

第一节 服务方案（包括：服务计划、管理方案、质量保证措施等）

服务计划

1、本项目采购内容：为保障沁阳市第一、第三污水处理厂的正常运行，现在需对沁阳市第一、第三污水处理厂每日所产生污泥购买清淤处置服务。两厂每天共生产污泥约为55吨，年产量约20100吨，可利用高温焚烧的方式处置两厂所产生的污泥。

投标人应具备与该项目相关事项的经营规模和技术能力，具备相应的无害化处置能力，处置后不会出现产品污染问题，不会产生废气不达标等二次污染（需提供相应的环保检测证明），且每日处理量不小于200吨。投标公司应具备相应的污泥储存场所，应保障每日污泥持续接收能力。且储存场所应按照相关规范要求具备良好的防渗性能并设置渗滤液收集装置、贮存场所应全密闭，严禁污泥随意堆放。

2、服务计划及承诺

A 保修期内售后服务计划

1. 所有设备保质期内未经使用的货物如有不合格的，我们免费更换。
2. 设备安装调试完毕后，派专业人员无偿对业主方操作人员进行培训，使操作人员熟悉产品性能和使用方法，同时能对一般故障做到预判和处理。
3. 我方免费负责自控系统所有设备的消缺、维护、系统优化和软件升级等技术服务。对来不及修复的设备免费提供替代品，对无法修复的设备予以更换。
4. 因产品质量致使设备不能正常工作时，我方免费负责维修或更换部件，且不收取任何服务费用。
5. 定期派专业人员进行保养，检修。
6. 若设备发生故障，我方维修人员保证在1小时内到达现场进行故障排除。

B 保修期外售后服务计划

1. 我方承诺对所供设备提供终身售后服务，质保期外系统各品备件更换只收取成本费。同时对所有元器件进行备货，并且提供至少五年的各品备件供应，解决您的后顾之忧，让您的系统长期可靠运行。
2. 我方承诺在处理故障时，急业主之所急，在接到业主通知后，我方维修人员保证在1小时内到达现场。无论在何种情况下，我方均将本着友好协作，共同解决问题的态度，先排除故障，恢复生产，再分析原因和责任。
3. 我方将定期地对用户进行回访，收集用户意见和建议，进一步做好售后服务。

3、实现售后服务承诺的保障措施

1. 为方便维护，我公司常年备有：零件、配件，易损件及时保证维修用的材料供应。
2. 为方便客户使用，我公司提供整个控制系统操作规程，以及设备的技术说明书、操作手册、保养维修书和资料等。
3. 为方便对客户进行追踪服务，公司对所有用户建立详细的电子档案。
4. 我公司有雄厚的技术力量，有专门的售后服务团队。
5. 我公司提供 24 小时技术服务热线。

4. 培训计划及承诺

4.1 培训承诺

为使设备能正常运行、后期维护与检修，我公司承诺免费对业主所指派的人员进行培训，免费提供设备安装调试及联合试车，现场服务，直至正常运行。在我公司的培训，我方将免费提供培训教师、培训地点、培训资料和培训设备。特向业主郑重承诺：

- 一、保证提供的全部技术培训材料完整、详细；
- 二、保证培训教师具有相关专业证书。如：软件工程师证、电气工程师证等；
- 三、保证结合业主生产管理需要对设备后续维护需注意事项等详细培训；
- 四、保证参加培训人员在日常生产过程中都熟练正确操作设备及日常维护。

我公司将严格遵守本承诺，培训过程中欢迎业主及参加培训人员全程监督。

4.2 培训计划

我公司免费对用户操作人员、维护人员提供技术培训和操作指导，同时免费提供培训教师、培训地点、培训安排、培训资料和培训设备。

1) 为使合同设备能正常安装、调试、运行、维护及检修，我方负责提供相关的技术培训。培训内容和时间与工程进度相一致。

2) 培训分为我方工厂培训和需方现场培训。

管理方案

1. 水质管理

(1) 水质管理制度

水质管理制度应包括：各级水质管理机构责任制度，“三级”指环保监测部门、总公司和污水站检验制度，水质排放标准与水质检验制度，水质控制制度等；

(2) 水质控制制度

水质控制是在污水产生过程的同时，污水处理厂随时根据原污水的水量、水质条件，确定合理运行处理能力和工艺运行参数，保证处理设施优化运行，使污水“达标”排放；