

第二标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2021】036号

项目名称：长葛市畜产品服务中心采购生猪料槽、产床、限位栏、水帘、风机、自动供料系统、环境控制通风降温系统项目（不见面开标）（二次）

单位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	供货期	备注
驻马店市中基建设工程有限公司	大写：壹佰肆拾柒万捌仟柒佰捌拾元整 小写：1478780.00	自签订合同之日起30日历天	无
...			

供应商名称：驻马店市中基建设工程有限公司（公章）：

供应方法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：高永霞

日期：2021年 12 月 22 日

高永霞

4.5 服务方案

1、服务内容及措施:

1、交货方式:我方负责送货至指定地点,并负责设备安装、调试开通和使用培训,并按用户要求竣工验收。

2、验收标准:1、由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

3、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

4、全免保修期:本项目所有设备提供7x24小时的服务,我方在24小时内响应业主方的维修申请,48小时内解决,如超过48小时仍不能解决,我方在三个工作日小时内提供性能不低于故障产品的备用产品5年免上门服务;建立用户维护记录日志档案,包括故障现象、产生原因、解决方法等。

5、响应时间:第一时间电话响应,2小时内到达现场解决问题时间8小时内解决故障问题。

6、备件备品:现场不能修复的设备,采用同型号或兼容的升级产品替代,设备修复后在不影响业主使用的情况下进行更换。

7、技术培训:提供产品使用技术资料,提供设备操作使用说明,系统连接图;上门技术个性培训,按层次培训,培训系统维护使用、日常维护等基本技能;全体使用人员使用操作培训。按照用户需求,不定期举行全体培训、研讨。

8、用户回访:每年1次上门回访服务;建立用户回访维护记录档案。

9、延续服务:设备全免保修期后,继续提供售后服务(内容同上),收取成本费用,具体费用标准和用户协商。

2、服务标准

①售后服务人员须树立用户满意是检验服务工作标准的理念,要竭尽全力为用户服务,绝对不允许顶撞用户或与用户发生口角;

②在服务中积极、热情、耐心的解答用户提出的各种问题,传授维修保养常识,用户问题无法解答时,应耐心解释,并及时报告售后服务总部协助解决;

③服务人员应举止文明,礼貌待人,主动服务,和用户建立良好的关系;

④接到服务信息,应在24小时内答复,需要现场服务的,在客户规定的时间内到达现场,切实实现对客户的承诺;

张永福

- ⑤绝对不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；
- ⑥服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；
- ⑦服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，有必要时让用户填写售后服务满意度调查表。

3、服务流程

1. 我公司组建了一批强硬的应急维修服务队,有经验丰富的现场施工人员,对出现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场,进行维修和更换。
2. 产品交付一周内,我公司售后服务部的工作人员会根据客户的联系方式,进行电话跟踪咨询,直到客户满意为止。
3. 所有有关于产品质量投诉,在1小时内给予答复,2小时内赶到现场,并根据投诉的情况确定处措施,进行维修和更换。
4. 我公司承诺所有维修人员随叫随到,更好的为客户排忧解难。
5. 保质期内有关于产品质量引发的费用,由我公司承担。
6. 保质期内由于贵方的使用不当,或者是自然环境造成的我方免费提供维修,维修所用的材料和配均只收成本价。
7. 超出保修期的产品,我公司承诺终身定期上门检测和维护。

第三标包

报价一览表

项目编号: 长招采公字【2021】036号

项目名称: 长葛市畜产品服务中心采购生猪料槽、产床、限位栏、水帘、风机、自动供料系统、环境控制通风降温系统项目（不见面开标）（二次）、第三标包

单位: 元（人民币）

供应商名称	投标报价	供货期	备注
辽宁百钢畜牧机械 制造有限公司	大写: 柒拾捌万捌仟捌佰元 整 小写: 788800	自签订合同之日起 30日历天	/
...			

供应商名称: 辽宁百钢畜牧机械制造有限公司（公章）:

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字: 李晓飞 李晓飞

日期: 2021年 12 月 22 日

4.5服务方案

(供应商根据采购文件要求自行编制)

一、供货进度计划

本项目计划2022年1月底前完成所有设备的供货、安装、调试，我单位将合理组织劳动力，调动全单位优质资源，确保投入足量的周转材料和先进的机械设备，严格按设计图纸及验收规范，以确保如期完成。

建立严密的供货计划的检查制度，管理人员应根据总进度计划来制定日、周作业计划，合理安排工序搭接。

在计划管理中，必须确保项目的主要环节。要采取有效措施确保各控制点如期完成。

二、确保计划周期的总体措施

为确保本项目如期按时、保质保量地完成，我们将在以下几个方面采取相应措施。

1、施工组织保障措施

为保证项目按计划完成，我们将选派一位有丰富的现场施工组织管理经验的，并曾多次担任类似项目项目经理的人员担任该工程的项目经理，同时选派经验丰富、精力充沛的技术负责人。以加强项目部总承包管理能力和组织协调能力，项目经理、安装人员坚守工地，与安装人员同吃同住，担任工地总调度和现场指挥。及时解决实际过程中遇到的问题，保证供货各环节、各专业、各工种之间的协调与平衡。对设备质量、安全进行监督，实行人、财、物的统一调度，确保施工顺利进行，杜绝因管理不善造成施工脱节、资源浪费、工期延误现象的发生。

2、合理的施工方案

(1) 充分熟悉本项目的设计图纸，对拟定的施工方案及方法进行认真的分析比较，作到统筹组织、全面安排，确保总体目标计划；在安装过程中制定阶段性工期控制点，确保按期完工。针对项目特点，采用分段流水方法，减少技术间歇；突出重点，制定严密的、紧凑的、合理的工序穿插，尽可能压缩工期，加快进度。

(2) 合理地加入投入，提高机械化作业程度，充分满足项目所需的人、材、物要求。

(3) 对各班组进行教育，责任到人。各区分段划分负责人，举行质量、进度、安全等评比，奖优罚劣。

(4) 引进先进竞争机制，在整个项目实施过程中，每周评比质量、进度、安全最差班组及最优班组。当周最差班组下周的工程量相应少一半，多出一半部分由最优班组承接。

(5)项目部实行轮值值班制度,排定值班表,遇到雨天调休。

3、搞好各种资源的供应

(1)根据施工方案的要求,和施工进度计划中各个阶段控制点的要求,编制劳动力进场计划、材料进场计划、机械设备进场计划、资金使用计划,以保证各种资源能满足施工需要。

(2)物资材料计划应有明确的材料数量、规格和进场时间,现场材料储备应有一定的库存量,以保证项目进度提前或节假日运输困难时项目对物资的需要,确保现场施工正常进行。

(3)劳动力进场要保证质量,工人进场前必须进行严格的培训和考核,保证足够数量的劳动力,必要时实行三班作业。

(4)所需机械设备按照计划进场,进场前对机械进行必要的维护、保养和试运行工作,保证所有机械进场后能够投入正常使用。使用期间加强维护与保养,确保机械正常运转。

(5)保证足够的资金用于施工,专款专用,在资金出现不足时,运用自有资金投入到项目中确保正常进行。

4、严格的管理与控制

(1)强化管理,实行项目经理负责制,设立能协调各方面关系的调度指挥机构,配备素质高、能力强、有开拓精神的管理班子,确保项目进度。

杜绝返工的保证措施实行质量管理目标责任制,加大质量监督及管理力度,高标准、严要求,搞好工序交接,上道工序不合格,不允许进入下道工序,确保工序一次成活。

(2)利用计算机,推行全面计划动态管理,控制项目进度,建立主要形象进度控制点,运用网络计划跟踪技术和动态管理方法,做到周保旬,坚持周平横,日调度、工期倒排,确保总进度计划实施。

(3)认真做好施工中的计划统筹、协助与控制,严格坚持落实每周工地施工协调会制度,做好每日项目进度安排,确保各项计划落实,编排详细的项目实施总进度计划,并采用微机管理技术,对实施计划实行动态管理,建立主要的项目形象进度控制点,围绕总进度计划,编制月、周项目进度计划,作到各分部分项的实际进度按计划要求进行;每期根据前期完成情况和预测变化情况,对当期计划和后期计划、总计划进行重新调整和部署,确保按原定或因非施工原因调整了的期限完工。

(4)实行奖励机制,拟拿出一定的资金作为目标管理和科技进步奖励基金,充分调动全体施工人员的积极性和创造性,力保各项目按期实现。

(5)制定各工序的操作规程和质量标准,强化现场管理,作到文明施工,努力实现现场管

修和保养工作,保证完好率。

(7)针对项目实际情况,抓准有利黄金季节,适时组织大干,开展劳动竞赛,掀起劳动高潮,并及时组织主动奖励活动,充分调动广大职工生产积极性和创造性,节约时间。

(8)广泛开展技术革新活动,运用各种新技术、新工艺、新方法,不断提高技术水平和

管理水平,高效优质地完成任。

(9)安排好季节性人员安排,根据当地气象、水文资料,有预见性的调整各项工序的施工顺序。

(10)运用科学方法,实行平行流水作业,确定最佳的实施方案并予以实施,及时调整各工序的计划进度及劳动力、机械、材料,确保项目按时完工。

7、节假日保勤措施

(1)临近节假日和农忙季节,要做好职工的思想工作,开展“爱岗敬业、热爱企业”等教育活动,教育职工对工作尽职尽责。

(2)劳资部门在临近节假日和农忙季节,对可能请假的职工逐一摸底,根据项目进度安排,及时调整劳动力,确保劳动力满足项目实施进度要求。

(3)利用经济激励作用,减少请假回家人数,在节假日和农忙季节适当增加超额奖金,使不回家的职工有较高的经济收入。

(4)提高节假日期间的伙食质量,使职工吃上质高价廉的饭菜,开展丰富多彩的文体体育动,丰富职工业余文化生活。

三、调试方案

1、试运行前的准备工作和环境条件。

2、为了确保调试质量,稳、准、可靠、安全、一次性送电调试、试运行的成功,要求项目负责人员、专业技术人员、施工队要亲自主持,根据图纸设计要求和有关操作规范,验收规范,要求自检自查落实,整改才能保证试运行一次成功。

四、质保期服务计划

(一)质量保证

1、提供的设备是全新的、符合国家相关技术标准或行业标准、国内相关部门手续完备、具有制造商质量合格证书的设备;

2、提供的设备符合投标文件承诺和所签合同规定的技术要求;

3、保证“售后服务承诺书”全部内容的满足;

理的标准化、科学化、合理化,使项目进行有条不紊。

(6)强化项目内部管理人员效率与协调,增强与业主的联系,加强对劳务人员的控制和与供货商的合作,并确保各方及个人的职责分工。项目经理对出现的问题要及时解决,减少扯皮现象,争取将围绕本工程建设的各方面人员充分调动起来,共同完成供货期总目标。

(7)创造和保持现场各方面各专业之间良好的人际关系,使现场各方认清其间的相互依赖和相互制约的关系。特别是加强同交通疏导、材料运输、周围居民的协调,增进与业主、监理、设计单位的联系和配合,及时解决问题。

5、材料、机械、水、电等设施的施工保证

材料供应保证措施保证材料供应数量及供应质量,是保证供货期的关键所在,材料必须根据材料计划按照项目实施进度及时组织材料进场,对外委加工的构件提出加工计划,杜绝因材料、构配件供应不到位而影响工期。

本项目实施过程中工作量大,充足的机械设备、人员投入是保证项目计划进行的基本条件,并且需有一定数量的现场储备,以保证项目的实施连续进行,并应配备发电机等以停电时所需。

6、农忙季节人员安排

(1)制订在农忙季节确保劳动力措施,在民工队的使用上,重点招收身强力壮劳动力,杜绝老弱病残,与民工队签订劳务合同,规定必须在农忙季节保证劳动力,否则将处以罚款。

(2)建立规范化的制度,每日一碰头,五日一调度,督促检查生产计划的执行情况,掌握项目进度,及时进行人力、物力调配、统筹全局、确保重点,均衡进行。

(3)制定和科学的组织管理制度,努力提高管理水平。组织专业施工队伍,根据项目供货期要求,按照各单位特长组成专业安装队伍。施工前和施工中不断进行技术培训,进一步提高专业技能,全面熟悉安装、调试方法和技术标准。上足机械设备和劳力,项目实施过程中采取有效措施和各种激励机制加强机械效率,加快项目进度。

(4)在确保质量的前提下,把职工收入的项目进度及质量紧密联系起来,保护和充分调动职工的生产积极性和创造性,保质保量按时完成。

(5)尊重科学、尊重知识、尊重人才、以人为本,组建QC小组对影响供货期的环节进行攻关,采用新技术、新工艺,购置先进的新设备和新材料,解决实施过程中难题,加快项目进度。

(6)在努力提高机械化施工程序和机械设备使用效率的同时,加强机械、设备维修、检

4、每件设备和器材配件齐全、包装完整、完好未拆封;

5、保证严格按照国家相关规范进行安装和调试,并保证所有投标产品质量符合国家相关法律、法规和规定的要求,质保期按照国家相关规定执行。

(二)售后服务承诺

1、服务目标

用户第一,信誉第一,优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证,我公司服务质量管理体系的宗旨是:建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系,公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作,为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

2、服务内容、范围

为业主提供最满意服务,实现经济效益和社会效益的双赢,我公司本着“客户至上”的宗旨,并本着对客户认真负责的态度,在向用户发送货物前,均由技术人员对设备进行验收,故障后,再向用户发送货物产品,并制定以下服务条款。

(1)、我公司承诺针对本项目所提供的设备进行技术培训培训内容包括运行操作、维修保养,及设备简易故障的判别、排除。

(2)、建立7*24小时值班制度,维修、维护人员保持通讯畅通。

(3)我公司保证在交货时均提供厂家质量证明书,并提供厂家的供货证明。

(4)我公司所投产品均免费送货上门、安装调试。

(5)投标设备质保期从货物验收之日起算、终身维护,在本地长期设有专业售后服务机构,本地库存不少于服务总量3%的备品备件。

(6)厂家保修期延长的均按厂家标准质保。

(7)质保期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次,其质保期相应延长60天,质保期内因设备本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

(8)在保质、保修期内,若甲方发现产品质量性能达不到标准等情况时,我公司在接到买方通知后,将在2小时内派专业维修人员到达现场处理完毕并承担费用;同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用,无条件免费更换同品牌、同型号新设备。

(9)质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏,我方无偿予以更换;由于用户原因造成的零部件损坏,我方有偿提供备件,并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

(10) 定期对所提供的设备进行跟踪调查, 消除设备的早期故障隐患, 保证设备的可用率。
(11) 质保期外, 我公司仍保持质保期内的响应服务, 免收维修费, 对配件进行市场价格按照成本价收取费用。

(12) 我公司负责协调厂家无条件提供后台管理系统开发的技术支持, 保证满足后台开发的技术需求。

3、定期巡检

我公司为本项目提供质保。为了招标人使用者更好地使用该项目投标产品, 主动发现问题、解决问题, 咨询使用者对我公司产品的意见和建议, 我公司在质保期内每月到设备使用现场进行现场巡检。

4、季度巡检:

季度巡检时间安排在每年三月、六月、九月和十二月的中旬进行, 并由巡检人员制定巡检计划, 报招标人审核同意后, 安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。

巡检地点: 招标人的各使用部门、地点。

巡检时间: 按甲方要求。

巡检内容:

与相关管理人员座谈, 听取产品使用情况反馈;

对有问题产品进行检测, 解决产品问题;

对产品进行日常维护保养;

对客户端软件进行维护;

听取使用人员对产品的意见。

半年巡检:

巡检时间安排在每年一月和七月的中旬进行, 我公司巡检负责人制定巡检计划, 报招标人审核同意后, 我公司将安排技术巡检人员到使用单位进行巡检服务。

巡检地点: 招标人的各使用部门、地点。

巡检时间: 按招标人要求。

巡检内容:

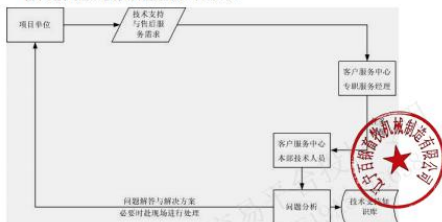
与相关管理人员座谈, 听取产品使用情况反馈;

对有问题产品进行检测, 解决产品问题;

对产品进行日常维护保养;

用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系, 得到相应的技术支持与售后服务, 对于客服中心接收到的一切支持与服务需求, 客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总, 并录入客服中心的技术支持知识库中。

技术支持与售后服务的响应流程如下图所示:



技术支持工程师队伍每天 24 小时在线对客户遇到的技术问题解答; 对于客户的一些技术问题, 如果通过电话支持服务不能完全解决, 将指导我公司工程技术人员处理故障, 提供应急策略。

5、服务规范

我公司为了更好地为用户服务, 制定了相关服务规范。技术服务人员在为用户提供服务时, 时时以此服务规范自我约束、自我监督。

6、规范的服务行为

为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务, 我们制定了相应的技术支持与售后服务行为规范:

客服中心行为规范
客服中心所有人员在接到用户电话时, 必须使用礼貌用语, 如: “您好”、“请”、“谢谢”等。
客服中心所有人员必须对用户提出的任何问题给予耐心的解答, 不得以“不

对客户端软件进行维护;

听取使用人员对产品的意见。

每次巡检结束后, 巡检负责人负责编制巡检报告, 编制成册后交由招标人的负责人保存。

我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并通过岗前考核后, 持招标人核发的上岗证上岗工作, 通过招标人审查与考核的工作人员, 我公司均与其签订保密协议, 并要求工作人员不公开自己的工作内容和工作性质。

五、技术支持方案

本项目设备的原生产商及售后服务公司在我市指定我公司为专门的技术支持与售后服务机构——客服中心, 公司同时均为我公司提供了优秀技术人员和雄厚的技术力量支持, 为我公司培养了一支优秀的售后队伍, 我公司将指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

1、客服中心

我公司十分重视技术支持与售后服务工作, 成立了客服中心, 专门为各工程项目提供统一的技术支持和服务。

客服中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍, 由一名客服中心经理、数名售后服务人员组成, 负责统一接受和处理各地的售后服务需求。客服中心已经为多个大型信息系统提供了售后服务, 在多年的服务过程中积累了丰富的工作经验, 能够为用户提供准确、及时、优质的支持与服务, 深受用户好评。

2、客服中心成员均具备如下基本条件:

- 具有独立工作能力, 能够独立地分析问题、解决问题;
- 丰富的售后服务工作经验;
- 具有良好的表达、理解和沟通能力;
- 对待工作认真负责, 恪守“客户至上”的原则。

3、专职售后服务组织

我公司为本项目设置专职服务工程师, 专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。

4、客服中心响应流程

在出现技术支持与售后服务需求时, 用户与客服中心专职工程师取得联系, 技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。

知道”, “这不是我们的服务范围”等用语回答客户; 对于无法立即回答的问题要向用户说明原因, 并告知用户解答时间。
客服中心对用户的一切服务需求必须给予正确、实质性的响应, 为用户提供合理、可行的解决方案。
在客户现场工作时, 工程师必须严格遵守客户方的管理规范和规章制度, 并严禁接受客户馈赠。
严禁在客户现场吸烟、玩游戏及做与工作无关的事情。
除非工作需要并获得客户许可, 否则不得使用客户的电话。
除非工作需要并获得客户许可, 否则严禁在客户现场上网。
未经客户许可, 不得擅自登录客户系统, 不得擅自打开客户的设备。
调整客户原有(尤其是正在使用的)设备(包括参数调整)之前必须征得客户的许可。
施工结束后, 必须将实施现场清理干净, 并经客户检查后方可离场。
无论任何情况, 不许与客户发生争吵。

7、严谨的服务制度

为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作, 我们将对参与本项目的所有技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理, 制定专门的服务制度, 将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合, 以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色, 强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

8、高效的服务模式

采用两级服务体系 and 实行规范管理的成效, 主要体现在反应快速、行动迅速等雷厉风行工作作风的形成。我公司客服中心规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、雷厉风行的作风, 为用户提供满意的服务。

9、服务方式与响应时间

我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务, 保证用户能够及时、便捷地获得所需的帮助。主要的服务方式包括电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等, 另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。

服务响应时间

服务类型	定义	响应时间
电话支持	电话解答简单问题，指导排除简单故障	7×24小时
设备软件技术性故障	设备发生软件技术性故障	在30分钟内进行响应并提出初步的处理意见，电话远程指导排查故障，若无法电话远程解决，将在4小时内到达现场，8小时内解决问题。
设备硬件故障、备品备件更换	硬件故障设备或备件的更换	在30分钟内进行响应并提出初步的处理意见，4小时内到达现场，故障后按原厂家流程处理，备品对故障设备进行更换。
定期巡检	主动到客户现场进行巡检，预防性故障	对各使用部门1次/1个月；

电话服务
我公司客服中心全部人员的手机24小时开机，确保用户能够及时与技术支持人员取得联系，保证7×24小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。

用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的记录表单。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复。

对于系统运行故障，技术人员首先会了解与故障有关的详细情况，同时就近派出我公司人员到达故障现场，进行系统分析，逐步排除故障。

10、邮件服务
用户技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客服中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与用户取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

11、现场服务
我公司将会为用户提供快捷的现场服务。对于需现场解决的问题，我公司各客服中心技术人员会在第一时间到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题。

对需要更换的设备或部件，我方将调动备品备件资源进行更换，恢复系统运行。

总之，我们承诺尽最大的努力解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行或者提供应急策略。

对于技术故障，我们保证故障不解决，技术人员不撤离。

12、投诉受理服务
为了提高服务质量，加强与客户的沟通和交流，我公司设立多种客户投诉渠道倾听客户对售后服务的意见。

我公司指派专人负责24小时集中受理客户投诉，它通过客户投诉处理系统把用户投诉转到相关责任部门去处理，并跟踪和记录处理过程。在投诉处理过程中，投诉受理人员会主动征询客户意见，如客户对处理结果不满意，将重新启动客户投诉流程，直至客户满意关闭投诉。

13、服务期限与范围
我公司保证提供的货物是全新的、未使用过的，采用的是最佳的材料和一流的工艺，并在各个方面符合用户招标文件要求及本投标书技术描述中规定的质量、规格和性能要求。

14、支持与服务流程
在用户需要技术支持服务时，可以以热线电话、传真或者电子邮件的形式通知客服中心，客服中心的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的确切需求。如果是系统运行问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的技术力量对问题进行分析，制定解决方案。

在系统运行过程中，出现的故障主要存在以下几类：操作错误、软件错误、配置错误、硬件故障。客服中心在得到了用户的故障服务请求之后，将充分搜集故障信息，分析故障的性质和类型，根据不同的故障制定相应的解决方案，视具体情况对用户进行电话支持或者现场服务，必要时协调设备厂商的技术人员共同研究并解决问题。