

6. 售后服务承诺

6.1. 质保期：

本项目整体质保期：自项目验收合格之日起计算 24 个月。

供货日期：接到采购人通知之日起 120 日历天内供货、安装、调试完毕。
如发生技术要求变更，则相应交货期由双方重新确认。

质量要求：合格。

项目内容包含本项目采购清单范围内供货、运输、安装、调试、验收、24 个月免费质保和维保、技术培训及售后服务等。

6.2. 免费质保条件：

对于下列原因导致的产品故障，我公司不提供本承诺中的保修服务：

- (1)、非我公司在本次工程中提供的产品及部件。
- (2)、超过保修期的。
- (3)、非正常原因（包括不良的电源环境、异物进入设备、运输、移动、磕碰等）造成的设备不能正常工作或部件损坏及故障。
- (4)、不可抗力：所有地震、火灾等自然灾害或意外事故（被盗、丢失等）等不可抗力因素引起的设备不能正常工作或部件损坏及故障。
- (5)、下述违章操作造成的产品故障：
 - 带电插拔主机电源或其它附属设备。
 - 自行拆卸、修理、安装。
 - 自行性能升级。
 - 使用指定之外的零件、附属品、消耗品。

6.3. 服务响应时间和故障排除时限：

6.3.1. 一级响应：

一级故障，系统出现严重故障；关键部分或全部不能运作，已严重影响客户的业务应用。

得到用户通知后，我们的工程师将立即赶赴现场；同时通知售后经理、项目经理，将调度相关技术力量或设备等资源立即进行响应。

1 小时工程师到现场，在 2 小时内解决故障，如果故障未解决，则 24 小时

内提同性能或同等配置的设备，同时上报工程总监，协调公司及合作厂商力量解决。

24 小时热线服务，1 小时工程师到现场，2 小时修复，24 小时备用机提供到位。

6.3.2. 二级响应：

二级故障，系统性能受损或下降；但最终用户大部分业务运作仍可进行工作。

得到用户通知后，我们将通过电话、邮箱、远程访问等方式进行诊断、指导；如有必要，将派工程师赶赴现场解决故障。

8 小时工程师到现场，在 24 小时内解决故障，如果故障未排除则提供同性能或同等配置的设备，同时上报工程总监，协调公司及合作厂商力量解决。

24 小时热线服务，8 小时工程师到现场。

6.3.3. 一般响应：

一般响应，用户提出安装、配置、产品、技术等相关方面的信息咨询，对用户业务运作几乎没影响或根本无影响。

得到用户通知后，通过电话、邮箱等方式进行支持。

24 小时热线服务，1 小时内答复。

6.4. 系统回访：

我们将定期对用户系统进行回访，询问维护人员维护事宜，讨论维护心得，提供最新的技术动态，搜集维护日志，测试系统性能基准，发现潜在问题。

6.5. 售后服务体系：

6.5.1. 维修维护方式：

包含：上门服务、送修服务、电话支持、网络服务、增值服务。

上门服务：所有产品提供终生上门服务；（免费保修期内+免费保修期外）。

送修服务：我公司提供送修服务。

电话支持：提供 7×24 小时电话支持。

网络服务：远程网络支持、技术资料提供。

增值服务：备用机服务、现场服务保障、巡检服务。

6.5.2. 增值服务方式：

(1) 备件供应：

在免费保修期内，我公司对所有设备提供备用机服务。

用户机器出现硬件故障，需返厂维修时，我公司将提供备用机服务。

(2)、客户备用机制度：

我公司从 2002 年起建立了一整套完善的客户服务制度。其中包括重要的客户备用机制度。

制度规定：对于公司批量销售的产品、在进货时需要多采购一定的货物作为客户维修备用机使用。

(3)、我公司提供针对本项目提供带备用机服务：

如果我公司工程师通过电话支持判定可能是设备硬件故障，则我们将携带备用机、备用件上门提供服务。

如果我公司工程师不能现场修复设备，则我们留下备用机以保证客户正常使用，然后把损坏设备返厂维修。

6.5.3. 现场保障服务：

(1)、在有重大活动、参观时用户方可提前一天通知我公司；我公司将派出服务工程师免费提供现场服务，做到及时处理、保障得力。

(2)、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。

6.5.4. 巡检服务：

(1)、我公司每个月提供一次专业保养维护。

(2)、用户也可随时提出检修服务；每年不超过 2 次。

(3)、检修、保养完成后，我公司提供书面检测报告，双方存档。

6.5.5. 售后服务联系人及联系方式：

全省统一客户服务电话：96123

主要维护力量人员配备

部门	管理人员	职务	联系电话	备注
淄博分公司 运行维护部	孙吉海	主任	18653353108	拥有 22 人维护团队
	邢建华	工程师	13053378586	

	孟宪伟	工程师	13371564337	
	徐长晖	工程师	13853355875	
临淄分公司	薛松	副经理	13754799439	拥有 50 人维护团队
运维技术科	徐志国	科长	13969351727	

6.5.6. 保修期过后的服务：

(1)、我们提供终生上门服务；质保期过后，我公司依然上门维修并且不收取任何维修服务费用、换件只收取成本费。

(2)、换件成本根据当时市场价格核算。

6.6. 售后质量保证措施：

公司针对本项目提出“三个一服务”即每个用户都有一名项目经理负责，每个用户固定一个售后服务人员，用户设备每个季度巡检一次。

我公司作为较早积极参与信息化建设的企业之一，长期以来积累了丰富的经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，设有专门的技术支持服务中心，可为用户提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。

通过优秀的服务体系和先进完善的售后服务管理体系，可及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。我们除了保障我们所配备的设备能长期有效、稳定地运行，还将与本工程的相关单位进行积极主动的合作，满足用户对系统全面支持的要求。

同时，我们还与各个产品厂商有着良好的合作关系，能够与产品厂家一起为用户提供最新的产品技术和发展动态，并且可以对这些产品提供技术支持服务。

总之，公司始终以用户的满意为出发点，将“使用户满意”的服务意识融于整个集成和服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

6.6.1. 服务的原则和目标：

公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务。

公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立

了完善的服务网络。

只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则。

6.6.2. 公司奉行“开放式服务”的核心内容如下：

- (1)、为多厂家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务。
- (2)、根据客户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导。
- (3)、对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。

6.6.3. 公司的基本服务原则如下：

- (1)、实效性原则：

即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、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。

- (2)、前瞻性原则：

对问题做出预见性分析，为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

- (3)、顾问性原则：

提供咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

- (4)、完整性原则：

对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。

- (5)、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。

6.6.4. “用户满意”是我们的根本服务目标：

各厂商之间的主要区别就是服务质量，我公司支持与服务的三大目标是：

- (1)、用户的事业通过我们的服务得到发展。
- (2)、用户的投资通过我们的服务得到升值。
- (3)、用户的烦恼通过我们的服务得到排解。

针对本项目，公司将采用全新的以预防为主的主动服务方式，这就要求支持服务体系不但要有快速的维修队伍，还要有远程支持服务中心；不但要有硬件的备件仓库，还要有软件和系统软件知识库。

公司正是基于上述各方面的要求建立起强大的技术支持队伍，因此可提供全面的系统整体支持服务，使整个系统运行更为可靠、稳定。

7. 其他

7.1. 培训计划：

完善的人员培训是一切现代科技应用的基础，也是本项目成功的关键。

我们为客户设计了一套完整的培训计划，安排经验丰富的讲师对用户方的应用和管理人员施以专业的培训，以期达到为用户培训出一支训练有素的操作维护与管理队伍，保障系统高效、可靠的运转，提高运营质量和降低运营成本。

培训分为初级培训、高级培训两个级别。

7.1.1. 初级培训：

初级培训主要针对应用人员，培训内容为本次项目的应用培训。

初级培训主要注重实际操作培训，包括：项目建设各系统设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维护、系统的安装及配置、各种软件安装调试及使用、常见故障及紧急故障的解决方法、系统的简易性恢复等培训，并包含相关注意事项。

(1)、初级培训计划：

培训讲师：厂家工程师，我公司技术总监、项目经理。

培训人员：所有应用人员、网络管理人员、其他有兴趣的人员。

培训目标：每个培训人员能熟练的使用本次项目涉及的所有功能。

培训日期：我们安排理论及实际操作各不少于一周的培训。并且我们将专门派一名工程师进行跟踪服务，直到每个用户都能熟练使用。

(2)、面向应用人员的培训内容主要包括：

系统的构成和功能概述。

硬件设备的操作使用方法。

使用时应该注意事项。

现场操作实习。

7.1.2. 高级培训：

高级培训主要针对系统和网络管理人员，高级培训偏重系统整体结构、技术、功能和系统维护、统一管理、维修等培训。

为帮助用户使用、管理和维护系统，提高工作效率，我公司将提供高级培训；接受高级培训的人员必须具有一定文化素质，具有一定专业技术知识和计算机水平的工程技术人员。建议对一些关键系统或部位应有两人或两人以上负责。

（1）、高级培训计划：

现场培训：建议管理人员跟随施工；现场培训一直贯穿在整个工程实施过程中。

（2）、面向系统管理人员的培训内容主要包括：

包含面向应用人员的所有培训内容。

设备使用方法及注意事项。

设备重要参数的设定和修改。

设备故障分析与排除。

设备简单部件的维修、更换。

软件的设定。