

4.5 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

禹州市民政局乡镇敬老院消防设施设备提升改造项目售后服务方案



一、方案总则

1.1 编制目的

禹州市各乡镇敬老院为特殊养老福利场所，服务人群以高龄、行动不便、自救能力弱的老年群体为主，消防安全是院区运营的核心底线，消防设施设备的稳定、合规、有效运行直接关系到院内老人的生命财产安全。为严格落实本项目竞争性磋商文件及施工合同相关要求，全面保障本项目改造完成的所有消防设施设备长期稳定、安全、合规运行，标准化规范全流程售后服务体系，明确各岗位服务责任、精准售后响应时效、细化维保服务范围、完善应急处置机制，快速高效解决项目交付后设备故障、运维咨询、日常检修、隐患整改、系统优化等各类问题，彻底规避消防设施失效、带病运行等安全风险，筑牢乡镇敬老院消防安全防线，特结合项目实际及国家消防规范标准编制本专项售后服务方案。

1.2 服务宗旨

本项目始终坚持“安全第一、生命至上、及时响应、专业维保、全程跟进、终身保障”的核心服务宗旨，严格恪守《建筑消防设施的维护管理》《建设工程消防验收评定规则》等国家规范及本项目磋商文件、施工合同全部要求。组建专属本地化专业技术服务团队，以标准化、精细化、常态化服务模式，落实“故障不过夜、隐患不存留、服务不缺位、问题全闭环”的服务标准，全方位、全天候保障禹州市各涉改乡镇敬老院消防设施设备正常投用、合规运行，为院内老人提供稳定、可靠、安全的居住环境，全力配合采购人完成日常消防监管及年度消防验收工作。

1.3 服务适用范围

本方案为本项目专属售后服务方案，全程适配禹州市民政局乡镇敬老院消防设施设备提升改造项目全部施工及交付内容，覆盖禹州市所有完成消防改造的乡镇敬老院。服务范围包括但不限于：项目改造的火灾自动报警系统、消火栓给水系统、应急照明与疏散指示系统、干粉灭火器配置及更换、建筑防火分隔改造、消防管道敷设与改造、消防泵房设备安装调试、消防控制柜、线路敷设、接地系统、防火门、防火封堵等全部消防设施设备的后期验收配合、日常质保、故障维修、定期保养、隐患排查整改、操作人员技术培训、运维咨询、系统调试、设备升级、后期改造等全生命周期售后服务，全面覆盖设备、系统、施工工艺、运维服务所有板块。

二、服务期限承诺

2.1 整体免费质保期：自本项目整体竣工验收合格、正式交付采购人及各敬老院使用之日起，提供2年全额免费质保服务。质保期内，我方承担所有设备质量、施工质量、安装调试问题引发的全部责任，免费提供设备维修、原厂零配件更换、定期巡检保养、专项技术指导、隐患整改、人员培训等全部服务，全程不收取任何人工费、上门费、配件费、检测费、调试费等一切费用，无任何隐形收费。

2.2 终身维护服务：质保期届满后，我方承诺为本项目提供终身成本价维保服务，持续为各敬老院提供技术支撑。服务期间仅收取设备零配件出厂成本价及基础上门人工费，绝不额外加收管理费、服务费、加急费、检测费等费用。同时将本项目列为重点维保项目，优先承接项目维修、检测、系统升级、局部改造、设备更新等服务，保障消防系统长期合规运行。

2.3 合同履行工期保障：严格遵守磋商文件工期要求，自合同签订之日起60个日历天内，保质保量完成全部项目施工、设备安装、系统调试、自检整改、竣工验收、资料移交、人员培训、项目交付等全部工作，确保项目按期、合规、合格交付，不延误采购人整体工作进度。

三、售后服务组织架构与人员配置

3.1 专项售后服务小组

为保障本项目售后服务的专业性、连续性、及时性，我方专门成立禹州市乡镇敬老院消防改造项目专属售后服务专班，实行专人专岗、定岗定责制度，服务期间固定团队人员，无特殊情况绝不随意调换、离岗，全面保障售后服务稳定落地。专班组织架构及岗位职责如下：

项目总负责人：全面统筹本项目所有售后服务、维保调度、质量管控、投诉对接、重大故障应急协调、采购人对接、主管部门检查配合等工作，负责服务方案落地、人员管理、服务质量监督，统筹处理各类售后疑难问题，保障整体服务闭环。

消防技术工程师：均具备资深消防专业技术能力，持证上岗，主要负责项目全系统故障深度排查、设备精准调试、系统性隐患整改、消防技术答疑、验收配合、系统优化升级、复杂故障抢修等核心技术工作，全程保障技术服务合规、专业、高效。

现场维保技术员：常驻禹州市本地待命，覆盖所有涉改乡镇，主要负责日常定期巡检、设备常规保养、小型故障现场即时修复、设备清洁调试、现场隐患记录、维保档案更新、现场技术指导等基础服务工作，实现小病当场解决、隐患提前排查。

客服对接专员：实行7×24小时在岗值守，专职负责接听各类报修电话、接收线上线下报修诉求、登记故障信息、快速分派维修任务、跟踪维修进度、完成服务回访、整理售后档案、对接投诉建议，全程跟进每一项售后工单，确保事事有回应、件件有落实。

3.2 人员资质保障

本项目所有售后管理人员、技术工程师、维保技术员全部持证上岗，资质齐全、合规有效。所有

人员均持有消防设施操作员（中级及以上）证书，核心技术人员具备机电工程二级及以上注册建造师证书、安全生产考核合格证书，完全匹配本项目资质要求。所有上岗人员均经过专项岗前培训，熟练掌握本项目所用消防设备型号、性能参数、施工工艺、系统运行逻辑及敬老院消防运维规范，熟悉乡镇敬老院消防安全管理要点及应急处置要求，具备丰富的养老场所消防维保、故障抢修、隐患整改实操经验，可高效应对各类售后问题，保障服务专业合规。

四、售后响应时效承诺

我方建立极速售后响应机制，开通 7×24 小时全天候服务热线、线上报修通道、专属微信对接群，全年无休接收各敬老院故障报修、技术咨询、服务投诉、运维需求，全程保障响应不中断、服务不缺位。

4.1 报修受理时效

接到用户报修、咨询、投诉信息后，10 分钟内完成信息登记、需求核实、任务分类，第一时间分派对应区域维保人员或技术工程师对接处理，同步告知报修用户处理进度及预计到场时间，杜绝拖延、漏单、失联情况。

4.2 现场抵达时效

一般故障：针对应急照明、疏散指示灯、普通灭火器、小型管路渗漏、手动报警按钮故障等不影响整体消防系统运行的一般性问题，维保人员 1 小时内抵达现场开展处置修复。

重大紧急故障：针对火灾报警主机故障、消火栓主管道破损渗漏、消防泵房设备停机、整个消防系统瘫痪、报警系统失灵等影响院区整体消防安全的重大故障，我方启动应急抢修机制，30 分钟内技术人员赶赴现场，全天候连夜抢修，最短时间恢复消防系统正常运行。

偏远乡镇区域：针对禹州市偏远乡镇敬老院，结合地域距离特点，保障维修人员 2 小时内抵达现场，优先处置、快速修复，杜绝消防安全隐患长时间留存。

4.3 故障修复时效

常规现场故障：所有可现场即时处置的故障，做到当场排查、当场修复、当场验收，修复完成后现场测试设备运行状态，确保功能正常、合规达标。

需配件更换故障：常用现货配件，24 小时内完成配件更换、调试、验收；特殊定制、非标配件，48 小时内完成配件采购、到货安装及系统调试，最大限度缩短设备停运时间。

重大系统性故障：安排技术团队不间断值守抢修，全程跟踪处置，直至系统完全恢复正常运行。抢修期间同步布设临时消防防护措施，安排专人现场值守巡查，彻底消除消防安全空白期，保障院区消防安全。

五、质保期内免费服务内容

5.1 常态化定期巡检保养服务

质保期内，我方严格执行“月度常规巡检、季度深度维保、年度全面检测”的三级维保制度，对所有涉改敬老院消防设施设备实现全覆盖、无死角巡检保养，同步建立电子+纸质双重巡检档案，详细记录设备运行状态、隐患问题、整改情况、保养内容，全程留存备案，以备采购人及消防主管部门核查。具体巡检保养内容如下：

5.1.1 火灾自动报警系统：全面检查报警主机、各类探测器、手动报警按钮、声光报警器运行状态，清理设备灰尘、调试设备灵敏度、检测线路通断、排查信号故障，校准系统参数，确保报警精准、响应及时。

5.1.2 消火栓给水系统：逐一检查消火栓管网、阀门、接口、水压、密封件完好性，全面排查管路渗漏、锈蚀、堵塞问题，测试水压稳定性，紧固松动配件，保障供水充足、出水正常。

5.1.3 应急疏散系统：逐栋、逐楼层检查应急照明灯、疏散指示灯的通电状态、亮度、断电切换功能，更换损坏、失效设备，确保火灾情况下可正常引导人员疏散。

5.1.4 灭火器设备：全面核查所有灭火器的压力数值、有效期、摆放位置、完好度，对压力不足、过期失效、破损损坏的灭火器免费更换全新原厂设备，补齐缺失设备，确保配置达标、随时可用。

5.1.5 防火分隔设施：检查防火门、防火封堵、防火隔断的完好性，调试闭门器、顺位器功能，紧固松动配件，修复破损封堵，保障防火分隔、防烟阻燃功能达标。

5.1.6 泵房及控制系统：全面检测消防泵房设备、控制柜、线路、接地系统、稳压设备运行状态，排查线路老化、设备异响、压力不稳等隐患，做好设备润滑、清洁保养，保障泵房稳定运行。

5.1.7 巡检归档：每次巡检、维保工作完成后，3个工作日内出具正式《消防设施巡检维保报告》《设备运行检测报告》，提交各敬老院及禹州市民政局存档备案，做到每次维保可追溯、可核查。

5.2 免费维修与原厂配件更换服务

质保期内，凡因项目施工质量、设备原厂质量、安装调试缺陷、系统匹配问题引发的设备故障、损坏、失灵、运行异常等全部问题，我方一律提供免费上门检测、免费维修、免费更换同品牌、同规格原厂正品配件。坚决杜绝使用翻新件、劣质件、非标配件，所有更换配件质保期顺延，全程无任何隐形收费、二次收费，彻底保障消防设备性能稳定、合规达标。

5.3 免费专项技术培训服务

项目竣工验收正式交付后，我方主动组织多场次免费专项培训，覆盖所有涉改乡镇敬老院的管理人员、值班人员、安保人员，结合养老场所消防管理特点，开展实操性、实用性极强的培训工作，确保在岗人员人人懂操作、会检查、能应急。培训内容具体如下：

5.3.1 系统操作培训：详细讲解火灾自动报警主机开机、关机、日常巡检、故障识别、报警复位、

联动操作等基础功能，手把手教学，确保工作人员熟练操作。

5.3.2 器材使用培训：现场演示灭火器、室内消火栓、水带、水枪等消防器材的正确取用、操作方法、应急使用流程，组织人员实操演练。

5.3.3 日常自查培训：讲解应急照明、疏散指示、管网、灭火器、防火门等设备的日常自查方法、检查频次、判定标准，教会工作人员自主排查简易隐患。

5.3.4 报修流程培训：明确设备故障上报流程、对接人员、报修方式，确保出现问题可快速对接处置。

5.3.5 资料交付：为各敬老院免费提供纸质版《消防设施日常使用及维护手册》《简易自查指南》，方便工作人员日常查阅、规范操作。同时留存电子版资料，随时可供调取。

5.4 免费隐患排查与整改服务

质保期内，针对我方日常巡检发现、采购人检查、消防主管部门督查、第三方检测发现的所有消防设施隐患、施工细节瑕疵、系统匹配问题、设备运行缺陷，我方无条件、免费、限时完成整改完善，反复调试、复检，直至所有设施设备完全符合国家消防验收标准、行业规范及主管部门监管要求，全力配合采购人通过各类消防检查、年检、专项督查工作。

六、质保期满后终身维护服务

为保障项目长期稳定运行，我方不局限于质保期服务，承诺提供终身持续性售后服务，质保期满后持续为各敬老院提供优质、优惠、高效的维保支撑，彻底解决后期运维后顾之忧。

6.1 优惠年度维保服务：质保期满后，可根据敬老院需求签订年度维保包干协议，提供常态化巡检、保养、故障维修服务，收费标准远低于市场均价，性价比极高，为采购人节约运维成本。

6.2 成本价配件供应：后期设备维修、更换所需所有零配件，均按照厂家出厂成本价供应，无加价、无盈利，仅收取基础上门人工费，最大限度降低后期运维开支。

6.3 优先应急抢修服务：终身享受优先服务权益，无论何时出现设备故障、消防安全隐患，我方优先派单、优先上门、优先抢修，不排队、不拖延，保障院区消防安全不间断。

6.4 免费技术咨询与升级服务：终身免费提供消防运维技术咨询、政策解读、规范答疑服务；针对消防新规更新、系统老化、设备升级需求，我方免费提供方案设计，优先优惠开展局部改造、系统升级、设备更新施工。

6.5 免费配合年检验收：质保期满后，终身免费配合各敬老院完成年度消防检测、消防验收、专项检查工作，全程提供技术支撑、资料配合、现场整改服务。

七、应急故障与突发事件处置方案

7.1 重点时段专项值守

针对冬季防火、节假日、重大活动等消防安全重点时段，我方实行 24 小时专人专项值守制度，安排技术人员定点待命，保持通讯全天候畅通，随时处置突发消防设备故障、应急事件，提前规避节日期间消防安全风险。

7.2 突发故障应急处置流程

当出现消防系统整体瘫痪、管网爆管、报警系统失灵、泵房停机、大面积设备故障等紧急突发事件时，我方严格执行“先保安全、再修故障、全面闭环”的处置原则：售后团队极速抵达现场后，第一时间布设临时消防防护措施，包括临时增补灭火器、临时供水保障、人工 24 小时值守巡查、重点区域防火管控，彻底杜绝消防安全空白期；随后全面排查故障根源，制定专项抢修方案，不间断开展抢修作业，故障修复后反复调试、试运行，确认系统完全正常后方可撤离，同步留存应急处置档案。

7.3 政企联动配合机制

我方主动对接禹州市民政局、属地消防救援大队、乡镇政府，建立常态化联动机制，积极配合各类消防专项检查、隐患排查、专项整治、应急演练工作，严格按照主管部门要求限时完成隐患整改、资料上报、现场配合等工作，全力保障项目合规运营。

7.4 安全事故配合处理

若因我方施工质量、设备质量、维保不到位等原因引发消防设备故障及相关安全问题，我方无条件全程配合主管部门调查、技术分析、事故复盘，主动承担全部对应责任，免费完成整改修复、优化升级，全力弥补安全隐患，保障采购人权益。

八、服务回访与投诉处理

8.1 全流程服务回访

建立完善的售后服务回访机制，所有巡检保养、故障维修、技术培训、隐患整改工作完成后，24 小时内完成电话或现场回访，逐一核实故障修复效果、服务态度、工作质量、现场卫生情况，主动收集敬老院工作人员的意见及建议，详细记录归档，确保每一次服务都达标、每一项问题都彻底解决。

8.2 快速投诉闭环处理

设立专属售后投诉对接岗位，公开投诉渠道，全程接受采购人及使用单位的监督。接到服务投诉、异议反馈后，2 小时内响应对接、24 小时内完成事实核实、3 个工作日内完成整改闭环并正式答复，全程跟踪处理进度，直至用户完全满意。

8.3 常态化服务优化

建立项目专属售后服务档案库，汇总整理每次故障类型、隐患问题、巡检记录、用户建议、投诉问题、整改情况，定期复盘分析，针对性优化施工工艺、设备选型、维保流程、服务标准，持续提升售后服务质量，形成“服务-回访-复盘-优化”的闭环管理体系。

九、质量保障与合规承诺

9.1 规范合规承诺：我方所有售后维保、故障维修、巡检检测、隐患整改工作，严格遵循《建筑消防设施的维护管理》（GB25201-2010）、《建筑设计防火规范》、消防工程施工验收规范及本项目磋商文件、合同全部要求，所有服务流程、整改标准、检测结果均合规达标，完全满足消防验收及日常监管要求。

9.2 设备品质承诺：所有维修、更换、增补的消防设备及零配件，均为原厂正品、全新合规产品，具备合格证书、检测报告，绝不使用劣质、翻新、三无、非标配件，保障消防设施设备运行稳定性、安全性、合规性。

9.3 现场服务规范承诺：所有上门服务人员统一着装、持证上岗、文明作业，严格遵守各敬老院院区管理制度、作息制度、安全管理规定。施工及维修过程中做好现场防护，完工后彻底清理现场杂物、垃圾，做到工完、料尽、场地清，不扰民、不遗留安全隐患、不破坏院区环境。

9.4 责任兜底承诺：若因我方售后服务不及时、维修质量不达标、维保疏漏、整改不到位等自身原因，导致项目存在消防安全隐患、无法通过消防检查、造成经济损失或不良影响的，我方承担全部整改责任、经济责任及相关合规责任，无条件免费返工整改，全力挽回不良影响。

十、售后服务联系方式

为保障售后沟通全天候畅通，我方搭建多渠道服务对接体系，全方位保障报修、咨询、对接高效便捷，具体联系方式如下：

10.1 7×24 小时全国统一售后服务热线：预留专属联系电话（全年无休，全天候值守）

10.2 项目专属对接联系人：预留姓名、专属联系电话（专人负责本项目，全程对接，随时响应）

10.3 本地服务驻地地址：禹州市本地常设售后服务站点，配备专业技术人员、常备配件库存、应急抢修设备，实现快速上门、极速抢修，保障本地化高效服务。

10.4 官方报修专用邮箱：预留专属报修邮箱，可接收各敬老院书面报修申请、维保资料、巡检报告、整改资料、技术咨询文件等，用于正式资料留存、归档备查，保障所有售后工作可追溯、可存档、可核查。

10.5 专属服务对接群：组建由采购人、各敬老院负责人、我方项目负责人、技术工程师、维保人员组成的专项服务微信群，实时对接日常运维咨询、故障报修、工作通知、资料传输，实现秒级响应、高效沟通。

供应商名称（公章）：中东建设工程有限公司

日期：2026 年 05 月 26 日