



## 七、服务制度及承诺

### (一) 服务团队组建

#### 1、成立专业售后团队

抽调项目中的技术骨干、数据处理专家以及具有丰富客户沟通经验的人员，组建一支专门的售后服务团队。团队成员涵盖地理信息系统、测绘工程、土地资源管理、计算机等多领域专业人才，确保能够全方位应对采购人在项目成果使用过程中的各类问题。

#### 2、明确职责分工

为团队成员制定清晰的岗位职责，设立技术支持专员，负责解答采购人关于项目技术原理、调查监测方法的疑问；成果调整专员，专注于根据采购人需求对成果数据进行优化、修正；客户联络代表，作为与采购人沟通的桥梁，及时反馈问题处理进度，收集新的需求与建议，保障服务流程顺畅。

### (二) 服务渠道搭建

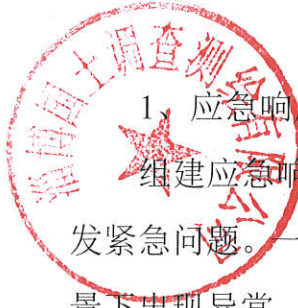
#### 1、设立服务专线

设置服务专线，确保采购人在任何时间遇到问题都能迅速联系到我们。热线配备专业的客服人员，经过严格的技术培训，能够初步判断问题类型，及时将紧急问题转接给技术专家，一般问题记录并承诺在规定时间内回复解答。

#### 2、定期回访

制定回访计划，每季度通过电话、邮件或线上问卷的方式对采购人进行回访。了解采购人对项目成果的使用满意度、是否存在新的需求，收集对售后服务的意见与建议，对回访结果进行统计分析，作为服务团队绩效考核与服务优化的重要依据。

### (三) 实时应答机制



### 1、应急响应小组

组建应急响应小组，成员包括各领域技术人员，随时待命应对突发紧急问题。一旦接到采购人的紧急求助，如成果数据在关键决策场景下出现异常、系统遭受突发网络攻击影响数据正常使用等，小组成员需在 2 小时内响应，通过电话会议、远程协助等方式迅速定位问题，制定解决方案，确保在最短时间内恢复正常使用。

### 2、实时通讯工具集成

在服务平台集成即时通讯工具，如企业微信、钉钉等，方便采购人与服务团队成员实时沟通。对于一些简单问题，服务人员可通过即时通讯工具快速解答，复杂问题及时转至工单系统跟进处理，确保沟通高效、无延误。

### 3、知识库智能推送

利用人工智能技术构建知识库，对采购人提出的问题进行智能分析，在服务人员应答的同时，自动推送相关的知识文档、过往类似案例解决方案，辅助服务人员快速、精准地回复问题，提高应答效率与质量。