

4.5 服务承诺

4.5.1 售后服务内容

1) 实地勘察：项目实施前，将派设计技术人员对项目现场进行实地勘察，以便根据用户需求量身定做合理舒适的实验环境；

2) 最佳方案：设计技术人员将依据招标文件要求、项目现场实际勘察情况及用户需求，设计出切实可行、舒适美观的方案，提供给用户；与用户共同探讨，确定最佳方案。

3) 技术服务：组织有设计技术人员、安装技术人员、生产技术人员组成的领导小组，为用户解答开挖、线路布置、水路布置、回填、安装、调试、系统配置及设备在使用过程中遇到的各种技术问题。凡需要现场安装、装配、校验、启动测试的设备我方均提前7天通知用户，使双方均有充足的时间做好前期准备工作，并保证按照用户的要求准时准点将设备安装在指定的地点。

4) 质保服务：我公司为鄢陵县中小学校素质教育综合实践基地设施设备提供质保三年。

5) 质保期内：我公司对自己所售产品提供“三包”服务（**包换、包退、包修**）；凡我公司提供的产品发生质量问题，均可得到我公司的维修服务；同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司保证予以更换同品牌、同型号的全新产品。在正常保修范围内，我公司为用户提供“四免”、“二访”、“一检修”。

四免：免差旅费、免元器件费、免检修费、免返厂维修费。

二访：每季度电话回访一次，每半年上门回访一次。

一检修：在保修期内，以书面形式通知顾客，收到回函后对系统检修一次。保修期满后为顾客提供常年维修服务，严格执行服务程序及收费规定。

在质保期内，对于产品发生质量问题（非人为因素、非自然灾害造成的）进行维修，在此过程所产生的费用均由我公司承担。

6) 质保期后：保修期满后，凡我公司提供的产品发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司保证不借故推诿，并且维修费不超过市场平均价格。

7) 备品备件：为了保证设备的正常运行，解除用户的后顾之忧，我公司长期为用户提供维修设备所用的备品备件。

8) 交付（服务、施工）地点：鄢陵县中小学校素质教育综合实践基地（陈化店镇）

9) 交付（服务、完工）时间：签订合同后20日历天。

10) 产品升级：传递更新、改进、新产品信息服务；收集和整理各类新产品信息，及时将信息传递给客户。

11) 资料备案：每次维修事项发生后，公司都要求维修人员填写书面的维修报告并请用户签字认可，该报告将保存在用户的维修档案中备查。

12) 其他：如果用户需要迁移设备，我公司在接到电话6小时内派技术人员免费上门指导，必要时我公司将派安装技术人员帮助用户迁移。

4.5.2 售后服务响应时间及解决问题时间

当接到用户报修电话后，公司服务人员将在5分钟内电话响应，确认故障后在2小时内现场响应，对无法马上诊断并排除的故障，服务人员会马上做出分析报告、解决方案，做到8小时内解决问题。如果在检修12个小时后仍无法排除，我司在24小时内提供不低于故障设备规格、型号、性能的备用设备供用户正常使用，直至故障设备修复。

4.5.3 售后服务地址及联系方式

售后服务单位名称：河南省新华书店发行集团有限公司

单位地址：郑州经济技术开发区第三大街 186 号 1 号综合办公楼

联系人：邢景隆

联系电话：0371-87525118

4.5.4 售后服务形式

(1) 24 小时服务热线

客户在使用我公司所供产品过程中，出现管理问题、实际操作问题或质量问题，可随时拨打我公司 24 小时售后服务热线 0371-87525118（郑州总部）。对于操作问题，技术人员可通过电话方式提供解决方案；远程无法解决，我公司将立即调配技术人员赶往现场予以解决。

(2) 上门服务

对于远程协助无法解决的问题或实际操作问题，我公司将提供上门服务，派技术人员到现场解决问题。

(3) 电话回访

在将产品送到项目学校并安装验收完毕后一周内,我公司将对项目学校教学设备管理负责人进行一次电话回访;在配送完成后,两年内,我们每三月一次电话回访;两年到三年内,每六个月回访一次。

(4) 网上视频、即时通讯、电子邮件等其他方式

我公司有专门负责远程解决问题的售后服务人员,QQ,MSN,YY 语音,UT 语音等即时沟通工具一应俱全。也可采用传真、电子邮件的方式详细描述遇到的问题,我公司将在第一时间为使用单位提供最佳的解决方案。

4.5.5 人员培训服务

(1) 培训目标

通过对产品相关技术环节的培训,使培训学员掌握操作架构,掌握产品的管理与维护,掌握各环节的应用,实现对产品的日常管理和维护,实现各种资源应用和管理活动的实施。

(2) 培训内容

培训在安装完成后进行,主要满足用户操作使用需要,要求学员掌握其结构与功能,掌握操作使用、维护等相关知识,掌握产品维护、操作与维护等知识。主要课程包括各种系统和终端站点使用与维护等。

(3) 培训周期

培训在安装建设完成后进行,其中技术人员系统平台知识培训周期为 1 天,教师使用培训周期为 1 天。

(4) 培训对象

主要面向学校的管理人员、使用人员、操作维护技术人员等。

(5) 培训大纲

产品的使用及操作

产品的维护及清洁

(6) 培训内容及安排

(一) 安装人员及售后服务人员培训计划

项目	时间	具体内容	培训地点
产品	2-3 天	产品整体性能特点及加工工艺介绍	公司技术部

知识		产品零部件的构成及性能指标特点	公司技术部
		产品故障检测的先进方法及维修技巧	公司售后服务部
		不同使用年限产品的维护与保养方法	公司售后服务部
服务管理	1 天	服务理念	公司技术部
		过程突发事件的处理	公司技术部
		服务标准及规范用语	公司技术部
		安装及售后服务管理办法	公司售后服务部
考核练习	1 天	产品相关知识等笔试考核	公司技术部
		实际操作练习	维修现场

(二) 产品管理人员培训计划

对于此次投标，我方特别提出对现场管理人员进行细致的培训，确保现场管理人员能独立完成所有设备的日常检测，对产品出现的问题能够及时发现并进行处理，或通知我方售后服务人员，确保产品安全正常使用。

项目	时间	具体内容	培训地点
维护及维修	1 天	现场讲解设备的日常保养及简单故障的维修方法	使用单位
		免费专用工具的使用	使用单位
		售后服务内容措施、服务流程	使用单位
		其他注意事项	-----

