

针对本项目的服务承诺

一、售后服务承诺

1. 质量保证承诺：

a. 我们承诺所提供的职业技能大赛省赛培育、校本教材开发、论文期刊指导提升，内容准确、完整，符合国家相关教育标准和要求，我司提供及时的维护和课程运行免费服务。

b. 教材及论文在设计 and 开发过程中，将经过严格的质量控制和测试，确保产品的稳定性和可靠性。

2. 及时响应承诺：

a. 我们设立专门的售后服务热线和技术支持团队，确保用户在遇到问题时能够得到及时响应和解决。

b. 承诺在接到用户反馈后，按照事先约定的响应时间标准（24小时内）给予回复或处理意见。

3. 持续更新承诺：

a. 我们承诺定期对教材内容进行审查和更新，确保教学内容与最新教育理念和课程标准保持一致。

b. 资源库平台也将持续进行功能升级和优化，提升用户体验和平台性能。

4. 用户满意度承诺：

a. 我们将建立用户反馈机制，定期收集和分析用户意见，不断改进产品和服务质量。

b. 承诺通过提升售后服务水平，努力提升用户满意度和忠诚度。

5. 信息安全承诺：

a. 我们承诺对用户的个人信息和数据保密，采取必要的技术和管理措施确保信息安全。



b. 严格遵守相关法律法规和行业标准，保护用户隐私和数据安全。

二、售后服务措施

1. 技术支持与培训：

a. 组建专业的技术支持团队，负责解决用户在使用过程中遇到的技术问题。

b. 提供在线技术支持、电话咨询等多种服务方式，确保用户能够便捷地获取帮助。

a. 定期开展用户培训活动，帮助用户更好地了解和使用教材及资源库平台的功能和特性。

2. 维护与升级：

a. 对教材内容进行定期审查和更新，确保内容的时效性和准确性。

b. 对资源库平台进行定期维护和升级，修复已知漏洞、优化系统性能、增加新功能等。

c. 提供紧急故障处理服务，确保在平台出现故障时能够迅速恢复服务。

3. 用户反馈处理：

a. 建立用户反馈机制，鼓励用户通过热线电话、在线客服、电子邮件等方式提供反馈和建议。

b. 对用户反馈进行及时整理和分析，制定针对性的改进措施并跟踪实施效果。

c. 定期向用户通报改进情况和成果，增强用户信任感和满意度。

4. 投诉与纠纷处理：

a. 设立专门的投诉处理渠道，确保用户在遇到问题时能够得到公正、及时的处理。

b. 对于投诉纠纷，将按照相关法律法规和合同约定进行处理，保障用户合法权益。



5. 文档与资料支持:

a. 提供详细的产品使用手册、操作指南等文档资料,帮助用户更好地了解和
使用产品。

b. 建立技术支持资料库,提供常见问题解答、案例分析等技术支持资源供用
户查阅。

拟配备人员表

序号	姓名	年龄	拟担任职务	负责区域
1	刘安全	32	售后组长	山东省
2	孔勇	38	组员	山东省
3	崔显敏		组员	山东省
4	李聪聪		组员	山东省



我司承诺对本项目的售后服务质量提供高质量、高效率的售后服务。

一、售后服务的说明

我司作为一家拥有良好信誉的公司,一向以最优良的服务赢得客户的信任。特别对于高可用性和高可靠性的重要客户,服务更是至关重要。我认为,对客户的承诺和支持,除了提供先进的技术外,同样重要的是要拥有充足的人力资源和完善的服务体系。

公司致力于帮助用户设计、管理和维护大型,复杂,包括多产品的信息基础环境。

公司拥有雄厚的技术基础和独一无二的满足不同用户需要的能力,正是这种实力使得公司成为国内用户行业解决方案的最佳提供商。此外公司拥有国内同行业最大的客户群,拥有国内同行业最大的信息开发、设计和实施的专业团体,公司愿意与用户共同分享成功的经验。

对服务的决心和坚持,是公司成为国内同行业第一大信息技术供应商的主要

原因，亦是用户公认国内同行业中服务最好的公司之一。

二、售后服务应急预案

我公司承诺在签订合同的完成期限内完成所有项目建设服务，对资源进行实时更新，服务期免费为老师提供资源美化排版服务。产品在质保期内出现任何问题，7x24小时电话响应，半小时内电话回复，电话解决不了的问题，4小时到达现场，6小时内给出解决方案，24小时完成售后维修服务，每个月定期进行用户回访，及时处理用户意见。）

服务期间，全程配备专业编辑指导，教材、论文开发及技能大赛培训前邀请省内、省外职教专家进行建设前指导、建设过程中聘请职教专家、行业专家全程参与项目建设；建设中期邀请出版社资深编辑对项目进行指导；在使用运行的过程中，我公司全程配备专业的售后团队和专家咨询小组，做到随时解决用户提出的问题。

三、日常支持服务

电话支持：提供7x24小时的电话支持，为客户提供常规的咨询服务，并通过电话解答一般性的系统维护、配置问题；

远程支持：提供终身免费使用过程中的电话、传真、信函及网络形式技术支持服务；

现场服务：通过电话、传真、电子邮件、远程支持等方式无法解决客户问题时，将派专业技术人员为客户提供现场支持服务；

服务联络人：指定专门的服务人员与客户保持联系，确保用户日常正常使用；

服务响应时间：在免费维护期内，远程解决不了的问题，4小时内到达现场，6小时内解决问题，如不能解决；客户在正常工作时间内（法定节假日除外）通过电话提出技术支持服务要求时，乙方给予实时响应；传真和电子邮件方式提交的问题，承诺在当日给予响应并帮助用户解决问题。

四、售后服务体系保障措施：

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品提供立体式保障体系：

- 1) 公司拥有一套专业的客户档案管理软件，由专人管理，能及时把客户资料信息录入档案，以便调度人员随时及时准确的查阅客户信息，了解客户需求；
- 2) 当出现问题时，我公司将派专业技术员在规定时间内上门；
- 3) 当用户需要维护时，我司将在维护响应时间内，派专门的维护人员上门服务，以保证用户可以正常使用；
- 4) 调度中心的客户服务专员会定期对用户进行回访，了解客户宝贵建议及意见，解决客户的实际问题，最大程度地满足用户需求。
- 5) 学校提出需求，我司全方位提供及时维护，全程运行免费服务

五、延期售后服务

我公司教材开发中心免费延期至一年质保期，保证在项目后续的运行中，继续为用户提供免费的、详细的技术支持，为了方便用户的管理，我们将向用户提供整套管理方案，以确保用户及时获得所需的增值服务。派出人员是熟悉项目，技术全面、具有充足的项目经验的技术人员。

我公司还设有 24 小时咨询热线，我们将耐心、细致的为用户解答所有遇到的问题。如果我公司的技术人员能够在第一时间内找到解决的方法，会立刻给用户以详细的回答；若不能，我公司的技术人员会尽快制定措施，并通过电话或 E-MAIL，给用户以最周到的服务。

1. 定期跟踪：我公司会根据用户的档案，在相关产品的质保期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。公司在内部建立了完整的用户档案，无任是对项目的追踪，还是客户档案的资料，都精确地记载了项目建设记录。利用这个系统，可以准确地定位服务对象，同时为产品的升级带来了依据。

2. 反馈记录：我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

3. 主动联系：当我公司提供的产品有相关的事件(技术改进)发生时，我们将主动与用户联系，了解用户意见，并提供相应服务。

4. 监督服务：为保证整个工程的顺利实施和提供优质售后服务，我公司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的1小时内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接拨打监督电话。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员至公司负责领导亲赴现场，以圆满解决问题，投诉监督电话：

通过以上承诺和措施的实施，我们将努力提升本项目建设职业技能大赛省赛培育、校本教材开发、论文期刊指导提升的售后服务水平，确保用户在使用过程中能够获得满意的服务体验。同时，我们也将不断收集和分析用户反馈意见，持续改进产品和服务质量，以更好地满足用户需求，我司在原有免费维护期、保修期为项目完成后持续服务2年的基础上，增加2年售后时间，免费维护期、保修期共计为4年。