

11-3-3、售后服务方案

根据贵方招标文件采购项目：沁阳市高级中学购置图书及阅览室改建项目 2 包的投标对该项目做出如下售后服务承诺；

7*24 小时电话客服和售后服务机构地点及维修单位名称、地点。

若需要我方售后服务等，我方在接到用户通知后，将在接到用户维修电话后的 1 小时内作出响应，3 小时内安排人员到达现场服务。一般故障到达现场后 8 小时内解决问题，关键设备故障在 24 小时内更换备品备件，其他设备故障在 3 日内进行更换或维修。

我方承诺，本项目自验收合格之日起，全项目所有设备、设备的售后服务期限（质保期）为 2 年。质量全部按照标准进行维护保养，做到三个月一巡查，做到全方位的检查与维护保养。避免因人为及环境影响带来的损坏，做到提前预防，增加仪器及设备的使用寿命。

售后服务机构

售后服务网点信息

售后服务机构名称：郑州甲骨文教育科技有限公司

地址：郑州市金水区南阳路 99 号办公楼 101 室

联系人：姜渊博

联系方式：18503833813



本项目服务人员配置：

序号	人员名称	学历	工作年限	执业证书
1	郭建宁	专科	6 年	中级出版物发行员
2	吴磊鑫	本科	7 年	图书编目员
3	岳宪信	本科	6 年	高级出版物发行员

一、售前服务

本公司设有技术支持服务部门，专门负责工程后期的设备维护和保修工作，有持术服务协调员 1 人、技术支持工程师 2 人，配有专门的技术服务车辆。

技术服务协调员职责：

A). 受理用户服务请求、投诉、一般答疑。

B). 对服务请求/投诉按行业、事件的优先级分类，立即与相关部门、原厂家取得联系，确定处理事件的方并建立服务跟踪卡。

C). 监督、跟踪对事件的处理过程。将处理结果文档备案。

技术支持工程师职责：

A). 接受客户服务响应中心提交的用户服务申请单。

B). 向用户提供相关技术服务和支持。

C). 提交服务报告。

1、图书阅览室建设设施设备前期服务：

1.1.我公司工程师、厂商工程师和客户的相关人员，从技术和业务需求两方面，对客户应用环境的安装计划进行分析；根据安装计划需求，我公司工程师、厂商工程师与客户的相关人员一起制定详尽的安装配置计划，包括硬件设备的安装配置、设备连接、软件的安装配置等资源配置规划等。

1.2.学校图书室等设备平面规划、配置咨询及建议。

1.3.免费电脑辅助绘图设计。

1.4.提供产品资料、图片、色板，并可向安装施工队配套提供特殊产品资料。

1.5.安排专管人员积极配合。



2、图书室布局前期服务：

2.1 专业咨询、现场测绘、丈量、定做服务。提供免费样品现场效果展示，

2.2 学校图书室平面规划、配置咨询及建议。

2.3 免费 CAD 辅助绘图设计，展示所需家具配置的三维场景，精确尺寸设计，

2.4 提供家具配件、原材料的产品资料、图片、色板的样品等。

2.5 安排专管人员积极配合。

3、图书室室内装饰装修及布线前期服务：

3.1.免费提供室内装饰装修设计风格。

3.2.图书室室内勘测，并综合学校各方面要求进行设计、合理布线，出具更合适的图书设计。

3.3 装饰装修原材料进场后，经学校验收合格后，方可进行施工。所涉及到的原材料保证以实用、安全、经济、美观为目标，用科学的施工工艺打造舒适的效果。

二、售中服务

1、图书室及阅览室设备等供货服务

严格按照招标文件、国家标准、合同、学校要求进料、生产、安装并准时准确的交货。

提供的所有设备均为原厂正货，且通过正规的渠道进货，所有产品均为含税产品，在中国境内享受原厂正规的售后服务，保障用户的利益。

提供全新的未经使用的产品，每台设备将提供标准配置、工具和一套完整的中文技术资料，包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图。

设备到货后和学校相关人员一起完成本次项目采购的所有软硬件设备的到货验收工作，包括：按客户要求可将系统安装配置、调试方案在设备到货前提交给客户，由客户进行技术确认。

硬件设备到货查验，开箱核点货物，并提交验货报告。

软件产品到货验收，开箱核点货物，并提交验货报告。

根据客户要求，配合厂商工程师完成硬件设备加电测试。

提交详细的验货记录。

2、图书室及阅览室设备等安装调试服务

专业安装人员依照标准作业和图纸精心安装，确保按时、按质完成安装工作。安装后进行现场清洁处理及产品使用、养护说明指导。我公司负责按中标合同中规定的设备型号、数量将设备免费送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、试运行、验收和正式运行等工作，并保证验收时到达用户的效果。

我公司按照合同要求测试所有硬件、软件；

我公司将派遣有丰富经验和经过专业培训的工程师与厂商的专业工程师组成安装调试小组提供现场安装服务，安装调试完成后提交详细的配置和实施记录等技术资料。

3、图书室室内装饰装修及布线的施工服务

我公司提供现场装修、检查、调试、操作和维护的手册及图纸；保证满足功能规范中所述运行要求，负责合同中所有设备的现场安装管理、现场验收测试。本公司工程师在现场安装其设备时，应遵守用户单位的相关规定。

拆包装箱时，要严守随拆随清的原则，场地要保持清洁、整齐和宽阔。更不要堵塞场地上之消防通道。

安装完毕后，必须清理和登记现场多余的配件和物品，如发现有多余未用过的配件，组长应根据图纸仔细检查一遍，避免发生缺装、漏装。

严格遵守国家和学校对施工现场的文明施工有关规定，对工地人员进行文明施工及环保教育。施工现场做到活完料净场地清，防止污物及粉尘产生。

施工现场的垃圾做到每天定时清理。

专职人员进行文明施工及环保工作检查、监督，养成良好的文明和习惯。

如有特殊作业需先征得采购方及项目负责人许可后，并做好相应的防尘，防污、降噪音处理，

才能施工。

与周边单位及居民搞好团结，注意卫生，防止疾病的传播。

对清运废渣垃圾的车辆，用苫布对所载物进行覆盖，避免途中遗撒和运输过程中造成扬尘。

各施工作业层产生的固体废弃物在各层设垃圾点，由专人收集处理，严禁随意进行凌空抛撒。

确保所有材料采用绿色环保材料，降低对人、物造成的身心损害。

为实现现场文明施工，贯彻“强化管理、落实责任、严肃法规、消灭违章”的要求，要求进入现场的施工队伍均应按照标准化工地的要求来进行。

施工人员必须遵守业主制定的有关施工现场管理制度。

进入施工现场的有关人员（含施工人员、管理人员、技术人员）必须带好安全帽，佩带工作卡。

注意施工现场环境卫生，严禁在施工现场吸烟和用火，勿随地吐痰。

施工中的废弃物要及时打扫，做一层清一层，做到活完场清，保持现场整齐、清洁、道路畅通；

所有施工人员进入施工现场必须自觉遵守现场管理及有关部门规定，遵守各项规章制度，穿戴整齐，正确使用各种劳动保护用品，工作中要团结协作，互相帮助；

施工现场要有严格的分片包干和个人岗位责任制；

施工人员在工地期间不许打架、喝酒、旷工等；

现场办公室要经常保持清洁、空气清爽，图纸、餐具、衣物等应整齐有序。

项目组长负责施工场地文明卫生检查督促工作，并按文明施工技术组织措施对施工人员进行考核。

4、项目试运行阶段服务

项目试运行阶段的特点是项目具体实施中可能忽略的一些问题和隐患多在这个时期暴露，因而是确保全系统在未来正式运行阶段能长期正常稳定运行的关键阶段，系统的支持和服务也显得尤为重要。

在这一时期将由本公司参加项目实施的主要人员组成维护组，并仍以工程设备安装调试阶段的组织和协调方式及时全面的响应客户的要求。同时积极协助组织现场培训和授课培训，为客户培养合格上岗人员，为将来系统长期稳定地运行打好基础。

在试运行期内，本公司所提供的软、硬件设备出现问题或故障时，本公司承诺 1 小时做出响应，并在 3 小时内到达现场，一般故障到达现场后 8 小时内解决问题，关键设备故障在 24 小时内更换备品备件。

5、项目验收阶段服务

在所有设备安装调试完毕后，我公司项目经理将联系采购方代表会同项目其他负责人共同组成验收小组，对整个项目进行验收，产品质量和安装调试检验标准遵照中标合同、技术方案、国家相关规定和最新标准执行。如无国家相关规定和标准的，按照一般行业规定执行。在确认整个项目的各项系统性能已满足采购方需求之后，双方签署《验收报告》，项目验收完毕。

三、售后服务

1、智能自助借还机等设备后期服务

图书室及阅览室设备等在试运行期结束并通过最终验收后，即进入系统的保修和维护期。从这个阶段开始，系统正式进入实用阶段，因而这一阶段将成为系统整个支持和维护的工作中心和重点。售后技术服务采用两种方式进行：

第一种支持方式是直接在用户现场工作的工程师。现场工程师有义务直接接受用户的意见、投诉，亲临问题现场了解情况，并做出分析和判断。

第二种支持方式是本公司技术支持工程师和原厂商的本地技术工程师支持。当极少数的问题本公司技术工程师未能很好解决时，将利用原厂商本地技术支持体系，给出圆满解决。必要时将通过适当渠道与原厂商技术支持专家联系，以求更为权威的解决方案。

技术支持的内容有以下几种：技术咨询、定期巡检（维护）、现场支持、设备和零部件的支持。

技术咨询：根据系统运行实际状况，结合用户对今后系统发展规划和需求，我们无限期提供有关技术设备安装、调试、使用、维护、升级和新技术推荐等方面的免费咨询服务。定期给用户发送有关产品和技术的最新资料，并邀请用户参加我公司和各相关厂商及单位举办的专项技术研讨会，介绍有关技术的最新进展。

定期巡检（维护）：在系统运行的质量保证期内，公司将每半年进行一次系统巡检，每次巡检由不少于两名专业工程师进行，巡检结果出具书面巡检报告。巡检过程中与用户一起共同对用户系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务，检查设备运行是否正常，工作是否稳定。对巡检过程中设备可能出现的故障，同用户沟通后及时解决。

现场支持：当用户系统出现技术故障或用户提出技术服务要求后，公司在接到用户通知后，承诺 1 小时内做出响应，并在 3 小时内到达现场，一般故障到达现场后 8 小时内解决问题，关键设备故障在 24 小时内更换备品备件，其他设备故障在 3 日内进行更换或维修。

设备和零部件支持：本次项目投标产品的生产厂商在郑州设有维修中心，不仅能提供生产厂商本地化的技术支持服务，还设有常用的备品备件库；另我公司也设有备品备件库，本次项目中的常见设备、易损部件、重要设备的关键部件等都有备机或主要备用模块，在系统使用期内如果

这些设备出现问题时，向备件库提出申请能够及时更换，保证系统的正常运行。质保期内，如果关键设备出现故障，我公司负责提供性能相同的替用设备作为维修阶段的过渡措施，以免影响系统的正常运行。

软硬件升级服务：我公司将及时向使用单位通报系统软硬件升级情况，如发生系统应用软件或设备固件扩展升级等，我公司将免费负责现场升级，并向用户提供必要的技术资料 and 相应的服务。

项目保修期外服务

保修期过后，我公司将继续提供优质的技术支持和服务：

- 保修期过后，技术支持部仍然为使用单位提供多样的支持服务手段。
- 我公司承诺在系统的生命周期内，提供必要的备品备件，确保系统和设备的正常稳定运行。保修期后，设备如果出现故障，我公司仍然负责检测故障，更换坏件，仅收取更换部件的成本费。

系统软硬件更新升级服务

- 系统软硬件软件在保证期内如有升级版本，我方提供免费为用户更新。运行维护期的服务不收取额外费用。
- 质量保证期内，我公司免费对系统进行现场升级，完成系统升级后，向用户提交升级后新版本介质及升级技术文档，包括用户手册及管理手册；
- 质量保证期外，我公司对系统进行现场升级，只收取成本费不额外收取费用，完成系统升级后，向用户提交升级后新版本介质及升级技术文档，包括用户手册及管理手册；

服务响应：坚持以客为本，服务为先的宗旨，随时响应客户的各项需求，并实行产品全程跟踪服务，使客户无后顾之忧。

日常保养：质保期内我方每年对所有产品维护保养4次，保证设备正常工作。

故障和修理：及时排除故障和进行修理，无偿更换非人为损坏和不能正常工作的设备配件。

定期检查：每年四次上门对设备作全面检查，内容包括故障情况、处理方法、日常保养，并向买方提交检查表。

我方保证提供的所有单独包装的货物都是具有原始的、完好的标准包装，如遇到交付前已拆封货物，采购方有权拒绝接收，我方负责全部予以更换。

我公司免费为业主安装、调试和培训使用，直到能够保证采购方正常使用为止，且方便有效地提供正常使用和维护必不可少的备品、备件、专用工具和易损件，一年两次免费对产品设备进行上门维护。有能力履行招标文件中规定的保养、修理、供应备件和培训等其它技术服务的义务的证明文件。

2、图书后期增值服务

个性服务：如果我方中标承诺将连续三年每年为采购人组织两次阅读活动（知名作者讲座，读书比赛，科普活动等）

3、本项目服务质量监督保证

我公司是 ISO9001 认证的企业。质量和以客户为中心是 ISO9001（2008 版）的核心，ISO9001 体系结构将为我公司提供严格的服务质量保证。

我公司的高层主管定期检查服务文档，保证服务的规范和质量。

技术支持服务部门将定期给用户单位发送调查问卷，询问满意程度，针对用户提出的意见立即加以改进。

进行服务不满意投诉。我公司在接受到客户的投诉意见后将在 1 个工作日内给予处理，并将处理意见返回给客户。

4、应急服务方案

在阅览室系统运行过程中，会受到多方面因素的影响，由此产生众多的突发问题。为了保证系统的可靠运行，从系统设计开始，就需要充分考虑到各类突发事件影响，同时制定相应的应急策略。我公司有一套成熟高效的紧急情况管理体系。由于提供了 24 小时开机的专职服务工程师和项目经理手机，任何时候客户都可以及时找到我公司的服务工程师对紧急情况进行处理。

对于对客户业务造成较大影响，较为复杂的紧急情况，启动危急情况处理体系。由专职服务经理负责，成立危急情况处理小组，调集相关的资源。该小组需即时向公司汇报处理进展，每小时更新紧急情况处理系统的相关记录。该小组具有高度权威，能快速调动相关资源，找到我公司及原厂商、合作伙伴中最具经验的专家，防止问题处理的任何环节出现延迟，以尽快解决问题。

投标人（盖公章）郑州甲骨文教育科技有限公司

日期 2024 年 12 月 25 日

