

## 1、磋商书

项目编号: GGZC2020-C1-50363-GXBS

项目名称: 手持终端设备

致: 广西宝盛工程咨询有限公司

1、经研究竞争性磋商文件和有关文件和有关资料,我方愿完全按本磋商文件的要求,承担本项目的所产生的相关风险。

2、一旦我方成交,我方保证在特许协议条款中规定的日期开始组织实施本项目。

3、我方同意本响应文件在磋商截止期之日起有效期为 60 个日历日。

4、除非另外达成协议并生效,你方的成交通知和本响应文件将构成约束我方与采购双方的合同。

磋商响应供应商名称: 贵港市鑫华鑫商贸有限公司

磋商响应供应商法定代表人(或授权代表)签字:

地址: 贵港市港北区荷城路 897 号龙凤嘉苑 2 幢 2-706 号, 电话

0775-4560775

日期: 2020 年 12 月 16 日

## 2、磋商报价表

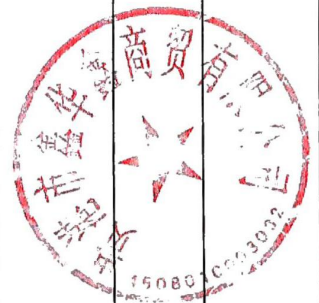
项目编号: GGZC2020-C1-50363-GXBS

项目名称: 手持终端设备

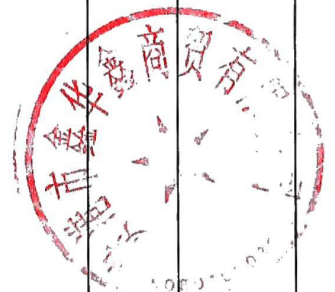
| 序号 | 设备名称         | 品 牌、<br>规格型号、生产<br>厂家 | 技术参数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 单位 | 数量  | 单价   | 总价     |
|----|--------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|------|--------|
| 1  | 350M 对讲<br>机 | 中兴<br>PH790 U (3)     | <p>一、一般规格</p> <p>1. 频率范围:<br/>350-400MHz</p> <p>2. 信道容量:<br/>1024</p> <p>3. 区域容量:<br/>64(每个区域最大16群组)</p> <p>4. 信道间隔:<br/>12.5kHz/20KHz/25KHz</p> <p>5. 频率误差:<br/>±0.2ppm</p> <p>6. 工作电压:<br/>7.4V</p> <p>7. 电池容量:<br/>≥2000mAh, 可选配3200mAh厚电。</p> <p>8. 电池续航时间 (5:5:90 工作循环, 高功率发射): 模拟 ≥13小时、数字 ≥16小时</p> <p>9. 整机重量 (标配电池与天线): ≤360g</p> <p>10. 显示屏:<br/>2.0吋半透彩屏, 240*320分辨率, 6行文本显示</p> <p>11. 数字声码</p> | 台  | 100 | 3780 | 378000 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | <p>器类型：<br/>NVOC/AMBE；可通过软件设置。</p> <p>12. 支持实时时钟</p> <p>13. 支持内置蓝牙功能，可连接蓝牙PTT和蓝牙耳机</p> <p>14. 支持内置北斗/GPS定位</p> <p>15. 支持内置震动提示</p> <p>16. 支持内置倒地报警</p> <p>17. 具备数字集群、模拟集群、常规三种制式，且各模式切换无需关机重启，满足快速切换易用要求；另外，常规模式可以自动兼容模拟常规和数字常规</p> <p>二、接收性能</p> <p>1. 灵敏度（模拟）：0.3uV<br/>(12dB SINAD)</p> <p>2. 灵敏度（数字）：0.25uV<br/>(5% BER)</p> <p>3. 邻道选择性：<br/>60dB@12.5KHz/<br/>70dB@25KHz<br/>(TIA603A)-1T</p> <p>4. 45dB@12.5KHz/70dB@25KHz<br/>(TIA603D)-2T</p> <p>5. 互调：70dB (TIA603D)</p> |  |  |  |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | <p>65<br/>dB (ETSI)</p> <p>6. 杂散响应<br/>抑制: 70dB<br/>(TIA603D)</p> <p>70dB (ETSI)</p> <p>7. 阻 塞:<br/>80dB(TIA603D)</p> <p>84dB (ETSI)</p> <p>8. 共信道抑<br/>制: -12~0 dB<br/>@12.5KHz/-8~0<br/>dB @25KHz</p> <p>9. 交流与噪<br/>声: -40<br/>dB@12.5KHz/-4<br/>5 dB@25KHz</p> <p>10. 接收音频<br/>额定功率: 0.5W</p> <p>11. 接收音频<br/>最大功率: 1.5W<br/>音频失真: ≤3%<br/>(典型值)</p> <p>12. 音频响<br/>应: +1~-3dB<br/>(TIA603D)</p> <p>13. 传导发射<br/>杂散: -57 dBm<br/>(TIA603D)</p> <p>三、发射性能</p> <p>1. 输出功率<br/>(低功率): 1W</p> <p>2. 输出功率<br/>(高功率): 4W</p> <p>3. FM调制:<br/>12.5KHz :11K0<br/>F3E<br/>/25KHz:16K0F3<br/>E</p> <p>4. 4FSK数字<br/>调制: 12.5KHz<br/>仅数据:</p> |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | <p>7K60F1D&amp;7K60F<br/>XD</p> <p>12. 5KHz 仅语音:<br/>7K60F1E&amp;7K60F<br/>XE</p> <p>12. 5KHz 语音<br/>和数据:<br/>7K60F1W</p> <p>5. 传导/辐射<br/>发射: -36dBm<br/><math>\leq 1\text{GHz}</math>;<br/>-30dBm <math>&gt; 1\text{GHz}</math></p> <p>6. 调制限制:<br/><math>\pm 2.5\text{KHz}</math><br/>@12. 5KHz / <math>\pm</math><br/>5. 0KHz @25KHz</p> <p>7. FM交流声<br/>与噪声: -40<br/>dB@12. 5KHz<br/>/-45 dB@25KHz</p> <p>8. 邻道功率:<br/>60 dB@12. 5KHz<br/>/70 dB @25KHz</p> <p>9. 音频响应:<br/>+1~-3dB<br/>(TIA603D)</p> <p>10. 音频失<br/>真: <math>\leq 3\%</math></p> <p><b>四、环境指标</b></p> <p>1. 工作温度:<br/>-30℃ ~ +60℃</p> <p>2. 存储温度:<br/>-40℃ ~ +85℃</p> <p>3. ESD (静电<br/>防护等级): IEC<br/>61000-4-2<br/>(level 4) <math>\pm</math><br/>8kV (接触放<br/>电) <math>\pm 15\text{kV}</math>(空<br/>气放电</p> <p>4. 防水防尘:</p> |  |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|





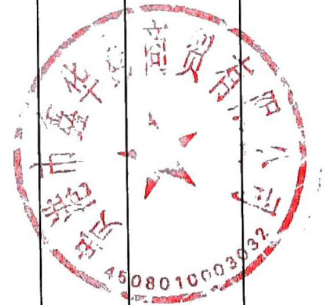
(1) 竞标产品须通过公安部与警用电子产品质量检测中心的检测，并提供检测报告复印件；

(2) 具备PDT集群/模拟集群/常规（自适应数模）多种通信模式，且各个模式间切换不需重启终端，确保高效操作，实现模拟向数字平滑过渡。并针对此功能需要竞标人对样机当场演示验证；

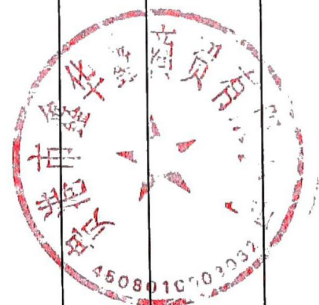
(3) 为提高效率、快速高效操作终端、便捷查看信息等，采用5行文本显示半透全彩显示屏，方便查看联系人列表、文本消息和工作单。并支持中文操作界面；

(4) 蓝牙模块嵌入在对讲机中，为内置蓝牙模块，使用无线配件进行连接，例如蓝牙无线耳机；

(5) 采用北斗/GPS双模芯片，同时支持北斗/GPS定位，优先北斗定位，确保优良的卫星信



|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>号接收性能;</p> <p>(6) 手持终端坚固可靠, 要求IP防护为IP68,</p> <p>(7) 实时时间, 可以在对讲机上提供时间显示功能, 并可根据客户需要扩展基于时间的应用;</p> <p>(8) 支持标准TF加密卡, 提供加密功能;</p> <p>(9) 支持震动提示;</p> <p><b>七、其他功能</b></p> <p>1. 具备快捷功能, 快捷方式设置灵活, 具备一键上岗和下岗的功能, 上岗时具有所有的业务</p> <p>2. 功能, 下岗时只支持通话和短信等基本功能;</p> <p>3. 要求能够自定义菜单查询, 能够预置查询命令和短信号码, 减少操作次数和输入字符;</p> <p>4. 具备开机密码, 开机后输入工号、密码进行身份认证。</p> <p>5. 查询结果采用长短信的模式下发, 短信文本最大可达</p> |  |  |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|



|                                |  |  |         |  |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|---------|--|--|--|--|
|                                |  |  | 512 个汉字 |  |  |  |  |
| 磋商总报价：378000 元（大写：叁拾柒万捌仟元）     |  |  |         |  |  |  |  |
| 交付使用时间：自签订合同之日起 2 天内交货并验收合格完毕。 |  |  |         |  |  |  |  |

磋商供应商名称（签章）： 贵港市鑫华鑫商贸有限公司

法定代表人或授权代表人（签字） 许荣明

报价时间： 2020 年 12 月 16 日



手持终端设备（项目编号：GGZC2020-C1-50363-GXBS）磋商记录

磋商人：贵港市鑫华鑫商贸有限公司

磋商提纲：

请贵公司在不改变竞标文件的情况下，作最终报价。

大写（人民币）：叁拾柒万捌仟元整

小写（人民币）：378000元

大写参照：壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾。

请以书面密封形式将应答文件在 17 时 15 分前，送达桂平市政务服务中心新大楼五楼【桂江西路中段原国会大厦（桂平市公共资源交易中心）】评标室外。

磋商小组成员：谭智、覃云、罗富生

磋商单位：贵港市鑫华鑫商贸有限公司

磋商人代表：许荣明

2020 年 12 月 16 日

## 中小企业声明函

### 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为小型（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为小型（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加桂平市公安局交通警察大队单位的手持终端设备编号：GGZC2020-C1-50363-GXBS 项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他小型（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：贵港市鑫华鑫商贸有限公司  
日期：2020年12月16日



省 区市

图 扶持政策集中显示

图 申请扶持导航

图 享受扶持企业信息

图 数据管理

|       |                  |               |                    |
|-------|------------------|---------------|--------------------|
| 企业名称: | 贵阳市鑫华鑫商贸有限公司     | 统一社会信用代码/注册号: | 514508023273859033 |
| 企业类型: | 有限责任公司(自然人投资或控股) | 成立日期:         | 2016年08月11日        |
| 注册资本: | 100万元            | 登记机关:         | 贵阳市港北区市场监督管理局      |
| 所属门类: | 批发和零售业           | 行业:           | 通讯设备批发             |

享受扶持政策信息

暂无享受扶持政策

查看更多

版权所有: 国家市场监督管理总局

地址: 北京市西城区三里河东路八号

邮政编码: 100820

技术支持电话: 010-88657456

业务咨询电话: 010-88028439



## 售后服务方案

我公司自成立以来，一直致力无线相关领域的工程施工和服务。无论在施工还是在售后服务方面，我公司都有一支经验丰富、敬业力强的队伍。对于我们施工的项目，我们的售后服务都本着及时、认真的态度。对于本次工程的售后服务，我公司做出如下郑重承诺：

- 1、按国家有关规定实行“三包”，产品提供的质保期为1年；质保期内免费送货上门，免费现场安装调试至验收合格。
- 2、按国家标准实行“三包”；免费送货上门并安装调试，根据采购人具体要求进行设置安装；免费技术培训（包括操作人员培训）。
- 3、验收提供相应的货物验收资料
- 4、质保期：自本项目验收完成之日起计算，必须承诺对采购人所采购的设备提供1年的免费质量保修，在质保期内设备的质量问题均由成交人负责免费维修，包括本项目所有软硬件设备、零配件免费更换，对非人为故障承诺1年内免费整机包换服务；对现场不能及时完成维修的，应当先行更换故障设备使之恢复正常运行。
- 5、售后服务保障或维修响应时间要求：设备在保修期内出现故障时，在4小时内不能解决的，在二个工作日内提供与原设备技术参数要求相同或高于原设备技术参数要求的备用产品，以保证的正常工作

### 特别说明：

质保期内因产品质量问题予以免费维修或更换。  
在质保期内，我方保证场地无故障开机运行，如达不到要求，质保期应顺延，并且赔偿招标人经济损失。

对质保期内的维修服务，我方在接到甲方通知后到现场无偿负责返修。

我们的工程服务，“六保”承诺：

- 保质—优质产品、样板工程；
- 保时—保证货期、准时供货；
- 保真—货真价实、当场验货；
- 保价—最终价格、绝不加价；
- 保验—运行正常、保证验收；
- 保修—场地整体保修壹年，提供终身维修服务。

我们始终认为，一个公司的形象是与良好的技术支持与售后服务分不开的，所以，对我们的客户提供完善的技术支持和服务是我们义不容辞的责任！

对于在本方案中的设备和软件，我们为贵校提供的技术支持及服务主要包括在以下的两个方面：

## 一、售后服务体系

售后服务体系通过理念思想保障体系、组织机构保障体系、人员技术保障体系、服务方式保障体系、技术培训保障体系、检测仪器设备和备品备件保障体系、服务制度保障体系、法律保障体系等八大保障体系进行贯彻实施，向用户提供一流的售后服务。

### 1.1 理念思想上的保障体系

我公司质量管理体系在服务方面所贯彻的宗旨是“用户至上、服务第一、信誉第一、一切从用户利益出发、一切从用户需求出发、一切从及时解决用户困难出发。”这就是我们的服务理念，这就是我们的思想保障。

### 1.2 组织机构保障体系

#### 1.2.1 “四级”组织保障

我方实行售后服务“四级”组织保障体系：

第一级：由公司总工程师亲自主抓售后服务，实行公司级领导亲自抓服务的组织体系。

第二级：由质量管理部，以第三方身份监督，检查售后服务部服务人员的最终服务质量。

第三级：由总部售后技术服务部和全国各地的服务机构，切实具体完成对最终用户的售后服务，并配有多名具有 5 年以上维修维护实践经验的工程师，进行 7×24 小时不间断的售后服务。

第四级：突发事件应急小组：

我方成立售后服务突发事件应急小组，由公司总经理亲自挂帅担任小组长。该突发事件应急小组规定：小组全体成员的手机全天必须 24 小时开机，一旦突发应急情况，无论何人（包括技术员、备件材料仪器管理员、司机等等）、何时、何地，一接到服务命令，必须按用户要求时间提前赶到现场实施应急服务。

### 1.2.2 售后服务组织机构

总部售后服务与备品库中心和全国的服务机构分中心，形成我公司全国性售后服务体系的组织保障，向全国用户提供一流的、全方位的、及时的本地化服务：

### 1.3 人员技术保障体系

总部售后服务中心和全国各地服务分中心均配备多名具有 5 年以上维护维修实践经验，并通过专业技术培训的专业维护维修工程师，为全国用户提供 7×24 小时不间断的全方位一流服务。与此同时，技术支持部又配备具有 5 年以上研制、开发、设计、施工经验的技术支持专业工程师，为用户提供全方位、全过程（含保修期外）的技术支持。

服务中心设下列具体服务岗位：

- 1、服务负责人
- 2、技术支持负责人
- 3、培训负责人
- 4、专业维护维修服务工程师

5、专业技术支持工程师

6、专业培训工程师

7、服务质量检测工程师

8、物资管理员（含：备品备件、检测仪器、专用工具）

9、专职司机

#### 1.4 服务方式保障体系

我方具有热线电话服务方式、网上远程服务方式、现场服务方式、定期巡检回访服务方式、更新换代服务方式等五种主要服务方式。

##### 1.4.1 热线电话服务方式

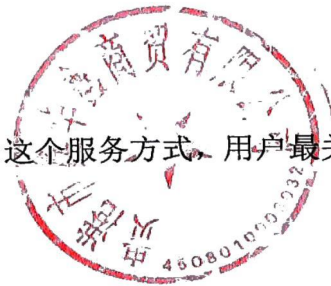
电话解答用户提出问题，电话指导用户排除故障和解决问题。

##### 1.4.2 网上远程技术支持、远程维护维修，排除故障方式

我方的总体设计方案，为用户提供远程场地故障诊断、排除的功能，对用户使用的场地实施远程诊断、分析和故障排除。

##### 1.4.3 现场服务方式

若电话、远程服务方式无效时，我方确保提供及时的现场服务，这个服务方式，用户最关心两个问题：



(1) 何时到达现场；

(2) 何时排除故障，恢复场地使用，也就是服务响应时间和故障排除恢复时间。

我方郑重承诺：在本地化服务中，服务工程师自接到现场服务要求电话，可在优于招标文件要求的时间内赶到现场，并在优于招标文件的时间给予维修或更换。

##### 1.4.4 定期巡检主动回访服务方式

现代的服务方式早已从被动服务变成主动服务。即不是等到场地出故障后，用户打电话来

才去被动服务，而是场地未出现故障前就去主动巡检，防患于未然。

这种服务方式分为：

- (1) 日常性跟踪巡检维护服务
- (2) 月定期巡检回访维护服务
- (3) 季度定期巡检回访维护服务
- (4) 半年度定期巡检回访维护服务
- (5) 年度定期巡检回访维护服务
- (6) 节假日、重大政治活动、突发事件紧急巡检维护服务
- (7) 非正常维护服务

#### 1.4.5 更新换代服务方式

我方着眼于与用户建立长期的友好合作关系，不仅仅局限于为本工程设计、施工和交验后的场地使用等各阶段提供优质的全方位技术支持，而且对用户今后的远景规划、优化设计、软硬件升级、扩容、场地开发等进行全方位的服务和技术支持。这种服务方式有利于用户场地的更新换代，不断完善，获取最大的经济效益和社会效益。

#### 1.5 技术培训保障体系

我公司设有用户技术培训中心，在全国大多数省会城市设有技术培训分中心。培训中心配备专职培训教师、专业培训设备器材、专用演示设备和专用培训教材。多名高级专职培训师，具备坚实的专业知识理论基础，同时具有多年研制、开发、设计、施工、安装、调试和售后服务经验，根据国家行业标准和招标文件提出的技术规范标准要求，为用户提供场地、完整及时，并附有针对性的技术培训。

## 1.7 服务制度保障体系

### 1.7.1 严格完善的服务制度，是服务体系的前提保障

- (1) 针对每个用户，建立完善的用户服务技术档案制度
- (2) 场地使用状况日常维护巡检记录报告制度
- (3) 场地使用定期检查及报告制度
- (4) 现场服务、软硬件故障分析与排除及修复记录报告制度
- (5) 用户意见收集反馈报告制度

## 1.8 法律保障体系

若我方中标，我方将完全遵循招标文件合同条款的要求，工程竣工验收之前，与最终用户签订质量保修书和保修期满后的长期维护协议，其主要内容包括：



### 1.8.1 保修期内质量保证书

- (1) 质量保修项目内容及范围；
- (2) 质量保修期；
- (3) 质量保修责任。

### 1.8.2 保修期满后长期维护协议

- (1) 维护范围；
  - (2) 维护内容；
  - (3) 维护方法；
  - (4) 维护制度；
  - (5) 维护费用收取方法。
- 我方一切的服务承诺都将以法律条款的形式确定下来，确保为最终用户提供长期、热情、

及时、一流、全方位的售后服务。

我方的服务体系和承诺，不能只停留在理念上、理论上、体系上、口头上，更重要的是要落到实处，针对每一个项目不同特点，制订出不同且又切实可行的具体措施。我们的宗旨是：具体承诺和措施，必须不折不扣地全部满足或优于招标文件提出的各项要求，针对本项目分述如下：

## 2、本项目具体服务承诺措施

### 2.1 保证期内的技术支持与售后服务承诺

#### 2.1.1 保证期内的技术支持与售后服务

整个场地实行壹年免费保修。免费提供软件升级服务。

我方保证向用户提供的塑胶材料、悬浮地板是原装的、全新的、完全符合国际包装标准的、符合国家、招标书及买方提出的有关质量标准和要求，保证在正常使用和维护的前提下，各项性能指标稳定可靠。保证在保修期内，对所提供产品的软硬件提供免费技术支持和售后服务。

保修期内，因质量或施工而更换或修复的零部件和设备，其保修期从更换或保修验收合格之日计算。

在佛山有专门的技术支持售后服务中心及 24 小时×365 天能够取得联系的值班电话。该售后服务中心配备多名具有 5 年以上实践工作经验的软硬件工程师和专业维修工程师，确保为该项工程提供 24 小时×365 天最及时的优质服务。保修期内，使用单位在正常使用条件下出现质量问题，我方售后服务机构维修人员在接到最终用户报修电话后立即予以响应，工程师可在 4 小时内排除故障，若在 4 小时内故障无法排除，我方承担提供备用机，由此产生的所有费用全部由我方承担，并赔偿用户方的直接损失。该售后服务机构备有足够的零备件，并配备具有 5 年以上实践工作经验的软件工程师和专业维修工程师，以满足最终用户的维修需要，并提供巡回检测，定期回访的特殊服务业务，确保整个场地长期、可靠、稳定运行。

我方对所供货物实行三包，质保期内免费维修，整个场地终身提供维护服务，保修期内免费提供软件升级服务。

我方的售后服务、质量保证与培训计划完全响应或优于招标文件中各项要求和规定；而且我方整个服务体系、服务承诺强调重在服务结果，重在用数据说话：

- (1) 服务响应最迅速；
- (2) 场地修复最迅速；
- (3) 变被动服务为主动服务。

我公司负责对该场地操作人员进行免费培训，确保操作人员能够熟练使用和简单维护。培训分前期、现场和后期，并为用户提供一整套最新的场地技术培训资料 and 用户手册，确保最终用户掌握场地基本工作原理，软件编程基本原理、软硬件安装调试和测试技术、场地软硬件故障分析和排除能力，设备维护维修技术和场地安全操作技术。

在工程进入到材料施工、铺设、测试及售后服务阶段，由测试工程师为最终用户技术员现场针对实物讲解铺设、施工技术，使最终用户技术人员熟悉场地使用情况，确保双方操作人员和维护维修人员能够迅速查寻和排除故障，使场地能够长期稳定可靠高质量地使用。与此同时，我方备有专车专为工程施工和售后服务提供快捷方便的交通服务，确保整个施工过程和售后服务全过程的快速响应。

### 2.1.2 场地维护体系和方案

#### 1) 场地维护内容

##### 1、日常性跟踪巡检维护服务：

- (1) 我方将专业培训最终用户的管理人员和技术人员进行场地的日常维护技术、方法、制度，对场地进行日常性的跟踪、巡检维护。
- (2) 我方派专业维护人员到现场指导最终用户进行日常维护。

## 2、月定期巡检回访维护服务:

我方每月定期对整个场地进行全面的软硬件维护、检测、故障分析和定位及排除，一直到必要的设备清洗，防患于未然。

## 3、季度定期巡检回访维护服务:

我方每季度定期对整个场地进行全面的软硬件维护、检测、故障分析和定位及排除，一直到必要的设备清洗，防患于未然。

## 4、半年度定期巡检回访维护服务:

我方每半年度会对整个场地进行一次较大规模的软硬件场地检测、维护、清洗、故障分析和定位及排除，确保场地长期稳定运行。

## 5、年度定期巡检回访维护服务:

我方年度会对整个场地进行一次大规模的软硬件场地全面检测、全面维护、全面清洗、全面故障分析和定位及排除，确保场地长期稳定运行。

### 2.1.3 高速度、高质量服务

我方保证在保修期内，售后服务机构自接到要求服务电话之后，立即给予用户明确的答复，并用电话或 E-mail 或传真进行指导，若此种指导仍不能排除故障，则我方自接到用户要求服务的电话，工程师可在 2 小时内给予免费的维修或更换，以获得最快速的服务响应。

这种高速度、高质量的服务，从法制的角度，以公司的严格管理制度确定下来，每一个服务人员必须如实填写下列《售后维修服务单》。

《售后维修服务单》强调下列几个方面:

(1) 从接到最终用户要求服务时间至服务人员到达现场的时间之间的时间差，来考核服务态度和服务速度，以确保兑现对用户快速服务的承诺。

(2) 维护、服务及排除故障的详细过程记录（包括：故障现象、排除方法、排除时间、

更换的零部件等），此项为了考核服务人员的技术水平，以便在技术上确保真正有能力对用户进行快速、优质的服务。

(3) 强调最终用户对服务的验收具体意见，以便达到以用户满意为准则。

(4) 公司质管服务部门审核意见，一则增加一道质量服务把关，二则为有效防止个别服务人员串通用户，制造假的最终用户验收意见。

(5) 公司领导处理意见，目的在于重赏服务优良者，严惩服务不良者。

(6) 使公司对用户的服务承诺，落实在公司严格的管理制度上。

#### 2.1.4 变被动服务为主动跟踪服务

我公司已建立主动跟踪，定时巡回检测服务体系，即使用户不来电话要求维修，我们也要派专人定期巡回检测服务，做到防范于未然，保证场地的正常运行。

此项措施目的在于从根本上把被动服务变为主动跟踪服务，等到故障产生了，再进行服务，就已经处于被动地位，因为维修服务技术再高也需要一定的时间，从而耽误了用户场地的运行。若采取主动跟踪，定期巡回检测服务，就可以在场地未出现故障之前，得到有效的制止，场地也得到了有效的维护，从而大大延长了整个场地的寿命。每个服务人员同样必须如实填写《主动跟踪报告表》。

#### 2.1.5 实行终身服务

我方实行终身服务制度，使用户所承建的工程场地能得到长期的、永久性的售后服务，保修期满后，仍然提供终身优惠服务，可与最终用户签订长期维护、维修协议，从而实现终身服务的承诺。

### 2.2 质量保证期外的技术支持与服务承诺

保修期满后，我方承诺仍然提供终身的优惠服务，其主要内容包括：

#### 2.2.1 技术支持

1、我方承诺提供长期的软件版本升级和更新支持，属于软件存在的不完善问题，随时提供优惠服务。

2、我方承诺提供长期的技术咨询和技术支持服务，根据用户的需求，提出有针对性的有效解决方案。

3、对于涉及本场地的新建项目，我方承诺提供技术方面和工程方面的配合工作。

4、对于最终用户的长远规划和战略举措，包括：优化设计、软硬件升级、扩容、场地重新开发建设，场地的长期维护等等方面，我方都将给予最有效的技术支持和优惠待遇。因为我方的战略思想不在于一时一事，而在于求得与最终用户建立起长期真诚合作的战略伙伴关系。

### 2.2.2 维修服务

保修期过后，我方仍然提供长期、及时、优惠的场地维修服务，确保设备长期、稳定、可靠运行。

### 2.2.3 场地维护服务

质保期满后，我公司愿意为最终用户提供优惠的场地维护，并与最终用户签订长期的维护协议，其维护内容主要包括：

#### 1) 日常维护

1、我方将专业培训最终用户的管理人员和技术人员进行场地的日常维护技术、方法、制度及相应专用维护设备仪器的使用。

2、我方派专业维护人员到现场指导最终用户进行日常维护。

#### 2) 月度维护

我方每月度定期对整个场地进行全面的软硬件维护、检测，一直到必要的设备清洗，防患于未然。

#### 3) 季度维护

我方每季度定期对整个场地进行全面的软硬件维护、检测，一直到必要的设备清洗，防患于未然。

#### 4) 半年维护

我方每半年定期对整个场地进行全面软硬件维护、检测、清洗，防患于未然。

#### 5) 年终维护

我方每年会对整个软硬件场地进行一次大检测、大维护、大清洗，确保场地长期稳定运行。



### 人员培训计划说明

我司拥有一批技术过硬的施工人员班组，是保证场地顺利建设并长期稳定良好使用的重要保障。为实现知识和技能向用户的充分转移，培训是整个场地成功必不可少的重要环节。

我公司承诺，经过培训后，确保管理人员能够熟练地对场地管理；确保管理人员能够熟练掌握场地的操作和使用；

我公司拥有专业化的讲师和辅导人员队伍。这些专业人员具有相应的专业知识和专业资格、丰富的实践工作经验，可帮助客户建立客户化的培训课程。

我公司将集多年的客户培训经验，为场地有关人员提供适当的培训，同时也包括对我公司参加场地建设和使用人员的各类培训。我公司的项目客户服务组专门负责培训工作，将准备内部或外部的培训教材与资源，我公司会将培训工作提高到与实施场地同等的高度来对待。

### 1 培训需求分析

#### 1.1 培训目的

在工程正式移交客户使用前，我公司将对用户的技术管理员和使用教职工进行整个场地的相关的技术和操作使用培训，使之保证客户在场地正式运行后，能够进行正常的场地管理和业务操作。

培训应该是一项持续不断、互相学习和提高的过程。培训工作的最终目的是为用户培训一支能自行管理、维护的队伍。

为更好的促进场地的良好运行和本着“用户至上、共同进步”的宗旨，我公司将以场地建设为目的、以合作为契机，为用户提供面对场地的、致力于提高用户场地维护能力的全面的培训。



## 1.2 培训方式

对于本场地，建议采用现场加集中的培训方式。

## 2 培训计划

针对本场地，由于所涉及的人员较多，对于培训的日程计划，我们将在具体实施时，与客户方一同制定并确认详细的《培训计划》。

在目前阶段我们初步计划培训分三个阶段进行：

### 2.1 实施前集中培训

我司在场地实施前，将组织用户信息管理人员进行集中的现场培训，培训内容主要包括：

- 场地建设概况
- 场地详细技术方案
- 场地实施方案
- 场地实施过程中可能遇到的问题及解决方案

培训的主要目的是使双方场地建设人员对整个场地有一个更加清晰的认识，对整体解决方案有更深入的了解，便于对整个场地建设的过程进行更有效的控制。

培训时间：

1天。在场地实施过程中，我公司的场地实施人员会到用户现场进行铺设，建议用户在场地实施过程中，指定专门的技术人员一同配合进行了解。我公司技术人员会结合施工、材料

进行详细的技术讲解，主要针对产品的性能和场地正常的使用。

## 2.2 集中培训

在场地维护期过程中，我公司会组织用户的技术人员及相关管理人员进行针对场地的集中培训，培训地点和人数由双方协商决定，人数不少于 10 人次。集中详细讲解场地的结构性能、使用方式、日常维护等流程

## 3 培训先决条件

培训先决条件是指为了使培训效果最大化，受培训技术人员在接受培训之前所需要掌握的技能或相关条件，主要包括两个方面：

技术先决条件：此次项目实施的网络与服务器监控场地等 IT 运维管理功能，受培训人员需要了解 and 掌握各相关模块管理对象的使用和技术。

循序渐进原则：从了解场地、简单操作，到使用场地对相关被管理对象进行管理，熟练使用场地全面、准确的进行管理，再到场地维护、故障解决，需要循序渐进、按部就班的进行，从场地的基本操作培训到熟练使用，再到了解场地工作的原理、技术，在每一阶段培训的技术上，提高再培训，从而达到维护场地的目的。

当然，此次项目中提供的运维管理平台具有操作界面友好、操作方式简单等特点，上述条件并不是技术人员必须具备之条件，而是在理论上按照上述条件能够更快、更好的达到培训的目的，使得场地管理人员和技术人员能更好的熟练掌握、操作和维护场地；即使不具备上述条件的技术人员，在我方经验丰富的专业培训人员的悉心培训下，也将达到培训目的。