

专业服务机构维护维修管理办法

1 专业服务机构的组织和管理

水站的维护维修由总站委托有关专业服务机构组织实施，并每年以合同形式予以确认。

专业服务机构应单独设立本站服务热线和传真，认真做好各项服务工作，切实提高及时响应能力。

2 本站巡检

2.1 专业服务机构负责本站的巡检工作。制定巡检计划，确定巡检时间，通知各托管站做好准备。确因特殊原因不能如期前往的，应及时与托管站协商；

2.2 专业服务机构对巡检的工作内容要做到明细化、流程化，并以书面形式通知各托管站；

2.3 巡检过程中托管站相关人员应配合和监督巡检工程师是否严格按照规定的巡检工作内容进行操作；

2.4 巡检过程中巡检工程师可根据现场情况直接更换失效的零

备件；

2.5 巡检工作结束后，托管站相关人员及巡检工程师均应填写相应的表单，并经双方签字确认分别归入各自的水站技术档案妥善保管。

3 故障处理

3.1 专业服务机构应在接到报修单（电话）的 48 小时内做出响应。可以在远程解决处理的故障，应在一周内予以排除；确认不能远程解决处理必须现场排除的故障，属于专业服务机构业务范围的，应在一周内派出技术工程师赴现场解决，需要协调仪器提供商的应在两周内派出技术工程师赴现场解决；由于汛期等原因不能排除的故障，各托管站应在具备维修条件后及时通知专业机构前往维修；由于其他原因（如雷击等）造成全部或部分系统、仪器停止运行的，由托管站与专业机构协商，尽快恢复运行；

3.2 维修维护工作结束后，各托管站及专业服务机构应对本次维修维护工作填写“维修维护服务单”，并做出详尽记录，包括故

障发生时间、原因、故障发生单元、维修及更换配件情况、维修时间、服务工程师等，经双方签字确认并分别归入各自的水站技术档案妥善保管；

3.3 自接到托管站故障报修之日起三个月内未能排除故障，专业服务机构必须更换设备，否则按该设备双倍市场价格赔偿。

4 备品备件供应

4.1 备品备件包括：易损易耗件、常用零备件、仪器备件、采配水及控制系统备件等；

4.2 专业服务机构根据各托管站对备品备件的需求做好采购计划，保持合理的备品备件库存。在接到托管站购货申请后，有库存的在 72 小时内解决；没有库存的及时组织采购，一般情况下一周内解决，最长不得超过两个月（如国外采购）。将因缺备品备件无法维修而停止运行的仪器压缩到最短时间；特殊情况报总站协调解决；

4.3 专业服务机构有责任敦促各水站及时更换备品备件。对自己更换有困难的水站，可由专业服务机构负责更换，并按规定收取服

务费用，以保证水站正常运转；

4.4 对水站运行过程中损坏的备品备件，不可修复的由托管站提出购货申请，由专业服务机构组织采购和发放；可修复的托管站与专业服务机构协商，修复后继续使用，但使用修复件不得影响水站正常运行。如修复周期长影响数据较长时间不能报出的，必须有相应的补救措施和办法。

5 服务收费

5.1 专业服务机构按排除的故障的个数而不是维修往返次数收费。

5.2 收费标准在与总站签订服务合同时确定，并由总站以文件形式通知各托管站。