

3. 售后服务方案

3.1 服务响应时间

1). 24 小时服务热线:

本次投标产品, 我公司技术服务部设有 24 小时专人值班的服务电话:
0533-6215288 18053311008, 节假日不休息。

2). 10 分钟电话响应:

在拨打故障报修电话后, 我公司工程师将在 10 分钟内与使用者电话联系, 了解故障现象, 确定维修事宜, 提出解决方案。如是软件一般故障, 通过电话将问题解决或远程解决, 如果经分析后发现是硬件问题, 与使用者约定时间, 在规定的时间内派工程师上门维修。

3). 7 天*24 小时工作制

我公司技术部的服务电话时间: 每周一至周日, 每天 24 小时, 节假日照常。

4). 故障修复时限

提供 7*24 小时上门服务, 在接到采购人咨询电话后, 30 分钟到达现场进行维修, 在采购人规定的时间内维修完毕。

5). 每年进行上门回访、检修。

3.2 服务方式

树立客户至上的服务观念, 建立完善的售后服务体系。

严格执行合同规定, 对设备及系统的维修在时间上、质量上得到及时保障, 不拖拉和推卸责任。

成立专项工程服务中心, 定期进行回访, 并派人员对设备及系统进行保养和维护, 建立用户联系卡和维修保养资料卡, 并经常和甲方保持联系, 及时处理各种维修事项。

我公司将专门组建针对本项目设备的专项工程服务中心。服务中心均设有充足的备品备件库并实行技术专家值班, 提供技术咨询。一旦设备出现故障, 服务中心得到通知后, 工程师将根据故障类型和级别进行电话指导、远程维护或到达现场, 迅速排除设备故障。本公司将在业主方提出问题后的 10 分钟内以电话的方式解答, 解决所提出的问题或给出服务计划及行动安排通知给业主方。如果不

能以电话的方式解决时，本公司将在 30 分钟的时间内派工程师赴现场检查维修或更换。

本公司配有专职售后技术支持工程师，这些工程师均接受过设备厂家的正规技术培训，获得了厂商的认可，并且具有丰富的工程经验。

服务中心工程师将定期访问用户，了解用户设备的使用情况，及时听取用户对产品及系统工作状况的意向，帮助用户合理地使用设备。

服务中心工程师还将不定期走访用户，积极听取用户的意见和建议，查找设备使用环境中不良因素，及时更正不妥的使用方法，通过正常维护方法，作到防患于未然，以避免不必要的故障发生，确保设备长期稳定运行。

我公司按用户要求及时提供维护中所需的各种备品备件，对设备进行终身维修。

服务中心将建立工程质量档案，包括设计、安装、调试、验收情况及开通运行情况。对设备的运行、故障及维修情况进行跟踪记录，记录内容并存入用户档案。