

二、投标报价明细表

价格单位：人民币元

序号	投标货物名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价	小计
1	救援舟艇组合(橡皮舟)	援速	WSARCB430	艘	76	52010.00	3952760.00
2	救援舟艇组合(冲锋舟)	援速	WSARCF600	艘	9	73300.00	659700.00
3	救援舟艇组合(舟艇拖车)	奥航品牌	AHDZ550B	台	26	29770.00	774020.00
4	救援舟艇组合(摩托艇)	援速	WSARJB318	台	9	69120.00	622080.00
5	舷外机	海的	HD30F	台	74	18800.00	1391200.00
投标总价		人民币大写：柒佰叁拾玖万玖千柒佰陆拾元整 小写：7,997,600.00元					

投标人名称(企业电子签章)：河南省通信工程局有限责任公司

法定代表人或授权委托人(个人电子签章)：李亚

日期：2024年07月08日

注：1. 以上表中各项可进一步细分，栏数不够可自加或附表；

2. “投标报价明细表”中的“投标总价”应当与“开标一览表”中的“投标总价”一致；

3. 投标人应按招标文件中《招标项目采购需求》所列货物填写本表。

4. 大写参考字样：壹贰叁肆伍陆柒捌玖，万仟佰拾，元角分。

河南省通信工程局有限责任公司

李亚

四、服务承诺

格式自拟

第一节 人员技术培训

1. 培训计划

1.1. 员工岗前培训制度、方案

序号	培训方案
1	凡入场施工人员，必须接受工地项目部对施工人员的安全教育和考核，合格后方可进入生产岗位施工，不合格者必须补充教育，安全教育课程时间不少于8课时。
2	安全教育面按要求必须达到100%，考核成绩80分以上为合格，并记入安全教育汇总花名册存档。
3	安全教育的，内容包括：文明施工教育、安全法规教育、安全管理教育、安全技术知识教育、安全操作规程教育、中华人民共和国法律、法规教育。
4	凡从事特种作业人员都必须参加安全教育培训，另外还要进行各专业的应知应会考核，考核合格后方可持证上岗，并记录存档备查。
5	对换岗、变换工种人员、新调入人员、临时参加人员应视为新工人进行上岗前安全教育培训，对新机具、新设备、新工艺做好操作人员的安全检查操作规程教育，经考核合格后方可上岗。
6	建立定期安全生产活动，施工班组要执行班前安全讲话交底会，严格分项工程安全交底，交底要落实到各阶层班组，对安全事故应急救援小组应开展危险预知演习活动。
7	对从事有毒素、有害作业的人员由卫生和有医部门在工作前进行尘毒危害和防治知识教育后方可上岗。
8	在开展全国安全检查生产月活动中，应搞安全宣传活动，在施工区、生活区、等处悬挂安全标志牌，口号，利用工地黑板报宣传，安全生产，预防为主的方针，政策，强化施工人员的安全意识，营造安全生产的声势和气氛。

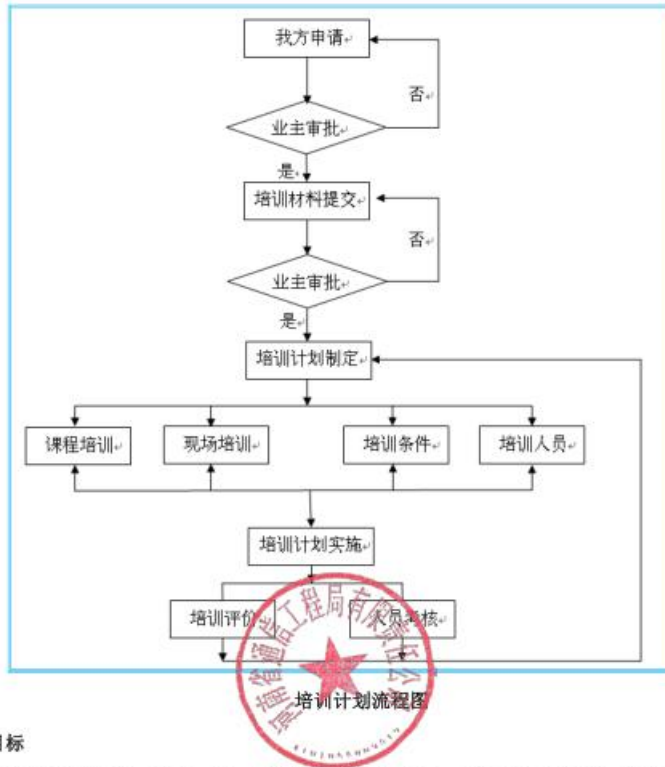
工程完工后我司按照国家的相关规范及标准，制定详细的竣工验收流程，并按相关规范的要求对所有系统进行完善的竣工测试。

同时，我们将安排具有丰富经验的技术工程师对该项目日后的操作人员，系统管理人员和维护人员进行一次全面、详细的现场培训。培训的内容将包括系统的组织原理、操作过程、日常维修、预防性维修等。

1.2. 培训概述

培训将包括两个部分，一部分是课程培训；另一部分是现场操作培训，同时我方联系实际产品厂家，以我方足够技术和经验的资深工程师及厂家工程师做为培训人员，所有这些培训都是免费提供的，我方将制订出系统的详细培训计划，以切实保障业主方全面、系统地掌握整个项目。正确、安全地对系统设备进行操作和有效地维护。

1.3. 培训流程



1.4. 培训目标

培训的目标是通过培训，业主方工作人员能够熟悉这些系统，而且可以正确操作。使每个参加培训的人员了解设备的性能、工作原理、操作、维修规程、故障分析及处理等，达到熟练操作、维护设备的程度并能排除常见故障。

1.5. 培训安排

我公司将培训工作分为三个阶段：准备、培训、考核；公司将针对不同阶段、不同对象制定的不同的培训课程。

李 子 亮



应用层培训

培训对象：主要以系统使用人员为主。

培训内容：系统功能、应用操作规程、系统的告警处理等内容。

培训目的：使系统使用人员能够正常地管理并操作本系统。

维护层培训

培训对象：主要以负责该系统的技术人员为主。

培训内容：系统的硬、软件技术标准参数，系统简要结构，系统的硬、软件特性，及常见硬、软件的故障诊断与处理。

培训目的：使技术人员能够对系统常见的问题进行处理。

管理层培训

培训对象：具备一定技术素质的业务管理人员。

培训内容：包含应用层及维护层所培训的内容，及系统涉及的主要硬、软件工具的操作。

培训目的：能够处理系统出现的一般性问题。

2. 培训方式

2.1. 培训时间

培训人数为多人（具体以业主要求为准），时间为 14 天左右，具体根据实际情况可调整，地点选在项目现场。

2.2. 培训教师

我公司保证派出负责培训课程的教师都是具有足够技术和经验的资深工程师。他们都将参与本工程的设计和安装调试工作。他们的简历材料、胜任该工作的推荐信也将随培训计划一并提交业主批准。

只有征得业主同意后方可聘请该教师。如果业主觉得需要更多的资料来确认教师能否胜任此工作，我方在接到书面通知后 14 天内，将补充材料交给业主。如果业主认为该教师还不适合此工作，我方将再向业主推荐其他人选，直到业主满意为止，选拔过程的费用由我方负责。

2.3. 培训教材

我公司将向接受相关培训的有关工作人员提供编写制作的训练手册，教学光盘和其他一些辅助教材。其中编写的教材同时可以成为学员以后工作时的参考手册。

装订方式：采用活页装订。

教材内容：包括完整的项目操作和维修手册，除教材外，学习材料还附带工程文件材料。

教材数量：确保参加学习的人员人手一册。

我公司将向接受相关培训的有关工作人员提供培训教材和相关学习资料。这些资料将在培训开始前 30 天提

河南省通信工程局有限责任公司

李 印

（盖章）

1111



新乡市应急管理局新乡市基层防灾能力提升项目 8 分包二次

供，培训材料包括设备操作手册、维修手册，各系统的用户指南、软件维护手册和一些其它必要的技术资料。所有技术资料都将提供简体中文版。所有培训教材均视为业主的财产，以业主正式批准的格式（如 Word，Excel 等）及形式提交，并可以很容易地被复制。

2.4. 培训地点及设施

所有的培训课程都将安排在项目现场进行，我方提供必要的基础培训设施，作为教师和实验环境培训地点，比如培训场地、黑板、电源、讲台等，培训时所需要的投影仪和所需要实验等仪器设备由我方准备。

2.5. 培训课程

对业主的操作、维护人员进行全面的技术培训，根据本次招标内容，主要对各个系统进行培训主要包括项目的各系统及其组件的安装、启动，操作和维护。其中主要包含以下内容的培训：

- 系统基础知识
- 系统设计原则
- 系统整体介绍
- 系统硬件详细介绍
- 硬件维护与维修
- 系统软件功能介绍
- 系统维护与升级
- 实际操作

2.6. 培训准备

为科学地做好培训工作，了解用户的现状是十分必要的准备，为此我公司特地请客户填写培训人员基本情况调查表。该调查表将作为培训课程设置、课时安排的依据。

姓名	年龄	学历	专业	职务	岗位	培训级别

2.7. 质量管理培训

为确保工程人员能对我们所安装的系统设备装置的日常运作、耗损和例行维护、事故的处理和解决方面等有全面的了解和认识，工程交付使用前，我们将组织专业技术人员对业主工程维护管理人员免费进行设备、设施等操作和维护的培训，培训内容包括系统原理培训、日常维修培训、故障判断培训、操作及维修管理系统软件等。

培训工作开始前，我们先编制培训课程和培训计划，列出培训课程的大纲、培训所需时间，授课人员

李军

新乡市应急管理局

木子



新乡市应急管理局新乡市基层防灾能力提升项目 8 分包二次

的资料，提交业主方审核。同时，我们将按每项课程提出接受培训的学员具备的资历要求，使有关培训能达到预期的效果。

为便于培训，我们将提供足够的材料设备、样本、模型、设备内部透视等资料的复印本、幻灯、影片以及其他各种需要的培训教材，教材以中文编制。

授课内容包含专业系统原理的详细讲解，各专业系统的日常维护及管线系统与设备机组的故障判断分析讲述，并针对业主听课代表提出的疑问作详细耐心的讲解，课后由我公司具有丰富经验的技师与班组长结合现场进行操作演示。

系统开通后，以设计调试人员为主，对使用人员进行系统应用的培训，配合进行管理制度和系统应用管理制度的制定，包括理论讲解和实际操作，并负责使受培训人员到达能正确操作和维修系统，符合上岗资格的要求。同时全力协助使用单位对系统的应用和维护，确保系统处于良好的运行状态。

2.8. 考核

考核是上述培训工作的一个重要环节，直接反映了培训工作的成效。故我公司和用户共同遵守以下考核原则：

为明确责任，由我公司与客户共同就课程的考核和考核安排表，由主讲人，我方负责人及客户负责人签字确认。

每一课程按阶段设立考核，方式分笔试和操作二类。

考核成绩及试卷，由用户单位负责人审核签字，以作为我公司培训质量的认定。

对于每次考核不合格人员，是由我公司在不影响整体培训的前提下进行辅导，若补考再次未通过，其培训安排由用户和我公司另行协商解决。





第二节 售后服务方案

1. 售后服务体系

1.1. 保修机构设置

目的	我公司本着“从我做起，让用户满意”企业经营理念，能够为用户提供专业、快捷的技术服务，为了快速及时的响应在保修期内出现的故障，设立工程维修机构。
原则	工程维修部的岗位设置遵循权责对等、目标明确的原则，严格按照组织结构图中的职能划分进行岗位设置。
	工程维修部的人员编制根据公司发展规模，设计合理管理幅度，依据管理成本领先的原则进行配置。
内容	公司设置专门维修部对已竣工的工程进行保修，维修部内设置部门经理、专业维修班长、技术员、维修技工。
	公司工程技术部、物资采购部配合维修部的工作。
	公司维修部在工程交付使用后的保修期内，配合做好各种保修工作，同时，将向提供详尽的技术说明资料，帮助更好地了解维修工程中的注意事项。

保修机构组织架构图



子

李军



1.2. 维修部岗位职责

我公司保证参与工程保修的人员配置满足本项目的需求，保证人员素质高，队伍稳定，具备良好的技术水平和沟通能力。同时我公司维修部由参与本工程建设的专业工程师和技术工人组成的专业保修队伍，确保保修工作的落实，并根据建设方要求灵活调动、增加维修队伍。

维修部岗位职责		
序号	职务及工种	主要工作内容
1	维修部经理	负责公司年度竣工工程回访计划的编制； 负责公司交竣工工程回访保修工作的安排； 负责保修工作的组织和落实、收集和整理的反馈信息； 及时向维修负责人下达维修指令、与物资采购部和工程技术部的沟通与联系、会同原施工项目有关人员竣工工程进行工程回访，做好工程回访记录。
2	安全员	主要负责项目部、施工现场安全
3	维修班长	负责现场查看报修的具体情况； 负责交竣工工程项目保修工作的具体安排；负责保修材料采购计划的编制； 负责零星应急材料的采购，遇到保修问题的疑难问题，会同工程技术部编制解决问题的维修施工方案，负责保修施工质量检查和验收； 负责《工程保修单》的填写，维修结束后，会同建设方相关人员对维修质量进行检查，并请建设方相关人员签认《工程保修单》。
5	技术员	负责解决保修工作中遇到技术上的疑难杂症； 负责编制质量问题处理上的技术方案。
5	技工	严格按照操作规程和技术要求进行作业； 负责在修补和更换时对周围设备的保护； 负责维修后现场垃圾的清理、完成维修工作，并确保维修质量，维修效率，减少返修率，做好设备维修、故障处理、部件更换的记录。 维修操作时应尽量避免影响建设方相关人员的工作。
物资采购部： (1) 负责工程保修所需材料的采购和发放； (2) 负责采购材料的验收和送料到现场；		
项目管理部：负责进行过程监督、质量控制。		

李子亮



4. 售后服务方案

公司致力于成为客户“值得信赖的服务伙伴”。为客户提供专业的服务、快速的响应以及客户化的服务产品是推动客户成功的关键要素，为购买其终端产品的客户专门打造并提供全套维护保障服务及技术支持解决方案。

当产品发生故障时，用户可使用电话、传真、信函、电子邮件和 Internet 网站技术支持等方式通知我方，并应尽可能详细地告知故障现象、出错信息等。我方的维保服务人员将在指定时间内以现场和远端服务（远程拨入系统或通过 Internet 网）的方式予以处理。

具体技术支持解决方案如下：

服务方式	描述
电话技术支持	用户可通过这个热线电话获得帮助服务，包括疑难解答，在售后服务小组技术人员指导下进行产品故障排查，提交故障报告，直至解决产品故障等。
现场服务支持	维保服务期内，用户需要时必须免费提供周到的现场故障诊断与排错服务。
电子邮件支持	用户在发现系统问题后可以通过发邮件的方式将问题反馈到技术人员处。由技术人员负责收集问题，并进入报障流程。
定期巡检服务	在全部产品投入运行的初期，公司工程师定期深入用户所在地，专门负责设备的日常维护和使用情况监视，及时发现问题、解决问题。我公司根据产品使用情况进行不定期的检测与调优，每半年进行一次总体检测，并为采购方提供一套完整的使用记录。
技术升级服务	<p>技术升级服务包含预防式系统升级服务和响应式系统升级服务。</p> <p>1) 预防式系统升级服务。公司在已知系统软、硬件缺陷可能导致潜在问题的情况下，通过配置管理或巡检等方式对甲方系统进行增补软件分析并提出版本升级建议。由甲方进行相关业务、客户影响分析后确认进行。</p> <p>2) 响应式系统升级服务。当系统出现故障后，双方工程师共同对故障进行分析并确认是软件缺陷所导致的故障，我公司提供针对该软件缺陷的软件系统升级程序。</p>
用户回访	用户回访工作是我公司沟通用户的桥梁、是密切用户感情的纽带、是真实了解用户需求的源泉、是及时解决用户问题的渠道。公司维保服务中心每月将主动打电话了解用户单位的情况及公司人员的服务态度，并对不同情况做出相应快速处理，并乐于接受用户领导的监督，向用户有关部门和领导汇报。

李军



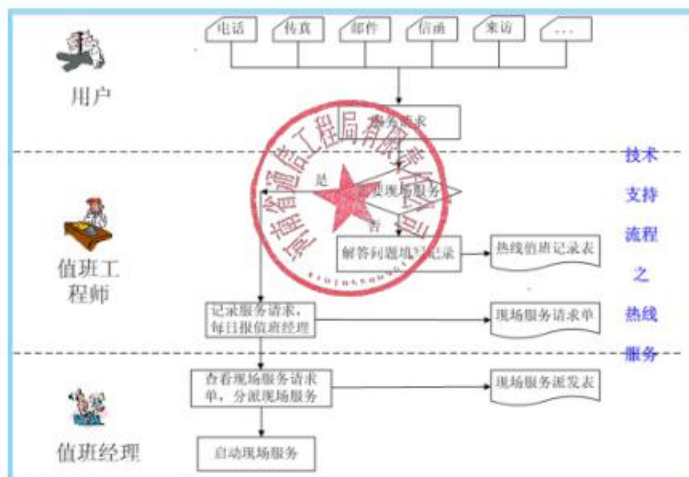
投诉处理	公司对用户公布投诉电话并保证投诉电话的畅通。接到客户的投诉后，将由分管副总经理直接落实并监督维保户服务中心和技术人员的维护工作直至使用户满意。诚心地接受用户各级领导和部门对公司服务质量的监督。
技术产品支持	项目实施完成后，我公司将提供完整的产品说明（包括每个功能用途的说明）及使用方法、产品测试报告、产品运维、对自身产品出现问题预先的提示报告等文档。
技术咨询服务	技术咨询服务的内容包括新产品新技术通报，产品改进意见，提供技术方案，项目长远规划，研究解决技术难题等。
售后服务工作报告	维保服务中心将定期向客户提交售后服务工作报告，把每个月产品出现的故障和用户提出的问题进行分类，对于经常出现和提出的带有普遍性的问题及时予以重点解决。

4.1. 电话技术支持

设备进入售后维护阶段后，设备用户在操作过程出错并影响运行的问题可以直接拨打报障电话。

在设备使用的初期项目组成立联合电话热线小组，负责使用指导以及问题分解。这样可以使设备使用初期问题得到快速的处理。

我公司设立 7×24 小时的值班响应电话，并安排有经验的售后服务人员接受申告。当系设备出现故障时，用户通过我公司指定的值班响应电话进行报障，解决用户使用中的技术咨询类问题。



公司客户服务中心采用先进的管理方法和技术，对所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相

李 磊



新乡市应急管理局新乡市基层防灾能力提升项目 8 分包二次

应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 support 平台和 PR 问题单系统全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够得到及时、高效的处理。

以下是对电话技术支持的工作描述：

(1) 设立电话服务热线：我公司设立专门的电话服务热线，由经验丰富的售后服务人员接听，为客户
提供及时、高效的技术支持和解决方案。

(2) 问题分类和派工：当客户拨打我公司的电话服务热线时，售后服务人员会对客户的问题进行分类，
根据问题的性质和内容，安排相应的售后服务人员进行处理和答复。

(3) 电话交流和指导：售后服务人员会与客户进行电话交流，了解问题的具体情况，为客户提供专业的
的指导和建议。如果需要，我公司会通过电话指导客户进行故障排查和修复。

(4) 远程操作和修复：如果电话交流后仍然无法解决问题，或者客户需要更深入的技术支持，我们会
使用远程操作工具，直接对客户的电脑或设备进行远程操作和修复，以尽快解决客户的问题。

(5) 定期回访和反馈：我公司会定期对客户进行回访，了解客户对产品和服务的满意度，以及客户对
产品和服务的改进意见和建议，以便我们不断改进我们的服务质量和水平。

服务中双方的职责分工表：

编号	活动	公司职责	客户职责
1	提供可用的客户服务热线号码。	责任方	—
2	接收与确认服务请求，创建客户服务请求问题单。	责任方	协助方
3	如果设备故障，须提供故障设备的序列号或条码信息。	协助方	责任方
4	对客户服务请求问题单进行分类和分级。	责任方	协助方
5	问题单分发，跟踪处理进展。	责任方	—
6	问题单处理情况回访。	责任方	协助方
7	确认问题解决，关闭问题单。	责任方	协助方

4.2. 现场服务支持

对于通过电话支持不能解决的系统故障，我公司将迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持
工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案。

我公司服务人员在进行现场支持服务前将作好以下准备：查阅甲方用户档案，了解用户系统运行情况
及系统以往所发生过的问题及处理办法；准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备板备件
及软件。

我公司服务人员抵达甲方用户现场，首先提交《技术服务申请》给用户负责人签字确认，了解系统运

李 宇

河南省通信工程局

一七



行情况，核实故障现象，并根据故障现象对系统进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案，我公司须保证优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。技术方案经客户批准后，由客户的技术人员具体实施方案；或在客户允许下，由我公司服务人员进行具体实施。

如果确定为系统硬件故障，我公司需免费提供系统硬件为甲方进行更换。如果是软件故障，我公司需免费为甲方修复软件故障；如果无法修复，我公司需免费提供重新安装服务。

我公司服务人员在处理故障时不能影响到设备的正常运行，并应有甲方用户维护人员在场协同处理；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经甲方用户维护主管部门批准方可实施。若因我公司服务人员误操作或擅自行事等主观原因给甲方带来损失的，甲方有权向我公司提出索赔。

我公司服务人员在处理故障后，要向甲方维护人员解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

我公司服务人员在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》，并在离开现场前交甲方客户主管部门存档，同时加入我公司的用户故障处理数据库。

我们承诺尽最大的努力解决设备的问题，最短时间之内恢复设备正常运行或者提供应急策略。对需要更换的设备部件，客户服务中心将调动备品配件资源进行设备更换，恢复设备运行。对于技术故障，我们保证故障不解决，技术人员不撤离。

现场技术支持服务保证修复速度和质量，以尽快恢复设备的正常运行，同时还需要与客户保持良好的沟通，并确保反馈信息的准确性和及时性。

以下是对现场服务支持的工作描述：

- (1) 到达现场：售后服务人员会尽快到达客户指定的现场，对问题进行实地了解。
- (2) 设备检查：售后服务人员会对出现问题的设备进行检查，以详细了解问题的性质和原因。
- (3) 问题分析：售后服务人员会进一步分析问题，可能需要查看设备记录、进行测试或与其他人员联系以获取更多信息。
- (4) 制定解决方案：根据问题分析的结果，售后服务人员会制定一个最佳的解决方案，可能包括软件更新、硬件修复或操作指导等。
- (5) 修复问题：根据制定的解决方案，售后服务人员会进行必要的修复工作，可能需要更换部件或修复设备。
- (6) 测试和验证：修复完成后，售后服务人员会对设备进行测试和验证，以确保问题已完全解决，并且设备可以正常运行。
- (7) 反馈和记录：售后服务人员会向客户提供反馈，包括问题的解决方案、修复情况和后续使用建议等，并将相关信息记录在案，以便后续参考。

李 宇



(8) 清理现场：售后服务人员在离开现场前，会确保工作区域的整洁和安全，关闭电源并确保设备不会受到损坏。

4.3. 驻场服务支持

我公司驻场服务支持主要是通过售后服务人员在客户公司现场进行工作，直接与客户接触，提供各种售后服务，以满足客户的需求。

驻场服务支持的优势在于能够提供及时、高效的技术支持和解决方案，满足客户的各种需求。同时，通过与客户的紧密合作和及时沟通，可以更好地理解客户的需求和反馈，提高客户的满意度和忠诚度。

以下是对驻场服务支持的工作描述：

(1) 设立驻场服务：针对一些复杂的项目或对售后服务需求较高的客户，我们的售后服务人员将全程驻场，与您的团队密切合作。

(2) 提供技术支持：售后服务人员会协助解决客户在设备使用过程中遇到的技术问题，提供技术支持和方案解决，以保证客户的产品正常使用。

(3) 安装调试：我公司的售后服务人员会在客户现场进行设备的安装和调试工作，确保设备能够正常运行。

(4) 提供培训：我公司的售后服务人员还可以为客户提供相关使用培训，以确保客户能够充分了解并掌握设备的使用方法和操作技巧。

(5) 维护保养：我公司的售后服务人员可以为客户提供定期的设备维护保养服务，以确保设备的长期稳定运行。

(6) 故障排查：我公司的售后服务人员会在设备出现故障时，立即进行排查和修复工作，尽快恢复设备的正常运行。

(7) 值班服务：我公司的售后服务人员会为客户提供值班服务，以确保客户在任何时候都能够得到及时的技术支持和解决方案。

(8) 反馈跟进：我公司的售后服务人员会定期向客户提供反馈和跟进服务，了解设备的使用情况和客户的满意度，以便我们能够不断改进我们的服务质量和水平。

4.4. 电子邮件支持

公司会对项目单位提供邮件技术支持服务，公司有统一的技术支持邮箱，同时针对本项目公布所有相关技术人员的个人邮箱。项目单位技术人员可以通过电子邮件将技术支持请求发送到客户服务中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后，会立即与项目单位取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

用户在发现系统问题后可以通过发邮件的方式将问题反馈到技术人员处。由技术人员负责收集问题，并进入报障流程。

李宇



客户服务中心也将通过电子邮件为项目单位提供解决方案，或者根据项目单位需要发送相关的技术资料。

以下是对电子邮件支持的工作描述：

(1) 接收问题：我公司的售后服务人员可以接收客户通过电子邮件发送的问题和意见，无论客户是在办公室、家中或其他任何地方发送的邮件，我们都能够及时收到并处理。

(2) 分类问题：我公司的售后服务人员会对接收到的邮件进行分类，根据问题的性质和内容，安排相应的技术支持人员进行处理和答复。

(3) 解决问题：我公司的售后支持人员会认真阅读客户的问题和意见，根据问题的具体情况，以电子邮件或电话的方式提供解决方案和建议，确保客户的问题得到圆满解决。

(4) 跟踪服务：我公司的售后服务人员会对每个邮件的处理过程进行跟踪，监督技术支持人员及时回复客户，并对客户满意度进行调查，确保客户对我们的服务满意。

(5) 定期反馈：我公司的售后服务人员会定期对接收到的邮件进行统计和分析，了解客户对产品的使用情况和反馈意见，以便向公司提供改进产品的建议和优化售后服务的依据。

4.5. 定期巡检服务

公司将会为项目单位提供定期巡查技术服务。由我公司对用户单位的业务系统进行全面检测，确认系统、设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。

建立定期巡查制度，有时间、有要求，明确重点部位，记录巡查问题。对巡查出的问题及时整改，做到定人、定时间、定措施。

定期巡查服务均采用现场服务为主，通过电话或远程在线为辅，巡检次数由用户根据系统重要程度自由选择，可以自定义选择现场巡检或其它组合方式。

定期巡检服务为用户单位提交相关文档，内容包括起因、响应、过程、结果、今后注意事项等各部分。

以下是对定期巡检服务的工作描述：

(1) 服务计划制定：售后服务的专业人员将根据客户的需求和产品或设备的特性，制定巡检计划，包括巡检的周期、时间、地点和人员等，以确保巡检工作的正常进行。

(2) 巡检内容：定期巡检服务包括对产品或设备的检查、测试、保养和维修。具体巡检内容将根据产品或设备的具体情况而定，例如检查设备的运行状态、外观、功能等，以及进行必要的清洁、润滑等保养工作。

(3) 巡检周期：巡检周期将根据产品或设备的特性和客户的需求而定，例如每天一次、每周一次、每月一次等，以确保产品或设备的正常运行和使用。

(4) 服务方式：定期巡检服务可以通过现场服务、电话服务、网络服务等多种方式进行，以便于客户

李子豪

龙虎路云



的随时沟通和咨询，以及方便快捷地解决客户的问题和疑虑。

(5) 记录和反馈：每次巡检后，售后服务人员将记录巡检内容和结果，并及时向客户反馈巡检情况和结果，以及提供相应的建议和解决方案，以便客户了解产品或设备的运行情况和及时解决潜在的问题。

4.6. 技术升级服务

公司提供技术升级服务，对客户上报的系统问题提供解决版本，与客户确认升级计划后，会给出升级方案、策略，提供远程升级支撑服务。其中系统软件默认维护周期为三年，维护周期内提供免费的在线更新服务，维护周期满后除解决系统故障或者系统BUG外不再进行版本更新。

技术升级服务包含以下两种升级服务方式：

1. 预防式系统升级服务。我公司在已知系统软、硬件缺陷可能导致潜在问题的情况下，通过配置管理或巡检等方式对甲方系统进行增补软件分析并提出版本升级建议。由甲方进行相关业务、客户影响分析后确认进行。

- (1) 在生产过程中，定期对设备进行检查、保养和维修，确保设备的正常运行和使用。
- (2) 对设备的易损件和关键部位进行定期更换和维修，以预防设备故障的发生。
- (3) 对设备进行定期的润滑、清洁和保养，以保持设备的精度和效率。
- (4) 针对设备的具体情况，制定相应的维护计划和维修程序，以确保设备的安全和稳定运行。
- (5) 对设备进行定期的检测和校准，以确保设备的准确性和可靠性。
- (6) 对设备的故障进行及时的诊断和修复，以减少设备停机时间和生产损失。
- (7) 培训操作人员和维修人员，提高他们对设备的了解和操作技能，以确保设备的正确使用和维护。

2. 响应式系统升级服务。当系统出现故障后，双方工程师共同对故障进行分析并确认是软件缺陷所导致的故障，我公司提供针对该软件缺陷的软件系统升级程序。

(1) 问题诊断和定位：客户在使用产品或设备过程中遇到问题时，售后服务人员将及时响应并远程诊断问题的性质和位置，并及时给出解决方案。

(2) 系统升级：根据问题的诊断结果，售后服务人员将为客户提供相应的系统升级服务。这可能包括更新软件、修复漏洞、优化性能等措施，以解决当前存在的问题并避免类似问题的再次发生。

(3) 数据备份和恢复：在升级之前，对客户的产品或设备进行数据备份，并在升级后进行数据恢复，以确保客户的数据安全和完整性。

(4) 技术支持和培训：在升级后，为客户提供相关的技术指导和培训，以确保客户能够正确地操作、维护和管理产品或设备。

(5) 故障排除和修复：如果升级后仍遇到任何故障或问题，售后服务人员将及时排除故障并尽快修复问题，以确保产品或设备的正常运行和使用。

李亚

河南省通信工程局

1111



(6) 反馈和记录：在每次升级服务完成后，向客户反馈升级情况和结果，并及时记录问题和解决方案，以便于今后的参考和服务支持。

以下是对技术升级服务的工作描述：

(1) 技术支持咨询：为客户提供有关技术升级的咨询服务，包括升级的必要性、升级后的效果和升级方案的实施等，以帮助客户更好地了解技术升级的相关问题。

(2) 技术升级计划制定：根据客户的需求和产品或设备的具体情况，制定技术升级计划，包括升级的周期、时间、地点和人员等，以确保升级工作的正常进行。

(3) 技术升级服务实施：根据制定的技术升级计划，实施升级服务。这包括对产品或设备的硬件和软件进行更新、改进和优化，以满足新的技术标准和要求，并确保产品或设备的正常运行和使用。

(4) 技术培训和指导：在技术升级后，为客户提供相关的技术培训和指导，以确保客户能够正确地操作、维护和管理产品或设备。

(5) 故障排除和修复：在技术升级过程中，如果遇到任何故障或问题，售后服务人员将及时排除故障并尽快修复问题，以确保产品或设备的正常运行和使用。

(6) 反馈和记录：在技术升级服务完成后，向客户反馈升级情况和结果，并及时记录问题和解决方案，以便于今后的参考和服务支持。

4.7. 用户回访

用户回访工作是我公司沟通用户的桥梁、是密切用户感情的纽带、是真实了解用户需求的源泉、是及时解决用户问题的渠道。公司维保服务中心每月将主动打电话了解用户单位的情况及公司人员的服务态度，并对不同情况做出相应快速处理，并乐于接受用户领导的监督，向用户有关部门和领导汇报。

以下是对用户回访的工作描述：

(1) 制定回访计划：根据实际情况和需要，制定回访计划，包括回访的时间、方式和内容等，确保回访工作的有序进行。

(2) 电话回访：通过电话对用户进行回访，了解用户对产品和服务的满意度，以及用户对产品和服务的改进意见和建议。同时，也要了解用户对回访的接受程度和意见反馈。

(3) 网络调查：通过电子邮件或在线调查问卷的形式，对用户进行回访。调查问卷可以包括一些开放式和封闭式的问题，以便更好地了解用户的需求和反馈。

(4) 用户座谈会：定期组织用户座谈会，邀请用户参加，通过面对面的交流和沟通，了解用户的真实需求和反馈，以便更好地改进服务质量和水平。

(5) 回访结果分析：对回访结果进行分析和处理，整理用户的反馈意见和建议，以及回访中发现的问题和不足，及时进行改进和调整。

李 宇

1.1.1.1

木 3



(6) 跟踪服务：对于用户反馈的问题和建议，要及时进行跟踪服务，确保问题得到及时解决和落实。同时，也要定期对用户进行再次回访，了解问题解决的进展和效果。

4.8. 投诉处理

我公司对用户公布投诉电话并保证投诉电话的畅通。接到客户的投诉后，将由分管副总经理直接落实并监督维护服务中心和售后服务人员的维护工作直至使用户满意。诚心地接受用户各级领导和部门对公司服务质量的监督。

以下是对投诉处理的工作描述：

(1) 接受投诉：售后客服人员应该首先接受客户的投诉，并记录客户的信息，包括客户的姓名、联系方式、投诉内容和投诉时间等。

(2) 分析投诉：根据客户投诉的内容，对投诉进行分析，确定问题的性质和责任归属部门。如果是产品质量问题，需要与技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉的原因及责任归属部门；如果是因为人为因素或其他原因造成的投诉，需要配合其他相关部门按流程处理。

(3) 处理投诉：根据分析结果，采取相应的措施进行处理。如果问题较轻，可以及时反馈给相关部门并引起高度重视；如果问题严重，需要填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出产品解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

(4) 落实处理方案：及时向客户反馈投诉解决进程，根据商定的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。如果需要品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法以避免同类问题再次发生。

(5) 回复客户：当投诉处理完毕后，应向客户致以谢意并回复客户处理结果和改进措施，同时询问客户是否满意处理结果，并记录客户的反馈意见和建议。

(6) 总结改进：对每次投诉进行分析总结，找出问题根源并采取措施加以改进，提高售后服务质量。

4.9. 技术产品支持

项目实施完成后，我公司将提供完整的产品说明（包括每个功能用途的说明）及使用方法、产品测试报告、产品运维、对自身产品出现问题预先的提示报告等文档。

以下是对技术产品支持的工作描述：

(1) 产品说明：在项目完成后，我公司将向客户提供详尽的产品说明，包括每个功能的作用、用途以及使用方法。这些功能可能包括各种操作、设置、配置或其他特性，客户将能够通过这些说明快速了解产品的全貌以及如何使用每一个功能。此外，我们的产品说明还会包括任何特殊的使用注意事项，以确保客户能安全、有效地使用我们的产品。

(2) 产品测试报告：在产品开发阶段，我公司已经进行了详尽的测试以确保产品的质量和性能。在项目完成后，我公司将提供详细的测试报告，这些报告将详细描述我公司对产品的各项测试，包括性能测试、

李飞



安全性测试、兼容性测试等。这将帮助客户了解产品的性能和可靠性，并帮助他们在使用过程中解决问题。

(3) 对自身产品出现问题预先的提示报告：我公司还将为客户提供预先的问题提示报告。这些报告将描述我公司预见到可能出现的问题以及相应的解决方案。这将帮助客户在使用过程中遇到问题时能够快速找到解决方案，提高他们的使用体验。

4.10. 技术咨询服务

技术咨询服务的内容包括新产品新技术通报，产品改进意见，提供技术方案，项目长远规划，研究解决技术难题等。

以下是对技术咨询服务的工作描述：

(1) 新产品新技术通报：随着科技的快速发展，新产品和新技术不断涌现。技术咨询服务的一项重要内容就是向客户提供关于这些新产品新技术的信息通报。这些通报可能包括新产品的性能特点、技术难题、应用领域等，以及新技术的发展趋势、应用前景等。通过了解这些信息，客户可以更好地把握市场趋势，及时调整产品研发和升级方向。

(2) 产品改进意见：技术咨询服务还可以为客户提供针对现有产品的改进意见。通过对产品的性能、可靠性、用户体验等方面进行深入分析，技术咨询团队可以提出切实可行的改进方案，提高产品的市场竞争力和用户满意度。

(3) 提供技术方案：当客户遇到技术难题或需要解决特定问题时，技术咨询团队可以为客户提供定制化的技术方案。这些方案可能包括新技术的研究与开发、现有技术的优化与改进、技术难题的攻克等。通过为客户提供适合的技术方案，技术咨询团队可以帮助客户解决实际问题，提高生产效率和产品质量。

(4) 项目长远规划：技术咨询团队还可以为客户提供项目长远规划的建议。这些建议可能包括项目的整体架构设计、技术路线图规划、未来发展方向等。通过长远规划，客户可以更好地把握项目的整体方向，确保项目的长期稳定发展。

(5) 研究解决技术难题：在项目实施过程中，客户可能会遇到各种技术难题。技术咨询团队的一项重要任务就是帮助客户研究并解决这些难题。这可能涉及到对现有技术的深入研究、对新技术的探索与应用等。通过研究并解决技术难题，技术咨询团队可以帮助客户克服项目实施过程中的障碍，提高项目的成功率。

4.11. 故障处理流程

当收到用户的故障投诉和服务要求后，由客户服务实施小组进行初步的故障分析和判断，常规问题和故障由客户服务实施小组直接予以解决和排除，并及时向用户反馈处理情况；实施小组无法独立判断和解决的问题和故障，依照应急解决方案进行临时处置，及时向用户反馈处理情况，同时立即上报维保服务管

李飞

3
3
3

3

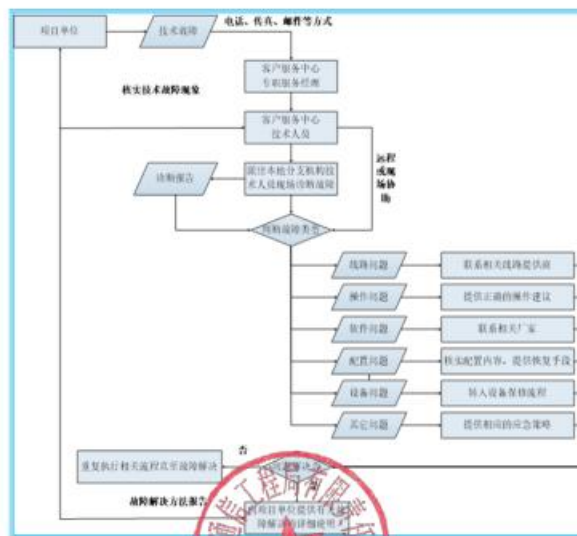


理小组。

管理小组接报后，在其经验和职权范围内可解决的问题，由其成员协调并直接处理故障，或指导客户服务实施小组进行处理，并及时向用户反馈处理情况；需客户服务领导小组决策并协调的故障或问题，由管理小组采取应急措施予以处理，同时上报维保服务领导小组并及时向用户反馈处理情况。

客户服务领导小组接报后，应进行必要的决策，协调所需的各种资源，提出解决问题的具体方案，指导相关人员予以实施，并及时向用户反馈处理情况。

在故障处理过程中，如将对合同设备产生较大影响，应事先将具体情况告知用户，征询用户意见，征得同意后再行实施。每次故障投诉接受和处理后都应对故障情况和处理过程进行详细的记录，并以文字形式保存备案。



4.12. 故障处理报告

故障处理报告是对整个故障分析过程的总结，是确定故障和实施纠正措施的依据，为了使系统运维人员、开发人员更加清晰地了解故障发生的原因及解决办法，从而吸取处理经验和发掘故障发生的深层原因，我方在故障问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

投标人名称(企业电子签章)：河南省通信工程局有限责任公司

法定代表人或授权委托人(个人电子签章)

日期：2024年07月08日

河南省通信工程局有限责任公司

李军

第五章 中小企业声明函（货物）

我公司不属于中小企业，故不涉及该格式

五、中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. /（标的名称），属于/（招标文件中明确的所属行业）行业；制造商为/（企业名称），从业人员，营业收入为万元，资产总额为万元，属于/（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. /（标的名称），属于/（招标文件中明确的所属行业）行业；制造商为/（企业名称），从业人员，营业收入为万元，资产总额为万元，属于/（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称(企业电子签章)：河南省通信工程局有限公司

日期：2024年07月08日

注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。2. 企业应认真学习相关文件，对划分标准应深入理解，遵照诚实信用原则，对提供的《中小企业声明函》的真实性按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二十条承担相应责任。

《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二十条：投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

3. 若不是则在内容中打上“/”，并按文件要求盖章。

（提醒：如果投标人不是中小企业，则不需要提供《中小企业声明函》）

河南省通信工程局有限公司

木 石