

4.5、售后服务方案

我司提供的售后服务方案包括但不限于服务内容、服务措施、服务承诺、售后服务人员配备、联系方式；解决质量或操作问题的响应时间、形式；备品备件提供、消耗品补给；质量保证期限及范围（含仪器配套设备、配件及工作中的各种消耗品）；现场服务支持能力等。方案科学、合理、针对本项目设计、完善程度高。

为了满足用户全方位、个性化的服务需求，保障用户设备的稳定、高效运行，我公司提供多种的不同类型的服务项目供采购单位选择，让用户感受全方位的售后服务。

4.5.1、服务内容及服务措施

1、免费质保期

我公司为本项目所有设备提供的免费质保期为合同签订后 1 年（特殊情况以签订合同为准）。在质保期内，由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障，费用由我公司负担。但由于用户方的疏忽或外界破坏引起的故障和损坏将不包括在质量保证范围内。在质保期内，我公司负责为系统设备提供免费维修和免费更换因质量原因损坏的和有缺陷的零部件；并免费对软件问题进行调试改进。

2、技术/备件/耗材支持

（1）国内维修中心：当地设有售后服务维修站，配有专职的维修工程师，拥有充足的备品备件支持，可长期提供系统正常运行所需备品备件和耗材；能满足客户大多数情况下的维修维护需求。

（2）我公司提供高效技术支持：为了迅速响应客户的要求，我公司专门为本项目设置项目技术支持团队，团队成员常驻本项目地，可为本项目提供长期产品销售、技术咨询以及售后服务工作。为用户提供优质的监测系统及其技术的集成应用和服务。

（3）我公司保证长期对使用部门提供相应的技术支持，并提供技术经验交流和学习的机会和平台。

（4）质保期内免费提供原厂标准的易耗品、消耗材料，保修期后设备维修的价格按原厂标准执行。

3、质量保证期后服务及计划

（1）质保期满后，若有零部件出现故障，经权威部门鉴定属于寿命异常问题（明显短于该零部件正常寿命）时，由我公司负责免费更换及维修。

（2）质保期满后，应用户要求，我公司会按最优惠的条件与用户签订定期维修维护保养合同及提供所需零配件。

（3）在备件停止生产的情况下，我公司事先将要停止生产的计划通知用户，使用户有足够的时间采购所需备件；在备件停止生产后，我公司会免费向用户提供备件的图纸、资料。

4、服务措施

（1）主动式定期巡查服务

根据地域上的远近，我司为本项目专门成立一支技术服务团队，常驻项目地，为本项目提供及时、完善的售后服务，具体由项目经理统一管理，项目技术支持团队具体执行。

（2）公司对分公司售后服务监督机制

分公司设置远程监控室，同时组织工程巡检队，进行主动式定期巡检、巡查；监督售后服务工作，同时完成软件版本的升级。并通过实际操作检验，结合听取用户维护管理人员反映的问题和建议，不断完善产品的软硬件功能和质量。

（3）齐全充足的备品备件服务

我司在项目运营中心设有齐全、充足的备品备件库，配备有各种设备仪器部件及日常备品备件，同时结合原厂家在国内的备件中心，保证能长期及时的提供备品备件，解决设备运行各种问题。同时我司还建立了完备的用户档案，便于跟踪了解用户使用状况和各备件故障率等参数。





图：备品备件仓库

（4）终生免费的设备升级及优惠的扩容服务

1) 设备软件版本的升级：我司产品开发生不断地改进设备原有功能，开发新功能，促使产品不断升级，保证新版本与旧版本完全兼容，并可将旧版本升级为新版本。各用户原版本的升级在我司用户服务部每半年一次的巡检时完成。我司承诺终身为用户及时的提供软件版本升级，并对升级的软件免费进行培训。

2) 设备扩容：我公司的设备在设计之初，就已经预留了设备的扩容接口，设备投运后，如设备扩容，如需要增加新的监测仪器等等，贵方需同我司销售处签订扩容合同。对于买方系统改造或扩容所需的设备，我司承诺将以优惠价格提供。

5、本项目执行的质量保证措施

（1）配备优质的项目执行团队，项目经理具体负责整个项目的供货、安装、调试、培训、应用支持、质量监督以及售后服务方案计划等方面的组织安排。

（2）我公司确保在发货前对系统各部分的质量、规格、性能和数量/重量进行精确全面的检验，确保货物与标书的规定相符。

（3）我公司保证所供货物是全新的、性能最优的、未使用过的，是用一流的工艺生产的，质量、规格和性能完全符合招标文件要求。我公司确保提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷。

（4）我公司确保出厂的产品的制造标准、安装标准、技术规范均符合国家、行业相应标准、规范要求。在验收时，如有国家检定规程的按检定规程验收，国家没有检定规程的按标书要求的参数指标验收；同时由双方签署验收报告。

（5）我公司提供的系统设备全部为优质产品，保证买方不会因产品的知识产权问题产生纠纷。

6、售后服务保障体系

地址：广东省佛山市顺德区勒流街道江村村慧商路

365

黄坪

售后服务电话：400-801-3806

- 366 -

广东盈峰科技有限公司（简称：盈峰科技），是盈峰环境科技集团旗下子公司，公司前身广东上风环保科技有限公司，成立于 2015 年 9 月，注册资本 1 亿元，主要从事环境监测仪器设备的研发、制造、销售、运维服务和环境大数据解决方案的设计、开发、搭建。公司拥有一支专业的研发人才队伍，涵盖环境、化学、电子、电气、软件等行业优秀人才，具有完善的技术开发、质量管理、生产制造、市场销售及售后服务体系，现已形成包含水、气、声、土壤等在内的全环境监测仪器设备近 50 款以及智慧环保、智慧水务、智慧流域、智慧园区、大气趋势化、河湖长制等完善的环境大数据解决方案。

（1）专业的技术能力

我司配备了资深技术专家及专业的服务工程师团队；设立了基础研发实验室、基础理化实验室、水质比对测试实验室、烟气比对测试实验室、环保处理技术实验室、网络集成产品实验室、痕量分析实验室、电子天平实验室、标准物质实验室、高低温环境测试实验室、机械振动环境测试实验室以及产品中试实验室；齐全充足的备品备件库；凭借多年来自有的技术和服务水平，积累了丰富的经验。同时，全国各地分公司、办事处也配有专业的服务工程师队伍和应用技术实验室，设有充足齐全的备品备件库，能够及时、便利地解决设备运行中出现的技术问题。

（2）完善的管理制度

我司建立了完整的售后服务管理制度，称“三级三档”。技术支持体系：售后服务中心、分公司、总部。总部再分三个档次：系统集成及售后部、品质技术部、研发中心。“三级三档”体系为全国各地的环境空气自动监测站提供全方位、深层次的技术支持。我司售后服务态度好，能及时派相关技术人员到现场免费进行指导，解决施工、安装、调试过程中的出现的质量问题。

（3）售后服务团队

我公司下设有专门的售后服务小组，该小组人员由采购人员、仓储运输人员、项目执行经理、运维服务工程师、销售人员等组成。以我司员工为组织基础，为保障项目有序、可控的进行，拉通整个项目执行、售后、运行维护等流程，保障在各个环节出现的问题均有迹可循、有专人解决。我公司所有项目均采用项目负责人制，有项目执行经验丰富的人员及销售负责人共同推进项目技术、商务等事宜。



图：我司售后服务人员力量展示

（4）详细地址、电话、传真、服务热线

地址：广东省佛山市顺德区勒流街道江村村慧商路 8 号

服务热线：400-801-3806

传真：0757-26330783

（5）分公司、售后服务中心的优势

我司采用总部和售后服务中心相结合的方式，从而很好地保障了本项目的售后服务。分公司和售后服务中心都有着技术过硬的工程及售后服务团队，而且还设有备件库。



图：服务网点分布

地址：广东省佛山市顺德区勒流街道江村村慧商路

367

盈峰科技

售后服务电话：400-801-3806

- 368 -

我司的维护保障服务流程如下：



图：服务流程

我公司维护保障服务内容如下表所示，不限于此，亦可根据用户的具体要求提供服务。

表：服务项目一览表

序号	服务项目
1	电话支持服务
2	远程支持服务
3	现场支持服务
4	硬件维护服务
5	硬件更换服务
6	备件供应服务

序号	服务项目
7	现场培训服务
8	定期培训服务
9	24 小时热线服务（7×24 小时）
10	网上资料服务
11	投诉处理
12	资料送达
13	不定期电话回访
14	定期巡查服务

- 设备整体维护；
- 7*24 小时热线接听；
- 每季度至少一次电话回访；
- 持续提供备件供应；
- 持续提供设备扩容服务；
- 提供软件升级服务。

（1）全天候 7×24 小时服务热线：

公司配备资深的专业团队、设有全天候 7×24 小时的热线电话服务，由专业的工程师受理用户来电，保证用户在使用设备的过程中，及时得到技术上的支援。我司工程人员随时接受用户对我司产品的垂询，耐心解答用户的各种提问和处理用户在使用过程中遇到的问题。

（2）主动式定期巡查服务：

公司总部建有运营管理室，非联网设备采取定期电话回访、上门回访等服务提供定期巡查服务，联网设备通过远程网络方式对设备进行巡检，巡检设备的数据和部件运行是否正常，确保及时发现问题，并进行维护，如需我公司技术人员解决不了的问题，第一时间联系仪器制造商的技术人员协助解决。

定期对设备巡检，同时完成软件版本的升级。并通过实际操作检验，结合听取用户维护管理人员反映的问题和建议，不断完善产品的软硬件功能和质量。

（3）专业的运营维护服务：

我司配备了经验丰富的专业运营维护团队，为客户提供优质的运营维护服务，确保每

地址：广东省佛山市顺德区勒流街道江村村慧商路

369

黄晓娜

售后服务电话：400-801-3806

- 370 -

一台设备的稳定运行。

（4）齐全充足的备品备件服务：

我公司在总部及各地分公司（办事处）均设有齐全、充足的备品备件库，配备有各种设备仪器部件及日常备品备件，同时结合原厂家在国内的备件中心，保证能及时提供备品备件，解决设备运行各种问题。同时我公司还建立了完备的用户档案，便于跟踪了解用户使用状况和各备件故障率等参数。

（5）服务优势：

产品优势：我公司气类系列产品（SO₂、NO_x、CO、O₃、PM、CEMS、扬尘、微型站、挥发性有机物等监测仪器）均为自主开发，场景涵盖工业企业、园区、大气环境等细分领域，产品线已突破 30 余项。

我公司环境空气质量在线监测系统，目前已取得计量器具认证（CPA）、国家环保认证（CCEP）及权威机构认证检测报告，其中盈峰科技 YF-PM_{2.5}-II 型环境空气颗粒物（PM_{2.5}）连续自动监测系统及 YF-PAMS-II 型环境空气颗粒物（PM₁₀）连续自动监测系统顺利通过中国环境监测总站适用性检测，成为首批通过 HJ 653-2021 颗粒物新标准认证的产品。

技术优势：我司取得国家授权专利 15 项，取得软件著作权 15 项，取得中国环境保护产品认证证书 5 项，广东省测量控制与仪器仪表科学技术奖 1 项。



行业优势：我司与国外主流品牌厂商建立了紧密的战略合作，共同开发大气环境监测与整体解决方案，用技术支撑服务，形成完整售后服务体系；我公司可根据不同的应用场景，提供定制的服务方案，如化工园区危废监控监管、区域背景复合站、园区挥发性有机物预警预报系统等，为政府单位提供全面的第三方技术咨询和服务保障。

研发优势：我司拥有近 2000 平方米的研发场地，通过潜心钻研，获得多个国家、省、市技术中心平台、博士后工作站，多次承担国家、省、市重大科研攻关项目，并有多个项目获得“技术进步奖”，专利、软件著作权等科研成果超 300 项。

地址：广东省佛山市顺德区勒流街道江村村慧商路

370

彭邱

售后服务电话：400-801-3806

- 371 -

我司已经形成了从研究到开发到技术导入到运维的技术梯队，累计技术人员超过 100 人。其中环境空气在线监测产品研发团队超过 50 人，95%以上为本科以上学历，其中硕士、博士学历占 1/3 以上，行业平均工作年龄超过 8 年，在监测设备开发、产品应用、系统集成等方面积累了丰富的经验，从根本上确保仪器和系统长期运行的稳定性、可靠性和准确性。同时针对各类不同的、复杂的应用工况形成了不同的解决方案，积累的大量的基础数据，对各类异常的情况能快速形成解决方案。



经验优势：我公司具备丰富的空气质量在线监测系统及运维经验，业绩范围覆盖河南、河北、北京、天津、山东、黑龙江、湖北、湖南、四川、广东、广西、安徽、江苏、江西、海南、福建、甘肃、青海等全国多个省市自治区。

服务优势：我公司在全国各省市拥有 60 多个售后服务网点，拥有超过 100 人的技术支持、服务人员，提供 24 小时免费客服热线。针对项目我司将组建最精干的队伍做好运营服务工作，且依托我司智能运营管理云平台，实现运营信息化、智能化，有效提高运营质量和运营效率。

项目优势：我司经过多年的环境自动监测系统及运行维护项目的实施，积累了不同类型环境自动监测系统的基础资料。对环境自动监测系统及运行维护项目已形成完善的流程和组织架构。可为项目实施提供全面的服务保障，包括现点位场勘查方案、监测点位细化布局方案、建设施工方案、项目验收方案、运行维护方案及数据传输对接整合集成方案等，保障项目安全、质量、进度、成本等内容。

服务理念：以客户服务为导向，致力打造“五星服务”体系。

4.5.2、服务承诺

服务承诺函

招标人：禹州市环境保护局、河南招标采购服务有限公司

经研究，我方自愿参与贵方 2023 年 9 月 11 日 YZCG-DLG2023084、禹州市 22 个乡镇（街道）环境空气自动监测站升级改造项目（招标编号、项目名称）的投标，将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定，并无条件地遵守本次采购活动各项规定。我们郑重承诺：

- 1、保修期：合同签订后 1 年。
- 2、运行维护：自合同签订后免费运行维护 1 年。
- 3、故障（维修、更换）响应：我司提供 7*24 小时联系人方式（丁贤勇、400-801-3806），在接到故障（维修、更换）反馈后，在 2 个自然日内予以解决。
- 4、我司有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。
- 5、我司负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收合格后移交给采购人。
- 6、供货及服务范围：我司负责货物的供应、运输、安装调试、免装培训、售后服务。
- 7、本次招标文件某些技术标准与国家所要求的标准不统一或有不兼容的地方，均以国家最新出台的标准为准。
- 8、本招标文件所列的要求为最低要求，对招标文件中没有列出的而对本项目必不可少的其他要求，我司给予实现。
- 9、我司提供的所有设备符合国家、省、市及行业相关的要求。我司所交的货物符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的最新出产设备及全新正品现货，并保证采购人在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等的起诉。
- 10、我司提供的设备符合河南省生态环境保护委员会污染防治攻坚战工作专班办公室《关于加快推进重点乡镇空气自动监测站升级改造工作的通知》（豫环委攻坚办〔2022〕4 号）的要求，并能实现与河南省内各级环境空气质量自动监测系统平台进行联网；若因仪器自身原因未通过安装调试、试运行、验收测试及联网，及时更换同一型号的全新的仪器，直至按要求通过安装调试、试运行、验收测试及联网。货物规格、质量不符合招标文件规

地址：广东省佛山市顺德区勒流街道江村村慧商路

372

黄峰

售后服务电话：400-801-3806

- 373 -

定的，采购人有权拒收，我司在规定的交货期内负责更换并承担因更换而支付的费用，因更换而造成的逾期交货，则按逾期交货处理。

11、若我司中标，不会将本项目的非主体、非关键性工作分包。

12、考核验收办法：

项目验收分项目验收和技术验收两种。

项目验收在完成安装调试及联网后进行，由采购人和我司成立验收组进行验收，验收组邀请相关专家参与并出具验收意见。

技术验收为环境空气气态污染物（SO₂、NO₂、CO、O₃）连续自动监测系统安装验收技术验收，按照《环境空气气态污染物（SO₂、NO₂、CO、O₃）连续自动监测系统安装验收技术规范》（HJ193-2013）等国家规范规定进行技术验收，由采购人和我司成立验收组进行验收，验收组邀请相关专家参与并出具技术验收意见。

投标人名称（并加盖公章）：广东盈峰科技有限公司

日期：2023 年 9 月 11 日