## 4.5 售后服务方案

为保护业主的合法权益，明确货物修理、更换、退货（即三包）的责任和义务，我公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律的有关规定，提供货物时，我公司将做到以下几点要求：

**1)**说明货物的配置，开箱检验，正确调试，保证货物符合产品使用说明明示的配置和产品质量状况，当面向业主交验商品；

**2)**对货物商标、型号和编号；

**3)**介绍产品的使用、维护和保养方法以及三包方式和修理者；

**4)**明示三包有效期，提供三包凭证、有效发货票、产品合格证和产品使用说明；三包凭证按规定的要求准确完整地填写，并加盖销售者印章；有效发货票注明货物的商标及型号、销售日期、销售者印章、金额等内容。

**5)**我公司将设立专业人员负责处理“三包”期间各种维修问题，修理者应当承担以下责任和义务：

具有维修资质证书，维修人员应当具有执业资格，持证上岗；

承担三包有效期内的修理、软件维护业务和三包有效期外的收费修理业务；

维护供货商、生产商的信誉，应使用新的、符合产品技术要求和质量标准要求的部件和元器件；

按有关修理代理合同或者协议的约定，保证修理费用和修理用部件和元器件全部用于修理；

接受生产商、供应商的监督和检查；

保持常用维修部件和元器件的储备量，确保维修工作正常进行，避免因维修部件和元器件缺少延误维修时间；

#### 4.5.1、“三包”期间质保承诺及响应时间

**1)服务期限**

从验收合格之日起，国家有统一规定的执行国家规定，没有规定的质保期两年，部分设备按设备厂商保修高于两年质保的按厂商质保为准。质保响应时间为：全天7\*24小时响应。

**2)服务费用**

质保期内，我方对所有设备的所有配件无条件质保及更换。并提供定期上门清洁、检测系统设备的服务。

质保期内，所有设备维修保养服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

免费提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

**3)质保联系方式**

为用户提供免费的系统技术咨询，详细解答用户对系统工程中的任何一个问题，做到“有问必答、有答必详”。使用者在使用过程中如发现不能自行解决的问题，可直接用电话，传真，互联网，书信等方式与我公司取得联系（24小时服务电话:13525559294），**我公司将在2小时内作出响应**，7 天×24 小时随时服务，与使用者协商解决问题。

**2、服务响应时间**

我们承诺质保期内定期（每季度/次）对各系统的运行情况进行全面巡查，发现问题当厂解决，保障各系统正常高效运行。

在质保期内，我方的现场服务响应时间为**每周7天、每天24小时（7\*24）**，当系统运行确实发生现场技术人员无法排除的故障，我公司在得到通知后采取应急措施，将在2个小时内，派遣具有故障排除技能的工程服务人员赶到现场进行维修，如发生硬件故障，我方将在一个工作日内更换备件。

质保期内，一个工作日无法修复的设备，我方承诺在下一个工作日内提供不低于故障设备规格性能的备用设备供项目单位使用，直至故障设备修复。

质保期内，我方承诺为所有设备提供第2年的原厂快速备件7\*24\*2小时现场更换服务，并提供原厂硬件故障后6小时系统恢复正常。

**3、维护保养服务**

质保期内，凡因我方设备或施工导致的问题，我们承诺负责全面解决，并及时更换维修相关设备。

我们承诺长期从事此类系统工程的经营，以保证对损坏设备的更换迅速。

**4、制造商售后服务**

我们承诺设置维修专线，积极热情响应此项目的投诉和技术支持，为此系统提供全天候的技术服务和技术保障。

我们承诺配合物业管理要求，为各系统的功能优化运作优化提供技术支持。

#### 4.5.2、“三包”之后质保服务

**1、**质保期过后不得拒绝甲方的提供有偿服务的要求，具体费用等条件在施工合同中明确。

**2、**质保期后本公司愿意以成本价向业主提供备品、配件、专用工具、易耗材料，并可全面响应本次投标负责为业主提供备品、配件、专用工具的安装施工和维修服务。我们承诺对各系统所涉及的软件升级实行终身免费。

**3、**其他技术支持、维修服务及费用收取情况

**①**为了确保系统的施工、验收顺利，给业主提供必要的协助是我司的一贯原则。我司将会利用本司在系统施工报建、报验的经验及资源，协助业主完成由相关部门如安防办、建委等负责的系统的报建、报验。

**②**我们承诺长期随时提供免费的最新的产品技术资料。

**③**本公司将根据业主的运行管理模式，结合本工程系统需要进行维护保养的内容，为业主量身定做一套切实可行的维护保养表，对业主的使用和管理人员进行保养指导，并将业主反馈的维护保养记录进行详细的分析，及时发现问题，做到防患于未然，保证系统能安全正常地运行。

**④**我司将针对本系统项目的应用情况，提出先进、合理的系统应用优化方案，确保工程的技术先进性、使用合理性、运行经济性等各项指标良好，确保工程技术与时代同步。对于软件的升级，我公司将免费提供，硬件系统的升级也采取成本式服务。

**⑤**由于本系统工程设计时考虑到了系统正常运行的不可间断性，将本系统工程列为本公司的应急处理项目，在本公司的仓库考虑配备系统所有应急使用的原设计应用产品或更高性能的应急产品。

**⑥**在工程施工完毕，验收合格后，我公司将同业主建立定期的联络，根据本公司的定期巡检制度，为系统提供每季度一次的检修。

**⑦**在验收后，所有硬件设备及产品均提供2年以上的无偿质保服务，如果有设备供货厂家提供的设备质保超过2年时间标准，我们将按照厂家时间予以延长

#### 4.5.3、售后服务措施

本标段工程质量一次验收优良率100%，不允许出现不合格工程，坚决杜绝不合格项目，不论是自检，还是业主[监理](http://g.tgnet.cn/GroupIndex.aspx?no=jianli)的中检、抽检、终检，任务时候都达到100%的优良率，率取良好的信誉。

**1、质保期内的服务承诺**

**从工程验收合格之日起，国家有统一规定的执行国家规定，没有规定的质保期两年，部分设备按设备厂商保修高于两年质保的按厂商质保为准。质保响应时间为：全天7\*24小时响应。**时间从通过国家验收之日起计算。在质保期内由于设备材料本身质量原因造成的任何损伤或损坏，我方愿意修理或更换；对严重影响系统正常运行使用的，提供免费备用品。在产品质保期内,除不可抗力和人为造成的事故外,系统出现的问题均由本公司负责,本公司将及时处理存在问题,无条件实行包修,包换,包退,所发生的所有费用由本公司自行负担.为保护业主的合法权益,明确货物修理,更换,退货(即三包)的责任和义务,我公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》,《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律的有关规定,提供货物时,我公司将做到以下几点要求:

☆ 说明货物的配置,开箱检验,正确调试,保证货物符合产品使用说明明示的配置和产品质量状况,当面向业主交验商品;

☆ 校对货物商标,型号和编号;

☆ 介绍产品的使用,维护和保养方法

☆ 在质保期内发生故障而维修或更换的设备材料。

☆ 本公司销售的所有设备提供国家有统一规定的执行国家规定，没有规定的保修24个月，部分设备按设备厂商保修执行两年质保。时间从通过验收之日起计算。在质保期内由于设备材料本身质量原因造成的任何损伤或损坏，投标人必须修理或更换；对严重影响系统正常运行使用的，必须免费提供备用品。

☆ 在产品设备质保期内我公司将定期向客户进行免费回访，且提供每3月1次设备保养、除尘；坚持客户服务用“心”做起的服务，保障整个系统运行正常。

☆ 系统在售后期内出现的设备故障问题，我们将按照如下流程进行维护：

1〉一级严重性（紧急的）：系统无法运行，需立即解决。

　 2〉二级严重性（严重的）：系统的关键功能无法运行，需立即解决。

3〉 三级严重性（限制性的）：系统的某些功能无法运行，使客户的功能受到限制和削弱，需尽快加以解决。

　4〉 四级严重性（轻微的）：系统的某些页面出现轻微的故障，但是功能基本正常，用户的操作并没有受到影响，应及时进行解决。

**2、质保期外的服务承诺**

本项目要求质保期二年，部分设备按设备厂商保修高于二年质保的按厂商质保为准。质保期外设备维修按照市场价格，只收取成本费用。软件终身免费升级。

**3、产品升级、扩容方案**

如需系统升级，结合当时技术发展趋势和需方的实际情况，供、需双方深入交流，共同探讨，拟定出最合理的系统升级方案。其中软件终身免费升级。

如设备扩容，扩容的设备价格参照本次招标设备的价格和付款方式，并考虑采购设备价位的涨落作相应浮动，原则上不高于本招标的报价。

#### 4.5.4、售后服务承诺

禹州市教育体育局： 如我单位能在本次项目招标中中标，我单位做出以下承诺：第一、与业主协调管理措施 中标后，我单位将从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与业主积极配合，其主要措施: （1）选择优秀技术人才，组建优秀施工团队。 （2）项目工程部将负责向业主报送总体工期网络计划，并积极协助业主确定施工进度和中间交接事宜，配合业主合理解决施工用水、电、材料堆放、场地划分等。 （3）每月的施工进度计划、劳动力计划和材料进场计划，经监理审核后报业主进行最后定板。 （4）每周召开工程例会，由监理主持，业主及项目经理部参加。通过工程例会这一制度度完善施工与监理、业主之间的关系，协调施工过程中出现的各种问题，确保工程顺利进行。 （5）召开工程例会时项目负责人将向业主提交每周工作汇报及下周工作计划，在报告中将详细说明工程的进展情况，在计划中详细进度、材料、劳力、设备、资金等的细部计划。 （7）认真做好施工日记，记录工地上技术人员数量及使用机械的数目、运到工地物料数量，以及每天的天气情况，并将其放在工地办公室，以便业主随时查阅。 （8）充分重视业主的指示，现场管理人员随时以书面形式记录业主的指示，并予以贯彻。

（9）针对本项目从项目验收合格之日起，国家有统一规定的执行国家规定，没有规定的质保期两年，部分设备按设备厂商保修高于两年质保的按厂商质保为准。质保响应时间为：全天7\*24小时响应。质保期外设备维修按照市场价格，只收取成本费用。

（10）我公司维护中心，为本项目配置了专职技术人员和充足的备品备件，**7天×24小时响应， 2小时内到达现场**，如24小时内不能及时解决问题必须提供同类产品供用户替代使用、直到原设备修复；发生紧急抢修事故的，我方在接到事故通知后，立即到达事故现场抢修。培训提供5人次以上7 天培训，系统试运行期间免费提供5人次以上现场培训。第二、质量与安全方面： 自觉接受使用业主、监理单位以及相关的管理部门对工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量（包括质保）、安全方面做出以下承诺： （1）依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。 （2）建立质量责任制，对安防工程的施工质量负责。 （3）按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。 （4）建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。 （5）建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。 （6）依法履行安防工程质量质保义务。 （7）主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的安防工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

（8）项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用。 （9）作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。 （10）对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

#### 4.5.5、培训方案

（1）培训目标

作为项目的供货承建单位，除了要交给用户一个保质保量的系统外，还需要教给用户如何更好地使用系统，也就是说，如何通过多种途径，让用户掌握足够的技术，在日常工作中保证系统的正常运行，是系统集成商的责任。技术培训是帮助用户快速介入、熟练掌握并使用系统最有效的方式之一。对于本项目要求提供采购的设备及采用的相关技术的培训。为了能在最短的时间内让用户全面掌握系统管理知识和操作使用技能，我们公司将提供详细的技术培训计划和课程内容安排，从用户的实际使用需要出发，安排培训内容、时间、人数、地点，并在合同签订后征得用户方同意后实施，帮助用户建立一支具有一定技术实力的维护队伍，为系统的正常运行提供进一步的保障。

系统建成后将交付给用户使用，要使系统能够正常使用，除了我们公司的技术支持和售后服务外，还需要对用户的各级使用人员进行系统培训，并帮助用户建立一支系统维护队伍，使用户能处理与系统相关的硬件、数据库及相关平台的故障，确保系统正常稳定运行。

本项目的培训工作分二个阶段进行。第一阶段是项目实施阶段，第二阶段是整个系统交付用户使用阶段。

第一阶段培训对象主要针对本项目用户单位的系统管理员（网络管理员、系统维护人员）的所有相关系统平台维护培训，培训课程基本内容包括：系统所使用的软硬件产品、系统配置和维护、客户端操作、一般系统故障维护等。

第二阶段的培训对象针对系统使用人员。

培训内容主要是提供理论基础培训和系统使用培训。

**本项目培训的总目标是：**

一、帮助用户建立一支技术过硬的系统维护队伍，使用户能在系统交付使用后，能自行判断和解决系统运行过程中的一般问题，确保系统的正常稳定运行。

二、通过对系统的使用操作培训和评测工作，确保用户方的每位系统使用人员都能熟练使用系统，避免误操作现象的发生，保证用户业务工作的连续性。

**培训内容**

本项目的培训对象为用户方的系统管理人员以及系统使用人员，对用户方不同层次的使用人员我们将采用不同的方式进行培训，目的是让用户方的所有相关人员都能接受相应的培训，了解掌握并能管理及使用系统。

系统管理培训主要对象是系统管理人员，通过培训，使他们能够对系统的应用环境进行日常的维护和管理，了解系统所使用的软硬件产品、系统配置和维护、客户端操作、一般系统故障排除方法等，从而能完成系统日常的管理维护、用户权限创建修改、一般的系统配置、系统常用操作、一般故障处理、系统应急处理等工作。

**（2）培训方式**

本项目培训方式主要有以下几种：

a、集中培训

系统管理员理论培训在系统实施阶段之前进行集中培训。

操作员培训主要针对本系统相关工作人员进行全员培训。

集中培训采用理论与实践相结合的方式进行。除了理论教学外，还提供上机操作，组织学员系统地学习管理维护及使用系统的方法。在让学员进行理论课学习的同时，掌握相关技术及具有一定的解决问题的能力。

b、现场培训

现场培训主要针对系统管理人员和系统使用人员。在系统实施阶段，系统管理人员在理论培训的基础上与我们公司的实施工程师一起进行系统安装调试，加强系统管理人员的实际动手能力和更加深入了解系统组建情况；系统使用人员在实际的工作环境中使用系统时，我们公司相关培训人员在现场做培训。

**（3）培训安排**

①培训安排

对用户的培训安排在合同签约后立即开始进行，专业理论部分的培训计划在设备到货之前能够结束，以便让参加培训的系统管理人员能和我方工程技术人员一起参与设备的安装、调试以及系统测试、验收等全部过程。具体时间在本培训建议基础上，与用户协商决定。

我们公司一贯注重用户的培训，师资力量充足。对于本项目我们公司专门成立了培训小组，培训小组的成员由系统的实施人员和公司培训部的技术人员组成，完全能够承担项目的培训工作。

除此之外，主要的理论课培训工作由经验丰富的工程师承担，他们都做过多年的专业培训工作，经验丰富，能够承担此次培训工作。

②培训考核

项目培训结束后，我们公司与用户相互配合做好学员培训考核和培训工作评估两方面的工作：

a、学员培训考核

学员培训考核的目的是为了检验学员的学习效果，间接检验我们公司提供的各种培训的效果。为了使学员通过各种培训，切实掌握相关知识，达到培训目标，对实际的工作提供帮助。

考核分为笔试与实操两部分组成，通过考核我公司将颁发培训结业证书，持此证书的学员证明其已熟练掌握并能熟练使用本项目系统，具有上岗操作的能力。对于未能通过考核的学员，我们公司将提供免费的再培训，直至其能熟练操作系统，掌握系统使用的方法，并通过考核。

b、对培训工作的评估

培训效果的跟踪与改进的主要手段是培训评估。培训评估技术就是通过建立培训效果评估指标及评估体系，对培训的成效进行检查与评价，然后把评估结果反馈给相关部门，作为下一步培训计划与培训需求分析的依据之一。当问卷学员普遍反映对培训课程不满意时，我们公司将重新安排培训。

③培训费用

培训费用我公司全免费提供。

④培训承诺

a、我们公司将在方案的基础上，根据系统的原理及采用的相关技术，提出全面的培训计划和课程内容安排，并在合同签订后征得用户方同意后实施。

b、双方认可的培训方案是双方协商签订培训协议的前提。

c、我们公司将派出具有相应专业资格和实际工作、教育经验的讲师进行培训，主要讲师应至少具有三年的教学经验。他们按照双方认可的培训工作方案实施培训计划，并监控整个培训过程。

d、我们公司将为用户方所有被培训人员提供培训用计算机、网络环境、文字资料和讲义等相关用品。

e、我们公司提供的培训中系统管理员的使用者培训不少于8人×5个工作日，技术人员培训不少于10人×7个工作日（时间和人数由甲方指定可增加或减少，直到甲方满意为止），操作员培训在其所在地举行。

f、我们公司将同用户方共同出题，对培训的效果进行测试与评估，安排学员进行培训后的测试。当学员普遍反映对培训课程不满意时，我们公司将重新安排培训，并承担全部费用。