

1.6 售后服务承诺

为保证项目顺利进行，系统的正常运行，我公司郑重承诺：

我公司承诺合同签订后的 2 个工作日内，派课程建设服务团队与校方对接，开始项目的实施，承诺所制作的课程能按招标要求制作完成，我公司确保按照国家职业教育在线精品课程的评审标准建设对应的课程，保证在规定时间内制作完成。

我公司承诺在项目完成后提供终身免费服务，向用户方提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。为参与做课的老师提供技术资料，定期组织相应的技术培训，并对老师提供产品技术支持，协助教师完成课程资料的上传，后期课程录像的成片时长 6% 免费更新，终身免费提供课程运行数据的导出与整理服务。提供课程运行平台及后期课程运行保障服务，实现资源、数据互联互通，为国家级和省级职业教育在线精品课程的评审提供数据支撑。

课程制作符合教育部和山东省“职业教育在线精品课程”认定的标准，建设的课程著作权归采购人所有。

1、奉行“开放式服务”的核心内容

我公司将以全力满足用户方用户的需要为己任，奉行“开放式服务”的方针，为用户提供最高质量的服务是我们的服务准则。

对提供的所有产品提供全面的技术支持、咨询服务；根据用户方用户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导。

2、售后基本服务原则

实效性原则：即快速反应。我们会提供电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。在保修期内我们为用户提供 24 小时技术援助电话，用于用户报告故障。在接到通知后 1 小时内做出响应，并采取行动排除故障。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户方用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对相关工程的其它设备提供必要的服务。

规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

3、基本服务策略

服务标准化：基于 ISO9000 质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

服务体系化：建立多级服务体系，提供多层次的服务。

服务主动化：定期回访制度，针对用户问题，针对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到达。

