

5.3 售后服务

5.3.1 售后服务承诺书

致濮阳职业技术学院：

我公司就项目名称濮阳职业技术学院本科部新校区（濮阳工学院）数智化财务综合实践教学中心项目的售后服务做出以下承诺：

所投产品质保期3年全保。

1、质保期内为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 电话咨询。我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

(2) 现场响应。采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我公司售后在 2 小时内到达现场进行处理，4 小时内解决问题，确保设备系统正常工作；无法在 4 小时内解决的，在 72 小时内提供备用系统，使采购人能够正常使用。

(3) 我公司定期对所供系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证系统的正常运行。

(4) 每次服务完后场后，本公司都会向用户提交正式的售后服务报告，并应得到用户签字认可。这些服务报告将作为本公司的用户技术档案保管，以便今后更好的为用户服务。

2、质保期内：产品出现质量问题予以无偿维修，免费更换材料及配件。

3、质保期为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 同样提供电话咨询服务，并承诺提供产品上门维护服务。

(2) 以优惠价格继续提供售后服务。

4、系统日常运行故障的应急预案

针对我公司建设经验结合用户的使用习惯，当接到现场出现问题，并通知我方工作人员，我们要求自己的服务响应时间。

电话支持响应时间表：

故障级别	故障描述	响应时间
一级故障	整个系统瘫痪，基本功能不能实现或者全面退化	小于 30 分钟
二级故障	潜在的整个系统瘫痪	小于 30 分钟
三级故障	直接影响服务，系统性能或服务部分退化	小于 1 小时
四级故障	断续或间接影响服务	小于 1 小时
技术咨询	技能咨询、设备业务和功能的咨询	小于 1 小时
其它问题	产品、业务新功能的需求，对服务无直接影响	小于 1 小时

在以上沟通之后，确定问题后，根据现场情况确定问题，逐个排除问题，有专人负责，及时解决问题。服务的内容包括：故障排除、备件更换、系统升级优化、组织培训、问题答疑、巡检、电话问询等。

5. 售后服务人员

根据本项目的需求，我公司成立了一支技术水平过硬的售后服务团队，为项目的顺利运行保驾护航。由本项目的施工员李爽售后服务团队组长，全面负责售后相关事宜；施工员张天慧任副组长，负责项目售后的人员安排。

售后服务单位：河南亨恒电子科技有限公司

售后服务地址：河南省郑州市金水区庙里镇国基路 99 号 39 号楼东 3 单元 1 层 25 号

售后服务电话：13526683110

本项目售后服务团队：

序号	人员名称	职位	工作时间	联系方式
1	王海芹	经理	20 年	13526683110
2	李爽	技术	9 年	13598031696
3	吴锦锦	仓库管理	13 年	13213003155

6. 本公司所供产品质保期为3年，质保期内严格按照我们的承诺做好服务。质保期外根据现场情况酌情收取服务费用。

7.其他优惠条件

我公司免费提供以下优惠条件：

- 1、每一学期不少于2次主动上门检测保养服务；
- 2、保修期内外，为老师提供新的产品技术资料，技术支持。
- 3、我公司保证所提供的系统设备能良好运行，并提供完整的技术资料和软件。
- 4、免费提供有关系统设备功能、安装、操作、设计、维护和系统开发以及应用软件。
- 5、提供终身免费维修服务；
- 6、如涉及校区搬迁，须按照采购方要求在新实验室调试和部署；
- 7、软件不限制访问量且使用年限不受限制；
- 8、软件根据教学需要部署在本地服务器；
- 9、提供实验室与软件配套的软装环境打造，包括但不限于实训室文化墙设计及制作、实验室桌椅摆放等空间布局平面图和效果图的设计。

5.3.2 售后服务方案

5.3.2.1 售后服务概述

作为软件解决方案和服务提供商，充分融合国际一流的服务理念、方法论和管理方法，结合多年来服务多行业经验和技術能力，已经建设有一套完善的技术服务体系，能够向我们的客户提供高效和高平直的技术支持和技术服务！

我公司一贯奉行技术先进、服务完善的原则，为此而赢得客户高度的肯定和赞扬，在本项目中，我们将一如既往，本着一流的服务、客户至上的服务原则，提供长期、优质、高效的技

术支持和售后服务。

我公司建有一个专门的售后服务实验室，实验室设备专门用于售后支持，可以用于模拟解决一些需要通过实验来确定的工程方案或正在运行的系统问题，能够根据用户提供的故障现象、设备配置等信息，对用户故障进行模拟，定位和解决问题，能够有针对性的模拟真实的客户运行环境，进行故障分析，故障定位等，从而快速有效解决问题。

公司依托于各大厂商的三级营销服务体系和运行维护体系以及自身完善的客户服务体系，为客户提供全面的、完善的技术服务，确保提供每年 365 天、每天 24 小时的全天候服务支持。

依靠完善的服务体系，我们可以提供高质量的客户服务，从而可以统一服务标准，统一响应时间。服务人员在收到用户服务请求时，1 小时之内响应并给出初步解决方案，需要工程师上门解决问题时，保证 24 小时之内直到故障现场，48 小时内解决问题。提供高技术的支持手段，包括远程实时监控，可以在第一时间发现问题。提供主动的客户服务，通过客户服务可以主动为客户提出潜在的问题和相应的改进建议。

5.3.2.2 服务保证计划

开通 7×24 小时服务热线、组建面向项目的服务团队、实行项目经理负责制和严格的响应及时率测评及考核机制，快速响应客户需求。

通过系统监控，主动发现故障，快速定位。

通过对客户主管反馈的故障响应和处理满意度测评表，以及服务团队出具的故障响应和处理记录单，进行统计、分析，及时掌握响应及时率、到现场及时率和恢复及时率、备件更换及时率等关键服务质量指标的执行情况。

组建面向项目的服务团队，团队绩效与 SLA（服务等级）指标实现情况挂钩。

实行项目经理负责制，项目经理绩效与 SLA（服务等级）指标实现情况挂钩。

5.3.2.3 统一服务规范

通过统一的服务规范、固化服务流程的自动化支撑平台、完善的客户投诉管理和满意度测评机制，“零偏差”服务客户在全省各地的分支机构。

通过统一的服务规范、项目实施流程和交付模板，规范我公司各地服务人员面向客户各分支机构提供的服务，同时，便于服务团队对各地服务人员的指挥调度。

通过自动化支撑平台，将系统服务流程进行固化，对各项流程的处理时限进行自动化的监控。实行服务质量实时监控管理机制，及时掌握各项服务质量指标（SLA）的执行情况，及时发现并解决问题采取针对性措施。实行客户满意度测评机制，通过客观、科学的满意度测评指标，提升服务人员规范服务、主动服务的意识，提升客户对服务的感知。

5.3.2.4 服务保障措施

通过实行服务质量 SLA 管理、事件升级管理、主动问题管理、性能优化管理机制，及时调度二三线专家支持团队，缩短故障历时，主动发现故障隐患，提供性能优化建议，保障客户系统正常运行。

通过设置故障处理时限等服务质量指标（SLA），在尽可能缩短每次故障处理时间的同时，通过采取设备热备、冷备、放置关键板卡备件等措施，尽量减少因设备本身故障导致的业务中断的时间。

通过实行事件（故障）升级处理机制，发挥二三线团队专家支持的作用，同时，通过各级管理层的干预，充分调动资源，实现重大故障的快速处理。

通过实施主动式问题管理，例如设备、系统性能分析，消除故障隐患，减少故障发生的可能性。

通过现场例行测试或巡检，对设备进行预防性维护。实行设备性能监控、分析和优化机制，定期制定性能提升计划，经客户认可后组织实施，减少因性能下降给业务可用性带来的影响。