

## （四）售后服务方案

### 1.售后服务概述

9AD501B6

为了保障本项目得以顺利地实施和稳定可靠地运行，我方根据多年项目售后服务经验并结合本项目的特点，制定了详细的售后服务方案。我们不仅承诺以不低于采购文件要求的标准提供采购文件所要求的所有技术支持和售后服务，而且还利用自身优势为用户提供以下独具特色的优质服务：

（1）强大的技术力量、丰富的行业经验、完善的售后服务体系，保证为用户提供高质量和最快响应速度的服务；

（2）具有相关项目建设及售后服务经验，熟悉项目的特点，时刻为系统的正常运行保驾护航；

（3）制定了完善的保修、备品备件、技术故障与突发事件应急等策略，可消除用户的后顾之忧；

（4）提供完善的运行报告供用户进行修正调整系统；

9AD501B6

（5）不断跟踪用户对未来系统功能和性能的扩展的需求，制定了完善的系统功能优化与扩充方案；

（6）制定了完备的技术转移方案，在提供优质的产品和服务的同时，通过培训、提交技术文档、提交定期更新的系统疑难维护手册等多种方式毫无保留地与用户分享我们的技术与经验；

（7）质量保证期后仍然为用户提供全面、优质的服务。

我公司的客户服务中心将按照 ISO9001 质量体系标准，在本项目的专职服务经理协调下，通过多种方式，竭诚为用户提供快速的服务响应和优质的技术服务。

### 2.售后服务承诺

致：鹤壁市生态环境监测和安全中心

我方提供 2 年免费质保服务，自我方完成全部合同义务经甲方验收合格之日起算；免费质保期内，我方对其所提供的维修、维护、技术支持、软件升级等服务不收取任何费用。

免费质保期外我方对其所提供的维修、维护、技术支持、软件升级等提供有偿服务。

除项目不涉及或采购活动中明确约定无须承担外，我方还提供下列服务：

- (1) 货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；
- (2) 提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；
- (3) 在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除我方在质量保证期内所承担的义务；
- (4) 在甲方所在地或指定现场就货物的安装、启动、运营、维护、废弃处置等对甲方操作人员进行培训；
- (5) 依照法律、行政法规的规定或者按照【政府采购合同专用条款】约定，货物在有效使用年限届满后应予回收的，我方负有自行或者委托第三人将货物予以回收的义务；
- (6) 【政府采购合同专用条款】规定由我方提供的其他服务。

供应商名称（全称并加盖公章）：郑州天之润能源科技有限公司

日期：2025 年 05 月 06 日

### 3.售后服务技术支持

我方提供 7×24 小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，为设备使用人员提供如何使用设备的咨询。

### 4.售后热线服务

我方保证在质保期内为采购人提供电话客服服务，并且我方提供本单位的热线电话或 E-mail、传真、网站等途径，随时接受采购人提出的各种技术问题，并在 8 小时内提供解决方案。

#### (1) 电话、传真服务

我公司会对采购人提供长期的中文免费电话支持服务。客户服务中心设置专项售后服务对接人：魏经理，电话：18137899357，确保采购人能够及时与技术支持人员取得联系。我们保证 7×24 小时响应采购人的售后服务需求，并保证对电话服务请求的响应时间小于 10

分钟。

采购人可以通过客户服务中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，采购人可以通过手机与专职服务经理或客户服务中心人员取得联系。

在接到采购人的技术支持请求或故障报告后，客户服务中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的 ISO9001 记录表单。对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为采购人提供相应的答复；对于系统运行故障，技术人员首先会了解与故障有关的详细情况，提供 10 分钟内响应用户请求，同时就近派出我公司技术人员，在客户服务中心本部技术人员的配合下进行系统分析，逐步排除故障。

## （2）邮件服务

客户服务中心为本项目设置了专门的电子邮件信箱 [tianzhirun2025@163.com](mailto:tianzhirun2025@163.com)，同时公布了所有相关技术人员的个人邮箱。采购人技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客户服务中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与采购人取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

客户服务中心将于收到邮件的 30 分钟内通过电子邮件为采购人提供解决方案，或者根据采购人需要发送相关的技术资料。

## （3）网站服务

采购人可通过我方网站 <http://www.talgreen.com.cn> 进入我方专门为本项目设置的在线留言或联系电话，与我公司快速的联系。

我们还将在网站上专门为本项目设立讨论区，便于采购人的技术人员与客户服务中心的技术人员交流。

## （4）现场服务

我公司将会为采购人提供快捷的两级现场服务。在质保期内对于需现场解决的问题，客户服务中心的技术人员会在第一时间内到达服务现场。

对需要更换的设备或部件，客户服务中心将调动备品备件资源进行更换，恢复系统运行。

总之，我们承诺尽最大的努力解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行

或者提供应急策略。

对于技术故障，我们保证故障不解决，技术人员不撤离。

5.售后服务团队配备

我方为满足客户的需求，特为本项目成立了专门的售后服务小组，由技术经验丰富的售后工程师担任组员，公司要求售后人员的电话 24 小时保持畅通，以便更加及时、快捷的为用户提供技术咨询及售后维修。具体安排如下：

序号	姓名	职务	联系方式
1	魏超伟	售后主管	18137899357
2	马力	售后工程师	15517891299
3	吕刚城	售后工程师	13323829829
4	王鹏	售后工程师	15839265167

6.售后服务内容

（1）设备系统保修

我公司与设备生产厂商共同为本项目的全部设备提供优质的保修服务。

在接到用户设备故障报告之后，客户服务中心将立即做出实质性响应，与采购人技术人员沟通，并就近派出我公司技术人员到达采购人现场进行现场服务，了解故障的详细信息，判断故障的性质，为采购人提供应急策略，保证系统不间断运行。

如有必要客户服务中心会及时提取设备厂商备品备件进行更换，保证采购人及时得到无故障设备。

出现设备故障时，为了保证及时恢复系统运行并进行设备更换，我们制定了多种保障措施，详细说明如下：

我们为本项目设计了周密的备品备件方案，设有充足的备品备件资源，能够保证及时为采购人提供备件供应。

一旦出现设备故障，我公司客户服务中心保证能够在最短时间内到达故障现场，分析并处理故障。

（2）产品升级服务

我们的项目工程师在对本项目提供季度巡检时，会对现有设备和系统的版本进行检

查，若有性能更为优越的版本，在不涉及变更硬件的前提下，将进行系统升级，同时测试新版本系统与现有业务的兼容性，并根据新系统进行优化调整。

### （3）系统调优服务

本项目在系统运行过程中如果发生系统需要调优、优化、升级的问题。用户可致电我公司的售后服务专员，我公司会根据售后服务体系按规定的时间内到达用户现场协助用户完成系统调优的工作。

### （4）故障排除服务

本项目在系统运行过程中如果发生运行不正常、故障频繁的问题。用户可致电我公司的售后服务专员，我公司会根据售后服务体系按规定的时间内到达用户现场协助用户完成故障排除的工作。

### （5）备件更换服务

实施阶段我方负责对出现故障的关键设备提供性能相同的替用设备，作为维修阶段的过渡措施，以免贻误用户的应用。

针对本项目情况，我公司凭借丰富的维护经验，将各设备的备品备件按相应重要程度分为以下几类，并作出了完善的备品与备件计划：

首先，主要为电源等其它部件，即发生故障可能导致设备性能严重下降甚至不能正常工作的备件；其次，为一般的冗余性备件，如硬盘等；最后，为其它备件，如线缆等外部连结件。

备件库中的备品与备件的数量因被使用而减少时，将得到即时补充。如果用户有需求，我们将积极协助购买、补充。

我们非常重视本项目，我公司承诺对本项目提供一级备品、备件服务。

我方承诺提供满足项目建设、运行、维护、管理及系统升级扩展的备品、备件。对部分或整体出现故障的硬件设备或软件，若修复后未达到使用要求，我方对故障设备更换，并通过备品及备件设备及时恢复。在故障设备未修复期间，我方会及时补充备品及备件存放地处的库存量。

### （6）用户信息管理

建立详细的用户档案，为日后的更好服务打好基础。

- 建立用户情况档案。
- 如用户的所在地、行业性质、单位性质、主管领导、部门及联系人、联系电话等。
- 项目实施档案。
- 双方项目组成员名单及联系方式，技术方案，项目实施记录文件。
- 项目设备清单。
- 系统操作说明和用户的培训资料。
- 售后服务纪录表单（建立表格）。其中包括用户来电纪录、故障时间、我方响应时间及维修完成时间、维修人、故障现象、故障分析、解决方案、最终结果及用户对此次维护的意见，并由用户最终签名。

## 7.售后服务质量保障体系

### （1）质量保证承诺

我公司承诺提供保证货物正常和连续运转期间所需的所有随机备件和专用工具。

我公司保证合同下所供货物的全部组成是全新的、未使用过的现货产品且符合产品质量管理标准要求的，在中国境内具有合法使用权。我公司还保证，合同项下提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷(由于按采购人的要求设计或按采购人的规格提供的材料所产生的缺陷除外)，或者没有因我公司的行为或疏忽而产生的缺陷，这些缺陷项目是工作现场现行条件下正常使用可能产生的。

采购人应以书面形式通知我公司保证期内所发现的货物的缺陷。

我公司承诺收到通知后在合同规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

如果我公司收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，采购人可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由我公司承担，采购人根据合同规定对我公司行使的其他权力不受影响。

我公司承诺按每套产品给招标人提供至少一套完整的技术资料随货物包装发运，其中包括产品的中文使用说明书、操作手册等内容。

9AD501B6

我公司对于招标文件没有列出，而对系统的正常安装、运行、维护必不可少的产品、配件、软件、线缆及其它辅助材料等，我公司给予补充，并同其它产品一并报价，并包含在投标总报价中。

我公司承诺对于本次采购提供的所有产品长期进行技术咨询等技术支持。

## (2) 设备运行与维护

我公司建立有与用户的沟通渠道，收集整理、解答终端用户和系统用户使用中的困惑、疑问、投诉、建议等。归纳、分析并总结出本项目的各种问题。通过逐步建立详实的技术支持信息库，提出系统软硬件技术改造、优化方案，不断促进系统运行维护技术的发展与成熟，逐步实现系统维护服务向专业化、精细化发展。

所供设备的运行与维护的主要内容包括：

- 所供设备的软硬件故障申告受理与远程技术支持。
- 所供设备的现场技术支持与现场技术培训。
- 所供设备的软硬件故障处理结果反馈与回访调查。

## (3) 安全运行保障

9AD501B6

我公司安排专业的技术人员负责所供设备的日常运行维护与管理工作并做好记录，确保所供设备的安全运行；

我公司采取有效的身份认证机制，确保用户管理的安全运行。所供设备的安全运行保障主要包括：

- 所供设备远程维护安全保障。
- 所供设备现场维护安全保障。
- 用户管理的安全运行保障。

#### 四、报价明细表

采购编号：鹤财招标采购-2025-13

货币单位：元

序号	设备名称		品牌	型号	数量/ 单位	单价	合计
1	烟气排放连续监测系统（非分散红外吸收法）	二氧化硫测量仪	堀场（上海）	ENDA-640ZG	1/台	460000.00	460000.00
		氮氧化物测量仪	堀场（上海）	ENDA-640ZG	1/台		
		氧气测量仪	堀场（上海）	ENDA-640ZG	1/台		
		流速测量仪	彩虹谷	RBV-TPF	1/台	29675.00	29675.00
		温度测量仪	彩虹谷	RBV-TPF	1/台		
		湿度测量仪	翠云谷	TL-HMI103	1/台	27000.00	27000.00
		不间断电源	商宇	HP1106B	1/套	8800.00	8800.00
		稳压电源	精通	SVC-10KVA	1/台	2600.00	2600.00
		标气	强源	8L	10/瓶	1500.00	15000.00
2	烟气排放连续监测系统（紫外差分吸收法）	二氧化硫测量仪	泽天春来	EM-5	1/台	270000.00	270000.00
		氮氧化物测量仪	泽天春来	EM-5	1/台		
		氧气测量仪	泽天春来	EM-5	1/台		
		流速测量仪	泽天春来	PT-500	1/台		
		温度测量仪	泽天春来	PT-500	1/台		
		湿度测量仪	泽天春来	HMS-1000-A	1/台		
		不间断电源	商宇	HP1106B	1/套	8800.00	8800.00
		稳压电源	精通	SVC-10KVA	1/台	2600.00	2600.00



9AD501B6

		标气	强源	8L	10/瓶	1500.00	15000.00
3	烟气排放连续监测系统（稀释抽取方式）	二氧化硫测量仪	堀场（上海）	APSA-370	1/台	580000.00	580000.00
		氮氧化物测量仪	堀场（上海）	APNA-370	1/台		
		氧气测量仪	堀场（上海）	NZ-3000ZG	1/台		
		流速测量仪	彩虹谷	RBV-TPF	1/台	29675.00	29675.00
		温度测量仪	彩虹谷	RBV-TPF	1/台		
		湿度测量仪	翠云谷	TL-HMI103	1/台	27000.00	27000.00
		不间断电源	商宇	HP1106B	1/套	8800.00	8800.00
		稳压电源	精通	SVC-10KVA	1/台	2600.00	2600.00
		标气	强源	8L	10/瓶	1500.00	15000.00
4	烟气排放连续监测系统（直接抽取热湿方式）	二氧化硫测量仪	博清	DOAS2000	1/台	280000.00	280000.00
		氮氧化物测量仪	博清	DOAS2000	1/台		
		氧气测量仪	博清	OH100	1/台		
		流速测量仪	博清	TPF100	1/台		
		温度测量仪	博清	TPF100	1/台		
		湿度测量仪	博清	OH100	1/台		
		不间断电源	商宇	HP1106B	1/套	8800.00	8800.00
		稳压电源	精通	SVC-10KVA	1/台	2600.00	2600.00
		标气	强源	8L	10/瓶	1500.00	15000.00
5	非甲烷总烃	非甲烷总烃	博清	GC1000	1/台	235000.00	235000.00

9AD501B6

	烃连续监测系统	流速测量仪	博清	TPF100	1/台		
		温度测量仪	博清	TPF100	1/台		
		湿度测量仪	昶艾	CI-PC18-1	1/台		
		不间断电源	商宇	HP1106B	1/套	8800.00	8800.00
		稳压电源	精通	SVC-10KVA	1/台	2600.00	2600.00
		标气	强源	8L	4/瓶	1500.00	6000.00
6	颗粒物测量仪（直接测量式）		彩虹谷	RBV-DUST	2/台	39800.00	79600.00
7	颗粒物测量仪（直接抽取式）		翠云谷	TL-PMM180	2/台	98000.00	196000.00
8	无油空气压缩机		欧利德	OLD-10HP	1/台	34000.00	34000.00
9	水质在线监测系统	COD 分析仪	微兰	VL-COD-1007	1/台	48000.00	48000.00
		氨氮分析仪	微兰	VL-AN-201-X	1/台	48000.00	48000.00
		总磷分析仪	微兰	VL-TP-101	1/台	48000.00	48000.00
		总氮分析仪	微兰	VL-TN-101	1/台	55000.00	55000.00
		水质自动采样器	微兰	VL-CYQ-001	1/台	32000.00	32000.00
		超声波流量计	九波	WL-1A2	1/台	13000.00	13000.00
10	数据采集传输系统	数采仪	万维	W5100HB-III	6/台	15000.00	90000.00
11	LED 显示系统	企业生产工况模型展示终端	海佳彩亮	160*320	1/套	180000.00	180000.00
		接收卡	上海仰邦	M8X	36/块		
		视频控制器	上海仰邦	M8X	1/台		

12	音响系统	音响	山水	满足招标要求	4/只	38000.00	38000.00
		功放	山水	满足招标要求	1/台		
		调音台	山水	满足招标要求	1/台		
		麦克风	山水	满足招标要求	8/只		
13	在线考试终端及配套软件		/	满足招标要求	1/套	98000.00	98000.00
14	采样平台（含折返梯）		/	满足招标要求	1/项	125000.00	125000.00
15	烟囱		/	满足招标要求	8/个	9850.00	78800.00
16	空调		格力	GMV	1/套	85000.00	85000.00
17	实验操作台		/	满足招标要求	28/套	1560.00	43680.00
18	吊顶		/	满足招标要求	400/m²	185.00	74000.00
19	护墙板		/	满足招标要求	650/m²	45.00	29250.00
20	隔断		/	满足招标要求	400/m²	190.00	76000.00
21	乳胶漆		/	满足招标要求	400/m²	63.00	25200.00
22	电动伸缩门		/	满足招标要求	1/套	18470.00	18470.00
23	铝合金玻璃平台围栏		/	满足招标要求	26/m²	525.00	13650.00
24	培训		/	满足招标要求	/	300000.00	300000.00
报价总计				3890000.00 元			叁佰捌拾玖万圆整

供应商名称（全称并加盖电子公章）：郑州天之润能源科技有限公司

法定代表人（电子签字或电子印章）：\_\_\_\_\_

日 期：2025 年 05 月 06 日