

1.1 售后服务方案

1.1.1 售后服务承诺

我司承诺：

自项目最终验收完成之日起，为用户提供 1 年的维护服务，维护期内提供后续服务技术人员驻点服务、合同约定期限内的技术服务支持，维护包括系统维护、故障检测、故障修复、性能优化、功能完善、系统更新等。投标报价已包含上述售后服务期间的一切费用。

1.1.2 售后服务队伍

我们的售后服务队伍由软件工程师、技术支持工程师和市场人员组成，实行专项专组，组长负责制。公司立项开始就组成了技术支持小组，技术支持小组负责项目运行维护期间的售后服务工作，包括所开发的客户技术支持、客户应用培训、硬件系统维护、网络维护等。

1.1.3 售后服务体系

威尔的售后服务程序严格按照威尔售后服务规范来进行。包括技术培训和售后服务的内容、方式，服务人员的行为规范，服务记录等。

威尔本着对用户负责的基本原则，为用户提供严谨、认真地服务，保障用户的切身利益，详细地细化售后服务分工响应程序。根据用户服务请求分辨是要求网络支持、硬件维修、还是软件维护，然后做出不同的分工响应，提供全面的系统整体支持服务，使用户系统运行更为可靠、稳定。

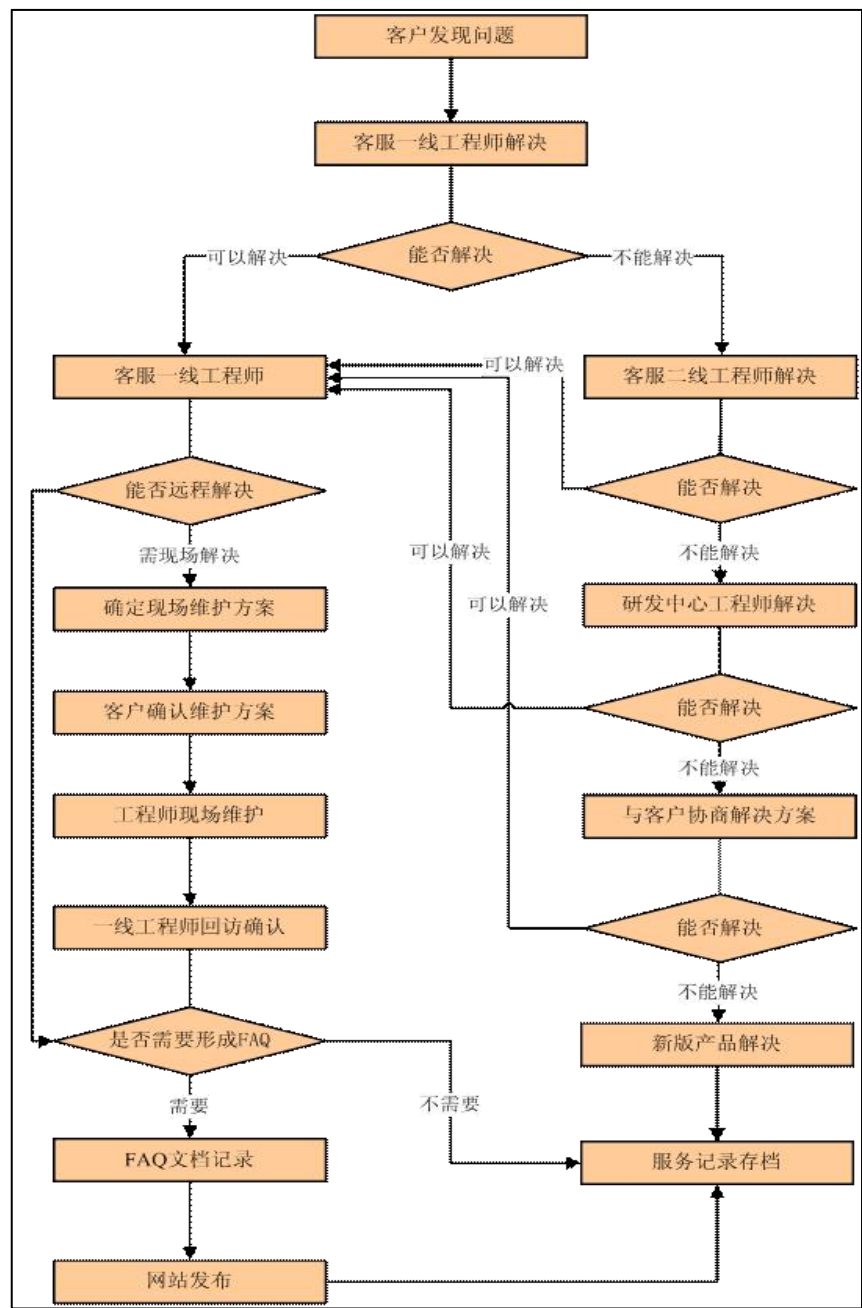
1.1.4 售后服务目标

我们将在质保期内及质保期后向用户提供旨在提高系统可用性的持续支持服务。通过技术支持与服务，我们希望以预防的手段，避免有系统故障发生，且将故障率降到最低，以减少不必要的损失；通过保证系统高度的可用率，保护用户的经济利益。

通过专业的售后服务，使用户拥有最为可靠的品质保障；通过周到的售后服务，不断提升用户对我们的满意度及最大程度的信赖；通过快捷的售后服务，提

高用户系统运行管理效率。

售后服务流程：



1.1.5 售后服务内容

1.1.5.1 故障响应

质保时间：在保修期内，应提供 7×24 小时技术支持服务，实时响应，我司在接到使用方产品出现问题需要上门服务的通知后，需保证 2 小时之内技术人员到现场支持，24 小时内完成问题处理，同时必须根据责任大小对由于故障所造成的损失承担相应责任。

1.1.5.2 常规维护

✎ 为每个用户建立单独的用户档案，全程记录服务内容及服务过程中产生的每个信息，包括维护纪要、沟通纪要、问题解决纪要等。

✎ 协助用户解决系统正常使用过程中碰到的各类问题。

✎ 解答用户对产品定制、操作等应用上的咨询。

✎ 每月至少安排一次对用户进行电话回访，及时发现和解决用户可能遇到的问题，交流应用体会。

✎ 受理用户提出的新需求和产品改进合理化建议，并给予解决或进行合理的反馈。

✎ 不定期告知用户产品最新发展动态和升级消息。

✎ 不定期为用户寄送最新技术应用和发展动态，不定期举办专题技术讲座或研讨会，主动分享同行业其他用户的成功应用经验，提高用户应用水平。

1.1.5.3 数据调试

✎ 针对用户在正常使用过程中碰到的数据故障进行调试、检测和修改。

✎ 协助修正由于用户操作人员误操作引起的非破坏性数据错误。

✎ 协助用户完成因机器升级、更换或重装操作系统等引起的系统重新安装及数据调试。

✎ 协助用户完成定期数据备份。

✎ 协助完成由于用户系统发生灾难时导致数据丢失的通过备份数据恢复工作。

1.1.5.4 升级服务

✎ 为用户提供产品补丁，并协助用户进行产品补丁程序的安装、调试。

✎ 根据需要为用户提供升级产品，协助用户进行软件版本升级，以使用户的系统保持良好的先进性，及时享受新版本特性。

➤ 在每次系统升级后，对系统新增和改进的功能进行相应的说明文档，并根据需要进行专项培训，包括系统管理员和使用人员。

➤ 根据用户提出合理的系统调整或改进意见，优先考虑在产品的后续版本中加以吸收和改进。上述情形不受免费服务条款和维护协议条款保护，威尔软件将竭力保证系统稳定性。

1.1.5.5 平台服务

➤ 协助用户解决平台系统运行过程中碰到的问题。

➤ 协助用户完成平台系统升级以及补丁更新。

➤ 协助用户完成系统应用分离布署，提高系统的高效性和稳定性。

1.1.5.6 专项服务

➤ 协助用户完成在产品应用框架范围内的应用规划。

➤ 协助用户解决由于用户自己的错误配置引起的系统异常。

1.1.5.7 应急服务

凡客户要求威尔公司提供服务，该服务不在威尔免费服务范围内，且客户并未就该服务与威尔软件签订服务协议的服务项目。以及由于客户方非正式操作人员(非岗位内或非专业人员)上机操作而导致的数据错误，或者由于病毒、黑客和其他恶意破坏行为导致的数据混乱或数据丢失。上述情形不受免费服务条款和维护协议条款保护，威尔公司将竭力保证数据完整性。

1.1.6 服务监督管理机制

公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到公司。此时，公司将另行安排技术服务人员直接领导，直至公司负责技术领导，亲赴现场，以圆满解决问题。