## 售后服务方案

### 耗材

免费提供为期2年的耗材，采购人有权在不变更单价的情况下，选择购买的类型和数量。

### 备品备件

根据所采用的硬件设备，提供关键设备的备品备件清单，保证所有系统2年正常运行需要，备品备件的清单明细及价格如下表所示：

| **序号** | **名称** | **单位** | **数量** | **单价（元）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 在线液位传感器 | 台 | 1 | 13500 |  |
| 2 | RTU | 台 | 1 | 6800 |  |
| 3 | GPRS/GSM通信模块 | 台 | 1 | 1300 |  |
| 4 | 太阳能电池板 | 组 | 1 | 1015 |  |
| 5 | 充电保护器 | 台 | 1 | 359 |  |
| 6 | 太阳能电池 | 组件 | 1 | 1070 |  |
| 7 | 通讯线缆 | 100m | 1 | 950 |  |
| 8 | 铠装电缆 | 100m | 1 | 980 |  |
| 9 | 通讯卡流量费 | 张 | 1 | 400 | 一年 |

### 售后服务人员和机构保障

对于本项目的质保期服务工作，结合公司现有的资源，根据用户实际需要，组建的规范、高效、强有力的服务人员机构。

| 序号 | 姓名 | 岗位 | 职称 | 联系方式 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 李锦 | 客户服务专员 | / | 18171265989 |
| 2 | 陈鹏 | 技术人员 | 工程师 | 15271900894 |
| 3 | 陈翔 | 技术人员 | 工程师 | 18507102796 |
| 4 | 朱方仁 | 系统现场维护人员 | 工程师 | 18907171008 |
| 5 | 刘鹏 | 系统集成项目经理 | 工程师 | 13554534077 |
| 6 | 潘锡秋 | 系统现场维护人员 | 工程师 | 15623666650 |
| 7 | 朱亮 | 系统现场维护人员 | 工程师 | 18872236680 |

1．客户服务专员：负责向用户提供联络服务，和客户保持沟通与协调。

2．专业技术人员：负责提供日常相关技术问题的咨询服务，并负责解决与业务有关的问题。

3．系统现场维护人员：负责在用户现场进行日常的系统维护工作，并编制系统维护报告。

### 质量保证承诺

**质保期：整个工程质保2年。**

**产品符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，提供随货物《产品合格证》及其它相关质量证明文件。**

我公司郑重承诺如下：我公司生产或代理的产品从设计、生产、检测到产品包装，运输及售后服务各环节，产品质量严格按照国标、行标和企标要求进行出厂检验，不合格产品决不出厂。不定期邀请有关专家来公司监督、指导工作，严把质量关。

为确保原材料质量，我公司均在严格评审的合格供方采购。进厂原材料经检验合格后方能入库，确保入库合格率达到100%。各主要材料优先采购国家重点和定点企业优质产品，实行层层把关检测审核制度。

为确保产品质量，对生产各环节严格进行控制，工装过程中实行质量跟踪卡制度，当产品质量出现质量问题时可追溯班组和个人，并及时采取纠正和预防措施，使进入下一道产品合格率达100%。

公司对产品的检验进行严格控制，确保未经检验的产品不投入使用和出厂。由质检部的技术人员，对产品生产过程中的工序及成品严格按照产品的技术条款，设计图纸和有关标准及质量规格进行质量检验，检验合格后出具相应的检验报告及有关记录。

不合格品的控制我公司实行三检制度（自检、互检、专检），以防止不合格。采取有效的纠正和预防措施，消除实际和潜在的不合格因素，防止类似质量问题发生。

对产品成型过程中影响质量的搬运、包装和交付各环节进行控制，以防产品损坏，在产品最终验收合格后根据所签合同的运输方式及有关要求，对产品进行包装和防护，确保完好无损地将产品运输到目的地。

### 售后服务承诺

我公司郑重承诺如下：质保期内一切故障维修或设备更换费用由我公司负责,免费提供培训服务，并附详细的培训方案，包括且不限于培训方式、人数、期限等内容。

在质保期内，提供7×24小时免备件费、免人工费、免上门服务费，服务范围包括硬、软件出现的招标方人员不能排除的故障。灾难性故障发生时，投标人做到立即响应，保证人员在6小时内到达现场，及时排除故障。局部故障24小时内解决问题，24小时不能解决，提供替代方案，保证系统正常运行，如维修不及时，提供同档次的备用机。

1.定期跟踪

2.每月两次对所供设备作例行的巡检和系统整理。

3.软件升级

4.将及时向买方通报软件升级情况，根据买方需要给予相应的支持服务。

5.保修期结束前的全面检查

6.在保修期结束前，由本公司工程师和用户进行一次全面系统检查。

### 运维服务方案

为了保障获取在线监测数据的准确与有效性，需要对在线监测设备进行定期的现场维护，设备现场维护的具体工作包括探头清洗、耗材提供与更换、备品备件更换等。运行维护工作主要包括：

（1）设备杂物清除与清洗

对监测点进行周期性巡查，及时发现并清理监测设备周边的落叶、枝桠、垃圾，以及粘附在设备周边或设备安装区域周边的各类泥沙和悬浮物，避免对设备的监测精度和准确性造成影响。

（2）设备日常维护管理

检查设备电源电量、测试信号发送和接受系统，及时导出监测数据以便数据的分析；在线监测仪器在有效使用期内应通过检定或校验，定期进行标定，以保证在线监测系统监测结果的可靠性和准确性，检查各台自动分析仪及辅助设备的运行状态和主要技术参数，判断运行是否正常。

（3）设备运行状态校核

通过安排专人对信息监测平台的监测数据进行日常跟踪，发现监测数据异常、报警、故障等情况，结合监测数据对应逻辑关系进行判定，并第一时间通知现场运维人员进行现地排查，找出导致问题的起因及时排除影响监测数据稳定上传的潜在问题，保障监测站点数据实时、准确、稳定上传。