**售后服务方案**

## 一、质保期内的服务承诺

硬件：三年免费保修服务；保修期内，供货方负责对其提供的硬件设备整机进行维修，不再向用户收取费用。本保证不包含由于采购方不当操作或擅自修理造成的后果。

软件：在完成系统的最终验收后，乙方提供原厂**三年**免费服务，在免费服务期内，为学校免费提供各种技术服务，包括需求开发、在线答疑、定期回访、软件更新和系统版本升级。

保修期结束后如果采购方要求进行升级和改造或维保，本公司承诺保证提供相应的服务，依然负责对所售设备进行维护，其间产生的费用由采购方承担。

### 二、售后服务时间响应及人员安排

1. 公司建有专业售后技术支持队伍，在24小时内，工作时间可以直接通过电话获取支持服务，其他时间可以直接与售后技术人员取得联系获取服务。服务电话：0571-58087983，15538008811。
2. 如果软硬件在保修期内出现问题，我公司提供7\*24小时的服务响应，本公司收到采购方的维护要求后，在30分钟内响应，一般问题5小时内解决；遇有严重技术问题，重大故障，需要现场维护，我方在36小时内到达学院现场（在交通允许的情况下），48小时内解决问题。修复期不超过三天，超过三天仍不能修复的，予以调换同型号新设备。

（3）维修地点：浙江省杭州市滨江区伟业路3号20层

技术支持人员：李硕 ，电话：18238661137

### 三、回访及巡检

本公司客服会定期对客户进行回访，以了解客户在软硬件使用过程中是否需要提供帮助。每季度本公司技术人员会定期进行巡检，以便保证系统的稳定运行。

### 四、远程网络服务

公司还提供24小时的远程的网络服务，包括远程问题解答，远程桌面辅导等，老师或者学生只要能够上QQ就可以获得远程网络服务，QQ：1318559770

### 五、专人对接服务

为了提升客户服务体验，加快客户问题解决速度，公司设立了客户专员对接服务制度，每个客户都由公司统一安排专员进行对接，方便客户获取咨询、问题解答等服务。

### 六、税务资讯服务

公司有专门的税务资讯（电子版），每月一期，主体内容为：

1. 最新的税收、财会、经济政策、法规、通知
2. 最新的税收、财会、经济政策、法规、通知解读
3. 典型的涉税案例
4. 公司产品中常见问题解答

### 七、升级服务

学校本次采购的软件可享受保修期内免费升级服务。

升级方式上可以根据学校需求进行，第一种是真实应用系统升级实训系统也进行同步升级，这种情况适用于政策变化较小的情况，第二种是一个学期升级一次，这种情况适用于政策变化较大，报表等更新较多的情况，具体选择哪种升级方式由采购方自己确定。

在设备保修期结束后如果采购方要求进行改造或维保，我公司承诺保证提供相应的服务，此项费用由采购方承担。

### 八、质量保证措施

为确保本工程按期完工，我公司选派年富力强的工程技术管理人员组成项目经理部。项目经理部的主要管理者均是我公司从事高层施工的骨干，他们经验丰富，管理有方，其所承建的工程均被评为优良工程以上等级，在施工组织管理上制定详细的施工进度计划，并将责任落实到人，通过严格科学的管理，确保计划得到落实。

我公司一贯重视与业主各部门之间的协调及沟通，融洽相互之间的关系，对于项目实施方面的问题及矛盾，我公司将积极主动加强相互沟通工作，为工程优质高速实施创造有利条件。

我公司将选派强有力高技术的专业队伍，确保施工任务的顺利完成。

供应商：浙江衡信教育科技有限公司

授权代表签字：李硕

2019年10月15日