第三章　售后服务计划

针对原阳县阳光新天地幼儿园(第六幼儿园)消防器材采购项目（项目编号：原阳招



标采购- 2026- 70/（县区）2026ZBDL193号），充分结合本项目属于幼儿园场所，消防安全等级要求高、设备使用人员为非专业值班人员的实际特点，依据招标文件要求，本项目整体质保期24个月，自项目全部供货、安装调试完成并经采购人验收合格之日起计算。质保期内我方提供全部免费服务（人为损坏、不可抗力除外）。



一、售后服务机构设置情况

为保障本项目售后服务工作高效开展，我司设立专项售后服务组织机构，建立新乡本地售后服务网点，为本项目设立专属服务小组，实现专项对接、闭环管理。

1.本地服务网点配置

我司在当地设立常驻售后服务网点，设置独立办公区域、备品备件库房、检测维修工位，配备全套消防检测、调试、维修工具，备件库房储备本项目涉及的探测器、模块、声光警报器、喷头、阀门、消防控制室图形显示装置等核心及易损等部件，可快速覆盖原阳县区域，缩短现场处置路途时间。

2.内设岗位及职能

①服务调度中心：统一负责本项目报修受理、投诉登记、工单创建、任务派发、进度跟踪、服务台账归档、服务回访工作；实行7×24小时值守，保障报修渠道全天候畅通。

②现场运维组：承担项目定期巡检、故障上门排查、设备调试、故障维修、设备更换、现场培训等全部现场实施工作。

③备件管理组：专门负责本项目备品备件入库、保管、出库、盘点、补充，保障故

3. 多渠道联络方式

设置7×24小时服务固定热线、项目专属对接人手机号码；建立本项目专属微信服务工作群，采购人安全管理人员、使用人员可通过电话、微信、书面函件多种方式反馈故障、咨询问题、提交服务诉求，群内实时接收消息，做到消息及时响应，不拖延、不遗漏。

4. 对外协同机制

与各设备原厂建立技术协同通道，遇到疑难故障，可第一时间对接生产厂家技术专家获取技术支持，保障复杂问题高效处置。

二、人员配备计划

为本项目配置固定专项售后服务团队，所有参与本项目服务人员均具备消防相关从业经历，熟悉火灾报警设备、消防水系统管件阀门、核心产品消防控制室图形显示装置等全部投标设备性能参数；人员上岗前必须完成本项目全套设备专项交底培训，充分熟悉本项目供货清单、设备点位、系统逻辑，确保服务专业性。

1. 项目服务负责人（1名）

具有3年以上消防项目售后服务管理经验，全面统筹本项目全部售后服务工作；主要负责服务计划落实、巡检工作安排、重大故障总协调、投诉处理、服务质量管控、与采购人日常对接，负责各类服务报告审核提交。人员如发生岗位变动，提前完成完整工作交接，安排同等资质人员接替，保证服务连续性，不会因人员更换降低服务质量。

2. 专业消防技术工程师（2名）

具备消防设施设备调试、故障排查、维修更换实操能力，熟悉本项目报警系统、水系统全套器材；负责定期上门巡检、现场故障排查处置、设备调试校验、设备更换、现场实操培训；能够独立完成点型感烟探测器、各类模块、声光警报器、湿式报警阀、信

与蝶阀、消防控制室图形显示装置等设备故障处理。两名工程师互为AB角，避免人员休假造成服务空档。

3.备件管理员（1名）

负责本项目备品备件分类存放、出入库登记、库存盘点，根据项目设备清单储备易损件，根据损耗情况及时补充库存，保障故障备件快速调取。

4.客服调度人员（1名）

7×24小时接收报修信息，登记故障现象、故障位置、采购人诉求，生成服务工单，派发给对应工程师；跟踪工单处理全流程，故障处置完成后开展服务回访，建立完整纸质+电子服务档案。

人员保障承诺：所有派驻本项目服务人员保持相对固定，若确需人员调整，提前向采购人告知，新人员完成项目专项培训交接后方可上岗，确保售后服务不间断。

三、响应时间

我方为本项目提供7×24小时全天候技术支持服务，区分远程技术支持、现场上门服务两类响应机制，严格执行如下响应时效：

1.远程技术响应：

采购人通过电话、微信发起报修或技术咨询，我方5分钟内完成接诉应答，技术人员通过电话、视频连线方式，远程指导采购人值班人员开展初步故障排查，对于参数设置、操作使用类简单故障，远程协助解决，快速恢复设备正常使用。

2.现场上门响应

一般故障：指局部点位设备故障，不造成整个消防系统瘫痪，不影响园区整体消防安全。接到报修后，2小时内技术人员抵达采购人现场开展处置。

重大紧急故障：指消防系统大面积失效、报警主机故障、湿式报警阀故障、核心产

品消防控制室图形显示装置故障、水系统主管路故障等，直接威胁校园消防安全的故障。接到报修信息后，1小时内工程师到达项目现场，第一时间开展应急处置。

四、解决问题时间

1.一般故障处置时限：

工程师到达现场后，优先开展故障定位排查；库房有对应备件情况下，力争4小时内完成故障排除、设备维修或更换调试，恢复设备正常运行。

2.重大紧急故障处置时限：

人员到场后优先采取临时应急保障措施，最大限度保障基础消防安全功能，8小时内排除主要故障，恢复消防系统主体运行；若遇到特殊稀缺配件，本地库房无库存，我方第一时间采取临时应急保障方案，同步加急向原厂调配备件，最长不超过48小时完成设备更换调试。

3.故障处理完成后，

我方现场工程师对修复设备进行功能测试，确认系统运行正常，填写故障处置记录，交由采购人留存归档。所有故障做到接报- 处置- 测试- 确认- 归档闭环管理。

五、售后服务保证体系

（一）问题预警机制

坚持“预防优先”，通过常态化巡检、状态监测、使用提示，提前识别潜在隐患，把故障消除在发生之前。

1.定期上门巡检：

质保期内每3个月组织一次全面上门巡检，对本项目全部消防器材逐项检查：包含镀锌管路、阀门、喷头、水泵结合器、消防箱、烟感探测器、各类模块、声光警报器、火灾显示盘、消防控制室图形显示装置、消防应急广播设备等；检查管路密封性、设备

接线、设备编码、报警联动功能、设备运行参数，对发现松动、老化、性能衰减等隐患，及时进行整改。

2. 出具巡检报告：

每次巡检结束后3个工作日内向采购人提交正式纸质巡检报告，写明设备运行状态、发现隐患、整改内容，采购人签字确认后归档。

3. 日常使用预警提示：

通过项目服务微信群，定期推送简单自查指引，教会幼儿园值班人员识别设备异常指示灯、故障报警现象，便于采购人第一时间发现异常，提前报修。

（二）投诉响应处理机制

采购人可通过电话、微信、书面函件等任意方式对我方服务进行投诉，我方建立完整投诉闭环处理流程：

1. 收到采购人投诉信息，调度岗第一时间完整登记投诉事项、发生时间、采购人诉求；

2. 30分钟内由项目服务负责人主动联系采购人，核实投诉全部情况；

3. 一般服务类投诉，24小时内出具书面处理方案；重大服务质量投诉，48小时内完成调查核实、问题整改，并向采购人提交书面反馈结果；

4. 全部投诉建立专项台账，记录投诉事由、调查过程、整改措施、采购人确认意见，做到事事有记录、件件有回复。

（三）问题的解决办法

1. 远程处置：

对于操作设置、简单参数问题，优先采用电话、视频远程指导，快速解决问题，减少现场等待时间。

2. 现场维修排查：

远程无法解决故障，立即派遣工程师上门，检测故障根本原因；属于产品质量问题，质保期内免费维修。

3. 设备更换：

设备损坏无法维修修复，我方免费提供同品牌、同型号全新原厂设备进行更换安装调试，不使用翻新、二手设备。

4. 故障复盘排查：

每一次故障处置完成，我方分析故障产生根源；如判断属于共性隐患，对项目内同类型全部设备同步排查，避免同类故障重复发生。

（四）重大问题应急预案

针对发生消防系统大面积瘫痪、核心设备失效、水系统主管路故障等重大突发事件，立即启动售后服务应急预案：

1. 接报响应：

7×24小时服务热线接收紧急故障信息，调度中心第一时间通知项目负责人及技术工程师，同步核查备件库存。

2. 人员物资调度：

就近调配技术人员奔赴现场，如需更换设备，同步启动备件调拨流程；库存不足立即联系原厂加急发货。

3. 现场应急处置：

人员抵达现场后，优先采取应急防护手段，规避消防安全风险，再开展故障检修，优先保障校园基础消防功能。

4. 专家升级支援：

2.质保期内免费服务：24个月质保期内，凡属于产品本身质量问题造成的故障，上门服务、检测、维修、更换配件全部免费，不收取上门费、工时费、配件材料费；人为损坏、外力破坏、自然灾害不在免费范围。

3.完整项目服务档案管理：建立电子[illegible]双重项目档案，档案包含供货设备清单、设备合格证资料、每一次巡检记录、故障报修处置单、培训记录，每次服务完成后经采购人确认留存。

4.质保期满后续服务保障：24个月质保到期之后，我方承诺继续为本项目提供优惠维保服务，提供年度巡检、设备维修、配件更换优惠报价，持续提供免费技术咨询，采购人可自主选择维保服务，不强制捆绑。

（三）定期回访维护

1.每次巡检、故障维修完成，即时开展服务回访，确认采购人对本次服务是否满意；

2.每半年开展一次全面电话回访，主动了解整套消防器材设备运行状态，收集采购人意见建议；

3.每年出具一份项目设备整体运行评估报告，向采购人反馈设备运行情况，提出维护优化建议。

七、服务承诺

1.我方完全响应招标文件售后服务全部要求，严格落实本售后服务计划所有条款，保障幼儿园消防器材系统安全稳定运行，守护园内师生消防安全。

2.所有上门服务人员文明作业，遵守幼儿园园区管理规章制度，作业完成清理现场。

3.我方自觉接受采购人对售后服务全过程监督，如我方未按本方案履行响应时效、巡检、故障处置等义务，愿意承担相应责任。

4.所有更换设备均为原厂全新合格产品，杜绝翻新件、假冒产品。