用户指定地点。系统建设工期：合同签订后 60 日历天内完成本项目所有软硬件设备的采购和所有软硬件设备的安装、调试和验收工作，并同时提交整个项目的培训方案和相关文档，提供给用户备品备件。本项目质量保证期为自通过最终验收起 1 年。

2、质保期自供需双方代表在系统验收单上签字之日起计算（含当日）。在质量保修期内，如果发生故障，我公司将提供：2 小时内提供实质性响应，对于重大故障在 3 小时内到达现场进行处理。24 小时解决不了问题免费更换备机。

3、质量保修期内系统维护、维修、系统升级等一切费用均由河南轩益科技有限公司承担。

4、每年派专业技术人员对整个系统进行一次全面的检测、维护和保养，对系统中暴露出的问题或隐患及时修复，清除安全隐患，保证系统处于健康状态。并提供每次检测、维护和保养的详细书面报告，供招标方存档备案；

5、帮助招标方制定系统的使用和日常维护制度，建立维修档案，每次维修或维护，都应将工作内容详细列表，并经招标方确认后，记录在案；

质保期后的服务承诺

对于在质保期项目外将提供与质保期内售后服务内容、响应时间相同的有偿、优惠服务。针对客户项目，在质保期后我公司免费提供的服务内容如下：

免费热线电话和传真服务

免费电子邮件和网站技术支持

免费技术咨询及规划服务

保修期后本项目维保费用由我方和用户具体商定，我方承诺提供最优惠的维护服务价格。

保修期后的优惠服务保证

我方承诺提供终身优惠维护服务。具体人员支持服务收费根据设备故障率和节点数和支持人员的维护时间和技术难度，按照次数和天数收费，最终收费方式和金额由双方协商确定。

3) 服务范围

🔧 现场维护

在维护期内河南商炜环保科技有限公司派专门的维护人员到现场进行维护，确保 5 小时内排除故障（不可抗力情况下除外）。

针对此项目招标方，本公司承诺维修工程师在接到故障报告后 2 小时内到达现场处理故障，及时作出故障原因报告并采取有效措施加以解决。

🔧 远程维护

除现场维护方式外， 河南商炜环保科技有限公司将提供远程维护方式。通过远程登录用户服务器（需要征求用户意见并通过许可），进行系统诊断或远程指导招标方技术人员进行系统的维护和调试。

🔧 其他维护响应方式

我方根据客户的具体需求及实际故障情况，提供多种方式灵活的响应式服务。可为客户提供远程和现场的故障诊断和故障处理服务。



●热线电话和传真服务支持

河南商炜环保科技有限公司提供全国的热线电话服务：

热线电话：15515569971

4) 售后维护人员配备

本项目 职务	姓名	职称	执业或职业资格证明				联系方式	备注
			级别	证书编号	专业	养老保险缴纳		

项目经理	王庆芳	工程师	一级	HN2019007481	工业设计	是	13608693162	项目负责人
技术负责人	于志辉	技术顾问	一级	B07040900087	机电一体	是	15515569971	技术总监
电气焊	俞冠君	工程师	二级	C01910060900	电气焊	是	13298403756	项目经理
技术员	吴廷国	安装工	二级	/	土木建筑	是	16539552388	/

5) 售后服务表

我公司建立有严格的售后服务制度，制度的落实措施方法为：只要上门为用户维修服务的，统一由售后服务部安排，凭填列的“售后服务表”（详见下表）上门服务。当服务人员服务结束回公司时将此表交售后服务部存档。



售 后 服 务 表				
服务机构	服务队别	服务一队 ☐ 服务二队 ☐		地址
	联系人			联系电话
	联系时间			处于保修期否
	服务类型	保修期内 ☐ 保修期外 ☐		
客户	客户名称			地址
	联系人			联系电话
	设备安装时间	年 月 日		
	工程类型	新上设备 ☐ 更新改造 ☐ 设备大修 ☐ 一般修理 ☐		
售后人员				
保修故障				
确诊故障				
解决措施				
其他服务				
收费	¥	大写金额		客户经理:
目前系统工作情况:			对维修服务是否满意:	

声明：为了让用户享受、使用合法权益，请如实填写以上信息如有我方人员向你们收费，请联系我公司举报电话 15515569971。

6) 安全、维护、技术升级改造

维护和升级

河南商炜环保科技有限公司提供自招标方系统最终验收之日起1年内免费提供专职人员维护和升级，并根据招标方意见对系统存在的问题进行妥善处理。

问题解答

河南商炜环保科技有限公司对招标方提出的有关事项作出准确答复。

技术支持

河南商炜环保科技有限公司承诺对本项目的设计、安装、调试、培训等工作提供技术支持；对系统总集成商(如有)提供技术支持；现场支持总集成商对系统的详细规划和设计，全力配合用户系统部署、安装和调试等相关工作。

设备升级

对于此次招标项目中的采购产品，我公司在相关软件产品的升级之后，首先会在第一时间得到该升级软件，并且对该升级软件进行分析，判断其升级的意义与作用，然后通知相关的用户，与用户单位的技术人员一起分析软件升级的意义，以判断是否有必要进行软件升级工作，如果有必要升级，则我公司负责编写详细的系统升级安装指导，与升级软件一起分发到相关的用户单位，由用户单位的技术人员进行软件升级工作。当升级工作遇到问题时，用户可以通过热线服务电话获得支持，如果问题没有得到解决，我公司将会派出技术人员提供现场服务，确保系统升级工作顺利完成。

对于我方的产品，我方在产品版本正式升级后第一时间，也会对客户方采取同样的软件服务。

(7) 培训方案

免费为用户提供售后培训服务

为保证各系统的安全正确使用，我公司将派出经验丰富的授课人对业主人员进行培训，使业主操作人员能全面掌握系统的操作、维护及扩展等技术，我方提供的培训服务包括以下几个方面：

1)、技术培训方式

1.1)、现场培训

(a)、我方对业主的技术人员进行系统的使用、维护和保养培训，所有培训以中文进行，我司在投标书中提出培训计划和培训项目。该培训将教会学员在日常和紧急情况下如何操作系统。

(b)、我方派出的培训教员，对所提供的系统和产品具有 3 年以上的操作和维修经验。

(c)、我方在系统完工测试之前为业主技术人员进行现场培训，该培训包括正常操作程序和怎样处理紧急情况及中文操作、维修手册。参训人员能够了解系统及设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

1.2)、教室培训

用户单位派人到我公司技术培训部在课堂上培训，授课老师根据教学进度带领学生到生产车间实地观摩并实操。

2)、培训计划

我公司将根据合同清单提供产品说明书，系统使用说明书。将对使用者进行以下培训。本项目培训计划包含以下内容：

2.1)、培训目的

对业主的人员分为运行维护人员的培训、和管理人员的培训。运行维护技术人员经过培训应能进行日常设备运行维护工作，掌握软件、硬件的操作，熟悉硬件基本功能。管理人员经培训后，应能负责全面的技术管理工作，了解系统建设的过程，系统功能及未来建设的规划。

2.2)、培训内容

(a)、培训课程包括理论课/实践课

(b)、培训课程表如下：

序号	项目	培训内容	培训人员	培训时间
1	智能管理系统	1 系统的基本工作原理 2 系统的设备安装流程 3 系统的操作流程 4 系统的维修和保养 5 设备实物 6 系统图纸的查阅 7 系统的故障诊断	2-3 人	2 天
2	参观	学员们到生产车间考察	实操 1 天	

(c)、培训开始时间/结束时间

我方将在完工测试之前对技术人员进行培训，安装调试验收现场完成上述培训后才能撤走服务人员。

(d)、使用的培训设施

在现场培训时安排有培训设备，包括各子系统的设备实物、资料图片。

(e)、培训的材料和文件为：

系统原理图、设备操作手册、系统维护保养手册、其它与本系统相关的技术资料。



(8) 应急预案

1) 突发应急事件的处理预案及时性

我公司承诺：如果发生故障，我公司将提供：0.5 小时内响应，1 小时内到达现场，12 小时内解决问题，24 小时如不能及时解决问题，我公司为用户提供备机服务，直到原设备修复。

2) 突发应急事件的处理预案合理性

实施期内技术服务流程

- 应急问题：系统遇到紧急情况或重大事件时，由项目系统支持小组负责诊断、确认问题发生的原因，如发现为硬件或网络问题，则联系相关硬件或网络公司协助解决，如确认为软件问题，则及时联系技术支持或与支持中心联系协助解决，保证项目的顺利实施。
- 日常维护：系统正常运行过程中，河南商炜环保科技有限公司技术人员将定期对系统进行安全检测。

保质期内技术服务流程

◇ 应急问题：用户现场如遇紧急问题时，用户可首先做初步系统检查，如不能解决问题，则通知我方项目支持小组，由支持小组负责进一步对系统检查诊断并确认问题发生的原因，如发现为硬件或网络问题，在无需更换设备即可解决问题的情况下我方将义务服务。如果硬件设备需维修或更换，我方则配合客户方联系相关硬件或网络项目供应商协助解决；如确认为软件问题，且不能解决，则及时联系河南商炜环保科技有限公司技术支持项目师协助解决，保证系统的正常运行。

◇ 日常维护：项目实施完成后，河南商炜环保科技有限公司提供日常维护的方法和流程，由用户的系统管理员负责对现场进行日常维护。例如：系统备份等日常操作。如遇到有关河南商炜环保科技有限公司品问题，可与河南商炜环保科技有限公司联系，由河南商炜环保科技有限公司项目师帮助解决。

保质期外技术服务流程

◇ 在免费保质期外，我方仍继续提供免费的技术指导和咨询，如需其他技术支持服务，则费用由双方协商另议。

◇ 应急问题：用户现场如遇紧急问题时，用户可首先做初步系统检查，如不能解决问题，则通知 河南商炜环保科技有限公司由本公司进一步系统的检查诊断并确认问题发生的原因，如发现为硬件或网络问题，则联系相关硬件或网络项目工程师协助解决；如确认为软件问题，则及时给与解决，保证系统的正常运行。

◇ 日常维护：保质期后，由用户的系统管理员负责对现场进行日常维护。

3) 突发应急事件的处理预案有效性

故障处理

技术支持中心和售后服务支持中心在收到客户的故障申告后，将委派技术支持工程师通过电话交流、现场勘察等手段进行初步故障定位。对于不是系统本身引起的故障，由我方技术支持工程师负责解决，对于系统本身故障，我方技术工程师根据故障严重程度协商进行应急处理。

客户回访

◇ 交付回访

客户方对项目验收合格后，主管业务受理的客户经理应组织好业务交付工作，使客户感受到规范的服务。

对客户，在项目验收后，由客户经理在三个工作日内上门进行业务交付：并交付包括致客户信、业务交付清单、保修服务卡在内的交付资料，使客户了解所使用的故障申告服务热线及常见故障处理方法等，便于客户确认计费信息。

对客户各分支单位，可邮寄上述相关资料。

◇ 回访服务

我方将成立定期的回访体系，提供主动的客户关怀，及时了解客户的想法、意见和建议，了解用户的对服务需求，不断提高服务品质。

客户要求的各项业务开通以后一周内或故障申告处理后 3 日之内，要进行 100%回访，及时了解客户对故障处理的意见、存在的问题，发现客户不满的问题立即组织力量予以解决。



要做好回访记录，作为档案资料予以保存。

客户回访服务要统一来完成，避免多头频频致电，导致客户反感。

回访服务岗位工作人员要礼貌回访，用语亲切、柔和，要耐心倾听客户的意见。如果遇到客户因为我方服务不满意而情绪激动时，要默默地仔细听，认真记录，不能激化客户的情绪，等待客户情绪稳定以后，首先要向客户致歉，同时告诉对方河南商炜环保科技有限公司立即查清原因，解决问题。

回访记录分类整理之后送客户经理，由客户经理牵头处理客户遗留问题。

