## 售后服务

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内容** |
| 质保期 | 叁年免费质保 |
| 售后响应时间 | 在30分钟内响应，4小时到达现场并解决问题 |
| 售后服务电话 | 0371-65510349 |
| 售后服务电子邮件 | dalilzj@126.com |
| 售后负责人及电话 | 李自杰 （手机：13213071719） |

### 售后服务支持方式

#### 热线故障处理

对于用户单位的现场技术人员而言，热线技术支持是他们最常用的、而且在出现故障时首先使用的求助方式。

一旦系统出现故障，或用户单位技术人员对设备运行过程中的技术疑问，可以打电话获得技术支持。技术热线电话：0371-65510349

#### 现场技术支持

技术支持小组是公司能够提供成功的技术支持中的一部分。现场技术支持小组的责任是通过自身的技术力量和技术合作伙伴的技术力量向用户提供现场技术支持。现场技术小组负责协调所有现场技术支持。

现场技术支持一般在以下两种情况下提供：

A、硬件故障维修

根据公司热线技术支持中心的技术人员和用户现场技术人员的共同努力，需要公司技术人员进行现场维修。公司技术支持中心将在最短时间内抵达现场，完成对现场设备的维修。

B、设备例行维护

公司在**设备试运行期内**将向用户提供每月一次的设备运行状况巡检工作。在必要的情况下，公司的客服经理将会缩短例行巡检的周期。该项工作的目的是为将设备故障防患于未然。

#### 电子技术支持系统

公司电子技术支持系统是公司通过电子邮件方式(540382513@qq.com)向用户提供全天候技术支持服务7\*24小时。全天热线技术支持体系使公司的用户可以方便的方式得到公司的技术咨询、技术资源和技术服务。

### 本地化售后服务体系

#### 常规服务保障体系

（1）在验收后进入运行保障期时，我公司将建立技术熟练的专门维保服务小组专门负责本项目，随时解决系统运行中的问题，确保其正常运行。

（2）系统验收后，协助用户技术人员，制订出系统的运行和维护检修规程、各级人员岗位责任制、检修计划等规章制度，分清系统值班运行人员和维护检修人员的工作界面，开展正常的维护、检修工作。

（3）协助用户技术人员编制保障正常运行和维护检修常用器材计划，并作好备料，检查准备好常用检修工具、设备仪表，以备紧急情况排除故障，保证正常运行。

（4）协助用户技术人员做好运行和维护检修记录。

（5）在运行保障期满时，对系统软、硬件设备进行一次全面检查和维护。

#### 项目回访服务体系

服务中心组织定期的项目回访，听取意见，并填写《用户反馈信息表》。

对于回访反馈的信息，确属项目质量问题的，保修期内按照合同条款执行，保修期外由维修中心提出处理方案并与用户协商解决。处理结果填写于《用户反馈信息表》。

（1）每项服务工作完成后，都要及时反馈给用户，请用户验证结果，并请用户代表签署意见。

（2）如果在服务过程中发生或发现属公司责任的质量事故，要及时处理并立即报告公司，要责成其制订切实有效的纠正预防措施，防止类似问题再次发生。对责任部门和责任者，要按照公司有关规定进行处罚。

#### 设备紧急维修

服务中心接到用户紧急维修要求后，在承诺的期限内，派人赶赴现场进行紧急维修，并将工作结果填写于《用户设备紧急维修记录》。

#### 完整的用户档案体系

我公司建有完整的用户档案，记录维护时间、故障现象、解决问题的方法、更换零部件的名称和数量、版本升级记录、扩容记录等，并进行质量跟踪。

每次的维护都将由维护人员将维护内容记录在维护记录单内，并由客户在维护记录单的签署盖章为有效，维护记录单将长期保存在用户档案中。

#### 备机服务体系

公司对使用的产品均提供相应库存，用于工程维护和扩容。

如果公司的产品升级换代，保证新的产品向后兼容，根据用户的实际需要提供相应的后续产品，后续产品价格不高于同类设备价格。

我司对备品备件的采购数量为客户提供建议，并保证该建议的准确性和合理性，让客户以最经济的投资拥有自己的备件仓库。

### 免费质保期的承诺

我公司提供的货物都会提供或粘贴售后服务卡，内容包括公司名称、负责人、供货时间、公司电话、售后电话等内容。方便用户进行资产归整及寻求售后服务响应。

**我公司承诺提供验收合格后 叁年 免费质保，质保期内设备损坏免费维护及更换，全免费质保期服务期限自项目竣工验收合格之日起开始计算。保证售后服务在30分钟内响应，4小时到达现场并解决问题。对于同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我们保证予以更换同品牌、同型号的全新产品，对于超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我们，保证不借故推诿，并且维修费不会超过市场平均价格。**

**说明：**厂家承诺全免费质保期限达到或优于以上承诺标准的，在我公司的统筹安排下由厂家提供售后服务；厂家承诺全免费质保期限不足以上承诺标准的，不足部分由我公司提供或由我公司向厂家购买续保服务，免费质保期内的相关费用由我公司承担（质保期外产生的费用只收材料工本费，其余费用均由我公司承担）。

在质保期内，因正常使用出现的质量问题，我公司提供免费维修、更换，我公司承担设备和组件等的包装和运费，并从修复或更换后重新计算质保期。

### 质保期内的维修保养措施

我公司承诺：在全免费质保服务期内，对本项目提供完全免费的维修维护服务。确保系统的正常运行，提供终身维修，所有软件壹年免费升级。如果系统发生故障，我方调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求。若不能按业主要求时限排除故障，设备问题确需返厂维修的，我方承诺无条件免费提供备品备件，保障系统正常运行，期间产生的一切费用由我公司承担。

#### 质量保证措施

本次投标的主要设备系统，我公司将完全依靠自有渠道，直接从设备系统生产制造厂商处原厂订购，在减少用户投资的同时也保证了产品的性能可靠。这些产品在得到我公司服务的同时，也可得到原厂商的原厂服务。

我公司提供的设备保证是最新生产的设备，软件是最新的版本。

我公司对整个系统的性能和功能负责，保证整个系统的性能和功能的一致、兼容，而不是只对个别设备和个别功能负责。在系统工程调测和试运行期间，如发现系统、设备性能不稳定，而造成整个系统不能满足技术规范书要求的，我公司对此负完全的责任。

**本系统的维护由我公司负责；并统筹安排各厂商提供全面原厂服务**。

免费经常性的维护，保证电子设备干燥、除尘、防潮、防静电。定期或及时的故障维修，保证系统正常、可靠、持续的运行。

经常进行针对具体系统工程，学习操作技术，达到熟练操作。掌握软件的操作，各种设备的连接、保养、维护方法，讲解最新公司技术和演示最新产品功能。

#### 预防性维护保养方案

加强设备或系统的预防性维护保养，从经济角度来看，是最为有效的。通过对设备的维护保养，可以延长设备使用年限和运行完好率，提高设备的利用率和使用价值；从设备的性能角度来看，通过预防性维护保养可以使设备长期保持运转正常，设备性能不会迅速降低或丧失，从而可以避免发生重大设备故障，造成较大的经济损失。

预防性维护保养建立在计划和时间表的基础上，在设备使用期内进行定期保养和检测，防止设备和系统器材可能发生的故障和损坏，同时定期预防性维护保养也要和日常保养相结合，一旦发生潜在的故障前兆就应该及时进行保养，对于一些小故障也不能轻易的放过。

预防性维护保养也包括改良性维护，改良性维护是指对设备和系统的更新和改造，从而保证设备和系统能够满足需要。

### 质保期外的服务承诺及措施

质保期满后，我公司承诺：

1、提供终身维修服务；

2、需更换硬件的只收取成本费，人工费全免；

3、按厂家出厂价提供备品备件，并且免费提供技术支持；

4、业主可视售后服务质量按年度与我公司签署维护协议，我公司将竭诚为用户提供成本价维护；

5、其他未尽的保修期外服务承诺及措施可参照国家现行有关标准执行。

### 服务响应时间承诺及巡检计划

**6.6.1 响应时间承诺**

承诺提供全年7\*24小时电话售后响应服务，在接到用户设备故障通知后，**售后服务在30分钟内响应，4小时到达现场并解决问题。**并承担维修更换的费用。如若不能在业主要求的时限内及时排除故障，一时无法修复故障设备，设备问题确需返厂维修的，我方承诺无条件提供备品备机，保障系统正常运行，期间产生的一切费用由我公司承担。

在正常工作时间内接到报修电话后，由我公司驻场人员进行上门服务；在非正常工作时间内接到报修电话后由我公司统一安排人员在约定时间内提供上门服务，依照就近原则，及时响应维修工作，并在维修结束时向用户报备审核，签发维修记录及结果评价，维修结果直至达到业主满意为止。

**6.6.2 巡检计划**

系统的巡检及保养维护制度：要求定期对维护设备进行远程或现场检查。主要查看设备有无遭到损坏以及是否整洁，并作好巡检记录。如有发现损坏和破坏的则及时予以修复，不能修复的则予以更换；以六个月为一个保养周期，及时发现电气设备故障、隐患并及时处理解决。定期对中心机房的设备进行一次清洁保养和检查。对发现的问题及时处理，以保证控制系统持续、稳定、安全地运行。

保修期内，无论甲方是否有报修记录，乙方将确保对甲方定期回访。包括至少每月一次的电话回访，每6个月一次对甲方所购设备进行现场健康检查（上门巡检）、维护保养、咨询、升级服务（《视频监控工程商巡检表》），及时发现并解决问题，提交健康检查报告。保持与甲方的经常性沟通。一方面了解甲方在系统使用过程中的问题，以便能在提供更好的服务；一方面参与甲方广泛更佳的运行方案。

在甲方重大活动之前，如甲方有需要，原厂商及乙方应免费到甲方现场进行技术支持。

我公司将为甲方建立维护档案，并由维护工程师更新、完善数据记录。在每一次巡检故障排除之后，我方工程师都会做详细地记载，对每一次巡检故障均做出详细故障原因分析报告，并以此为甲方提供货物维护资料和数据，及时给出适当的建议，使甲方通过档案可以有效地进行系统分析、追踪处理，安排预防维护计划。

我公司将为安装单位建立工程审批、安装、使用、维护的电子及纸质档案，详细记录视频监控审批方案、安装情况、维护情况、排除故障等情况。

### 售后服务单位名称、地址、联系方式

大立公司为及时解决客户在使用过程中所遇到的问题，设立了专业的售后技术服务部，专业工程师将随时为客户提供技术服务。

售后服务单位：河南大立科技有限责任公司

地址：郑州市金水区晨旭路瑞银大厦1809室

电话：0371-65510349 传真：0371-65335150

E-mail：dalilzj@126.com

负责人：李自杰 （手机：13213071719）

### 本项目拟派技术和售后服务人员的配备情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **姓名** | **年龄** | **项目岗位** | **技术职称** | **备注** |
| 1 | 李同顺 | 44 | 副总经理 | 高级工程师 | 项目实施及协调总负责 |
| 2 | 李长征 | 46 | 技术总监 | 高级工程师 | 负责方案中各项子系统的设计及子系统间的整合，以及前期对用户在系统方面的技术指导。 |
| 3 | 李自杰 | 44 | 工程服务部经理 | 中级工程师 | 专业负责项目实施、售后等方面的工作、熟悉本系统中各项子系统设备的性能、操作及应用。 |
| 4 | 李翔宇 | 30 | 技术支持 | 技术工程师 | 现场技术支持，熟悉各系统设备的性能、操作及应用。 |
| 5 | 李俊明 | 32 | 技术支持 | 网络工程师 | 技术服务，熟悉计算机应用网络系统中设备的性能、操作。 |
| 6 | 陈鹏展 | 31 | 技术支持 | 技术工程师 | 技术服务 |
| 7 | 王小波 | 30 | 工程造价 | 中级工程师 | 技术服务 |
| 8 | 冯蒙蒙 | 29 | 材料员 | 初级 | 材料管理 |
| 9 | 范喜凤 | 27 | 资料员 | 初级 | 资料管理 |
| 10 | 朱文凯 | 29 | 质量员 | 质检工程师 | 熟悉技防系统中各项子系统的工艺及施工；负责检验工程质量及进度。 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |

### 售后服务解决问题的能力

**（一）解决问题的能力**

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。

提供设备承担保质、保量、保及时和包修、包换、包退、包赔损失的“三保四包”责任。

**（二）解决问题能力的保障措施**

（1）客户经理负责制

服务实行“客户经理负责制”，提供一对一的服务，客户经理是客户与公司沟通交流的窗口。从方案实施、技术培训到服务支持，都由客户经理全面跟踪负责。

（2）设备档案

提供了每台设备进行备档，详细地记录用户信息、集成商信息、设备维护信息、用户反馈信息等。方便对客户的使用跟踪和问题处理。

（3）定期电话回访

客户支持中心的工程师将定期的进行客户电话回访工作，便于随时掌握客户设备工作情况的最新资料和使用情况的了解，以提供主动及时的客户服务。

（4）现场走访

客户服务部安排不定期的现场走访，讲解最新公司技术和演示最新产品功能，跟客户交流产品技术。

（5）现场故障排除

将根据用户报告故障的现象进行分析，在远程指导客户进行操作（客户积极配合的前提下）依然无法解决问题的前提下，根据用户的要求，为用户提供现场服务。

**（三）解决问题能力的特点**

（1）及时有效，快速便捷

客户服务部在最短的时间内对用户的问题做出响应，积极指导用户进行最合理、有效的操作，最短时间内找出故障原因，解决问题。

（2）想用户之所想，急用户之所急

客户服务能真正做到为用户着想，能够想用户之所想，急用户之所急，为用户提供多种解决方案,保证设备的正常工作不受影响。

（3）热情仔细的态度

工作人员以最周到、最热情的工作态度，严谨细致的服务意识为每位用户提供服务。

（4）具有丰富的解决问题的能力

公司已为省内多家企事业单位提供优秀的项目解决方案, 积累了丰富的项目实施经验和具有很强大的解决问题的能力，能够有效地保障用户的系统正常工作。

**（四）解决问题能力的其他优惠措施：**

（1）追加设备价格不高于此次报价。

（2）提出了建立双方的故障响应程序，多层次多渠道的事故响应方法，建立设备维修检测的监控方法和用户档案，以统计方法评价设备状况和响应结果等，不断提高服务质量。

（3）系统验收使用前，免费为贵方提供培训并作技术交底，包括系统的使用、维护、保养、操作、故障诊断培训等。

### 重大事件应急保障措施

为加强系统整体的管理，确保系统的安全运行，提高应对突发事件的能力，保证正常的工作开展和服务应用，促进系统的应用和发展，及时有效地实施应急修复工作，最大限度的减少因设备故障造成的各种损失，确保系统能够正常稳定使用。

结合我公司项目建设维护经验，针对本次项目客户的使用习惯，当接到现场出现问题通知后，由我方工作人员针对故障现象初步判断故障原因并制定相应的应对方案。

根据我方建设维护经验，总结以下应急解决方案：

**（1）电源不正常引发的设备故障。**

当监控系统的供电传输线路出现短路、断路、瞬间过压的情况时，一般是由于以下几点原因造成：

**①系统供电电压不正常。**

**②系统电源功率不够（供电线路的线径不够，电压衰减过大等）。**

**③因供电错误或瞬间过压导致设备损坏（此情况时有发生）。**

因此，在系统运行、供电时，一定要认真严格地进行核对与检查，绝不能掉以轻心。

**（2）连接线路损坏造成的设备故障。**

当某些设备出现断路、短路、线间绝缘不良的情况时，导致设备的损坏、性能下降。往往是由于以下几点原因造成：

**①设备的连接线有很多条，若是与设备相接的线路处理不好，造成误接线的情况。**

**应根据故障现象冷静地进行分析，判断在若干条线路上是由于哪些线路的连接有问题才产生故障现象，逐步缩小问题范围。**

**②特别指出，球机由于长时间全方位的运动，导致连接线的脱落、挣断是常见的。**

**要注意设备与各种线路的连接应符合长时间运转的要求。**

**（3）设备部件连接故障。**

设备（或部件）与设备（或部件）之间的连接不正确产生的问题。往往会出现以下几个方面：

**①阻抗不匹配。**

**②通信接口或通信方式不对应。**

**③驱动能力不够或超出规定的设备连接数量。**

**（4）软件系统的故障**

现在网络上病毒和针对软件漏洞的攻击越来越多，软件系统的安全性越来越重要，为保证软件系统的稳定安全使用，需要采取以下措施：

**①安装正规的防病毒和杀毒软件，及时升级系统补丁和病毒库，提高系统的防范能力。**

**②重要的软件系统平时必须存有备份，与软件系统相对应的数据必须有多日备份，并将它们保存于安全处，一旦系统崩溃，应立刻按照规定流程恢复系统并查找故障原因以做预防。**

**③系统中的数据库建议至少准备一个以上的备份并放置在安全的地点，当现有数据库崩溃后应立即将备份恢复到主机中，维持系统工作的连续性。**

**（5）传输线路中断的故障**

当传输线路出现故障时，管理中心工作人员迅速联系相关人员进行线路排查，确定故障原因并向值班领导汇报，单位内部传输线路的原因导致的故障应联系工程建设单位协调解决，单位外部传输线路的原因导致的故障需要联系传输线路提供商协调解决。

### 人员培训计划

为保证本项目系统安装、调试、验收、运行各阶段的顺利进行，我公司将派出经验丰富的技术工程师（授课人员），对业主及系统安装的相关人员提供良好的技术培训，使其获得必要的知识和技能，能胜任系统安装、调试、维修、故障处理及熟练掌握系统的操作运用。

#### 培训目的

对用户的人员分为运行维护人员的培训、工程技术人员的培训和管理人员的培训。

运行维护技术人员经过培训应能进行日常设备运行维护工作，掌握软件、硬件的操作，熟悉硬件基本功能。能熟练地分析软件、硬件信息等工作，并能有效的组织、开展业务应用能力。

工程技术人员培训后，能够处理一般维护人员不能处理的技术问题。

管理人员经培训后，应能负责全面的技术管理工作，了解系统建设的过程，系统功能及未来建设的规划。

#### 施工阶段培训

我公司指派专人负责到现场对安装人员进行技术培训及指导，督导施工单位按安防工程施工规范、设计图纸以及产品的安装要求等进行施工，并按合同进度的要求负责工程各阶段的调试、测试和检验，使本项目视频接访系统达到国家工程检测、验收的有关标准及满足合同的各项要求。

在设备安装阶段，我公司将派技术人员就每一项产品的安装方法向施工单位做详细示范，就产品安装使用的具体要求和注意事项定期培训，使安装单位能正确安装系统设备。也建议用户方能在工程调试期一开始一直到运行期结束的整个过程中派专人跟踪学习，并负责沟通和协调各项事宜，在这阶段用户至少需有人参加。

培训指导的主要内容包括：

* 设备的安装方法；
* 设备之间的连接；
* 安防施工规范；
* 设备安装时的注意事项等；
* 系统各设备的功能和作用；
* 各设备的操作方法及注意事项；
* 系统的日常维护；
* 系统常见故障的处理。

#### 对用户维护及使用人员的培训

我公司为保证本项目安防系统长期可靠地运行，我公司对用户的管理人员与值班人员在现场进行免费的技术培训。经过培训，使受训人员能够了解掌握以下内容：

* 办公电脑及配套设备中各设备（包含审讯操作终端；网络打印、复印、扫描一体机；笔记本电脑；65吋液晶电视等）的原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* 警用训练器械中各设备器械的原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* 多联机空调主机、分机等设备的原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* 防火墙的功能原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* 三层千兆交换机的功能原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* UPS电源的功能原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* 投影机的功能原理、结构、性能、使用情况、检查维护和故障排除；
* 系统配置和系统设计原理、系统安装调试和原理与操作。
* 为了保证培训的效果，我公司根据用户需求及本工程实际情况，至少进行不少于10人次的技术培训，并可根据现场的实际情况及用户要求进行调整。

#### 培训效果

* 经过培训的人员可完全了解整套系统工作原理；
* 经过培训的人员基本可以熟练操作、及简单维护系统及设备；
* 经过培训的人员基本会故障初级诊断和维修。

投标人（盖章）：河南大立科技有限责任公司

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

2019年 5 月 29 日