

## 售后服务内容

作为业内享有良好声誉的教学配套设备供货商及信息化项目系统集成商，山东国创智能工程有限公司深知一个优秀的项目，不仅仅存在于项目生命周期阶段，更在于后期的运维阶段。一个项目的成功与否，不只体现在项目发起人对项目的良好评价，而为项目成果使用者提供优秀的使用体验、及时的售后服务更是评价一个项目成功与否的重要条件。因此，我司自成立之处就建立了一套完整的售后服务体系，在 ISO9001 质量管理体系框架下，我司的售后服务体系分如下几大环节：

### （1）售前技术支持

我公司有能力及时向用户提供解决方案，和产品的高质量标准相吻合，所有采用和安装的项目在质保期内都将得到免费质保。

为了保证项目顺利实施，我公司选派具有多年项目管理经验的项目经理组建一支受到良好培训并富有经验的项目师队伍驻留在“项目实施地”，制定详细的项目管理方案，并邀请用户代表全程参与，及时听取用户的建议。结合现场情况，详细进行分析，并提供给用户一份合理化、标准化的项目管理计划文档。该计划文档将按照用户代表的要求进行修改，直到获得用户的认可后，方可开展下一步的工作。

我公司后方的技术顾问在教学信息化领域内具有广泛而精深的知识。这些顾问将帮助留在“项目实施地”的项目团队分析处理不能及时得到解决的问题。如果仍旧不能得到及时解决，这些问题将被提交我公司的技术高层。

最初半个月的现场支持以后，一个拥有受过良好培训并富有经验的职员协助小组将会成立。协助小组将在周一至周日全天 24 小时提供服务。

关键性的；关键性的服务享有最高的优先权，反应时间将是在从问题得到报告后的 10 分钟之内。

重要的；重要的服务享有二级优先权，重要服务的反应时间在从问题得到报告后的 20 分钟之内。

常规的服务。常规服务反应时间在从问题得到报告后的 0.5 个小时之内。

我公司作为各厂家的商业合作伙伴，与他们保持着从高级部门到工作小组

级别的频繁定期的联系。这使我公司能够更有效、更完善地处理项目的技术问题。我公司会定期与“山东省桓台第二中学教室用一体机采购项目”的使用方代表开会，回顾提供的支持服务的情况，会议将在合理的基础上由用户使用单位高层领导复查。

我公司完全相信，我们和各厂家共同提供的服务和安排将在所有方面满足“山东省桓台第二中学教室用一体机采购项目”的高质量之要求。

## (2) 售中服务支持

本项目作为本公司的重点项目，公司将以用户的需求为关注焦点，利用本公司的优势和修建过类似项目的丰富经验，以质量为中心，强化管理，以一流的技术、一流的服务，创名牌精品项目、用户满意项目，使 ISO9001 质量体系得以有效运行。本项目指导方针是：

※狠抓质量、工期、安全以及文明施工的目标管理。

※对项目所用的材料、构配件、机械设备进行优化配置。

※对项目管理人员采取优化组合。

※项目所需资金实行专款专用。

※强化项目质量的过程控制和监督管理。

※积极推广新技术、新工艺。

※合理有效地降低项目造价和业主投资。

※项目从开工到竣工直至维修服务全过程按 ISO9001 质量体系运行。

※强化文明施工管理，创“文明安全工地”。

※进场后积极做好前期的准备工作；

※在施工过程中，积极协调和解决各专业在交叉施工中存在的问题，为施工顺利进行创造良好的条件；

## 2.1 维护力量安排

我司有一支专业的售后技术支持团队，为客户提供厂家级的技术支持服务。

我司提供不仅仅是“被动”的售后服务，更采取“主动”的售后服务方式，定期客户回访一直贯彻在公司的整个运行中。

项目回访时我们为提高客户满意度和忠诚度而实施的对诚信负责行动。“让

客户百分百满意，让客户百分百放心”是我们一贯的原则。我们除了对项目实行“三保”（保质量、保运行、保维修）之外，还长期建立用户档案，坚持进行定期项目回访、反馈信息和提供服务。

为保障客户的利益，我们建立了完善的客户服务体系，拥有技术全面的专业服务队伍。对每一用户建立专用的服务档案，派驻专职维护人员常驻现场，公司售后保障部负责人和技术人员定期回访，确保服务的高效性。同时我们具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术。能为任何客户提供全方位的技术支持和项目咨询。

在保修期内尊重客户的权益，为了项目达到预期的设计能力和使用价值而进行项目回访服务。

回访的方式以走访客户或邀请座谈，或采取信访、电访等，听取用户意见，做好记录整理和保存。

建立服务客户的组织机构和工作小组，成员包括项目总监、技术总监，市场总监，施工、技术、质量管理人员，规定常规服务回访时间、方式，信息资料归纳管理。诚心诚意征求客户意见和要求，建立“客户意见整改回执”对用户提出的问题记录交项目部门经理部及时处理。及时采取纠正和预防措施。

定期组织项目质量回访，征求业主的意见，收集项目质量信息。回访后填写《项目质量回访记录表》。

## 2.2 周期性的系统维护保证

对本项目，我们除了实行相关的无常保修服务承诺外，还实行终身维护。依托生产商提供长期维护和升级服务，提供对产品或系统扩展、升级以及更新换代的最完美的技术支持。

在竣工验收后，我司将向业主方提交本项目系统长期的维护方案与计划，包括质保期的维护保养计划和质保期满后的系统维护保养计划。

### 1) 月度维修保养

各设备进行例行检查，以保证系统运行正常；

清理所有主要设备运行记录，分析运行情况；

替换所有不正常的设备或材料（属产品质量问题免费更换）。

## 2) 季度维修保养

清理所有设备外壳；

检查所有系统的配电情况；

包括每月的维修检查项目。

## 3) 年度维修保养

检查所有设备安装的固定、移位情况；

检查所有设备的运转情况；

包括每季的维修检查项目。

## 2.3 设备维修维护方式

包含：现场服务、上门服务、电话支持、网络服务、现场保障服务、巡检服务。

1) 现场服务：质保期内设备出现故障，有专业项目师到场调试设备，确保设备的正常运行。

现场保障主要服务为：现场故障应急处理；讲解、演示专业服务。

2) 上门服务：在接到用户的保修电话后，我司将安排专业人员 0.5 小时内达到用户现场，进行故障的检修；

3) 电话支持：提供 7\*24 小时专业项目师电话支持；

4) 网络服务：提供远程网络支持、技术资料提供（我司及产品厂家专业项目师）；

5) 巡检服务：每学期开学前统一维护一次，包括但不限于系统清理优化。

## 2.4 故障排除时限

1) 我司提供即时响应服务，对采购方的服务指示信息按采购方要求立即响应到位，并提供 0.5 小时内到达现场并开始解决问题。

2) 2 小时内解决非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

3) 在保修期内，凡设备在开箱检验、安装调试、设备调试运转过程中发现的设备及项目质量问题，实行立即包修、包换、包退、直到产品符合质量要求。承担修理、调换、退货发生的一切费用和买方的直接经济损失。

4) 免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障。修好

后，我方将一式两份报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

5) 在保修期期满时，我方项目师和用户代表将对整体项目、设备进行另一次测试，任何故障由我方免费解决并取得用户的认可。

### 3、售后服务承诺

质保期内我们提供免费上门服务，质保期过后，我司将收取成本费，用户将享受我司提供的优质服务，包括但不限于：设备维修、更换易损件、提供备品备件、提供技术支持、提供现场技术支持、培训操作人员、管理人员等。

为保证设备使用在良好状态，国创智能在提供日常维护的同时，可根据必要性对该部分设备进行调整、更换部件。

#### 售后承诺

为了更好的促进项目的健康发展，国创智能决定把山东省桓台第二中学列为重点服务的客户。

**针对此项目，我公司特做如下承诺：**

自全部设备验收移交之日起，为**山东省桓台第二中学教室用一体机采购项目整体质保五年**，保修期满后以成本价供应和更换故障设备，我司针对本项目再提供 3 个月的免费上门服务和技术支持服务。