**4.5 售后服务方案**

**Ａ、保质期内的“三包”政策及定期保养、维护、维修方案：**

一、三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效期内凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

二、产品自售出之日起7日内，发生性能故障，可以选择退货、换货或修理。

三、产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择换货或者修理。

四、在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭有效的修理记录和证明，由我公司负责为学校免费调换同型号同规格的产品。

五、在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自报修之日起超过90日未修好的，我公司免费为学校调换同型号同规格产品。

**B、售后服务承诺措施：**

一.我公司承诺，提供的货物是全新的、未使用的、原装产品。我方产品在出厂前经过详细和严格的指标测试，我们保证货物经过正确安装、合理维护保养，在货物寿命期内运转良好。

二.我们承诺严格按照国家规定的法规对本项目监控安防设备以及其配件器材提供一年免费保修服务，拼接屏提供三年的免费保修服务，硬盘录像机、监控硬盘提供二年免费保修服务，人为因素及不可抗拒力除外。

三.在质保期内出现故障，我们将免费提供咨询、更换损坏的零件和维护服务，保修期后我公司负责设备的终生维护和维修，其零部件仅按厂家或国家标准收取合理成本费。

四、30分钟电话响应：

在拨打故障报修电话后：15994080116，我公司技术人员将在30分钟内与学校电话联系，了解故障现象，确定维修事宜，提出解决方案。如是软件故障，通过电话将问题解决，如果经分析后发现是硬件问题，与学校约定上门时间，在规定的时间内派技术员上门维修。

五、7\*24小时工作制

我公司技术部的服务电话时间：每周一至周日，每天24小时，节假日照常（24小时服务电话：15994080116）

技术上门服务时间为正常营业时间：每周一至周日，8:00-18:00

六、故障修复时限：

如我公司提供的产品在报修期内出现故障，对于非设备性故障或一般性故障，我公司保证1小时派专业人员达到现场，及时予以解决。对于设备性故障，一方面在设备设计安装时，我们已尽量避免单点故障，另一方面我们将利用公司技术服务部的备品备件库，保证故障在24小时内排除，如不能排除，为了不影响用户的工作，我们将提供同类可用设备免费学校替代使用，直到该设备修好为止。一般性故障24小时内修复。

**C、培训方案：**

**培训承诺**

为了使产品能够正常使用，我方总部或对应分支机构为甲方提供免费培训服务，培训人员具有丰富的培训经验及相关培训资质认证。培训对象为甲方各级使用人员，培训内容包括：货物管理、产品性能、产品安装、产品使用、产品维护及新产品性能等内容。

**培训目的**

在整个系统培训中本着“科学、系统、严谨、实效”的方针，明确培训目标、制定相应的方案，对项目有关人员进行系统的培训，并对培训的过程进行监控，以保证培训质量。培训目标如下：

1.使受训人员可以全面、熟练掌握产品的使用方法和功能；

2.使受训人员全面了解各产品的构成和原理，熟悉正确的操作管理规程；

3.使客户可以熟练地操作系统；可以熟悉并排除简单故障，消除因使用或操作不当引起的系统问题，从而减少设备故障的发生和降低设备故障造成的损失；

4.使用户方的系统管理和技术骨干人员可以对各自负责的系统部分达到熟练掌握，了解各自系统的管理制度和维护方法，能独立对系统进行管理和维护，达到对整个系统的有效自主管理。

5. 确保甲方相关技术人员能够熟练地对合同设备进行诊断、维护和管理。

6. 确保甲方相关业务人员对其使用的操作系统及应用软件能熟练地操作和使用。

**培训对象**

A、培训人员由业主方指定。

B、维护管理人员（技术员）：掌握设备及软件的详尽的工作原理、操作使用、一般维护、常见故障排除等一系列的专业培训。使之能够正确操作与使用全部设备，并能进行常见故障排除。

**管理培训**

我公司对管理人员进行培训，培训时间由业主安排。我公司将在系统完工测试和工程验收之前完成在现场的培训。

**技术培训**

A、我公司同意业主安排若干名具有工程师水平的员工参加在我处的培训。培训所用教材在培训开始前提供。

B、我公司欢迎参加培训的工程师和技术人员与我公司的工作人员一起参加所有设备的安装、测试和试运转工作。使维修技术员能够充分理解所有列出设备的；迅速找出故障和确定损坏的部件；更换损坏的部件并进行修复；按照制造商的规范进行例行维护。

C、教材

我公司将提供上述课程的所有书面材料及其声像材料，所有这些材料属业主所有。

D、教师

培训将在精通所有设备及软件的技术、有丰富经验的人员指导下进行。教师的资格应由业主批准。

**培训步骤**

1）第一步培训

在设备进入现场前，我公司将安排用户代表对设备进行进场前的货物检验，同时对使用人员进行初步的技术培训，以使其能了解该硬件设备的基本性能特点。

2）第二步培训

在硬件设备安装、调试和验收期间，让用户管理人员参与全部过程；在系统竣工验收前，我公司还将为使用人员进行现场培训，并提供机会到相关厂商的生产基地进行考察培训，以保证用户对整个系统能安全使用、熟练操作。培训的具体内容如下：

●系统介绍和基本操作；

●系统原理、系统组成和系统特点；

●系统功能使用；

●硬件系统结构；

●所有设备的性能及使用；

●系统平面布置图；

●系统控制逻辑图及原理；

●系统测试方法。

**培训形式**

**现场培训**

在项目实施的现场，结合安装、调试等实际工作由我公司项目实施人员提供现场培训。

即各级人员通过与我方技术人员一起参加设备安装、测试的过程中学习和获得指导，更好地掌握系统的操作方式。由我公司技术工程师在安装调试时对用户进行现场讲解、培训，确保现场培训人员能独立动手调试与操作，提高实际操作能力。此外，在售后服务的过程中，结合实际的故障情况，有针对性的对用户进行现场培训讲解与故障处理演示，使用户可以处理一些常见故障，提高动手能力。

**集中培训**

我公司承诺在现场或主要产品的原产地按照业主的要求进行培训，时间由业主决定，每门课程的计划将在每项培训前3天把详细培训计划包括内容和时间安排由业主方审批。

集中培训，每次培训课程安排2天时间，提供培训的手册，确保管理员能了解到设备的原理及组成，熟练掌握系统的运行和操作，熟悉系统的各项功能，并能判断处理一些常见故障。

**培训主要内容和课程设置**

A、制定详细的培训计划

我公司将编制并实施所需的培训课程，负责对业主的使用人员的技术培训，使业主的使用人员能熟练地操作和维护各种系统及其设备。课程计划区分系统人员和维护管理人员。

B、我公司承诺在现场或主要产品的原产地按照业主的要求进行培训，时间由业主决定，每门课程的计划将在每项培训前3天把详细培训计划包括内容和时间安排由业主方审批。

技术培训资料：

系统的培训教材以我公司精心编写的《培训教材》为培训教材，届时向学员免费发放，人手一本。

技术培训效果：

经过培训的人员了解整套系统工作原理

经过培训的人员会调试系统

经过培训的人员会维护系统

经过培训的人员会故障初级诊断和维修

**培训地点及方式**

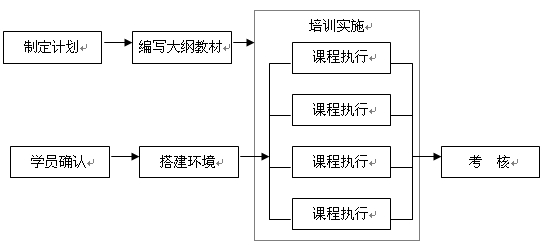
操作维护和系统管理人员肩负着管理系统、保障系统发挥正常作用的重大责任。

通过对用户培训需求的初步分析，本项目拟采用以课目方式划分培训内容，即将各子系统的使用与维护等内容划分为不同的培训科目，由用户根据需要进行选择，承建单位负责根据用户选择的课目对用户进行培训和考核。通过将培训内容划分课目，可满足用户方初、中、高各级技术人员的需求。

本次培训的科目设置除了要求做到系统、深入外，力求做到灵活，在培训实施中采用理论授课、多媒体等多种教学手段以帮助用户更好的掌握培训的内容。

考虑到本项目中接受培训的用户可能较多，为保证培训质量，我公司可计划培训工作分批进行，由用户指派人员分批接受培训。

**培训计划**



**制定培训计划**

客户培训组成立以后，立即着手对培训工作进行安排，培训总工应根据公司及用户方的要求，在培训开课前制定出具体可行的培训计划和培训时间进度表，指定资深培训讲师作为本项目授课人员，与用户方共同确认培训人员和培训时间，并经项目经理和用户方审查确认。

**培训资料准备**

客户培训组成员根据培训计划，编写培训大纲，确定课程和考核准则，并在大纲指导下编写培训教材。培训大纲和培训教材编写完毕后，应请项目相关人员对其评审。

**受训学员确认**

在实施培训前，根据用户的要求，对学员的培训课目、培训时间进行再次确认，制定课程安排和学员档案记录表。客户培训组在培训前一周发出培训通知，在培训前3天完成确认。

**培训环境准备**

培训具体地点和时间由用户方和本公司协商确定。培训时应确保项目系统已安装完成，操作人员有可操作的系统使用。

**培训课程的执行**

根据培训教材对受训人员进行培训讲座。在课程实施时可考虑建立考勤制度。

**考核**

根据受训情况进行综合考核，考核时着重考察学员对实际问题的解决能力。

**培训实施**

培训采取讲解、现场演示与操作、交流与问题解答的方式进行；

遵循培训管理制度，实行签到制，严格考核；

根据被培训方的培训反馈适时改变培训方式，以达到最佳效果。

**培训质量保证**

培训负责人与被培训方进行培训总结，讨论培训工作的不足和需要改进之处，听取被培训方对培训效果的反馈及建议；

公司将本次培训文档资料存档，以备以后查用；

在整个培训过程中，要根据实际情况和业务要求，进行必要的调整；做到计划性和灵活性兼备；

系统的培训结束后，将安排考核。针对受训人员的具体情况由甲、乙双方共同拟定考核试题和标准，对所有参加培训人员进行评估考核。考核不合格者我公司负责对其继续培训，直到考核合格为止。

**培训文档**

在培训过程中，我们将产生以下相关文档：

《培训计划》《培训教材》《培训过程纪录》《培训考核纪录》