## 售后服务方案

### 质保期内售后服务承诺书

**我公司承诺：**

在 **禹州市公安局安装、维修交通设施项目** 招标活动中，我公司保证做到：

1．本次投标项目所投产品我公司承诺自系统验收合格并投入使用起， **1**  年内免费维修、升级、运维，享受7X24小时技术支持和售后服务。

2.在质保期内如果系统发生故障，自接到用户的服务请求后，30分钟内做出响应，2小时之内工程师到达现场，保证4小时内排除一般性故障。若不能排除故障，设备问题需返厂维修，承诺无偿无条件提供备品备件保证客户业务正常运行。

4、我方对于服务我们承诺，技术支持能力能够满足在规定时间内，在用户现场完成所提供的全部设备的安装、调试工作，能够协助用户完成线路连接，实现网络互通；并在服务期内、外能够通过电话指导用户，或到达现场在规定时间内排除故障。

单位名称（盖章）：河南天豫通电子科技有限公司

日 期：2019年5月6日

### 质保期外服务承诺书

1．本着为用户考虑，我公司承诺在系统保修期满后，本公司承诺提供终身维护服务。我公司为项目所投的产品提供终身维修、升级、运维，超出质保后维修设备或更换硬件只收取部分维修、配件费用。

2.质保期外为本项目提供长期优惠的技术服务，包括技术支持、软件的升级、故障的快速响应及相关人员的技术咨询。

3、对于我方提供的产品设备及软件，后期我方可提供免费升级服务，可根据甲方需求或设备厂家对于软件新的版本更新时，我方为甲方提供免费的升级服务，保证甲方在设备的使用过程中，软件产品不落后，无漏洞的情况出现。

单位名称（盖章）：河南天豫通电子科技有限公司

日 期：2019年5月6日

### 售后维保服务方案

**河南天豫通电子科技有限公司**长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的成功，才能保证我们的成功。所以尽可能地提供给用户完善的技术支持与服务，希望用户可以集中更多的精力发展自己的业务，取得更大的成功。

**针对本次项目，我公司将做出如下服务计划：**

#### 售后服务计划

公司将调集最强的技术力量，由公司指定专一项目经理与技术组人员组成项目售后服务小组。为更好的实施售后服务章程，我公司特安排 **2**名专职网络工程师，全身心的跟进次项目设备运维及售后服务相关事宜，专职协调此项目售后服务所需资源（资金、设备、人员等）； **1**名技术主管进行售后服务管理并做为公司联络人进行项目相关事宜的沟通、信息反馈等; **3**名专职技术人员进行技术服务支持，确保售后服务计划顺利实施的资金、技术、人员等各项保障。

#### 售后服务理念

**河南天豫通电子科技有限公司**秉承“客户至上、服务至上”的服务宗旨，将售后服务作为企业发展中的关键一环，在提高系统建设质量的同时不断提高服务质量，虚必改进服务。

**河南天豫通电子科技有限公司**坚持主动贴近服务模式，始终把客户看做是**河南天豫通电子科技有限公司**的生存之源、发展之源、售后服务工程要把每一位顾客都看作是需要给予特殊照顾的贵宾、提供及时周到的服务。

主动贴近服务是指**河南天豫通电子科技有限公司**和客户建立良好的关系。公司通过建立用户档案，对服务期内的用户提供优质的服务，通过对不同类型的用户提供人性化的服务从而和客户保持良好的客户关系，并最终服务于客户。主动贴近服务大到如软、硬件的升级提醒、用户系统使用到期日的提醒，小到建立用户服务质量调查和用户满意度调查体系。我们通过对用户的建议进行备案和改进，认真聆听来自客户的心声。通过关心用户所需，在提高产品质量的同时，不断满足客户的需求、并提高实际的系统使用问题。

**河南天豫通电子科技有限公司**努力通过主动贴近服务，竭诚为用户提供最优质的售后服务。另外，**河南天豫通电子科技有限公司**技术支持服务中心严格遵守实行“一站式”的贴心服务方式，实现专人负责到底，彻底解决用户问题，不让问题留下死角和遗忘，专人负责、专人问责，服务一站式，责任一站式。

#### 售后服务休系

**河南天豫通电子科技有限公司**目前已建立起一套完善强大的客户服务体系，为用户提供及时、有效、专业、规范的服务。目前形成以郑州为主体，服务分支遍布全省各地，在第一时间内解决用户遇到的问题，为用户提供支持。

#### 售后服务管理

**河南天豫通电子科技有限公司**管理体系内容包括战略与组织、规化与准备、交付与支持、检查与改进等内容。各部分内容基于公司战略与管理要求，以客户的需求为导向管理思想进行持续优化。

### 售后服务方式

**河南天豫通电子科技有限公司**以现场服务为主要手段。结合现场、电话、邮件等方法，为客户提供及时有效的应用指导、故障排除等服务。

**热线服务**

通过服务热线和产品维护服务热线：0371-55556787由专人受理您的服务问题，并通过专业技术人员答疑解惑，帮助客户快速解决问题。

工作日：**周一~周五**

时间：**上午8：30－12：00 下午14：00－17：30**

**7\*24小时手机服务（节假日不休息）**

**在非工作时段，公司提供手机服务，手机服务为7\*24小时。**

手机号码为： **13938227751**

**专用电子邮件服务**

公司为用户提供售后服务专用技术支持邮箱，用户可以通过电子邮件方式进行技术咨询或其它需进行的技术服务。

邮箱地址为： 33590689@qq.com

对于上述各种方法不能解决的用户提出的技术问题，公司将根据事件的轻重缓急，本着尽可以减少用户损失的原则，立即或在第二个工作日派遣技术人员到现场进行技术服务。

### 售后服务流程

#### 服务级别

服务级别协议，是服务部门与客户就服务提供与支持过程中，关键服务目标及双方的责任等问题协商一致后所达成的协议。服务级别协议应当使用业务部门和IT服务部门都理解的语言，面不宜采用技术化的语言。这样可以便于业务部门和IT服务部门之间的沟通，减少双方之间的摩擦，同时也有利于后期的评审与修改。

#### 故障级别定义

**故障分类为四个级别：**

**一级故障：**特别重大事故，严重故障，系统无法运行，主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

**二级故障：**重大事故，严重故障，影响系统运行，主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

**三级故障：**较大事故，主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

**四级故障：**一般故障，主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对于没有定义过的故障，暂时先以用户相关说明（电话、邮件均可）为准；待故障处理完成后，双方再确认该类故障级别。

### 售后服务响应时间

系统恢复要求时限一一双方确认的故障接受时间与故障完成时间之间的时间段。

简单故障只需电话、邮件解决的，在接到故障报告后，应在2小时内恢复。

需到现场处理的，按照故障处理级别处理。

**一级故障：**服务响应时间小于5分钟；2小时内到达用户现场；4小时内解除故障，给用户提供故障报告及问题原因，提供备品、备件供用户使用。

**二级故障：**服务响应时间小于10分钟；4小时内到达用户现场；8小时内解除故障，给用户提供故障报告及问题原因，提供备品、备件供用户使用。

**三级故障：**服务响应时间小于20分钟；12小时内到达用户现场；4小时内解除故障，给用户提供故障报告及问题原因。

**四级故障：**服务响应时间小于60分钟；电话或邮件远程支持；2小时内解除故障。

**注：质保期内不收取任何费用。**