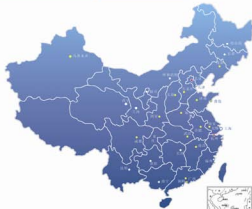


客户服务网络



杭州和利时自动化有限公司
系统服务事业部
地址：北京市经济技术开发区中园2号院
邮编：100176
服务热线：400-8881-0808
传真：010-56081130
网址：www.hollysys.com



售后服务产品介绍

非常感谢您选择和利时。

和利时公司秉承“真诚服务用户设想”的理念，致力于为客户提供高品质的服务，追求客户的满意是我们始终如一的目标。

从您选用和利时产品之日起，我们将以专业化的技术服务，简便快捷的服务流程，主动响应客户的服务策略为您提供及时、高效、满意的服务。

和利时致力于保护并增值客户投资，协助客户提升企业竞争能力。我们通过优质的产品服务化工作，实现服务领先，与您共同成长。

和利时拥有完善的客户服务体系，经验丰富的客服队伍就遍布全国的十四大工程服务中心（北京、沈阳、石家庄、太原、郑州、济南、南京、杭州、武汉、广州、成都、重庆、西安、乌鲁木齐），能够以最短的时间响应客户需求，提供解决方案，以确保服务确保系统的良好运行和服务质量，赢得客户满意。

杭州和利时自动化有限公司

Hangzhou Hollysys Automation Co., Ltd.

细致周到专业的售后服务产品， 确保系统运行的后顾之忧

选择工业产品追求生产的“安、稳、长、满、优”，追求“节能、减排、降耗、增效”的可持续发展，向绿色和自动化方向发展提供周到专业的售后服务产品，帮助客户实现设备系统维护，提高系统运行的稳定性，减少计划的停机事件。售后服务产品包括：

- 系统点检服务；
- 系统升级服务；
- 系统大保养服务；
- 系统技术改造服务。

1、系统点检服务（产品编号：SP001）

在工业现场，电子光测的性能会直接影响品质、速度的变化产生改变，导致精度下降、信号传输等问题。控制柜的电源、模块、机架以及操作台等部件内可能含有不同程度的灰尘，影响各部件之间的接触。系统接地电阻与漏电保护之间，由于长时间的使用老化等原因，可能导致漏电电阻有所变化，影响系统接地性能。以上现象均存在不同程度的安全隐患。我们通常建议客户在停车时间，对DCS系统进行全面的检查和维修。尤其是可能引起事故故障的关键点进行全面的检查和必要的部件更换。目的是将事故故障消除在萌芽状态，保证DCS系统长期、安全、稳定运行。

点检服务是预防性的维护产品，能够减少计划性停机事件，从而节省、消除故障等等因素，提高系统稳定性，降低事故发生率。我们为客户提供生产数据检测服务，指导专业维护工程师将专业设备数据现场进行点检服务，亦会详细将点检报告及维护建议。

系统点检服务工作内容：

- 确认系统目前存在全的问题，查找故障原因，提供可行的解决方案。
- 系统状况、操作台、各流向数据确认。
- 对操作台功能室安装及各类IO模块精度测试检查，提高系统可靠性，减少计划性的停机事件。
- 系统网络通讯及接地情况、系统供电情况检查。
- 系统接地电阻、功能室、机柜室的更换。
- DCP网络测试：使用ProfTrace测试PROFIBUS网络进行测试，对所有的站进行测试和DCP网络维护。
- 备件库管理数量重要数据、组态、策略程序、维护维修和故障处理以全面数据形式建立客户。
- 对客户系统的运行状况和运行情况进行分析，为客户系统技术支援。帮助客户提供针对性的维护建议，长期保障系统运行维护质量。

2、系统升级服务（产品编号：SP101）

当今科技逐步更新换代，计算机设备、操作界面、网络通讯设备更新换代，利用技术力量保护和升级改造产品，为客户生产提供全面解决方案。通过提供最新、可靠的数据产品，使客户在投资最小的情况下实现系统的整体性能，可靠性达到最优，全面解决生产的数据与系统的各种数据性问题。通过升级服务，提升系统的生命周期，确保客户投资的价值。

系统升级服务内容：

- 现场控制站硬件升级
- 计算机硬件升级改造
- 系统网络站升级
- DCS系统软件升级（组态软件及策略程序）
- 系统网络优化
- 系统大保养服务



3、年保服务（产品编号：SP201）

为帮助客户实现设备的便利和持久的产品，我们提供了年保服务。根据设备维护大型个性化需求，提供对客户设备产品组合提供。瑞和科技DCS系统丰富的运维经验帮助客户，保障生产过程的安全、稳定，为客户人员的能力成长。利用通过设备专业的高级工程师定期巡检系统性能、技术支援与培训，安排客户参加专门的操作培训测试，以全面的方式提供设备维护保障服务。帮助客户及时发现和消除系统故障隐患，为系统稳定运行提供有效维护。通过年保服务，为客户提供专业化服务，从而达到最大限度降低维护成本，提升市场竞争力。

年保服务工作内容包括：

- 每年定期巡检系统设备
- 设备故障维修
- 系统故障维护专项培训
- 故障预防性维护服务



4、技术培训服务

定位在自动化系统高端产品应用的客户培训，是工程服务的重要环节。和瑞和公司的培训中心提供系统培训，其培训内容涵盖安全、环境管理、工程实践和教学知识等。根据需求可提供定制化丰富的培训课程进行用户培训。最大限度为客户节约资源。培训课程针对不同产品和受训人员的知识程度设计，有初、中、高级课程及可定制化课程培训，可满足不同培训需求。迄今为止培训人次达数万人，为广大企业培养了大批实践能力强力的专业人才。

【1】培训课程一：系统基础应用培训

培训对象：负责工程组设计、组态、安装、调试、维护的工程师和技术人员

培训课时：10天

培训内容：课程面向负责工程组设计、组态、安装、调试、维护的工程师和技术人员，通过课程学习，学员能够掌握MACS系统组态和组态到控制使用MACS系统完成工程项目的综合实施工作；了解系统组态专业现场安装过程，了解系统设备调试过程，对初次接触DCS的工程师，建议先参加本课程的培训。

【2】培训课程二：系统高级应用培训

培训对象：负责工程组设计、组态、安装、调试、维护的工程师和技术人员

培训课时：5天

培训内容：课程面向负责工程组设计、组态、安装、调试、维护的工程师和技术人员，学员能够掌握使用MACS系统完成工程组态中较复杂的控制方案及策略的实现。

【3】培训课程三：系统操作技能培训

培训对象：现场生产控制操作人员，维护工程师

培训课时：3天

培训内容：课程面向现场生产过程中的生产操作人员，学员能够掌握使用MACS系统完成对现场生产过程的运行工作。

【4】培训课程四：SmartPro系统维护培训

培训对象：负责工程组设计、调试、维护的工程师和技术人员

培训课时：4天

培训内容：课程面向负责工程组设计、调试、维护的工程师和技术人员，学员能够掌握SmartPro系统中关于组态、电源部分、IO操作、现场总线、系统网络等硬件产品测试维护的必要知识，关于策略程序、控制策略等策略组态的现场调试方法以及关于应对系统故障等故障问题（如硬件故障）的必要知识。帮助分析处理更复杂系统硬件故障的注意事项。

