

售后服务承诺

一、服务期（维保期）内的维修、维护内容及服务方式、范围情况

1、软件类产品：享受3年内免费维修，更换，升级等所有服务，我方在3年内产品问题不得以任何理由收取任何费用，3年之后按低于市场价格进行正常合理的维护维修；

2、硬件类产品：享受1年内免费维修，更换，升级等所有服务，我方1年内产品问题不得以任何理由收取任何费用，1年之后按低于市场价格进行正常合理的维护维修；

3、当采购方遇到软件或产品问题，供应商承诺5分钟内响应，2小时内到达现场处理问题，4小时内恢复设备正常使用。在质保期内乙方免费对所有设备提供备用机服务，以保证甲方的正常使用。

售后服务方式还包括技术热线支持、电话巡检、远程故障处理、技术更新升级、不定期培训等；

提供7×24小时免费技术支持，技术人员可远程解答用户操作疑问、指导用户正确操作千策软件、处理细微故障；

4、供货期20天，厂家承诺在交货期前安装、调试、培训完毕。

5、设备使用的培训、指导

对于采购我公司教学软件的客户，我公司将派专业工程师对管理员、教师进行免费的用户使用培训：公司同时在客户现场免费对系统管理员进行软件的安装使用方法、数据及系统参数的设置的培训，对教师免费进行系统的软件使用培训，直至采购方人员掌握系统操作和维护方法；客户在使用软件的过程中，我公司将根据客户需要对使用过程中遇到的问题进行远程指导。

6、售后服务方面的其他承诺（安装、定期巡检等）

公司派人到客户现场按照合同签订的软件清单交付产品，同时对软件进行免费的安装、调试，确保软件的正常运行；

公司每年春、秋季学期开学使用软件前一周内公司售后服务部对所有客户软件的使用情况进行常规巡检，并有每个销售区域负责人对所负责区域内的客户进行不定期的现场巡检。

8、特别服务

(1) 软件平台可以提供二次开发服务。我方按照用户需求提供在现有平台基础上的二次升级服务；

(2) 我方可协助校方申请国家旅游咨询师人才培训基地建设项目并指导学生参加各种旅游技能竞赛。

(3) 我方每年至少提供 2 个教师名额参加我方举办的信息化实训研讨会。

(4) 我方三年内提供免费现场示范课服务，每次示范课时间要求至少 20 个课时。

售后服务人员方案

针对项目会成立 1 个 6 人的专门售后服务机构，设立技术维护总负责 1 名，售后人员 2 名，技术专家 1 名，客服人员 1 名，售后监督人员 1 名。

维护人员首选公司内能够调试人员，参与过工程安装的技术人员，能够迅速完成一般技术问题；技术专家为工程维护提供服务，能解决任何疑难问题，并提供后期软件升级服务；客服人员主要进行服务追踪，及时了解各维护工作进度情况，并及时安排售后人员，以保证服务及时；售后监督人员由公司副总经理负责。各岗位工作人员，相互配合，以保证及时、圆满完成所有售后工作。项目中设计阶段设计小组成员中，我公司明确施工阶段和保修阶段的技术支持人员，该人员必须参与本项目的全过程服务（含设计、调试、保修各阶段）。