

售后服务计划

4.1 供货服务计划

1.项目实施方案

总体原则：提前计划、合理安排、及时调整

采购内容：范县第五幼儿园 2025 年办公及教学设备采购项目货物及相关伴随服务。

供货地点：运送至采购人指定地点；

质量要求：合格，符合行业标准及采购人需求；

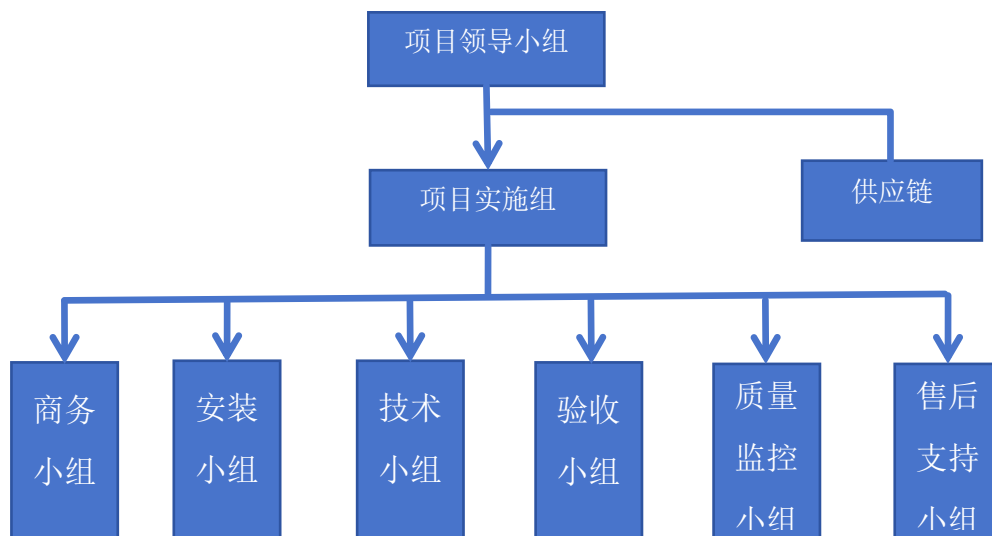
质保期：产品验收合格之日起 1 年；

交货安装期：签订合同后 20 日历天内安装并调试完成。

2. 供货计划

供货、实施的组织结构保障

如若我公司中标，针对本次项目，我认为必须有良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。提出和采购人一起组建适于本项目的组织和领导机构。安排专项小组完成本次项目所投设备的施工情况，并成立各个配套小组来支持施工人员。所有施工人员均是专业的工程人员，具备丰富的项目实施经验，每个施工人员都参与过多个项目实施过程。具体情况如下：



项目投入人员

正式合同签订后 2 天内我公司将成立工程项目组，并确定项目组成员，并以书面形式正式通知采购人。指定一名项目经理对项目整体流程进行严格把控，负责组织各种资源完成本次项目施工合同，对工程质量、施工进度、安全文明施工状况予以控制。

	名字	职责	工作内容
业主方			与供应商沟通本项目所所有事宜
公司人员	张利华	项目负责人	与业主方的沟通及通知的传达等
	蒋敏素	技术员	设备的安装、调试
	吴海旺	技术员	设备的安装、调试
	尚文涛	技术员	软件的安装、调试
	韩飞	质检员	检验设备的安装质量
	王志轩	质检员	检验设备的安装质量
	刘艳敏	培训师	项目的所有培训事宜
	张晓柔	安全经理	监督项目施工过程中的安全事宜
	郭梦利	公关部、产品订购	所投设备的订购
	马海军	售后服务中心经理	售后服务内容

项目实施计划表

为了有效的控制项目进度，我们将制作一份整体明确的《项目实施计划进度表》，所有工程人员严格按照计划进度执行，以确保整体项目进度得到控制与调整。计划进度表具体内容如下：

项目实施计划进度表		
序号	阶段划分	计划用时
1	合同签订	2天
2	成立项目小组	1天
3	前期调研	2天

4	货物准备及施工准备	5天
5	设备安装与调试	8天
6	人员培训	1天
7	项目验收	1天
计划共用二十天		

在设备抵运采购单位前，与采购人沟通设备安装、调试及试运行的进度计划。为保证工期，实施过程中将根据现场条件来安排整体施工进度。开工前确认实施前期的准备工作状况，充分考虑实施过程中有可能存在的问题，及时与采购人取得充分的沟通，根据具体的情况及时调整进度计划。

2. 设备安装与调试

(1) 施工前准备

项目施工前，我公司项目组将进行一些必要的准备工作，所投设备是否全部准备完毕，施工过程中使用工具是否到位，还有某些工作需要采购人给予密切配合。主要工作包括：

- ❶人员的配合，提供具体的负责人及联系方式；
- ❷根据实际施工要求确认项目实施环境准备状况和项目实施具体日程。
- ❸其他过程中的注意事项。

(2) 安装调试

我方负责将货物运至采购人指定地点，并承担一切有关运输、装卸等费，卸至指定位置。

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和采购单位负责人共同清点完毕后，项目实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。项目经理和工程师负责现场设备辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。在设备安装和调试的同时，将对采购单位的设备操作和维护人员进行现场培训。

3. 人员培训

我公司为采购单位提供设备产品的结构、技术应用、日常维护。通过培训保证参加培训人员对设备产品及软件有较全面的了解，使接受培训的人员能了解合

同内设备产品及软件的基本结构、性能并掌握设备的操作、使用和维护保养方法，在今后运行管理中有效地操作和维护设备的软硬件。如采购人需要，可以提供更多的培训次数和时间技术服务，且设备最终验收合格后，我司将所有相关资料交采购人留存备。

(1)培训内容:

序号	课程内容	计划开课时间	天数
1	范县第五幼儿园2025 年办公及教学设备采购项目所投设备和软件的功能、使用及维护	项目设备安装调试完成后	1天

培训内容	各项设备产品的功能、使用及维护
培训目的	使最终使用者更了解本项目所有设备产品的正确使用
培训天数	1天
培训参加人员	最终使用者、采购单位负责人员
培训人数	后期由采购单位提供
培训地点	由采购单位指定
培训效果	① 使最终使用者及采购方了解本项目所有设备产品的详细功能，确保使用者安全正确的使用； ② 详细了解并知晓维护方法，以便延长其使用寿命。

(2)培训课程计划表

时间	内容
上午	各项设备产品的操作实训教学
	常见故障分析与排除实训操作
下午	设备产品的维护及保养技巧实训操作
	技术答疑及采购人要求培训的其他内容

注：本计划可在培训期间根据现场情况进行调整。

4.2 技术服务

1、项目情况

我公司已充分阅读招标文件并理解采购人对产品的技术要求，完全有能力提供响应的技术支持与服务。我公司拥有充足的技术能力，依托公司往年的业绩，保证满足采购人各项产品及服务的要求，且所投产品所有性能指标均符合行业标准及采购人需求。

2、产品选型

若我公司有幸中标，中标后将第一时间派出服务团队包括检测、安装部门的骨干技术人员，与采购人充分沟通，听取采购人对产品最为详细使用要求，充分了解产品的使用场景以及对同类设备的了解程度等等，结合我公司所投产品的性能特点，确定更为详细采购方案，确保最终交付的产品完全满足采购人的使用要求。

3、产品供货

我公司有能力满足采购人在本次采购活动中关于范县第五幼儿园 2025 年办公及教学设备采购项目采购供货要求。所有产品采购完毕后，我公司将按照采购人的要求，安排 2 名公司员工搭载专门运输车辆将货物运输到采购人指定地点，交于采购人指定的接收人，同时清点核对货物，办理交接手续，填写交接单。在未接到采购人发货要求时，所有货物将存放在我公司成品库房内，不作他用。

假设货物在运输过程中发生意外情况，我公司将立即安排补发，保证货物按时送到。

4、技术保障

采购人在安装使用我公司产品的过程中，我公司将安排有 3 年以上相关工作经验的专职技术保障人员 2 人，为采购人提供完善的技术保障服务。包括全过程现场跟踪技术保障，即时技术指导，使用人员技术培训。技术保障内容将完全按照采购人的要求进行设置。如果发生了专职技术保障人员无法处理的技术问题，我公司将第一时间与厂商技术联系，直至问题解决。如果未解决，提供备用产品临时使用。

专用售后服务热线 17603938526

5、安装调试

设备及软件安装到位后，我公司将立即组织技术人员对设备及软件进行运行调试，调式分为使用前调试与使用中调试。使用前调试主要是设备及软件基础配置是否满足采购人要求，否能正常使用。使用中调试主要是调整产品的各项功能实现采购方的需求。调试工作由我方人员完成，在此过程中采购方可派人监督。调试工作直至采购方完全满意为止。

6、技术支持

如我方中标，我方在供货的同时将根据采购方的需要，提供完整的产品技术资料，包括但不限于合格证，使用说明书，保修卡，安装示意图等。

4.3 质保期服务计划

我公司在濮阳本地注册，针对本项目将成立项目小组，实行专项专人负责，避免业务和工作上的冲突。项目小组由项目负责人带领各部门（**采购部、运输部、技术部、质检部、培训部**）共同完成整个项目的实施工作。

我公司将专人负责处理本项目采购方提出的要求及问题，并且服务人员手机24小时开机，接到售后电话30分钟内响应，以便及时处理各个环节中的问题，并具有7×24小时服务和2小时内到达现场的服务能力。

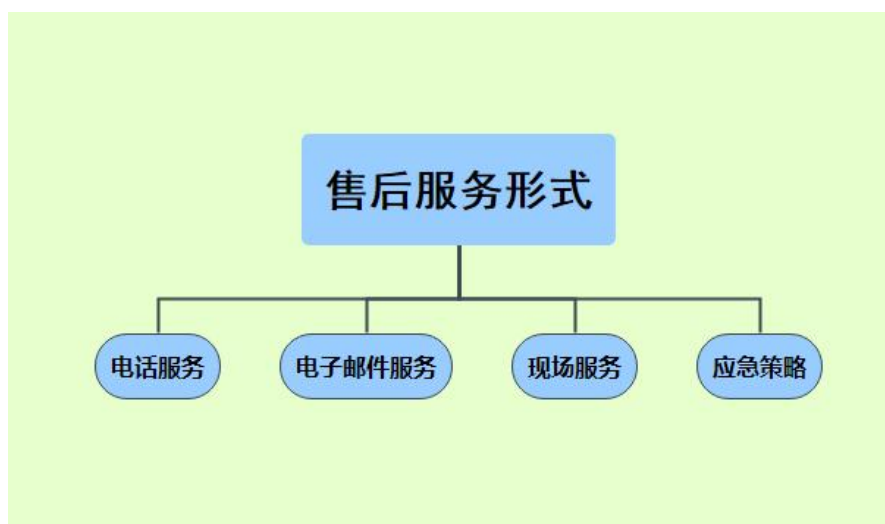
出现任何难以预见的问题时，我方首先保证，依就采购人的意愿解决。一旦出现需要我方出面解决的问题时，我方会在第一时间前往采购人指定的地点，保证在2小时内抵达，24小时内对问题进行解决处理。

■ 7*24小时现场支持

■ 响应时间：设立专门的联系人——目的是使用户的问题得到及时的响应。利用丰富的通讯手段（如把售后服务中心负责人的联系方式提供给用户），可以为用户提供每周7天、每天24小时、2小时内到达现场的响应服务。

■ 备件备品：24小时内问题未解决，则给采购人提供备用设备，避免耽误采购人工作正常运行。

另外我公司将提供电话服务、电子邮件服务、现场服务、应急策略等的服务形式。





1) 电话支持:

我公司会对用户单位提供长期的免费电话支持服务。服务热线电话为17603938526。用户单位可以通过服务热线电话得到支持和帮助。在接到用户单位报告后，公司将会在第一时间以电话方式同用户单位取得联系，了解其所需的服务内容，提供相应解答。对于技术咨询，售后服务人员会结合实际情况即时为用户提供相应的答复。

另外，售后服务部会将用户单位的相关电话列入支持数据库中，在此基础上进行统计分析，以便今后为用户单位提供更加优质的技术支持与服务。

电话支持服务提供每周7天、每天24小时服务方式。设有用户服务中心，提供24小时电话咨询服务认真答复用户在使用中发现的各种问题。售后服务热线电话：17603938526

2) **电子邮件服务：**我公司将免费提供电子邮件服务，向用户单位发放产品说明及音视频信息。便于所投产品的使用及产品信息传达。

3) **现场服务：**如果不能通过电话支持服务解决的，将会记入客户报告系统，技术人员将告诉用户预计的答复时间，1小时内系统将派出指定的技术人员，赴现场服务。

■ 我公司免费提供质保服务一年，在一年内免费提供技术及维修服务，售后服务中心在接到用户通知1小时内给予答复，2小时内予以处理，如属于我公司责任，我公司负责免费调换和补充，并承担由此发生的一切费用。

本地售后服务人员配备：

联 系 人：王艳娜 联系方式：15083239832

服务人员：肖 娜 安敬江

■ 巡检服务：安排2名巡检人员每月两次，并随时记录设备及软件的工作情况，售后人员根据巡检人员的记录情况，择时对设备进行保养和维护。

巡检人员填写表格如下：

巡检位置	巡检项目	检查结果	是否出现故障现象	故障简单描述	处理办法及结果	检查时间
备注：						
客户签字：				巡检人员签字：		

检查要点：

☐设备使用环境；☐配电接口；☐通讯接口；☐功能性设置；☐显示效果；

☐其它：_____。

4.4 应急维修保障措施

维修前的准备工作：在进行维修之前，首先需要对维修工作进行详细的计划和准备工作。这包括对维修所需的人员、设备、工具和材料进行清单和准备，确保维修过程中所需的一切都能够顺利进行。

1.人员准备：确定维修所需的人员数量和技能要求，确保每个参与维修的人员都具备相应的技能和经验，以确保维修工作的顺利进行。

2.设备准备：对维修所需的设备进行清单和检查，确保设备的完好性和可用性，以便在维修过程中能够顺利使用。

3.工具准备：对维修所需的工具进行清单和准备，确保维修过程中能够使用到所需的各类工具，以提高维修效率和质量。

4.材料准备：对维修所需的材料进行清单和准备，确保维修过程中能够使用到所需的各类材料，以保证维修工作的顺利进行。

在进行维修的过程中，按照以下步骤进行：

1.安全检查：在进行维修工作之前，首先对维修现场进行安全检查，确保维修过程中不会出现安全隐患，保障维修人员的安全；

2.拆卸设备：根据维修计划，对需要维修的设备进行拆卸，确保维修过程中能够对设备进行全面的检查和维修；

3.检查问题：对拆卸下来的设备进行全面的检查，找出维修所需的具体问题和维修方案，确保维修工作能够有针对性和高效性；

4.维修处理：根据检查出的问题，对设备进行具体的维修处理，确保维修工作能够按照计划进行，维修质量得到保障；

5.组装：在维修处理完毕后，对拆卸的设备进行组装，确保组装过程中能够按照要求进行，保障设备的正常使用。

6.测试验收：在维修工作完成后，对设备进行测试验收，确保维修工作的质量和效果，保障设备的正常使用和安全性。

维修后的工作：在维修工作完成后，对维修的过程进行总结和整理工作，以确保维修工作的效果和质量。

1.维修总结：对维修过程进行总结，总结维修工作中的经验和教训为今后的维修工作提供参考和借鉴；

2.维修清理：对维修现场进行清理工作，清理维修过程中产生的垃圾和杂物，确保维修现场的整洁和安全；

3.维修报告：对维修工作进行报告，向相关部门和人员进行维修情况的汇报，确保维修工作得到认可。

应急预案

首先，组织编制详细的设备故障应急预案，并确保所有相关人员都了解该预案。预案需要包含以下内容

- ✧ ·故障类型及出现可能的原因
- ✧ ·相关应急措施及应对方法
- ✧ 各级别应急响应人员的职责和联系方式
- ✧ 与其他应急组织的协调与合作

此外，还定期组织培训，提高工作人员对应急预案的理解和执行能力。

当发生设备故障时，立即启动事故应急响应程序。以下是应急响应的一般步骤：

- 1.确定事故现场的情况，包括故障类型、程度和所涉及的设备；
- 2.提示和疏散可能受到影响的人员，确保他们的安全；
- 3.隔离事故现场，防止进一步的意外发生；
- 4.及时与技术支持团队联系，协助解决问题；
- 5.采取必要的紧急措施，限制故障扩大范围的可能性；
- 6.支援工作人员到达现场，提供必要的技术支持和协助；
- 7.确保在事故处理期间保持与采购单位主要负责人的沟通；
- 8.确认故障的具体原因和范围，采取相应的修复措施；
- 9.实施恢复计划，根据设备维修或更换的需要，制定详细的恢复时间表；
- 10.协助调查人员进行事故原因调查，防止类似事故再次发生；
- 11.定期检查和测试设备，确保其正常运行；

12.评估并记录事故应急响应效果和教训，不断完善预案；

应急资源准备：为了应对闸门和金属设备故障，必须提前准备好必要的应急资源。以下是一些常见的应急资源

- 1.通信设备：包括无线对讲机、电话等，以保持各部门和人员的有效沟通
- 2.紧急工具：包括手持工具、电源设备、灯具等，以支持维修和恢复工作
- 3.保护装备：包括手套、眼镜、耳塞等，以保障工作人员的安全。

4.5 验收方案

1、项目验收分初验和终验：

初验：货物到达交货地点后，由使用单位根据合同对采购内容、品牌名称、规格型号、数量等进行检查；

终验：所有货物交货完毕，正常使用七日后，由采购人进行终验(最终验收)。经检验核实，采购单位按招标文件要求技术参数验收，并合格出具验收报告。

2、若产品验收不合格，在接到通知后五日历天内进行整改调整，确保货物通过验收。如接到通知后五日历天内验收仍不合格，采购人可提出索赔或取消其供货合同。

3、验收依据

- (1) 合同文本及合同补充文件；
- (2) 成交供应商的响应文件；
- (3) 合同货物清单。

4.6 售后服务承诺

1、若我公司有幸中标，将成立有专门的维护部门，负责此项目日常运作，由项目负责人统一管理，负责项目日常管理与推进，与采购人进行对接，配合采购人针对此项目各项事宜的讨论及记录；制定有效管控措施。包括产品的供货、运输、安装、调试等工作。

2、我公司郑重承诺质保期内，除人为损坏外，产品出现故障，上门维修，免费更换备用件。当有急特大事件时技术人员能提前到位。

3、免费提供产品的使用说明书、安装手册、维修手册，并提供安装、调试设备所需的全部专用工具；质保期后我公司售后服务仅收取需要更换的零部件的材料成本。

4、我公司郑重承诺，对用户人员在用户现场进行免费调试、培训。

5、我公司郑重承诺在接用户通知 30 分钟内作出响应，2 小时内到达现场并解决客户故障，不能在规定时间内修好的免费提供备品备件。

6、我公司郑重承诺所投产品及所有相关技术服务均完全响应招标文件要求。

