

4.3 售后服务方案

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

售后服务方案及售后服务承诺

一、质保期服务

定期回访:每季度至少一次主动回访业主,了解工程运行情况,记录设备运行数据,提前发现潜在问题。

免费维修:质保期内,因施工质量或材料质量问题导致的故障,我方负责免费维修或更换零部件,不收取任何费用。

终身维护:质保期结束后,我方仍提供终身维护服务,仅收取零部件成本费及合理人工费用。

二、维修响应及处理流程

1. 响应机制

售后服务热线:7×24 小时接听。

线上服务:通过邮件、即时通讯工具等方式接收业主反馈的问题。

2. 处理流程

问题登记:接到服务请求后,详细记录问题描述、发生时间、地点、联系人等信息。

初步诊断:技术人员通过电话或线上方式指导业主进行简单排查,判断问题性质。

现场服务:如需现场处理,按承诺时间派遣技术人员携带必要工具和配件前往现场。

故障解决:分析故障原因,制定解决方案,经业主确认后实施维修,维修完成后进行试运行,确保设备正常运行。

结果反馈:向业主提交维修报告,包括故障原因、处理过程、更换部件明细、费用说明等,并请业主签字确认。

三、技术支持与培训服务

1. 技术支持

提供7×24 小时远程技术咨询服务,解答业主在设备使用、维护过程中遇到的问题。

建立工程技术档案，包含施工图纸、设备参数、调试记录等，便于后续维护查询。

及时向业主通报行业最新技术动态和设备升级信息，提供技术改进建议。

2. 培训服务

培训对象：业主方相关管理人员、操作人员及维护人员。

培训内容

工程系统原理、设备性能及操作方法。

日常维护保养知识和注意事项。

常见故障判断及应急处理措施。

培训方式：理论讲解与实际操作相结合，现场演示设备操作流程，安排学员动手实践，确保学员掌握相关技能。

培训成果：学员经考核合格后，颁发培训合格证书。

四、定期巡检与维护

1. 巡检计划

每月一次常规巡检：检查电力线路、设备运行状态，测量电压、电流等参数，记录运行数据。

每季度一次全面巡检：除常规检查外，对设备进行清洁、润滑、紧固等维护工作，测试保护装置的有效性。

特殊时期巡检：在雷雨、高温、严寒等恶劣天气前后，增加巡检次数，重点检查线路绝缘、设备防护等情况。

2. 巡检内容

线路检查：查看线路是否有破损、老化、短路等现象，杆塔是否稳固，绝缘子是否清洁完好。

设备检查：检查变压器、开关、配电箱等设备的运行温度、声响、仪表指示是否正常，接线是否牢固。

安全检查：排查接地装置是否可靠，防雷设施是否有效，安全警示标识是否齐全。

3. 维护措施

对巡检中发现的问题及时处理，消除安全隐患。

更换老化、损坏的零部件，确保设备性能良好。

整理巡检记录，形成巡检报告，提交业主备案，并根据巡检结果优化维护方

案。

五、应急处理预案

1. 突发事件分类：包括电力中断、线路短路、设备故障、自然灾害影响等。

2. 应急组织：成立应急处理小组，由项目经理担任组长，成员包括技术人员、维修人员、后勤保障人员等，明确各成员职责和联系方式。

3. 应急响应流程

接到突发事件报告后，应急小组 15 分钟内启动应急预案，制定处置方案技术人员携带应急设备和物资 30 分钟内出发，赶赴现场进行处置。

优先保障正常用电，采取临时供电措施，减少停电影响。

查明事件原因，采取有效措施防止事件扩大，尽快恢复正常供电。

事件处理完毕后，组织人员对受损设施进行修复，总结事件原因和处理经验，形成应急处理报告。

4. 应急物资保障：储备充足的应急抢修工具、备用零部件、临时供电设备等，定期检查物资完好情况，确保随时可用。

六、验收与质量保证

1. 验收配合：积极配合采购人成立的验收小组，按照采购合同约定和验收标准进行验收。提供完整的工程资料，包括施工图纸、设备合格证、检测报告、调试记录等。

2. 质量追溯：建立工程质量追溯体系，对主要材料、设备的采购渠道、型号规格、使用部位等信息进行记录，便于质量问题追溯和处理。

3. 持续改进：定期对售后服务工作进行评估，收集业主反馈意见，分析服务过程中存在的问题，制定改进措施，不断提高服务质量。

七、服务监督与反馈

1. 监督机制

业主监督：业主可通过售后服务热线、邮件等方式对我方服务进行监督和投诉。

内部监督：建立服务质量考核制度，对售后服务人员的响应速度、服务态度、维修质量等进行考核，考核结果与绩效挂钩。

2. 反馈处理

对业主的投诉和建议，我方在 24 小时内进行调查处理，并将处理结果反馈给业主。

定期向业主发送服务满意度调查表，收集业主对售后服务的意见和建议，作为改进服务的依据。

八、其他服务措施

1. 环保承诺:在售后服务过程中,遵守环境保护相关法律法规,采取有效措施减少对环境的影响,妥善处理维修废弃物、控制施工噪音等。

2. 安全责任:在售后服务现场,严格遵守业主单位的安全管理规定,落实安全防护措施,确保施工安全。因我方原因发生安全事故,承担全部责任及费用。

3. 文件管理:建立完善的售后服务档案,包括服务记录、维修报告、培训资料、巡检记录等,档案保存期限不少于 5 年,便于查询和追溯。

九、服务承诺

1. 质量保证承诺:严格按照国家相关标准及谈判文件要求提供服务,确保工程质量达到合格标准。在质保期内,对工程质量问题承担全部责任,若出现非人为损坏或施工质量问题,我方将免费提供维修、更换服务。

2. 人员稳定性承诺:成交后未经业主允许,不更换项目负责人及主要技术负责人。若现场技术人员不能胜任本职工作,按业主要求及时更换,且更换人员水平不低于被替换人员,不影响工程进展。

3. 服务响应承诺:建立 24 小时售后服务热线,确保在接到业主服务需求后,1 小时内做出响应,2 小时内到达现场(禹州市范围内),4 小时内提出解决方案,一般故障 24 小时内解决,重大故障 72 小时内解决(不可抗力因素除外)。

投标人:许昌隆源电力实业(集团)有限公司(盖章)

单位法定代表人(单位负责人)签字和盖章:

日期:2025 年 07 月 01 日



常朝柱

