## 4.5 售后服务方案

### 4.5.1售后服务内容及形式

深圳中京教育科技有限公司高度重视用户项目售后服务与技术支持，并将“为用户服务，时刻满足用户需求”作为企业文化的首要点，力求通过服务来完成自己的使命。对于本次采购项目，我们将成立由软、硬件与系统集成项目师组成的技术支持及售后服务小组，为客户售后技术支持与服务。

我方所提供服务形式如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **类型** | **内容** |
| 主动式服务 | 设备巡检服务  专业培训服务  系统优化服务  客户回访服务 |
| 响应式服务 | 电话支持服务  远程支持服务  现场支持服务  辅助故障定位服务  备品备件服务  设备维护档案服务  重要事件支持服务 |

### 4.5.2保修范围及保修条件

针对本项目，我公司将严格按照最终用户的要求，提供专业、全面的技术支持与售后服务。售后服务包括保修期内的服务和保修期外的服务和VIP专属服务和针对本项目的特别服务四部分。

**本项目中除采购人人为恶意破损及自然灾害产生的问题，不在保修范围内，其余部分均属于保修范围。**

**本项目除人为恶意破损及自然灾害产生的问题外，对于设备自主运营出现的任何问题，我公司均无条件进行保修。**

**保修期内的服务：**

**从验收合格之日起，即进入了售后服务期。售后服务期我公司提供以下服务：**

1. **对所投硬件设备提供五年免费质保、五年上门服务并且提供终身维护，对硬件设备自带的随机软件提供免费升级及原厂维保服务。硬件产品保修期外，我公司只收取材料成本费。**
2. **对所投应用产品我公司提供自项目正式运行后五年内全免费服务。**

**免费保修期**：从验收合格之日起，系统终身免费升级。保修期内，除人为及自然灾害产生的问题，本公司免费维护；如果设备出现质量问题，立即更换。

**免费维护期：**免费质保期过后即进入免费维护期。在此期间维护所消耗的零部件费用按当时最低市场价由甲方承担，交通费及劳务费用由我公司承担。

**免费维护期过后我公司将对系统进行终生维护**，使系统长期、稳定地运行。

**售后服务项目：**技术支持、系统升级、系统保养、安装调试、人员培训、备件后援。

### 4.5.3维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决质量问题时间

故障是指引起或有可能引起服务中断或服务质量下降影响用户正常使用操作的活动。针对主机存储和系统设备的一般故障，分析故障原因并快速有效的解决问题，并向客户提供故障处理报告，具体包括以下一些内容：

根据客户设备或系统的故障现象，提供现场故障诊断，快速定位故障原因。

对故障设备或系统进行应急处理，先快速恢复业务，再进一步解决具体故障。

必要时触发问题管理流程。

**服务响应时间：**一般性故障，服务响应时间为接到用户通知后1小时内现场响应。系统重大故障，项目师将以最快的时间赶到现场进行服务。另外我公司定期对系统进行年度巡检并提供检查报告。

免费安装服务

我公司将对本项目提供上门安装调试服务，保证设备顺利投入使用。

响应时间7X24小时免费电话咨询服务，对最终用户服务请求的初次响应时间不超过30分钟；

如果设备在质保期内发生软、硬件故障，我公司及时予以响应（免费上门服务）。**我公司明确硬件设备出现故障时，1小时现场响应，6小时内上门维修，如在16小时内不能解决问题，保证免费用同样的规格或更高的部件更换到位，否则采购方将自行采取必要的措施，由此产生风险和费用应由我公司承担**。

**7×24小时免费电话技术咨询服务**

我公司将保证为最终用户提供技术服务热线**4009928182**（7\*24小时），负责解答用户在设备使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。技术服务热线支持是中文，我公司为本项目建立VIP帐号。

最终用户的管理人员可以随时不限次数拨打我公司的服务热线进行免费技术咨询，包括硬件使用和维护方法、软件使用方法和解决用户使用中发生的各种疑难问题。我公司项目师保证在5分钟内接起电话或回拨给用户。

**远程技术支持服务**

我是将为最终用户提供免费的远程技术支持服务，专业售后服务团队针对用户问题，通过远程调试的方式提供远程调试服务；

**现场服务**

在质保期内，我公司将提供7\*24小时现场保修和技术支持服务，提供（1小时内响应），如诊断为硬件故障，则我公司售后服务人员将携带备件并进行现场更换，承诺尽力在最短时间内恢复系统正常运行，如在16小时内不能解决问题，保证免费用同样规格或更高的部件更换到位，否则采购方将自行采取必要的措施，由此产生风险和费用应由我公司承担。

我的现场服务监督工作由我公司和最终用户共同完成，每次服务均需服务项目师和最终用户双方经手人签字，作为评定服务质量的主要依据。

**硬件保修**

在质保期内，我公司对所提供产品提供免费维修服务，承诺提供产品的咨询、维修等服务，对于已经确定故障的硬件部件，我公司将迅速维修或更换发生故障的产品。

我公司安装的任何零配件，将是我公司或产品原厂原产的或是认可的；

所有的替代零配件将是新的未使用和未经修复的,除非最终用户提供书面许可，否则不可使用此范围外的其他（非新的）配件。

如果损坏的硬件设备有磁介质的装备，有关磁介质的维修，我公司将在最终用户指定的地点进行，并且我公司不带走损坏的磁介质。

所有因更换或修理货物及部件而导致货物停止运行的时间应从其质保期内扣除。

**备品、备件服务**

我们设有专用的备机、备品、备件库，可长期为用户提供备机、备件保障。当本次采购项目的最终用户产品出现故障需要维修时，可以根据最终用户的需要就近提供备机和备件服务，确保系统处于不间断运行状态，最大程度保障系统运行正常。

在质保期内，在设备使用过程出现故障时,我公司的服务项目师将上门更换备机备件,进行策略设置及相关配置, 当备用机正常工作后，我公司项目师将故障机返回到我公司或产品原厂家进行进一步维修。如果损坏的硬件设备有磁介质的装备，有关磁介质的维修，我公司将在最终用户指定的地点进行，并且我公司不带走损坏的磁介质。

**应急响应服务**

在质保期内，我公司将针对本项目提供应急响应服务。如用户遇到突发紧急事件，我公司项目师将立即启动应急响应计划，提供现场恢复服务。当我公司设备在使用过程中出现故障时，我公司将在故障解决时限内排除故障，恢复系统的正常运行，如果超出故障排除时限，则我公司立即组织安排提供相同或更高型号备机、备件，全力保证系统尽快恢复正常运行，并提供应急响应报告。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **级别定义** | **首次响应时间** | **现场响应时间** | **备机服务** |
| 一级 | 应用系统瘫痪 | 30分钟 | 1小时内现场响应 | 提供备机 |
| 二级 | 应用系统无法正常工作 | 30分钟 | 1小时内现场响应 | 提供备机 |
| 三级 | 局部应用系统异常 | 30分钟 | 1.5小时内现场响应 |  |
| 四级 | 出现事件，但暂时不影响应用系统的运行 | 30分钟 | 2小时内现场响应 |  |

**7×24小时免费电话技术咨询服务**

在质保期外，本次项目用户的管理人员可以随时拨打热线，**4009928182**×24小时免费技术咨询，包括硬件使用和维护方法、软件使用方法和解决用户使用中发生的各种疑难问题。

**远程技术支持服务**

在质保期外，我公司依然按照保修期内的服务标准免费为采购方提供远程技术支持服务。

**硬件更换服务**

当系统产品超出保修期后，一旦硬件系统出现故障，最终用户可通知我公司，经我公司项目师确认设备故障后，我公司保证以不高于本次合同的实际成交价进行故障设备的更新，收取适当人工服务费用，在维保期内，人工免费。

**维修和备品备件支持**

我公司将为用户提供终身设备维修和备品备件服务，在保修期外，当用户的产品出现故障，需要维修或更换备品、备件时，我公司将负责提供，只收取备品、备件的成本费，不再单独收取服务费。

**现场支持服务**

在质保期外，我公司将依然按照质保期内的服务标准为采购方提供现场技术支持服务，仅收取服务成本费，不再加收任何其他费用。

**客户服务模式**

公司组织机构中配置有专门的客户服务部，在ISO20000规范指导下，集中受理、跟踪、监督客户服务申告，调查服务结果，并定期回返客户，

**客户服务过程的定义**

客户服务是公司在客户合同项目实施结束、验收通过后，按照商务合同规定的服务条款、设备厂商承诺的服务条款及公司标准外包服务的服务条款等，为客户提供的规范的服务过程。

|  |  |
| --- | --- |
| **客户服务过程的输入** | 一. 客户申告、服务请求  二. 商务合同规定的服务条款  三. 设备厂商承诺的服务条款（按照第三方设备供应厂商的服务规定执行）  四. 公司标准外包服务条款 |
| **客户服务处理流程** | 根据以下依据进行决策分析：  接受到的用户请求；  合同规定的服务内容（范围、期限）承诺；  服务请求受理：根据客户服务需求，分解到具体服务实施部门、服务人员。  服务实施：按照客户服务规范流程、合同规定的服务要求进行客户服务作业。  服务过程中的要求：在客户服务过程中保持与客户交互，确保客户服务过程、服务质量等得到客户认可，满足客户的服务需求。 |
| **客户服务的输出** | 客户服务过程记录文档  客户对服务的意见反馈 |

**客户服务的范围和期限**

合同中以项目验收日期作为系统维护服务的界线（特殊情况时须与销售部客户协调人、项目经理沟通、确定），在项目验收日期以前项目实施过程中发生的系统维护（非硬件故障）由本公司实施部门负责执行、记录、管理;

在项目验收日期以后发生的系统维护、设备保修、故障排除、问题解决和处理等按照合同中规定的服务内容进行受理、判断、分解至具体服务部门执行，要求服务人员必须统一填写《客户服务记录表》，汇总到客户服务部负责统一归档、管理，并进行客户意见调查；

对于超出合同服务范围、期限的客户服务请求，受理人可先与客户服务部、销售部协调人通告客户服务需求，分析客户关系、确认同意受理后即进行服务；如须收取服务费用，事先须与客户确认同意付费，或经过销售部客户协调人、部门经理批准予以减免。

**客户服务联络方式**

|  |  |
| --- | --- |
| **客户服务联络方式** | **详情** |
| **客户服务响应热线** | **公司服务电话：4009928182**；开通时间为正常工作日5\*9小时（即周一至周五9:00——18:00）；  **售后项目人员电话：15893399799；**开通时间为全年全天24小时； |
| **客户服务投诉热线** | **服务监督投诉联系人和电话：4009928182**；  在公司承诺的服务期限和范围内，客户如果对公司客户服务部以及其它服务实施部门提供的服务有不满、抱怨、异议、需要投诉时，可拨打投诉电话联系公司服务监督部门。 |

**客户服务分级响应方式**

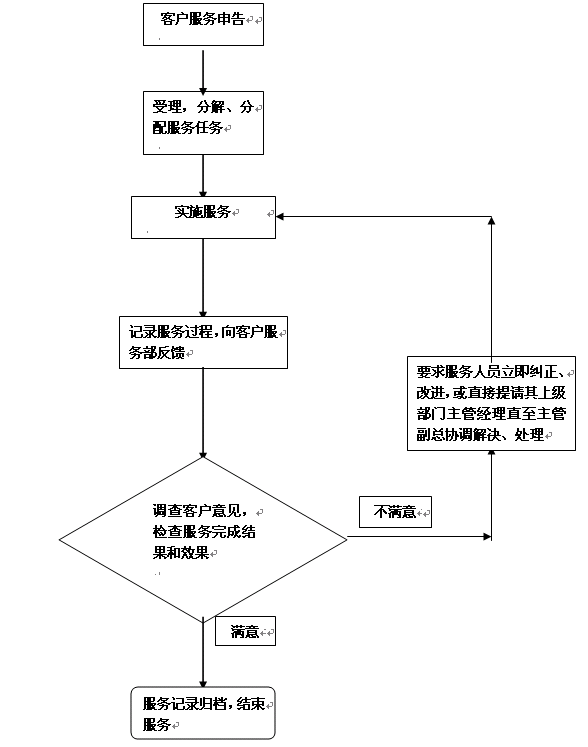
公司根据不同的维护级别采取不同的措施，安排不同技术层次的维护人员解决。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务级别 | 说明 | 响应方式 |
| A级 | 客户系统瘫痪 | 用户拨打项目部报修电话，公司派出技术服务项目师联系、会同厂商的技术服务人员赶赴现场排除隐患、解决问题、进行维护。 |
| B级 | 客户需要对系统功能、安装、配置方面的技术支持，但客户业务运作未受影响。 | 公司将在定期客户回访中及时了解用户需求并提供免费及时的技术咨询服务。 |
| C级 | 客户系统性能下降 | 用户拨打报修电话，根据用户提供的故障、问题信息，公司将派遣公司项目维护项目师赶赴现场排除故障、解决问题、进行维护。 |
| D级 | 客户系统有隐患，但客户的业务运作仍可正常工作 | 用户拨打公司服务热线，公司派遣维护项目师到现场解决或以电话、传真、INTERNET、远程维护等非现场方式指导、帮助用户解决问题。 |

**响应时间承诺**

以上无论何种级别服务请求，都将从公司接受到客户发出的服务申告通知时起算后7\*24小时内予以响应。

**客户服务受理流程**

****

**客户服务申告**

公司客户通过电话、传真、E-mail等多种公开途径进行服务申告（客户服务需求）；客户可直接向客户服务部申告，或直接向其他部门、员工申告，要求服务。

**受理、分解、分配服务任务：**

原则上客户服务部集中接受客户服务申告，（但由于目前客户的惯性做法是一般联系与客户项目相关的市场和项目技术人员，因此这些项目相关人员也同时接受客户申告），客户服务部或项目相关人员接受到客户服务申告后，应详细记录客户信息和服务需求，并及时、准确向相应服务受理人（客户服务部、其他相应责任部门经理）反映、传递《客户服务记录表》中要求填写的客户单位、联系人、电话、申告时间、申告内容等项内容；

受理人应综合相关信息（客户及合同项目情况、服务承诺等）分析客户服务需求，权衡客户关系，判断是否予以受理，提出初步受理意见（如何处理）；

**客户服务响应时间：**

客户服务受理人在接到客户申告后必须在1小时内反馈客户：公司是否受理客户服务要求，如果受理，准备为客户服务等；

**受理人负责分解、分配服务任务：**

客户服务受理人负责分解服务任务、确定具体服务执行人员、分配服务任务（采用“从上至下”方式，确保服务任务得以及时、顺利交接，责任落实到个人）：

根据具体客户服务需求，先联系与客户服务要求相对应的公司部门经理，由部门经理安排具体的服务项目师（服务人员）接受和完成分配的服务任务；

如果联系不上部门经理或部门经理因故不能安排具体服务人员，则联系其上级主管副总经理协调、安排具体服务人员接受和完成分配的服务任务。

客户服务部负责协助完成服务任务（包括联系外部供应商、维修服务机构进行维修、更换服务）；

**实施服务**

具体服务人员交接任务、传递有关信息，承诺在规定时间内完成服务任务，负责执行客户服务任务。

**记录服务过程，向客户服务部反馈**

具体服务人员应及时现场记录客户服务过程有关信息，按要求完整填写《客户服务记录表》中客户单位、联系人（即客户方申告人、协调人）、电话、申告时间、申告内容（客户所反映的故障现象、问题、服务需求等）、服务过程（须明确填写：到达现场后检视的系统状态、处理过程及分析等内容）、服务人员（部门）、完成时间，并请客户确认（要求服务完成后请客户签字确认，可填写客户反馈意见）。无客户确认视作无效记录。

向客户服务部及时反馈：每次服务完成后，应及时将填写完整的“客户服务记录表”（纸质）传递到客户服务部，客户服务部检查填表情况。

客户服务记录的正本在客户服务部存档，相关实施服务部门（交部门助理）保存副本（复印件），若客户需要留底，提供副本。

**调查客户意见，检查服务完成结果和效果**

客户服务部客户服务代表应及时电话或现场调查客户反馈意见，检查客户服务完成结果和效果；

如果客户对服务完成结果和效果不满意，则有权、有责任通过相应部门经理要求服务人员立即纠正、改进，或直接提请其上级部门经理直至主管副总协调解决、处理；

应尽量做到一次性纠正，若出现整改仍不符合要求的情况，首先予以记录，同时向其上级部门经理要求协调解决、处理；纠正不符合的记录可纳入HRM考评。

**服务记录归档，结束服务**

如果客户对服务完成结果和效果表示满意，则客户服务部客户服务代表填写《客户服务记录表》中客户反馈调查时间、客户反馈意见、客户服务满意度、服务总结等项内容，并将《客户服务记录表》整理归档，录入内网——“客户服务部”——“客服记录” 栏目；

同时，可按服务实施部门分类保管纸质《客户服务记录表》（记录有客户意见反馈、客户签名确认等原始信息）；结束服务。

特殊情况下，客户服务部与采供储运部、有关服务人员之间采用手工填写《客户服务记录》（纸质文档，两联）的方式记录客户故障设备收到、检修处理过程、时间进度、维修周期和费用通告、修复返回、返还客户等流转过程、细节，有关经办人须签字确认，完成后采供储运部、有关服务人员与客户服务部分别留存一联。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **公司客户服务记录** | | | | | | |
| 客户单位 | |  | | | | |
| 联系人 | |  | 电话 |  | 申告时间 |  |
| 申告内容： | | | | | | |
| 服务过程（须明确填写：到达现场后检视的系统状态、处理过程及分析等内容） | | | | | | |
| 服务人员（部门）: | | | | | | |
| 完成时间 |  | | | | | |
| 公司客户服务记录 | | | | | | |
| 客户确认 | | | | | | |

### 4.5.4售后服务保障措施及维修单位

1）设备投入使用后，由专人负责对使用人员培训，由技术工程师对系统维护培训。

免费培训的技术人员能达到如下水平：

①能够操作应用所有劳技相关产品。

②能够对产品常规故障进行分析，排除。

③能帮助用户进行需求分析,遵循“实事求是”原则,为用户推荐产品。

④能为用户推荐合理的应用方案，并且提供技术咨询。

⑤能对现场进行勘察，为用户提供推荐具体实施方案。

⑥能遵循 “实用”、“够用”、“好用”的原则,为用户提供的整套解决方案并设计平面图。

2）客户使用3个月后，我公司会派专人定期跟踪客户使用情况。

3）使用半年之内，有专人电话跟踪了解客户使用情况。

4）针对用户反映的问题，将会用最短的时间给予答复。

5）对用户使用中有何不清楚的，可以给予电话支持或邮件支持。

6）在开始使用的头一周内，有工程师给客户做操作培训。

7)为客户提供使用管理系统质保期内的软硬件免费保修服务。

8)保修期内：设备技术问题或其它非人为因素而造成的故障由本公司负责免费保修;人力不可抗拒或人为造成设备故障情况下，在接到客户故障通知后本公司负责维修，收取合理成本费用。

**维修机构信息**

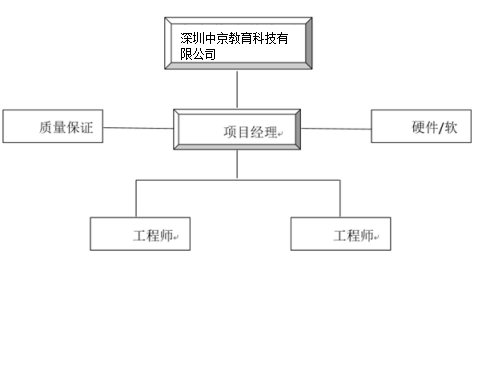
**维修机构名称：深圳中京教育科技有限公司**

**总部维修机构地址：深圳市南山区西丽街道高新技术产业园北区清华信息港科研楼6楼602室**

**河南分公司维修中心：郑州市高新区长椿路11号国家大学科技园孵化2号楼A座20层**

**售后服务热线：4009928182 技术人员: 徐剑15893399799**

**售后服务组织机构图**



**角色和职责分工**

**公司总经理**

项目领导小组成员；

任命项目经理和质量保证经理，并赋予其独立的职责和权限；

监督项目经理、质量保证经理的工作，处理在项目组内不能解决的质量问题。

**项目经理**

项目领导小组成员；

协调公司、用户、厂商三方关系，及时反馈用户需求；

制定项目实施计划；

**质量保证经理**

项目领导小组成员

制定项目质量保证计划；

制定和提交评审/审计报告、质量保证周报；

定期的管理报告及会议；

用户满意度调查；

用户沟通及服务宣传；

**服务项目师**

及时响应用户需求，解决用户问题；在有特别业务要求的情况下,提供非工作时间现场紧急响应服务。

**售后具体人员安排**

| **序号** | **职务** | **姓名** | **职责** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 张大勇 | 项目经理（兼技术负责人） |
| 2 | 项目师 | 李振江 | 实施项目师 |
| 3 | 项目师 | 江宁 | 测试项目师 |
| 4 | 技术人员 | 于长江 | 技术总监 |

### 4.5.5质保期内和质保期外的售后服务及收费标准

致：许昌幼儿师范学校

我单位就 普通话测试站项目 售后服务及收费标准如下：

1.我公司对本项目中所投项目硬件设备**提供五年免费质保，终身免费上门服务，终身保修。**

2.**质保期内：**凡属产品质量问题及非人为造成的各类部件损伤，我公司负责更换、维修并承担全部费用。

3.**质保期外：**我公司对售出的设备 “终身上门维护”。在质量保证期满后设备出现的故障，原件损坏，因使用不当或其它原因造成设备不能正常使用，我公司将根据用户的要求进行上门维修。维修设备时，仅收取维修的成本费和所需的基本运费；更换元件、配件或部件，保证使用原产地的合格产品，且只收取相应的工本费。

4.**故障响应**：自接到用户报修时起，**1**小时内响应，**6**小时内到达现场，**12**小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复。

5.**紧急情况处理：**自接到用户报修时起，**1**小时内响应，**4**小时内到达现场，**12**小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复。

6.**定期巡检：**每年两次全免费上门服务，终身维护。

7.**技术服务：**按我方所投标产品厂家的技术要求进行服务，并提出培训计划和安排，所需费用包含在投标总报价中，并报出单项价格。

8.在完成安装、调试、检测后，验收的技术标准应达到制造(生产)厂商标明的技术指标。

9.我单位所投设备是全新合格设备，符合国家质量标准。

均对上述内容的真实性承担相应法律责任。

### 4.5.6本次项目所提供的其他免费物品或服务

致：许昌幼儿师范学校

我单位就普通话测试站项目做出如下承诺：

1、本次招标的所有产品应在质量保质期内自带配件上门服务，免费维护。质量保证期外仅收取零配件成本费用。

2、在为客户安装、调试产品或软件的同时，对相关操作人员免费进行技术培训，使其按提供的操作规定规程使用产品,并熟悉例行维护的程序。

3、每年两次全免费上门服务，终身维护。

投标单位(盖章)：深圳中京教育科技有限公司

日期：2019 年10 月 31 日