

4.5后期服务方案

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

一、服务总则

我单位郑重承诺，严格按照国家有关法律法规、行业标准及合同约定，为禹州市2026年农村供水工程维修养护项目提供全面、及时、优质的后期服务。本着“用户至上、质量第一、快速响应、保障供水”的服务宗旨，建立完善的售后服务体系，确保工程交付后供水设施稳定运行，保障农村群众饮水安全。

本项目缺陷责任期及保修期按照合同约定执行，自工程竣工验收合格之日起计算。保修期内，凡属施工质量原因造成的管道渗漏、设备故障、运行异常等问题，我单位免费负责维修、更换；保修期外，我单位继续提供长期技术支持和维修服务，仅收取材料成本费和合理人工费用。

二、售后服务组织机构

2.1 售后服务领导小组

成立以公司分管副总经理为组长的售后服务领导小组，统筹协调本项目售后服务工作。小组成员包括公司工程管理部、技术质量部、物资供应部负责人及项目原项目经理、技术负责人。领导小组负责重大维修事项决策、资源调配、服务质量监督考核。

2.2 项目售后服务站

在禹州市本地设立项目售后服务站，配备专职售后维修人员，常驻服务。售后服务站站长由原项目技术负责人担任，配备管道维修工、电工、设备维修工等专业人员，配齐维修工具、常用配件和应急车辆。

售后服务站人员配备：

序号	岗位	人数	主要职责
1	售后站长	1 人	全面负责售后服务站工作，协调处理维修事项
2	管道维修工	2 人	负责供水管网、阀门、水表等设施的维修更换
3	设备维修工	1 人	负责水泵、控制柜、消毒设备等机电设备维修
4	电工	1 人	负责电气线路、启动柜等电气系统维修

三、维修响应服务机制

3.1 报修受理

建设单位、村委水管员或村民可通过服务热线、手机电话等多种渠道报修。接到报修后，值班人员详细记录故障地点、故障现象、联系人、联系方式等信息，填写《维修服务工单》，立即安排维修人员出动。

3.2 响应时间承诺

故障等级	故障类型	响应时间	到达现场时间	修复时限
紧急故障	主管网爆管、大面积停水、水泵故障停运、电气火灾隐患等	立即响应	1 小时内到达	一般故障 4 小时内修复，复杂故障 24 小时内恢复供水
重要故障	分支管网漏水、单村停水、单台设备异常等	30 分钟内响应	2 小时内到达	8 小时内修复
一般故障	局部渗水、阀门渗漏、仪表不准、小范围水压偏低等	1 小时内响应	4 小时内到达	24 小时内修复

注：以上到达时间以禹州市城区及周边村庄为准，偏远村庄根据路程适当延长，但最长不超过 2 小时。如遇特殊情况无法按时修复，及时向建设单位说明原因，并采取临时供水措施，保障群众基本用水需求。

3.3 维修作业规范

- 维修人员持证上岗，统一着装，佩戴工牌，文明施工
- 维修前制定维修方案，做好安全防护措施，确保作业安全

- 开挖维修后及时恢复路面、清理现场，做到工完场清
- 维修完毕进行试压试水，确认故障排除、运行正常后方可撤离
- 如实填写维修记录，由报修方签字确认，建立维修档案

3.4 维修回访

维修完成后 24 小时内进行电话回访，了解维修效果，征求意见建议。对重大维修事项，三日内安排专人现场回访，确认运行正常。回访中发现问题立即整改，确保维修质量。

四、定期巡检维护服务

4.1 巡检制度

保修期内建立定期巡检制度，主动对供水设施进行巡查维护，做到早发现、早处理，防患于未然。巡检分为日常巡检、季度巡检和年度全面检查三个层级。

4.2 巡检内容与频次

巡检级别	频次	主要巡检内容
日常巡检	每月一次	管网沿线巡查、阀门井检查、水表运行、水泵房设备运行状态、消毒设备工作情况、压力罐压力、电气线路外观
季度巡检	每季度一次	管道水压检测、流量测定、水泵性能测试、控制柜电气参数检测、接地电阻测试、消毒效果检测、阀门启闭试验
年度检查	每年一次	全面检查管网运行状况，重点管段探漏，设备全面检修保养，水质抽样检测，出具年度运行评估报告

4.3 巡检工作要求

- 每次巡检制定巡检计划，明确巡检路线和检查项目
- 巡检人员认真填写巡检记录，发现问题详细记录位置和现象
- 巡检中发现的小故障当场处理，较大问题列入维修计划尽快解决
- 每季度向建设单位提交巡检报告，年度提交全面评估报告
- 汛期、冬季等特殊时期加密巡检频次，重点排查防冻、防汛隐患

五、应急抢修服务

5.1 应急预案

针对供水管网爆管、水泵突发故障、停电停水、水质异常等突发情况，制定专项应急预案，明确应急响应流程、人员分工、物资储备、处置措施。定期组织应急演练，提高快速反应和处置能力。

5.2 应急物资储备

售后服务站常备应急抢修物资，确保随时调用。主要储备物资包括：

类别	物资名称	储备数量
管材管件	各规格 PE 管材、管件、快速接头	常用规格各若干
阀门配件	闸阀、蝶阀、止回阀、水表	常用型号各 2-5 台/个
设备配件	水泵密封件、轴承、接触器、继电器	易损件各若干
抢修工具	发电机、潜水泵、热熔机、电熔机、打压泵	各 1 套
应急照明	应急灯、手电筒、探照灯	足量

5.3 应急处置措施

- 管网爆管处置：立即关闭上下游阀门，控制漏水范围，组织开挖抢修，更换损坏管段，修复后试压合格恢复供水
- 水泵故障处置：启用备用水泵（如有），无备用水泵的紧急调配备用泵临时供水，同时抢修故障水泵
- 停电处置：启动应急发电机供电，保障基本供水；长时间停电的配合供电部门加快抢修

- 水质异常处置：立即停止供水，取样检测，查明原因，采取消毒、冲洗等措施，水质合格后恢复供水
- 冬季冻裂处置：快速关闭阀门，组织抢修，同时对周边管道采取保温防冻措施，防止冻裂扩大

5.4 临时供水保障

因抢修需要长时间停水的，提前通知受影响村庄，必要时安排送水车送水，保障村民基本生活用水需求。

六、技术培训服务

6.1 操作培训

工程交付时，对各村水管员、泵站运行管理人员进行系统操作培训，使其掌握日常操作方法。培训内容包括：

- 水泵启停操作、运行参数查看
- 控制柜操作、常见故障判断
- 消毒设备使用及药剂更换
- 阀门启闭操作、管网调度
- 日常巡检要点和注意事项
- 简单故障的应急处理方法

6.2 培训方式

- 现场实操培训：在泵站现场手把手教学，参训人员实际操作，直到熟练掌握
- 理论讲解：发放操作手册，讲解供水设施工作原理和维护常识
- 集中培训：组织各村水管员集中培训，统一讲解，答疑交流

6.3 技术资料交付

竣工验收时向建设单位移交完整的技术资料，包括：

- 竣工图纸（管网布置图、泵站工艺图、电气原理图）
- 设备说明书、合格证、保修卡
- 操作维护手册
- 备品备件清单
- 试压、冲洗、消毒、水质检测等验收资料

6.4 持续技术支持

保修期内及保修期后，我单位长期提供免费技术咨询服务，解答运行管理中的技术问题。如需技术升级或改造，提供技术方案和专业指导。

七、备品备件供应服务

7.1 备件供应承诺

本工程所用管材、设备均选用正规厂家产品，质量可靠，配件供应有保障。我单位与主要设备供应商签订长期供货协议，确保配件长期供应。

7.2 保修期内备件供应

保修期内，属于质量问题需要更换的零部件，我单位免费提供并负责更换。常用易损件在本地服务站常备库存，确保维修时随时可用。

7.3 保修期外备件供应

保修期结束后，我单位继续以优惠价格提供原厂正品配件，仅收取成本费用。如需更换设备或大宗材料，协助建设单位采购，保证质量、价格公道。

7.4 供应时效

常用配件本地有库存的，当日即可更换；需从厂家调运的，一般 3-5 日内到货，紧急情况安排加急运输。

八、质量保修服务

8.1 保修范围

凡属我单位施工原因造成的工程质量问题，均在保修范围内，包括但不限于：

- 管道接口渗漏、焊接质量问题
- 设备安装质量问题导致的故障
- 电气安装质量问题
- 土建施工质量问题（阀门井、设备基础等）
- 其他施工原因造成的质量缺陷

8.2 不属于保修范围的情况

- 人为操作不当、私自改动造成的损坏
- 不可抗力因素（地震、洪水等）造成的损坏
- 第三方施工破坏造成的损坏
- 正常使用磨损和耗材更换
- 建设单位自行采购设备的质量问题

以上情况我单位可协助维修，收取合理成本费用。

8.3 保修服务承诺

- 保修期内接到保修通知，按前述响应时间及时到场维修
- 同一部位维修后质保期顺延，维修部位重新计算保修期

- 维修质量不合格的，免费返工，直至达到要求
- 因维修不及时造成损失的，我单位承担相应责任

九、服务质量保障措施

9.1 服务制度保障

- 建立首问负责制，第一个接到报修的人员负责跟踪到底
- 实行工单管理制度，每笔维修有记录、有签字、有回访
- 建立服务台账，详细记录每次服务内容、处理结果
- 定期服务质量分析，总结问题，持续改进服务

9.2 人员保障

- 售后服务人员均为我单位正式职工，技术熟练、经验丰富
- 定期开展服务培训和技能考核，提高业务水平
- 人员保持相对稳定，不随意更换，确保服务连续性

9.3 监督考核

- 公司售后服务领导小组每季度对服务站工作进行考核
- 主动接受建设单位监督，定期征求服务意见
- 设立服务投诉电话，接到投诉 24 小时内调查处理
- 服务质量与人员绩效挂钩，奖优罚劣

十、保修期后延伸服务

保修期满后，我单位继续为本项目提供长期技术支持和维修服务，可根据建设单位需求签订长期维护协议，提供以下延伸服务：

- 年度维护保养：按年度对全部供水设施进行系统性检修保养，确保设施良好运行
- 委托运行管理：如需要，可提供泵站运行托管服务，专业队伍负责日常运行维护
- 技术升级改造：根据运行需要提供技术改造方案和施工服务，提升供水保障能力
- 配件供应服务：长期供应原厂配件，价格优惠，保障供应
- 技术咨询服务：免费提供技术咨询，解答运行管理中的各类问题

我单位将以高度负责的态度做好本项目后期服务工作，以优质、高效、及时的服务保障供水设施稳定运行，让建设单位放心、让用水群众满意。如有服务不到位之处，欢迎建设单位批评指正，我们立即整改。