

5. 售后服务承诺

我公司的服务目标是：秉承“用户至上、用心服务”的理念，急您所急、成您所想，为客户提供全方位、全过程、全业务“一站式”服务，全面满足客户售后服务满意度，增值应用及整体服务的需求，在为客户提供创造价值的服务过程中不断提升企业的价值。

5.1. 售后服务目的

售后服务是连接客户和企业的桥梁，通过售后服务使系统稳定、准确、高效的运行。是提高专享云服务的应用效能，强大的售后保障能力，能够有效保证业务系统的良好运转，更好的服务于贵港市港北区教育局。

5.2. 售后服务范围

服务范围包括本项目货物维护技术的咨询、故障处理、系统安装、升级、调试、性能调优、系统管理、版本及功能更新、线路维护、技术保障、业务培训、巡检回访等。

5.3. 售后服务内容

1、投标产品是具备厂家合法渠道的全新正品，按厂家承诺实行“三包”，在货物质量保证期内我公司对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障负责，在质保期内正常使用时如发生质量问题免费更换配件，对于由于采购人人为损坏、不可抗力原因（如雷击、洪涝等自然灾害）造成的损坏以及免费保修期结束后的维修，按维修成本收取配件费用。

2、投标产品是具备厂家合法渠道的全新原装正品，出厂日期不超过 1 年，按照国家有关规定实行“三包”，质保期内若非因人为或不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，由我公司负责免费处理并承担一切费用。

3、为了防止虚假应标，项目中标结果公示期间，若有异议，招标方有权要求我公司提供所投产品以供测试，确保功能参数要求均可满足；若测试达不到应答指标，以虚假应标论处，一切后果由我公司负责。由此产生的相关费用由我公司负责。

5.4. 质量保证期内为采购人提供技术支持和服务

(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。

(2) 现场响应：采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司在接到采购人电话或书面通知后 立即做出响应，2 小时内到达现场，提供免费服务；故障不能按时排除的，由我公司立即无偿提供备用产品给采购人使用。

(3) 技术升级：每年 4 次对设备进行维护，保证运行状态稳定。在质保期内，如果我公司的产品或服务升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司采购人购买的产品或服务进行升级。

2、质保期

设备质保期为安装、验收合格并交付使用之日起 1 年（技术参数表中有特殊要求的按照特殊要求提供质保期），终身维修。在保修期设备运行中发生问题，设备出现故障后 立即做出响应，2 小时内到达现场，提供免费服务。（若厂家免费质保期超过此年限或技术参数及性能（配置）要求中另有要求的，按厂家规定或技术参数及性能（配置）要求保修）。

3、质量保证期内的费用

保修期内正常使用情况下，涉及零配件维修及更换的一切费用由我公司承担。

4、质保期过后的服务要求

(1) 电话咨询：产品质量保证期过后，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，并不予收费。终身提供设备的维修和配件。

(2) 设备的使用培训和日常维护等售后服务，质保期内对设备保养每个季度定期回访一次，并提供终身维护。

5、安装及培训要求

(1) 免费送货上门、安装、调试，在安装地免费对提供设备的软硬件系统介绍与调试、设备的基本功能及快捷按钮的使用与维护、教学资源库的管理和使用、利用教学资源库进行课件设计等相关的使用技术培训；提供技术人员的现场操作使用及基本维护的免费培训（时间约 7 个工作日，视情况增减调整），使受训人员了解设备的工作原理、操作规程以及维护、保养方法。用户使用设备一段时间后，我公司对用户相关人员进行进一步操作和技术培训；我公司免费提供完善的产品使用手册、使用说明书、操作培训手册、维护手册等。

6、其他要求

(1) 投标文件中注明维修保养期及维保范围，提供免费保修年限、上门保修服务及货物保养服务说明，超过免费保修期之后，紧急情况下如何处理问题的说明。定期回访。采购范围内的配套设备免费送货上门，免费安装调试合格，提供必要的零配件或备件供应。

(2) 在质量保证期内货物非因人为及不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，我公司免费予以技术服务、维修或货物更换，并承担相应费用和零部件的费用。我公司负责设备的免费安装调试和免费的技术培训，解决货物的使用过程中出现的各种问题及提供技术指导。

5.5. 质保期

按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，1 年质保期，质量保证期起算日期自交货并验收合格之日起计。

5.6. 交付使用期

自合同签订之日起 30 个工作日内交货、安装调试完毕并交付使用。

5.7. 交付地点

▲服从招标人指定的各使用学校指定地点。

5.8. 付款方式

▲1、采购人按合同价的 30%作为预付款，我公司安装调试并经验收合格后一次性支付至 100%。（注：如采购人在签订合同时，我公司明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定）。

▲2、最终付款金额按实际供货数量结算，如采购人认为有需要取消采购的部分货物我公司响应采购人要求，并做出承诺。

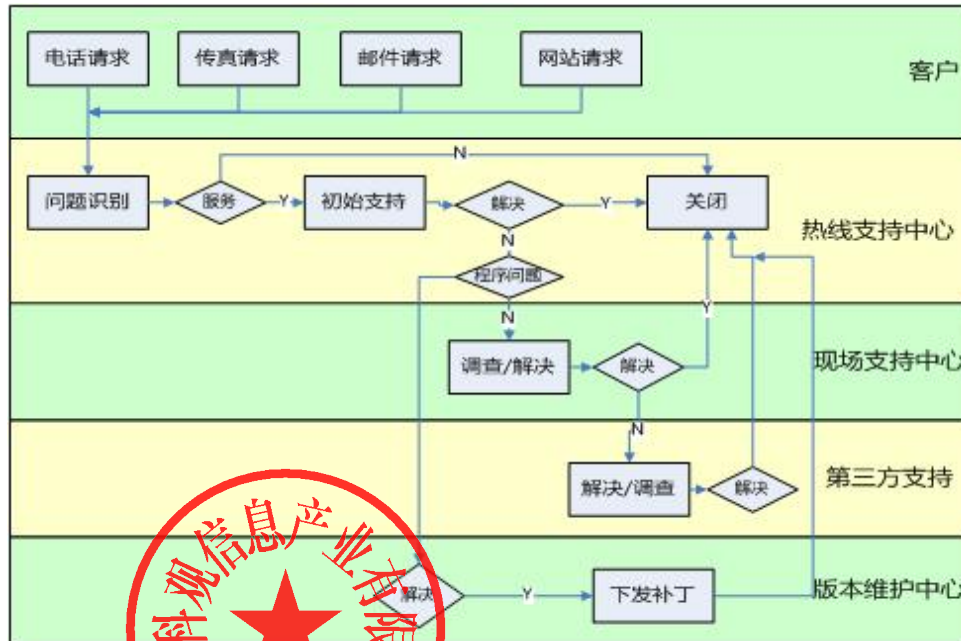
5.9. 报价要求

本次报价为人民币报价，是履行合同的最终价格，合同方式为总价包干，合同履行过程我公司不得再要求额外增加费用。报价应包括（但不限于）设备货款、零配件、设备安装辅材、标准附件、备品备件、专用工具、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修、运输、装

卸、耗材、特殊工具、装修、验收、税金、服务费、履约验收费用、产品检测费等一切税金和费用。

5.10. 售后服务流程

规范和明确售后服务的工作流程，统一协调各方服务资源，共同为客户服务，必须有规范的售后服务工作流程。



售后服务工作流程图

- 1、用户通过电话、网站、电子邮件、传真等方式，将技术支持和售后服务需求提交到客户服务中心；
- 2、客户服务中心进行问题登记、进行初步诊断，并进行初始的支持，如能成功解决，则关闭问题；
- 3、如通过远程技术手段不能解决问题，需向现场支持中心请求支持，并将此问题列入待处理问题清册；
- 4、如发现程序问题或接收新需求及时提交给版本维护中心；
- 5、现场支持工程师在规定的时间内到达用户现场，配合用户解决问题，如问题顺利解决，则关闭问题；如支持工程师通过诊断，需要厂商的支持，则调度厂商的资源解决问题。
- 7、版本维护中心接收程序问题或新需求后，编写升级补丁，提交热线支持中心下发用户；
- 8、问题关闭后，提交问题处理报告，内容包括问题种类、问题原因、解决办法及造成的损失评估。

5.11. 质量保证

5.11.1. 关于产品质量保证的承诺

我公司具有雄厚的资金及良好的进货渠道，因此能与原厂商以最快的速度完成合同签订、下单订货等商务流程，能迅速、及时地备货，保证该项目按时完成。并严格按照国家相关产品“三包”规定实行“三包”，在保修期间，如出现有质量及设计缺陷的，由我公司负责免费修正或更换，更换的产品功能及配置不低于中标产品。

我公司对此次项目采购的设备产品（含配套软件）均严格按招标文件规定的货物性能、技术要求、质量标准（或性能、技术要求、质量标准高于方案规定）向用户方提供正规渠道原包装全新产品，硬件设备并均附带设备所有标准配件、保修卡、产品合格证，能够提供厂家标准保修服务。若用户发现产品数量或质量与合同或投标书不符，我公司愿承担完全责任和由此造成的损失。

我公司所提供的设备是通过正规渠道购买的设备，货到后由原厂人员验收，并出具厂家供货证明文件。交货时我公司将提供产品合格证明。

5.11.2. 远程支持服务

电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要我们征得用户的同意后，实施远程支持服务。根据用户的实际条件，我们采用 PSTN 远程拨号、互联网（如 QQ、PCANYWHERE、MSN）、VPN 接入等远程控制、远程协助技术对故障设备进行远程问题诊断和故障定位，提出问题的解决方案，帮助用户解决问题。

5.11.3. 免费现场维护服务

现场维护是指用户在使用设备过程中遇到疑难问题或设备、应用软件出现不正常状态时，通过电话或传真向我公司寻求技术支持和帮助。我公司在确认用户的服务请求后，如果不能通过电话故障诊断和远程故障诊断解决设备的技术故障，将立即派遣技术工程师携带备用设备赶赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，并最终排除故障。

5.11.4. 硬件维修服务

我公司承诺在设备保修期内免费上门进行故障设备或零部件维修，对于无法现场修复的设备或零部件，将免费提供备用机或周转备件，外送维修和修复后返回给用户的相关费用由我公司承担，不向用户收取任何费用；

5.11.5. 服务质量的管理和监督

我们拥有完善的项目服务档案系统，对每一个项目，我们都建立完善的售后服务档案，档案中包括了项目的所有资料。

另外在为用户提供售后服务时，针对每一项服务内容我们都有过程的详细记录及满意度调查，做到服务记录有据可查，过程可追溯，严格监督和管理服务质量。

5.11.6. 免费提供产品资料和维护手册

我们用户免费提供本项目相关软硬件产品和系统使用说明书和维护手册。

维护手册中写明本项目的维护内容和职责，项目包含设备和系统的维护指南，免费服务热线，联系人等，以便项目用户能通过本维护手册方便地寻求技术支持、技术咨询、故障申报等服务。

同时系统最终验收合格后，我们还将向采购人提供：

- （一）系统建设技术方案；
- （二）系统用户手册及技术手册；
- （三）系统验收报告；
- （四）主要设备厂商维护网点；
- （五）系统相关软件的资料、软盘和光盘；
- （六）其他用户要求提交的相关资料。

5.11.7. 重大事件的免费驻守现场服务

当用户方有重大活动或会议安排以及上级单位普查时，为了保证在活动进行期间项目设备及系统的安全、稳定、无差错运行，我公司将会派出技术支持工程师驻守用户指定地点，进行现场管理、维护系统，提供技术支撑服务。

5.12. 售后服务流程

5.12.1. 响应时间

我公司承诺故障服务响应时限：

我公司接到硬件故障通知后立即响应，在 2 小时内到达采购人指定现场并及时排除故障，
接到软件故障通知后立即响应，2 小时内现场处理排队故障；

故障解决后征询业主对故障处理情况的评价，对不足部分进行分析讨论。同事，对后期业主提出关于项目遇到的问题，均第一时间进行协助解决，做好项目完结后的跟踪服务工作。

5.12.2. 投标人 7*24 响应和支持服务

提供多种客服支持响应方式，使用户无论在何时何地，都会得到科观的迅速、快捷、满意热情的贴切服务。

客服响应方式：立即响应

◆技术支持服务工程师：13257779505

24 小时技术支持：18124560468

我公司承诺提供 7*24 小时的安全响应热线电话、手机、传真联系方式。在接到用户紧急安全响应请求后，确定故障类型，定义故障等级，并及时向用户反馈，提出建议，及时采取相应应急措施。

由于项目的重要性，我公司专门组建一支技术服务团队，实行 7×24 小时值班制度，团队成员具备项目经验，能准确判断故障问题、熟练解决常见网络和设备故障，第一时间发起告警提醒。同时，我公司还有一批在网络技术、服务集群、安全评估等各领域资深的技术团队作为后盾，如遇到难以解决的问题，我公司将迅速增派资深工程师增援支撑，务求为用户解决问题。

5.12.3. 质量保障

我公司根据客户系统业务特点，制定系统、设备运行维护的应急反映策略。基于客户需求提供应急服务。通过完善的应急保障措施，维护硬件设备，为系统环境的正常运行提供技术保障。

5.12.3.1. 人力保障

为保证应急处理预案的及时、准确执行，应急队伍将由我公司服务团队的相关人员组成。我公司将不断加强保障应急队伍的建设，以满足用户应急工作的需要。参保设备发生重大危机系统故障时，应急处理领导小组、指挥体系各级人员将尽快就位，并开始执行职责内的工作内容，全力保证系统的尽快调通。

5.12.3.2. 备品备件保障

备品备件在应急处理中占据着重要的地位。我公司在应急处理保障体系建设中将常备一些必要的保障备机和备件，以满足应急调度的要求。同时，不断加强对应急备件的管理和维护，以备随时紧急调用。

5.12.3.3. 情况汇报和经验总结

我公司的整体服务队伍将根据要求及时进情况汇报，并根据实际情况及时总结经验教训，不断完善相关应急处置预案。

5.13. 应急预案

5.13.1. 常见故障及应急处理措施

硬件故障

电源问题：检查电源连接，使用备用电源。

设备无法启动：重启尝试，联系技术人员现场检修或更换设备。

投影仪/显示屏异常：检查信号线，切换输入源，准备备用显示设备。

软件故障

系统崩溃：重启系统，恢复最近一次备份。

应用软件问题：卸载重装相关软件，或寻找替代方案完成教学任务。

网络中断

切换至本地资源播放。

使用移动热点作为临时解决方案。

5.13.2. 预防措施

定期开展设备巡检，及时发现并解决潜在问题。

对教师进行多媒体设备使用的培训，提高自我排查故障的能力。

建立健全的设备档案管理制度，记录每次维护和维修的情况。

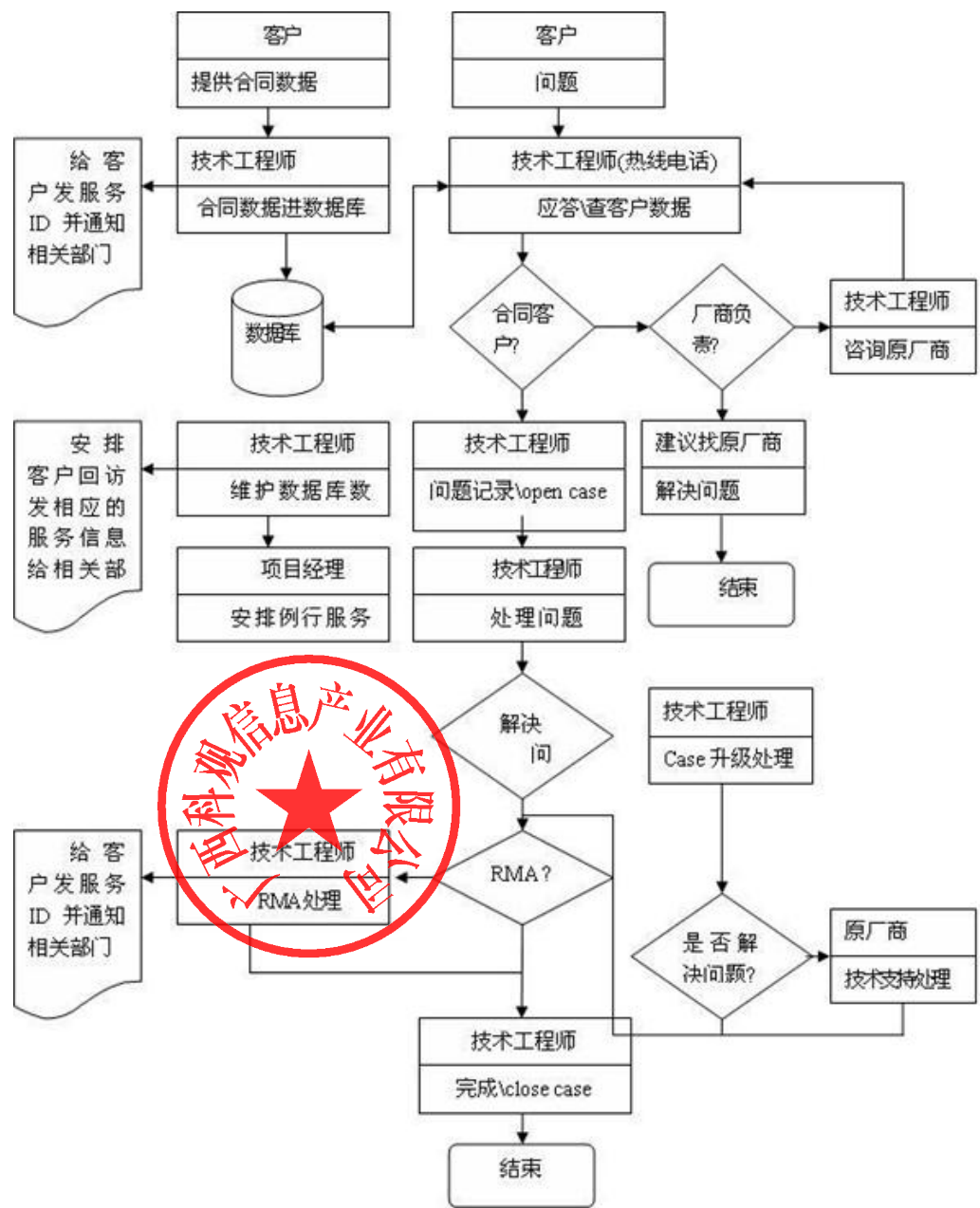
为保证制定的应急预案在故障真正发生时能起到预期的作用，我公司服务队伍将加强对所制定的应急调度预案的宣传教育，定期或不定期组织相关人员进行应急演练，保证应急预案的有效实施，不断提高服务的能力，以及系统发生故障的应急处理能力。

5.14. 故障出现解决方案

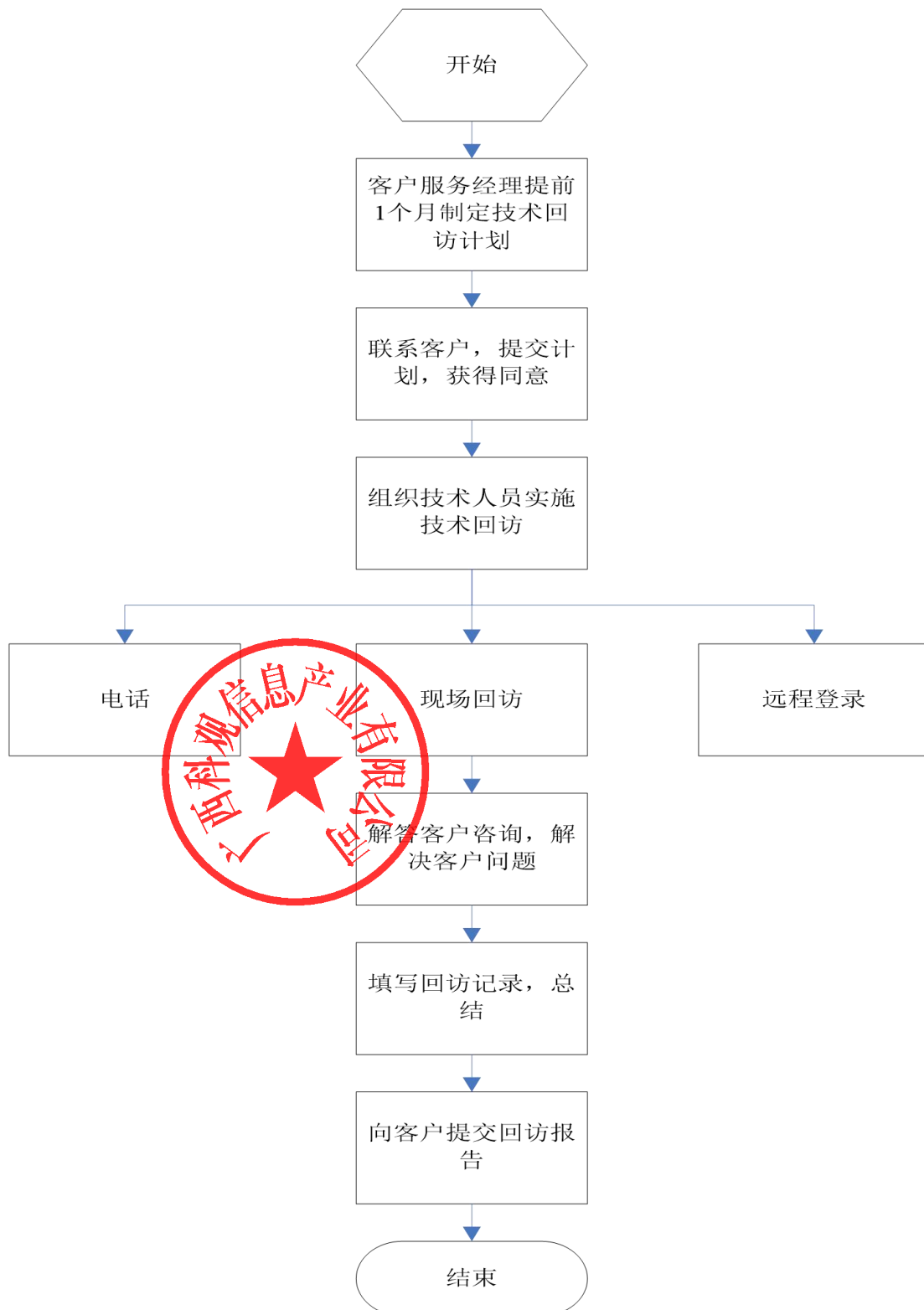
故障等级划分

故障等级	故障现象
A 级 CRITICAL	主要系统服务等完全堵塞或宕机；
	系统处理能力严重受影响，对终端用户的业务操作有严重影响，业务系统无法使用、访问；
	系统故障对重要部门造成严重影响；
	一般性疑难故障 24 小时不能提出解决方案予以解决；
	重大活动期间，系统发生故障影响用户访问、使用。
B 级 MAJOR	系统的操作性能下降，对用户的业务操作产生重要影响；
	个别区、县级区域发生系统故障，影响终端用户使用；
	一般性疑难故障 48 小时不能提出解决方案予以解决。
C 级 MINOR	个别系统部件出错或故障，导致功能和性能受损，但不影响主要系统正常工作；
	报警出错和操作命令反常。
D 级 LOW	其它一般性出错，不影响系统的整体运行，不影响系统的正常运行；
	日常使用、维护等技术咨询。

5.14.1. 故障服务流程



5.14.2. 维护保障流程



5.15. 应急服务方案

我公司将组建专业的系统应急队伍并配备专门的应急车辆及测试设备，保证在用户出现重大故障时（如出现重大网络故障、重大的系统安全事件、病毒大规模泛滥等），能立即做出响应，到达客户现场，快速查清事件原因，排除安全隐患。

5.15.1. 应急组织结构和职责

我公司针对本维护项目组建了专业的技术团队，成立应急组，保证在用户系统出现重大故障时（如出现重大系统故障、重大安全漏洞、重大的系统安全事件、病毒大规模泛滥等），能立即做出响应，快速查清事件原因，排除安全隐患。

各小组职责：

1. 应急领导小组（领导小组）：

负责故障的评估、定级，批复启动应急预案；

负责各种资源的总体协调，快速部署各产品、各部门、各小组人员到位；

根据故障的范围和时间，对问题进行升级汇报。

评审所有重大高危操作。

2. 重大事故责任人：

负责重大事故的总体接口，接受各种故障的申告，对故障进行判断定级；

担当现场管理的总负责，管理现场秩序，协调现场资源，负责向技术处理小组了解问题处理进展，并将进展向各方进行通报；

负责联系、协调、督促相关软硬件厂商进行紧急技术处理和硬件维修；

负责对各方的询问进行答复。

同时要求重大事故责任人应相对固定，通讯方式应保持畅通。

3. 应急技术处理小组：

进行故障排除。

配合软硬件厂家技术支持组进行问题处理。

协助将环境、测试、工具等需求向相关小组转达。

同时要求：

技术处理小组应包括网络、网络安全、软件系统带等技术人员；

如能明确故障点的，则以该类型技术人员为技术处理核心，否则，先以软件系统工程师

为技术处理核心。

4. 系统业务检测小组：

负责故障处理前的系统业务检测，以明确故障现象及范围；

负责故障恢复后的系统业务检测，以验证故障已经恢复。

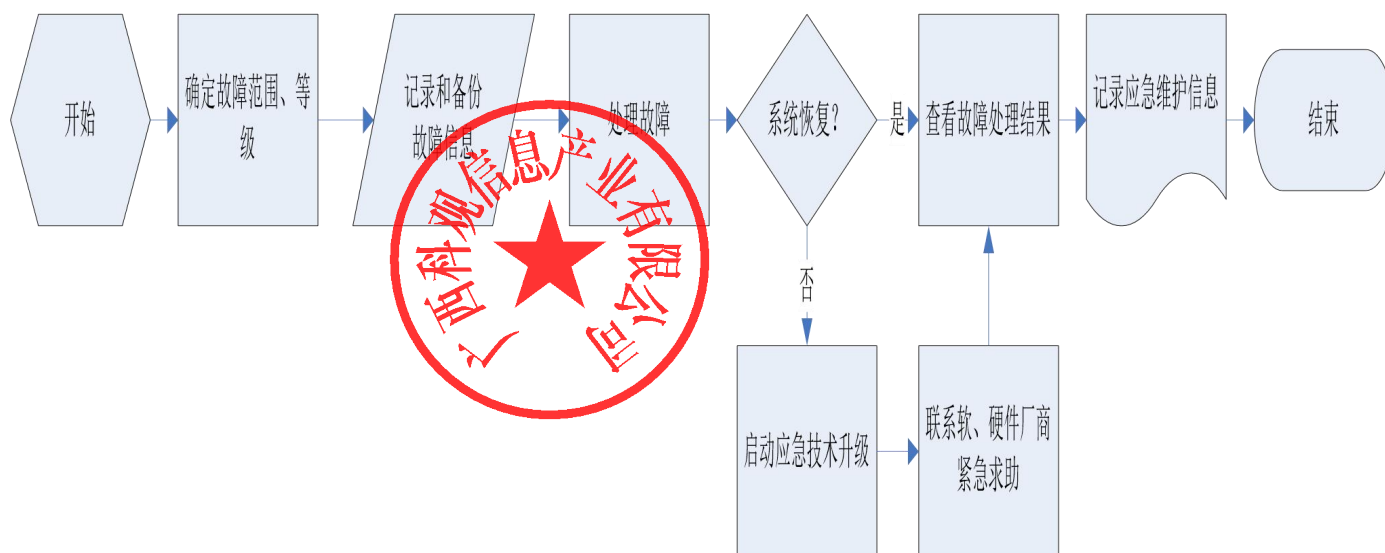
同时要求检测人员应熟悉系统应用业务和检测方法。

5. 应急资源准备小组：

负责故障处理所需各种资源的准备工作，并进行定期的检查核对。包括工具、仪器、物料、线缆、厂家备品备件、PC 终端、车辆等等。

负责远程维护接入环境的准备。

5.15.2. 应急处理流程



5.15.3. 应急处理方案

1. 障碍处理原则

客户发生设备障碍时，双方应密切配合，并按照“先恢复业务，再处理故障”的原则，采取有效措施迅速疏通业务，保障通设备运行的畅通。

2. 故障受理方法

专用热线 18124500468

在故障发生后，第一故障发现方为牵头单位，负责组织整个故障处理过程，双方第一受理人应密切配合，积极处理故障。故障当地的常设维护工程师负责整个故障处理的管控，并

到故障点处理，根据故障情况随时可以升级故障处理级别，保证故障得到更加专业的技术支持及更快速的处理。

5.15.4. 系统重大故障应急处理办法

1、网络系统出现重大故障时

网络系统重大故障一般由硬件设备故障引起，当出现重要网络设备故障导致系统不能运行时，我们首先检测网络设备，排出软故障，若出现一时无法修复硬件故障时，我公司马上将备件库中的代用设备安装进系统，恢复系统正常运行，同时联系厂家售后维修服务，尽快修复设备。

2、出现重大系统安全事件

系统安全事件多数为非法入侵，病毒泛滥造成系统瘫痪，无法使用。

对于非法入侵，我们首先用备份的系统替代被入侵的系统，然后对被入侵的系统进行分析，找出系统漏洞和入侵源，修补系统漏洞，以防再次入侵，当有必要时协助客户追究入侵者的法律责任。

对于病毒造成的系统故障，我们首先定位和隔离病毒源，防止病毒继续危害系统。同时联系防病毒系统厂家一起查杀和解决病毒的危害。

3、出现灾难性系统故障

如出现灾难性系统故障，我公司首先和客户一起，恢复硬件平台（包括各个服务器系统、安全系统）和系统平台（操作系统、中间件系统、数据库系统），然后从系统数据备份中将系统数据恢复到系统中，使得系统能尽快恢复正常运行。

5.16. 定期回访

5.16.1. 回访目的

- 1、提升公司服务形象和品质：
- 2、维护客户关系，不断收集客户信息，不断改善产品和服务质量促进双方保持长期的合作关系；
- 3、加强与客户的交流沟通，提高客户的满意度。

回访原则：

本次回访采取统一策划、统一安排、统一行动的方式，通过对客户进行电话回访和登门拜访两种方式，做好维护客户关系的工作。

5.16.2. 制定回访时间

根据客户单位工作时间特性，每季度的回访时间定于上午 9:30 至 11:30，下午 14: :50 至 17: 00。

回访方式及分类

主要以电话回访方式为主，另根据实际情况增加上门回访。

时间安排：

项目交付至正式使用时间达一个月之后，每季度安排人员分别进行电话回访及上门回访。

5.17. 巡检服务

我公司承诺项目验收交付使用后，我公司将每个季度定期对设备提供现场巡检，确保设备正常稳定运行，并填写巡检记录表。

提供技术巡检和回访的时间安排：

- 每季度定期安排相关专业售后工程师进行视频监控平台巡检，巡检结束后填写巡检记录。
- 每季度深入用户现场的大规模巡检，即工程师到达客户现场进行巡检。
- 电话回访与远程巡检相结合，即工程师通过电话回访项目客户，或者通过远程登录方式对项目客户的系统设备进行巡检。
- 技术巡检内容
- 检查各系统设备运行状态和日志及使用情况；
- 解答客户技术问题；
- 指导用户进行设备保养，保证设备和系统能正常使用；
- 解决系统和设备目前存在的技术问题；
- 出具系统检查报告和维护建议，提交给客户；
- 提供系统优化方案，提交给客户参考；
- 工程师售后服务情况调查，满意度调查；
- 填写回访记录，包括系统使用情况、技术交流、工程师服务调查等。

5.18. 定期的技术支持

我公司承诺提供高品质的全方位、全面的一站式科学管理服务。提供专业运行维护服务，提供定期的巡检维护服务，并对所有的维护服务工作编制详细的文档资料记录，以备查阅、存档；对所有的设备硬件的关键信息进行定期备份，以备恢复，升级。

我公司承诺在服务期内随时按需向用户提供运行维护和支持服务。运行维护和支持服务包含各种系统升级后，系统相应配套功能的调整、升级与衔接。维护和支持服务期满后，如用户继续聘请我公司提供上述服务，双方另行签订维护和支持协议。

我公司承诺及时对甲方的相关人员进行培训，培训目标为受训者能够独立、熟练地完成操作，实现依据本合同所规定的系统的目标和功能。

5.19. 故障处理服务流程

设备运行过程→发生设备故障→操作人员可根据故障现象判断故障原因→采取有效措施使设备恢复正常运行。

也可与我公司售后维修部门联系，电话告知故障现象，我公司专职售后人员会根据甲方故障反馈提出合理化建议和措施，操作人员可根据该措施，使设备恢复运行。

5.20. 质保期内的维护

保修期内不收取任何费用，免费更换零部件。当接到用户的投诉和工程回访中发现的故障问题后，自通知之日起就发现的故障问题进一步确认，与业主商议返修内容。了解情况填入维修任务书，分析存在的故障问题，找出主要原因，制订措施，经部门主管审核后，提交维修任务书连同维修登记表，由技术部门发给责任人员，要确定完成的日期，并备份保存。

5.21. 维修保养期及维保范围

5.21.1. 维修保养期

基础保修期：本项目设备保修1年，包括显示部分（显示主板、显示电源板、显示转接板、液晶屏）、电脑部分（电脑主板、内存、硬盘、电源、接口转接板）和触控部分（触摸框）以及组合式推拉黑板，壁挂式视频展台。

5.21.2. 保修范围内

硬件故障：非人为损坏的显示异常、触控失灵、电脑部件故障等。

软件问题：预置系统及驱动故障，提供远程技术支持。

免费更换：保修期内故障部件可免费更换，更换后部件延续剩余保修期或 90 天（以较长者为准）。

5.21.3. 保修外情形

人为损坏：屏幕碎裂、进水、外壳变形等（如明确碎屏不保）。

不当使用：未按说明书操作、使用非标准环境（如高温、潮湿）导致故障。

耗材及附件：附件类如电源线、遥控器、触摸笔、移动支架、无线传屏、赠品等不享受延保服务。

不可抗力：火灾、地震、雷击等自然灾害造成的损坏。

5.22. 质保期外的维护

质保期满后，我公司仍对业主方进行定期回访，仍对系统升级改造后的软硬件提供技术支撑，仍向用户提供质量的技术响应服务，包括服务响应时间 2 小时（响应）、4 小时内到达现场时间、解决问题的效果等。

可通过电话解答用户提出的问题，指导用户技术人员对设备进行诊断和维修，需要维护人员赶赴现场的，我公司将立即安排相关人员，并按时赶到现场排除设备故障，保障产品的运行质量。

如采购人需要年度维护，我公司提出年度维护费的最高限价，以供采购人参考是否进行维护。

5.23. 配件、专用耗材、售后服务优惠

我公司根据设备需求制定配件、专用耗材优惠供应方案，配件、耗材的折扣享受与本次投标设备相同或更优惠的折扣，是原设备厂商提供的原厂备件。

序号	优惠内容	适用机型	单价	比市场价优惠率
1	触控笔	原装配套，支持压感/按键功能	300	_____ 9 _____ %
2	电源适配器	原装规格，输入 AC 220V，输出匹配设备	150	_____ 9 _____ %
3	HDMI 连接线	1.5 米，高速传输，支持 4K 画质	200	_____ 9 _____ %

5.24. 技术服务

5.24.1. 技术服务体系

我公司积累了丰富的项目经验、储备了大量的高素质人才，本着服务是企业生存的命脉、以优质的服务赢得用户、为用户解决实际问题为根本出发点，已经形成建立了一套完备、优质快捷的服务体系，包括服务提供者、服务地点、服务时段、服务响应时间、服务内容等若干服务要素。

5.24.2. 技术服务体系架构

我公司有着严谨的售后服务体系、严格的售后服务制度、积极的售后服务响应模式，同时各个售后服务响应中心职责明确的前提下，如何将售后服务工作落到实处，就必须有以下具体的售后服务措施作保障，并将措施具体实施。

公司设有商务部、技术部、技术售后部、工程管理部、市场销售部等，直接为客户提供技术支持服务。同时，为了保证服务质量，协调各部门关系，公司高层管理者直接负责对工程项目的技术服务进行统一监督管理，商务部对技术支持服务的备件产品更换提供保障服务，最终为用户提供全面、及时、完善的售后服务，免除用户的后顾之忧，最大限度地减小用户使用风险。

我公司拥有专业性强、经验丰富的工程师队伍。同时，公司通过多年的工程实施经验，

储备了丰富的系统设计、建设及维护经验。能够为客户提供及时、有效、令客户满意的服务。为满足客户服务体系要求，公司可根据项目需求建立以项目为主体的“技术服务团队”，通过 7×24 小时热线电话、专用传真机、专用电子邮件信箱等方式及时获得客户服务需求，并根据客户服务需求，提供 7×24 小时的周到快捷的响应服务。

同时我公司为保证项目过程的有序管理和全程跟踪，建立了工程项目管理系统，作为内部各类相关人员项目管理、监控的工具，对项目周期的情况和各类事件给予记录、控制和管理技术服务质量保证

技术服务质量保证为了监督管理技术服务体系架构中的各服务节点环节的服务质量，公司高层管理者直接负责对工程项目的技术服务进行统一监督管理，通过电话、传真、电子邮件、系统反馈进行。

同时对技术服务体系规范和流程实施过程中监督各服务环节的质量记录，在服务环节中不断完善客户“健康档案”，为客户提供最满意的服务质量。

5.24.3. 技术支持与服务原则

5.24.3.1. 坚持“用户第一”原则

在此次项目的技术支持与服务中，始终坚持我们公司一贯的质量管理方针，坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为用户提供完善周到的售后服务和技术支持。

5.24.3.2. 提供专业化、标准化、多元化的服务为我公司的服务宗旨

我公司有着完善的技术服务和系统维护队伍，有专门的部门负责对用户的全方位的技术支持和服务，从电话咨询、传真、邮件，直到用户现场服务，我们会以最快的速度响应用户的请求，处理用户系统中出现的各种问题和故障，以保证用户系统的正常运行。

5.24.4. 技术支持与服务目标

5.24.4.1. 响应服务模式

我公司根据具体项目的实际情况，为用户提供优质的 7×24 热线响应服务模式。7×24 热线响应服务模式，用户可以通过不同方式向用户服务响应中心提出服务申报。如：通过电

话、传真、信函、E-mail、来访。用户服务中心由专人值守，在下班后转接至手机。

5.24.5. 投标人 7*24 小时售后服务热线

◆客服热线：18124500468，7×24 服务接听；

5.24.6. 技术咨询服务

在本项目合同签订后，我们将提供给用户一份详细的技术咨询联系办法，在整个保修（质保）期内，用户可以随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向我公司进行技术咨询。

5.24.7. 远程登录服务

如果用户在系统使用过程中遇到一些基本的系统问题，我公司的支持工程师或专家可以通过远程拨号方式登录到用户设备上来查看问题的所在，并指导用户排除故障的方式方法。这种方式可以以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

5.24.8. 现场技术支持

对于本项目在设备出现故障，用户的系统管理员、远程登录和电话技术支持不能及时解决时，我们将以用户实际利益为重，及时提供工程师到用户现场进行服务。在本项目的维护期内（产品质保期）根据用户需要，我们将安排工程师在第一时间赶到用户现场解决问题。

5.25. 培训方案

5.25.1. 详细培训方案

5.25.1.1. 概述

为了加深管理人员、技术人员以及使用人员对本项目涉及的各个系统的理解，提高其日常使用系统熟练程度、系统日常简单使用维护能力，除了采取现场集中培训的方式，我公司在系统实施完成后，根据采购人要求，我公司免费提供不同设备或系统相关的业务培训，

提供详细的人员培训方案。

我公司将委派富有丰富教学经验和项目实施经验的技术工程师 5 名，配合客户来组织各个系统的相关技术人员、使用人员，进行贵港市内集中培训；我公司还将与设备厂家合作，进行专业培训指导；培训人数不少于 10 人，培训课时不少于 20 学时。免费对采购人的管理人员、应用使用人员进行集中培训，确保参与培训人员，能够理解系统原理、系统功能，熟练掌握系统操作流程、常用功能等应用，能熟练掌握硬件设备的安装、使用，能掌握硬件设备运维技巧。

为了使得我们提供的培训具有针对性，达到培训预期的理想效果，培训的组织安排将紧密结合本次项目所涉及到的软件系统、硬件系统等以及相关的内容进行培训讲解，同时为尽力提高本次培训的实用性，培训的内容将在结合本次项目设备和技术的基础上进行尽可能的扩展，确保参与培训人员能够理解系统原理、系统功能，熟练掌握系统操作流程、常用功能等应用，能熟练掌握硬件设备的安装、使用、能掌握硬件设备运维技巧。

培训地点、培训时间和期限最终由本项目采购人根据需要确定。

5.25.1.2. 培训目标

为了保证培训能够有针对性和培训效果，使参训学员能够通过短时间内的高质量培训来达到以下目的：

了解本次项目的基本概况以及各个设备、系统间的逻辑关系，使用户对该整体系统充分了解，熟悉系统的原理和工作方式，掌握系统的工作流程和操作方法，协助用户建立一支业务精通的技术队伍，掌握项目相关设备和系统的日常操作规范、使用方法及简单的维护工作；具体为：

（1）业主技术人员了解项目的背景、基本理论和方法，掌握系统的原理、功能以及操作流程等；

（2）业主技术人员能熟练掌握硬件设备的安装、使用及设备运维技巧；

（3）业主技术人员掌握对多系统、跨部门和运行机制的方法；

（4）业主技术人员学会并应用本方案中的系统调度管理机制；

（5）业主技术人员掌握计算机网络系统、数据中心、及其他配套设备的安装、调试和日常维护等操作；

（6）业主技术人员掌握网络安全基本知识，建立网络安全意识；

（7）业主技术人员能够进行操作和日常维护。

5.25.1.3. 培训方式

本项目的培训方式为：集中培训+ 现场培训。

集中培训：我公司将对本项目涉及的相关技术部门技术人员集中进行培训，对参训学员进行针对性的培训，以期达到使用人员、管理人员对相关系统能够正常使用、定位故障、排查故障等。内容包括本工程项目所有系统软硬件的安装、相关联设备使用和维护、安全服务等课程内容。

现场培训：在项目实施过程中，我公司技术工程师对维护人员独立进行系统的操作培训，同时对项目实施现场的操作人员进行操作培训，人数不限，培训方式为随工跟班培训和现场专题讲解。

5.25.1.4. 组织计划

➤ 培训时间（预计 7 天，视情况增减调整）

集中培训：在项目实施完成进入试运行阶段后开始启动，根据实际情况及需要安排培训人数（不少于 10 人）、时间（20 课时）。我公司将和采购单位协商确定最终的培训方案和计划，共同组织对相关人员进行集中培训，培训时间不少于 20 课时，培训时间和期限最终还是由本项目采购人根据需要确定。

现场培训：在实施过程期间安排。

➤ 培训地点

1、现场培训：地点为实施现场；

2、集中培训：地点由我公司与采购单位协商后确定，我公司负责培训环境的搭建、培训师资的安排、培训资料的准备。建议培训地点可以选择客户现场办公楼，也可以与采购单位协商在其他地点进行。

➤ 培训对象和人数

本次的培训对象：主要为采购人的管理人员、应用使用人员，主要包括系统核心技术人员、系统管理人员，各机关单位技术维护人员、各乡镇技术维护人员；

本次的培训人数：

1、现场培训：人数为各单位的后支撑和使用人员；

2、集中培训：参与人数与采购单位协商确定，人数不少于 10 人；

➤ 培训内容

集中培训主要为系统的原理、功能及操作流程；平台系统相关软件及设备配置、操作，软件配置、操作，简单故障判断及排除；现场培训主要为设备的安装和使用步骤，能掌握硬件设备运维技巧，能进行简单故障的定位和处理，确保达到培训目标。

➤ 针对性培训课程设计

在项目实施现场进行设备安装，系统调试的过程中，由我公司的实施工程师或具有相关技术认证资质的技术工程师现场指导用户相关使用人员和维护管理人员初步掌握设备的安装和使用步骤，简单故障的定位和处理方法等知识。

同时，对于与本项目相关的技术和设备操作，在实施期间灵活安排，设备现场安装完成后进行现场演示和技术交流讨论。建议用户方安排相应的项目实施节点的技术人员全程参与该节点的具体实施过程，这样可以加深该节点的主要技术人员对主要系统、设备的理解和掌握。

➤ 培训反馈及质量评估

我公司在相关培训结束后，将对参加培训的人员进行考评，通过闭卷笔试或者上机操作、问卷调查等形式来考核检验学员对培训内容的掌握程度以及对培训的评价，要求培训学员务必都能够掌握培训课程中所涉及到的知识技能。

➤ 技术咨询及培训、交流

在免费维护期内，我公司将组织项目相关用户进行的集中技术咨询、培训、交流活动，培训交流内容：与项目相关的网络各软件系统（配合软件提供方进行）等技术知识，系统改造升级的培训，交流系统运行维护经验，探讨系统运行维护流程，解答用户提出的相关技术问题。

5.26. 质保期内提供本地化快速响应和支持服务

5.26.1. 售后服务机构网点证明

网点地址：广西壮族自治区贵港市港北区贵城街道中山中路建新巷1号院(建行新村小区)31号

7×24 小时售后服务电话：18124500468



5. 27. 售后服务人员

序号	类别	姓名	本项目中的 职责	响应时间	到达现场时 间
1	总协调人	王燕钦	客服经理	接到故障通知 后立即响应	2小时内到 达
2	售后人员	何燕	售后客服		
3	售后人员	韦小云	售后客服		
4	售后人员	陆凤清	售后客服		
5	售后人员	黄伟	售后客服		
6	售后人员	李运清	售后客服		