

## 开标一览表

项目编号：YZCG-G2019077

项目名称：禹州市公安局安装、维修交通设施项目

单位：元（人民币）

标段	项目名称	投标报价	交付日期 (天)	备注
第一标段	禹州市公安局安装、维修交通设施项目	大写：肆拾肆万零捌拾捌元整 小写：¥440,088.0000	40	无
...				

投标人名称：河南天豫通电子科技有限公司（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：王强 王强

日期：2019 年 5 月 6 日

注：交付日期指完成该项目的最终时间（日历天）。

## 四、符合性审查证明材料

### 4.1 投标分项报价表

项目编号: YZCG-G2019077

项目名称: 禹州市公安局安装、维修交通设施项目

序号	名称	品牌规格型号	技术规格及主要参数	单位	数量	单价	总价	产地及厂家
1	900W 像素电警抓拍机	海康威视 iDS-TCE900-A/20	<p>包含摄像机、高清镜头、室外防护罩、风扇、内置补光灯、电源适配器、相机内置防雷模块等;</p> <p>像素: 900W</p> <p>分辨率: 支持 4096*2160</p> <p>图像传感器: 采用 1" 英寸传感器</p> <p>照度: 彩色:0.01Lux 黑色:0.008Lux</p> <p>视频压缩标准: H.265/H.264/MJPEG</p> <p>图像输出格式: JPEG</p> <p>通讯接口: 2 个 RJ45 100M/1000M 自适应网口, 3 个 RS485 接口, 1 个 RS232 接口</p> <p>外部接口: 4 路外部触发输入, 6 路(光耦隔离 2500VAC) 输出, 可作为闪光灯同步输出控制, SYNC 信号灯电源同步输入</p> <p>自动光圈镜头: 支持</p> <p>工作电压: 100VAC~240VAC; 频率: 48Hz~52Hz;</p> <p>功耗: 15W</p>	台	4	9800	39200	产地: 杭州市 厂家: 杭州海康威视数字技术股份有限公司





			支持智能识别功能：内置视频识别功能，支持车牌识别、视频触发、车身颜色识别、车型识别，通行车辆信息捕获和违章检测功能；						
			支持信号灯颜色增强功能						
			支持车流量检测功能，可以区分车辆是直行还是左转						
			支持 smart JPEG 编码，能够有效减小抓拍图片大小，压缩比 0-100 可设置，压缩区域个数 1-6 可配置						
			支持禁货、禁拖拉机、禁农用车、禁大客车、禁左、禁右、禁止掉头等违章抓拍						
			支持识别蓝（小车）、黄（公交车、大货车）、黑（领馆车牌、涉外车牌）、白（警用车）、绿（农用）、红（企业内部车）、黄绿双色和渐变绿色（新能源车）等车牌颜色						
2	320W 像素电警抓拍机	海康威视 iDS-TCE300-A6/12	包含摄像机、高清镜头、室外防护罩、风扇、内置补光灯、电源适配器、相机内置防雷模块等	台	4	7900	31600	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司	
			像素：320W						
			分辨率：支持 2064*1544						
			图像传感器：采用 1/1.8" 英寸传感器						
			照度：彩色:0.01Lux @(F1.2, AGC ON)						
			视频压缩标准：H. 265/H. 264/MJPEG						
			图像输出格式：JPEG						
			通讯接口：2 个 RJ45 100M/1000M 自适应网口，3 个 RS485 接口，1 个 RS232 接口						



			外部接口：4 路外部触发输入，6 路(光耦隔离 2500VAC)输出，可作为闪光灯同步输出控制，SYNC 信号灯电源同步输入					
			自动光圈镜头：支持					
			工作电压：100VAC~240VAC；频率：48Hz~52Hz；					
			功耗：15W					
			支持智能识别功能：内置视频识别功能，支持车牌识别、视频触发、车身颜色识别、车型识别，通行车辆信息捕获和违章检测功能；					
			支持车流量检测功能，可以区分车辆是直行还是左转					
			支持 smart JPEG 编码，能够有效减小抓拍图片大小，压缩比 0-100 可设置，压缩区域个数 1-5 可配置					
			支持禁货、禁拖拉机、禁农用车、禁摩托车、禁左、禁右、禁止掉头等违章抓拍					
			支持识别蓝（小车）、黄（公交车、大货车）、黑（领馆车牌、涉外车牌）、白（警用）、绿（农用）、红（企业内部车）、黄绿双色和渐变绿色（新能源车牌）等车牌颜色					
3	900W 像素卡口抓拍机	海康威视 iDS-TCV900-AE/30	包含摄像机（内置偏振镜）、高清镜头、室外防护罩、风扇、内置补光灯、电源适配器、相机内置防雷模块等	台	2	9800	19600	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司
			像素：900W					
			分辨率：支持 4096*2160					
			图像传感器：采用 1" 英寸传感器					
			照度：彩色:0.01Lux 黑色:0.008Lux					



4	电警频	海康威视	视频压缩标准: H. 265/H. 264/MJPEG	台	20	1500	30000	产地: 杭州市
			图像输出格式: JPEG					
			通讯接口: 2 个 RJ45 100M/1000M 自适应网口, 3 个 RS485 接口, 1 个 RS232 接口					
			外部接口: 4 路外部触发输入, 6 路(光耦隔离 2500VAC)输出, 可作为闪光灯同步输出控制, SYNC 信号灯电源同步输入					
			自动光圈镜头: 支持					
			工作电压: 220VAC±20%; 频率: 50HZ±2%;					
			功耗: 15W					
			支持智能识别功能: 内置视频识别功能, 支持车牌识别、视频触发、车身颜色识别、车型识别, 通行车辆信息捕获和违章检测功能;					
			支持识别蓝(小车)、黄(公交车、大货车)、黑(领馆车牌、涉外车牌)、白(警用)、绿(军)、红(企业内部车)、黄绿双色和渐变绿色(新能源车牌)等车牌颜色					
			支持包括上身和下身衣服颜色、性别、背包、戴帽子、戴口罩、戴眼镜、年龄段、拎东西等人体特征的识别					
			支持摩托车、非机动车未带头盔检测					
			支持车流量检测功能, 可以区分车辆是直行还是左转					
			支持 smart JPEG 编码, 能够有效减小抓拍图片大小, 压缩比 0-100 可设置, 压缩区域个数 1-6 可配置					
4	电警频	海康威视	光源类型: 大功率 LED, 单车道环境补光	台	20	1500	30000	产地: 杭州市

	闪灯	CXBG-1-PS-DS-TL2000A-L1	LED 灯珠数量：16 颗						厂家：杭州海康威视数字技术有限公司
			发光角度：10°						
			最佳补光距离：16 米-25 米						
			触发方式：电平量触发(可选配开关量触发)						
			响应时间：15us						
			日夜功能：支持环境亮度监测, 低照度下自动开启(可选配)						
			触发信号电平：4V-6V						
			防护等级：IP66						
			外形尺寸：128mm(W)×216mm(H)×159mm(D)						
			整体重量：2.72Kg						
			功率：最大功率 36W(实际功率与控制方式有关)						
			色温：5000K-7000K						
			工作环境-40℃~85℃						
			可外配光栅可有效减少周边光污染						
			在补光灯 20 米处, 亮度等级设置为 20 时, 光斑照度不超过 38lx						
			设备支持通过特定摄像机远程控制亮度等级机控制补光灯点亮/熄灭						
5	卡口爆闪灯	海康威视 CXBG-2-MC-SL-1211-2	单车道气体爆闪灯, 单次闪光能量：200J, 白天可看清前排司乘人员面部特征;	台	6	980	5880		产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术有限公司
			回电时间：55ms, 支持 5V 电平量触发;						
			有效补光距离 16m~25m;						
			工作环境-25~+70℃ (-40℃内均可安全使用/有衰减);						

			<p>具有脉冲保护功能，屏蔽：3Hz 持续性的脉冲信号 (闪 15 次后进入 1 次/S 的微闪光提示状态，复原时间为 10S)；</p> <p>闪光次数：2000 万次；</p> <p>自带光栅，可有效减少周边光污染。</p> <p>1 路 RS485 接口、1 路爆闪输入接口、1 个照度传感器</p> <p>补光灯自带光敏控制，可根据环境亮度自动调节闪光强度</p> <p>可通过 RS485 设置闪光亮度，闪光亮度 1~20 级可调</p> <p>在-30℃~70℃温度范围内均能正常工作</p> <p>防护等级 IP66</p>					
6	三维支架	金为 JW3002	防护罩支架，三维可调节，固定防护罩 补光灯使用	个	38	50	1900	<p>产地：深圳市</p> <p>厂家：深圳金为科技有限公司</p>
7	终端服务器	海康威视 DS-TP50-12A	<p>高性能 ARM Cortex A9 数字媒体处理器；</p> <p>内置 1 块 3.5 寸 4T 硬盘；支持 12 路 IPC 接入；</p> <p>支持 2 路 HD-TVI 输入；支持 VGA 输出、HDMI 输出、CVBS 输出；</p> <p>4 个 RS485、2 个 RS232、2 个 USB2.0、4 路报警输入\报警输出、1 个 eSATA 接口；电源:DC12V；</p> <p>支持对通行车辆的信息（记录和图片）存储；</p> <p>支持录像存储功能；</p> <p>可配置多种字符叠加、图片合成模式；</p> <p>支持区间测速功能；</p>	台	3	7200	21600	<p>产地：杭州市</p> <p>厂家：杭州海康威视数字技术有限公司</p>

			可配置增加 GPS 校时模块;					
			设备采用嵌入式 Linux 实时操作系统, 内存容量 1GB					
			16 个 10M/100M 自适应 RJ45 接口、2 个 10M/100M/1000M 自适应 RJ45 接口					
			4 个 HD-TVI 接口、2 个 RS-232 接口、4 个 RS-485 接口、1 个 VGA 接口、1 个 HDMI 接口、1 个 CVBS 输出接口、2 个 USB2.0 接口、4 路报警输入接口、4 路报警输出接口、1 个音频输入接口、1 个音频输出接口、1 个 DC12V 输出接口、1 个 DC5V 输出接口、1 个 eSATA 接口、4 个 SATA 接口					
8	信号灯检测器	海康威视 TLD-2306	交通灯信号检测器, 支持 16 路 AC220V 信号接入;	台	2	2200	4400	产地: 杭州市 厂家: 杭州海康威视数字技术有限公司
			6 路 RS485 接口;					
			一个 5 位拨码开关, 用于设置设备地址、数据上传模式及波特率;					
			一个电源开关, AC220V 供电。					
			具有 6 路 RS485、16 路 AC220V 信号灯输入接口、16 路信号状态指示灯, 1 路 RS485 数据收发状态指示灯、1 个 5 位拨码开关、1 路 5V 电源输出接口					
			检测信号灯电压范围 AC110V~274V; 信号灯输入端口有信号输入时, RS485 端口会上传该端口的状态信息					
			当有电压信号输入时, 对应通道的状态指示灯点亮					
			设备在正常工作条件下, 连续工作 168h 不应出现电、机械或操作系统的故障					



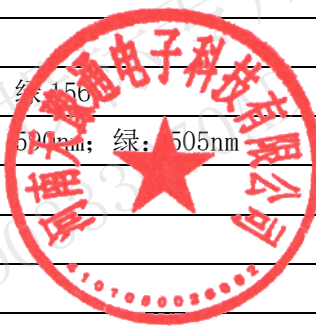
9	多相位 信号机 及机柜	海康威视 XHJ-CW-GA-HK322	包含：控制主机、配电单元、机柜、无线遥控器、GPS。	台	3	16500	49500	产地：杭州市 厂家：杭州海 康威视数字 技术股份有 限公司
			相位：支持 16 主相位+16 跟随相位；					
			灯控输出： 72 路输出，单通道负载 800W；可扩展至 108 路；					
			灯控板：4 块；					
			通讯协议：支持 NTCIP 协议；					
			网络接口：2 个 RJ45 接口，其中一个可光电复用；					
			其他接口：2 个 RS232 接口，2 个 RS485 接口，2 个 RS422 接口， 1 个 USB 接口					
			外部输入：支持 32 路 IO 输入，其中 16 路用于行人按钮输入；					
			外部输出：支持 20 路 IO 输出：4 路继电器输出、16 路光耦输出					
			无线遥控：支持					
			工作电压： AC220V±44V， 50Hz±2Hz					
			温度：-40℃~+70℃					
			功耗：55W					
			绝缘强度：550 MΩ					
			防护等级：IP54					
			结构尺寸（含机柜）：650mm(宽)×1500mm(高)×450mm(深)					
			信号机从自动控制方式转入手动控制方式时，应保持原有相位的最小安全时间；从手动控制方式转入自动控制方式时，信号状态不能突变，各相位信号应保持转换时刻的状态，并从当前信号状态开始以自动控制方式运行					







			当出现绿冲突、某信号组所有红灯均熄灭或信号灯组红灯、绿灯同时点亮时，信号机应能立即自动切断信号输出通道，转入黄闪或关灯状态					
			当信号机无法正常工作时，应能通过独立的黄闪控制装置将信号输出切换为黄闪状态					
			信号机应具有单点优化控制功能，能够根据采集的交通流量信息，调整绿灯、红灯时间；					
10	满屏灯	海康威视 JD400-3-301SL-1	包含：灯具、帽檐、装饰边	组	4	2550	10200	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司
			产品尺寸：1380×455×130mm（铝壳灯体）					
			面罩规格：Φ400mm					
			面罩材质：玻璃					
			外壳材质：铝压铸					
			表面处理：黑色喷塑哑光					
			LED 数量：红 156，黄 156，绿 156					
			LED 波长：红：625nm；黄：590nm；绿：505nm					
			LED 直径：Φ5mm					
			单管电流：15mA					
			LED 寿命：70000 小时					
			绝缘电阻：500MΩ					
			介电强度：1440V					
			中心光强：400 ~1000 cd					
			可视距离：500m					

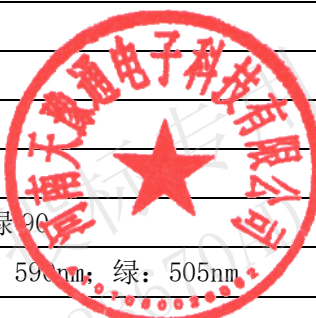


许昌市公共资源交易网  
2E1BA00709BE





			可视角度：40°					
			工作电压：AC 220V±44V，50HZ					
			功率：20W					
			工作温度：-40 ~ +80℃					
			相对湿度：93%					
			防护等级：IP53					
			重量：20kg					
11	左转弯 头灯	海康威视 FX400-3-3021SL-1	包含：灯具、帽檐、装饰边	组	8	2550	20400	产地：杭州市 厂家：杭州海 康威视数字 技术股份有 限公司
			产品尺寸：1380×455×130mm（铝壳灯体）					
			面罩规格：Φ400mm					
			面罩材质：玻璃					
			外壳材质：铝压铸					
			表面处理：黑色喷塑哑光					
			LED 数量：红 90，黄 90，绿 90					
			LED 波长：红：625nm；黄：590nm；绿：505nm					
			LED 直径：Φ5mm					
			单管电流：15mA					
			LED 寿命：70000 小时					
			绝缘电阻：500MΩ					
			介电强度：1440V					
			中心亮度：5000 ~15000 cd/m <sup>2</sup>					
			可视距离：500m					



许昌市公共资源交易平台  
2E1BA00709BE



			可视角度：40°					
			工作电压：AC 220V±44V，50HZ					
			功率：20W					
			工作温度：-40 ~ +80℃					
			相对湿度：93%					
			防护等级：IP53					
			重量：20kg					
12	直行箭头灯	海康威视 FX400-3-3022SL-1	包含：灯具、帽檐、装饰边	组	4	2550	10200	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司
			产品尺寸：1380×455×130mm（铝壳灯体）					
			面罩规格：Φ400mm					
			面罩材质：玻璃					
			外壳材质：铝压铸					
			表面处理：黑色喷塑哑光					
			LED 数量：红 90，黄 90，绿 90					
			LED 波长：红：625nm；黄：590nm；绿：505nm					
			LED 直径：Φ5mm					
			单管电流：15mA					
			LED 寿命：70000 小时					
			绝缘电阻：500MΩ					
			介电强度：1440V					
			中心亮度：5000 ~15000 cd/m2					
			可视距离：500m					



			可视角度：40°					
			工作电压：AC 220V±44V，50HZ					
			功率：20W					
			工作温度：-40 ~ +80℃					
			相对湿度：93%					
			防护等级：IP53					
			重量：20kg					
13	右转弯箭头灯	海康威视 FX400-3-3023SL-1	包含：灯具、帽檐、螺钉	组	4	2550	10200	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司
			产品尺寸：1380×430×130mm（铝壳灯体）					
			面罩规格：Φ400mm					
			面罩材质：玻璃					
			外壳材质：铝压铸					
			表面处理：黑色喷塑哑光					
			LED 数量：红 90，黄 90，绿 90					
			LED 波长：红：625nm；黄：590nm；绿：505nm					
			LED 直径：Φ5mm					
			单管电流：15mA					
			LED 寿命：70000 小时					
			绝缘电阻：500MΩ					
			介电强度：1440V					
			中心亮度：5000 ~15000 cd/m2					
			可视距离：500m					

			可视角度：40° 工作电压：AC 220V±44V，50HZ 功率：20W 工作温度：-40 ~ +80℃ 相对湿度：93% 防护等级：IP53 重量：20kg					
14	单灯一灯三色交通信号灯	铭达 MDJD400-3-A	无面罩材质：玻璃 外壳材质：铝压铸 表面处理：黑色喷塑哑光	组	3	1200	3600	产地：淄博市 厂家：淄博铭达电子有限公司
15	人行信号灯	海康威视 RX300-3-2010SL-1	动态人行灯；面罩规格：Φ300mm；面罩材质：玻璃；外壳材质：铝压铸；表面处理：黑色喷塑哑光；	套	8	1500	12000	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司
16	卡口 LED 补光灯	海康威视 DS-GPZ1105-1	白光；LED 常亮灯；色温：5000K~7000K；最佳补光距离：16m~25m；最大功率：30W；	套	2	980	1960	产地：杭州市 厂家：杭州海康威视数字技术股份有限公司

17	交换机	星网锐捷 RG-IS2712G	12 口工业级交换机;端口类型:10/100/1000M 电口,1000BASE-X SFP 光口;端口数量:8 个电口,4 个光口	套	2	360	720	产地:福州市 厂家:福建星网锐捷通讯股份有限公司
18	抱杆机箱	雅克 定制	300*450*250, 电子警察杆机箱 (含配电模块)	套	6	400	2400	产地:郑州市 厂家:郑州雅克电子设备有限公司
19	卡口抱杆机柜	雅克 定制	含风扇、防雷模块、配电模块	套	1	818	818	产地:郑州市 厂家:郑州雅克电子设备有限公司
20	电警室外落地机柜	雅克 定制	含风扇、防雷模块、配电模块	套	2	2500	5000	产地:郑州市 厂家:郑州雅克电子设备有限公司
21	光纤收发器	腾达 TFC100A/B	单模 100M	对	4	220	880	产地:深圳市 厂家:深圳市吉祥腾达科技有限公司

22	光纤终端盒	长飞 CF-208	FC 二进八出	套	8	10	80	产地：武汉市 厂家：长飞光纤光缆股份有限公司
23	光纤	长飞 ABC-04-1	单模四芯	米	510	1.5	765	产地：武汉市 厂家：长飞光纤光缆股份有限公司
24	信号灯控制主线缆	人民电缆 KVV19*1.5 平方	国标；KVV19*1.5 平方	米	723	30	21690	产地：巩义市 厂家：人民电缆集团有限公司
25	信号灯线缆	人民电缆 RVV5*0.75 平方	国标；RVV5*0.75 平方	米	350	3	1050	产地：巩义市 厂家：人民电缆集团有限公司
26	人行信号灯线缆	人民电缆 RVV5*0.75 平方	国标；RVV5*0.75 平方；国标无氧铜	米	193	3	579	产地：巩义市 厂家：人民电缆集团有限公司

27	电缆	人民电缆 RVV3*1.5 平方	国标；RVV3*1.5 平方	米	862	4	3448	产地：巩义市 厂家：人民电 缆集团有限 公司
28	控制线	人民电缆 RVVP2*0.5 平方	国标；RVVP2*0.5 平方	米	862	1.5	1293	产地：巩义市 厂家：人民电 缆集团有限 公司
29	网线	海康威视 DS-ZC5EU-W/CM	国标；超 5 类室外屏蔽网线	米	430	1.5	645	产地：杭州市 厂家：杭州海 康威视数字 技术股份有 限公司
30	杆件	雅克 H6.5+L6	信号灯镀锌喷塑八棱杆 H6.5+L6	套	11	2350	25850	产地：郑州市 厂家：郑州雅 克电子设备 有限公司
		雅克 H6+L6	电子警察热镀锌喷塑八棱杆 H6+L6	套	4	2250	9000	产地：郑州市 厂家：郑州雅 克电子设备 有限公司

		雅克 H6+L12	电子警察卡口热镀锌喷塑八棱杆 H6+L12	套	6	5800	34800	产地：郑州市 厂家：郑州雅克电子设备有限公司
		雅克 Φ114mm*3m	人行横道信号灯热镀锌喷塑杆 Φ114mm*3m	套	4	300	1200	产地：郑州市 厂家：郑州雅克电子设备有限公司
31	基础	定制	定制；控制机箱基础建筑	项	5	300	1500	国产定制
			定制；基础预埋件	项	25	100	2500	国产定制
			定制；基础开挖及 C25 商混浇筑	方	47.6	200	9520	国产定制
32	地下施工	定制	定制；主路面及过路管道顶管	米	729	30	21870	国产定制
			定制；切割路面、步砖及绿化带管路环道	米	362	20	7240	国产定制
			定制；检查井及井盖	套	24	300	7200	国产定制
33	其它	定制	定制；信号灯安装支架及紧固件	套	31	50	1550	国产定制
			定制；立杆运输及吊装	套	25	200	5000	国产定制
			定制；杆件螺丝抱箍等安装辅材	套	25	50	1250	国产定制
合计		大写：肆拾肆万零捌拾捌元整 小写：¥440088 元						

投标人（公章）：河南天豫通电子科技有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：王强



## 4.5 售后服务方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

### 1.1.1 质保期内售后服务承诺书

我公司承诺：

在 禹州市公安局安装、维修交通设施项目 招标活动中，我公司保证做到：

1. 本次投标项目所投产品我公司承诺自系统验收合格并投入使用起，1 年内免费维修、升级、运维，享受 7X24 小时技术支持和售后服务。

2. 在质保期内如果系统发生故障，自接到用户的服务请求后，30 分钟内做出响应，2 小时之内工程师到达现场，保证 4 小时内排除一般性故障。若不能排除故障，设备问题需返厂维修，承诺无偿无条件提供备品备件保证客户业务正常运行。如果在免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我单位予以更换同品牌、同型号的全新产品。

4. 我方对于服务我们承诺，技术支持能力能够满足在规定时间内，在用户现场完成所提供的全部设备的安装、调试工作，能够协助用户完成线路连接，实现网络互通；并在服务期内、外能够通过电话指导用户，或到达现场在规定时间内排除故障。

单位名称（盖章）：河南天豫通电子科技有限公司

日期：2019 年 5 月 6 日

### 1.1.2 质保期外服务承诺书

1. 本着为用户考虑，我公司承诺在系统保修期满后，本公司承诺提供终身维护服务。

我公司为项目所投的产品提供终身维修、升级、运维，超出质保后维修设备或更换硬件只收取部分维修、配件的成本费用。

2. 质保期外为本项目提供长期优惠的技术服务，包括技术支持、软件的升级、故障的快速响应及相关人员的技术咨询。

3、对于我方提供的产品设备及软件，后期我方提供免费升级服务，可根据甲方需求或设备厂家对于软件新的版本更新时，我方为甲方提供免费的升级服务，保证甲方在设备的使用过程中，软件产品不落后，无漏洞的情况出现。

4、超过保修期发生故障，招标人可自由选择维修单位，如委托给我单位，我单位不得借故推诿，并且维修费不能超过市场平均价格。

单位名称（盖章）：河南天豫通电子科技有限公司

日期：2019年5月6日

### 1.1.3 售后维保服务方案

河南天豫通电子科技有限公司自成立以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的成功，才能保证我们的成功。所以尽可能地提供给用户完善的技术支持与售后服务，希望用户可以集中更多的精力发展自己的业务，取得更大的成功。

针对本次项目，我公司将做出如下服务计划：

#### 1.1.3.1 售后服务计划

维修点地址：郑州市金水区杨金路8号聚方科技园A2西座6层602房间

负责人：付志锋

联系人：付志锋

电话：0371-55556787

公司将调集最强的技术力量，由公司指定专一项目经理与技术组人员组成项目售后服务小组。为更好的实施售后服务章程，我公司特安排 2 名专职网络工程师，全身心的跟进此项目设备运维及售后服务相关事宜，专职协调此项目售后服务所需资源（资金、设备、人员等）；1 名技术主管进行售后服务管理并做为公司联络人进行项目相关事宜的沟通、信息反馈等；3 名专职技术人员进行技术服务支持，确保售后服务计划顺利实施的资金、技术、人员等各项保障。

#### 1.1.3.2 售后服务理念

河南天豫通电子科技有限公司秉承“客户至上、服务至上”的服务宗旨，将售后服务作为企业发展中的关键一环，在提高系统建设质量的同时不断提高服务质量，虚心改进服务。

河南天豫通电子科技有限公司坚持主动贴近服务模式，始终把客户看做是河南天豫通电子科技有限公司的生存之源、发展之源、售后服务工程要把每一位顾客都看作是给予特殊照顾的贵宾、提供及时周到的服务。

主动贴近服务是指河南天豫通电子科技有限公司和客户建立良好的关系。公司通过建立用户档案，对服务期内的用户提供优质的服务，通过对不同类型的用户提供人性化的服务从而和客户保持良好的客户关系，并最终服务于客户。主动贴近服务大到如软、硬件的升级提醒、用户系统使用到期日的提醒，小到建立用户服务质量调查和用户满意度调查体系。我们通过对用户的建议进行备案和改进，认真聆听来自客户的心声。通过关心用户所需，在提高

产品质量的同时，不断满足客户的需求、并提高实际的系统使用问题。

河南天豫通电子科技有限公司努力通过主动贴近服务，竭诚为用户提供最优质的售后服务。另外，河南天豫通电子科技有限公司技术支持服务中心严格遵守实行“一站式”的贴心服务方式，实现专人负责到底，彻底解决用户问题，不让问题留下死角和遗忘，专人负责、专人问责，服务一站式，责任一站式。

### 1.1.3.3 售后服务体系

河南天豫通电子科技有限公司目前已建立起一套完善强大的客户服务体系，为用户提供及时、有效、专业、规范的服务。目前形成以郑州为主体，服务分支遍布全省各地，在第一时间解决用户遇到的问题，为用户提供支持。

### 1.1.3.4 售后服务管理

河南天豫通电子科技有限公司管理体系内容包括战略与组织、规范化与准备、交付与支持、检查与改进等内容。各部分内容基于公司战略与管理要求，以客户的需求为导向管理思想进行持续优化。

### 1.1.4 售后服务方式

河南天豫通电子科技有限公司以现场服务为主要手段。结合现场、电话、邮件等方法，为客户提供及时有效的应用指导、故障排除等服务。

#### 热线服务

通过服务热线和产品维护服务热线：0371-55556787 由专人受理您的服务问题，并通过专业技术人员答疑解惑，帮助客户快速解决问题。

工作日：周一~周五

时间：上午 8：30—12：00 下午 14：00—17：30

7\*24 小时手机服务（节假日不休息）

在非工作时段，公司提供手机服务，手机服务为 7\*24 小时。

手机号码为：13938227751

#### 专用电子邮件服务

公司为用户提供售后服务专用技术支持邮箱，用户可以通过电子邮件方式进行技术咨询或其它需进行的技术服务。

邮箱地址为：33590689@qq.com

对于上述各种方法不能解决的用户提出的技术问题，公司将根据事件的轻重缓急，本着

尽可以减少用户损失的原则，立即或在第二个工作日派遣技术人员到现场进行技术服务。

## 1.1.5 售后服务流程

### 1.1.5.1 服务级别

服务级别协议，是服务部门与客户就服务提供与支持过程中，关键服务目标及双方的责任等问题协商一致后所达成的协议。服务级别协议应当使用业务部门和 IT 服务部门都理解的语言，面不宜采用技术化的语言。这样可以便于业务部门和 IT 服务部门之间的沟通，减少双方之间的摩擦，同时也有利于后期的评审与修改。

### 1.1.5.2 故障级别定义

故障分类为四个级别：

**一级故障：**特别重大事故，严重故障，系统无法运行，主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

**二级故障：**重大事故，严重故障，影响系统运行，主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

**三级故障：**较大事故，主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

**四级故障：**一般故障，主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对于没有定义过的故障，暂时先以用户相关说明（电话、邮件均可）为准；待故障处理完成后，双方再确认该类故障级别。

## 1.1.6 售后服务响应时间

系统恢复要求时限——双方确认的故障接受时间与故障完成时间之间的时间段。

简单故障只需电话、邮件解决的，在接到故障报告后，应在 2 小时内恢复。

需到现场处理的，按照故障处理级别处理。

**一级故障：**服务响应时间小于 5 分钟；2 小时内到达用户现场；4 小时内解除故障，给用户故障报告及问题原因，提供备品、备件供用户使用。

**二级故障：**服务响应时间小于 10 分钟；4 小时内到达用户现场；8 小时内解除故障，

给用户提供故障报告及问题原因，提供备品、备件供用户使用。

**三级故障：**服务响应时间小于 20 分钟；12 小时内到达用户现场；4 小时内解除故障，给用户提供故障报告及问题原因。

**四级故障：**服务响应时间小于 30 分钟；电话或邮件远程支持；2 小时内解除故障。

注：质保期内不收取任何费用。



许昌市公共资源交易平台投标专用  
2E1BA00709BE4F679E4649D0333670AD