

注重发挥员工自治、自律的能力，变项目管理由单向推动方式为平等互动双方共管方式使项目的管理真正得以升华。我公司将充分发挥人性化的管理作用倡导员工自治、自律，潜移默化地增强员工参与服务的意识。

5、监督部视察服务工作

监督部对项目工作进行突击检查，并连同客户一起对项目工作进行打分，并填写服务质量调查表，对服务不及格的地方及时反馈到公司工作质量管理部组织改进，确保服务质量达标。

6、倡导的科学管理服务理念

本项目实施过程中，我们倡导科学管理服务理念

设置服务热线

由于本项目的特殊性和重要性，我司专门成立了直接对本项目负责的专人服务小组，他们分别是筛选调派出来的专业知识扎实、经验丰富的工作人员，他们对本项目提供专项服务和跟踪。

1.3、售后维修响应速度

产品在投入使用后如果出现严重的故障则可能导致设备全面瘫痪。因此针对较为严重的产品故障，本公司必须以最快的速度解决客户的问题，这样就需要对所有故障事件进行分类和界定，以决定采取什么样的服务响应速度。

故障响应时间表

事件分类	响应时间	工程师到达现场时间	恢复系统目标
严重故障	即时	24 小时	24 小时内

主要故障	2 小时	24 小时	24 小时内
一般故障	2 小时	24 小时	24 小时内
非故障	2 小时	24 小时	N/A

#### 1.4、质保期外维修维护方式及终身优惠服务方案

质量保证期过后，我司将同样提供免费电话咨询和定期巡检服务，提供上门维护服务。如用户需要，我司将对本项目设备长期提供售后维护服务和技术支持，对服务费用的收取提供长期优惠折扣政策。

质保期过后的售后服务措施：

免费电话咨询

(1) 全年“7 天\*24 小时”贴身服务：提供每周 7 天、每天 24 小时的技术咨询服务、技术人员值守服务，包括敏感时期、重大节假日。

电话咨询：诺博为用户提供全国统一客户咨询热线、项目专员服务热线等技术支持电话，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法，排除用户的软、硬件故障；

a. 拨打诺博全国统一客户咨询热线：400-185-2680，由我司客户服务中心专职售后人员提供服务解答。

b. 拨打诺博项目专员服务热线：0755-86956806，咨询该项目的售后专项顾问，进行项目专项解答。

免费定期巡检

针对项目质量标准把控，诺博将采取质量定期巡检及复审制度，在实施经理进行驻点实施沟通的基础上，由质量专员参与整体项目巡检，进行质量复审。对于其中留存的质量问题，进行解决方

式探讨，及二级反馈。

### 现场故障处理

客户申报故障后，我司首先通过电话指导或远程登录的方式来诊断和处理故障，如果故障不能够通过远程处理方式解决，由我司指派工程师在规定时间内赴客户现场处理故障。

我司承诺 2 小时内对故障做出及时响应，若电话或网络无法解决问题，则快速启动 24 小时内到达维修现场服务计划。

### 客户回访服务

诺博客户服务中心对正式用户会进行定期回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况；在对客户进行关怀服务的同时，了解产品的质量、服务问题、调查项目实施和维护情况，听取用户意见，帮助用户解决实际应用中的问题，对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效运行。

对于项目报修请求及项目运行情况，我司会安排售后服务专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，协调解决问题，并对服务质量进行考评，为客户提供更好的服务。

### 远程技术支持服务

远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权诺博可通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

## 1.5、整体质量保证

### （1）质量检验评定的依据

在项目质量控制中，要对项目实施过程质量进行控制，也要对最终产品的质量进行控制。因此，质量控制的依据应体现这两部份