**4.5 售后服务方案**

**1售后服务方案**

公司售后服务宗旨 **“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。**

为建立一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，以使售后服务工作得到有力保障。公司设售后服务部，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

公司的售后服务是指公司营销的产品以及项目、施工所涉及的产品，包括以下四个方面：

● 服务响应

● 维修服务

● 维护服务

● 技术培训

**1.1服务响应**

**1.1.1响应服务的主要内容：**

·远地诊断；

·了解问题所在；

·提出解决方案；

·产品使用及操作特性说明；

·技术文件说明；

·协助解决提高性能的要求；

·提供系统性能调整的信息；

·提供待解决问题的状况。

**1.1. 2 服务响应方式**

·技术热线电话；

·网络服务支持；

·现场支持服务。

**1.1.3 响应时间：**

为保证用户的系统的良好运行，以保护用户的投资，公司承诺：

设备保质期为设备投运日起12个月。

保修响应时间：

· 均在1小时内给予响应，市内2小时内到达现场；郊县12小时内到达现场；

·系统配件的维修和更换在到达后1天以内完成；

·售后服务部必须备有符合技术指标的代用件，保证系统在硬件更换和维修过程中能够及时更换，保证系统正常运行。

**1.2 维护服务范围**

· 在系统试运行期间， 售后服务部应指派专业技术人员专职服务于用户在建系统的维护工作，随时解决系统中可能出现的各种问题。

·在系统正式运行的前三个月内，每月进行例行的系统运行检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然；

·在系统验收运行后的1年内，派专业技术人员每季例行跟踪用户的系统的运行，及时解决系统出现的问题。

**1.3 维护服务细则**

·认真接听、记录用户故障报修电话；认真分析用户传真及网络服务故障申报，不清楚之处及时与用户联系，落实故障原因、发生时间、性质、类别 、位置、影响程度、用户已处理措施等。

·及时指派维修人员进行网络诊断并进行远程技术指导协助用户解决。

·及时指派维修人员赴现场，《故障处理派工单》应注明故障原因、性质、类别 、位置及应携带的备品备件、仪器工具。

·出发前通知用户预计到达时间，到达后立即向用户询问情况，进行故障分析、查找、处理。

·故障处理完毕清理干净现场，填写《故障处理派工单》的“具体处理措施（完成时间、内容） ”并经用户签认。

·建立用户维修档案；保修期满前十天应提前书面通知用户办理续保手续；如用户未办理续保手续，则应将终止保修服务后用户应注意的事项，同时也提供对保修期满仍在使用但已升级换代、停产的产品的替代备品的有关文字资料。

**1.4免费的技术培训**

我方将安排在验收前对用户的工作人员进行免费培训，使其掌握维护、保养方法及注意事项。同时应使工作人员掌握操作方法、图形的识别方法及含义。（包含在整个培训计划之内）。对用户的工作人员进行所有设备的测试操作和维修方面的培训。人员的培训包括讲课操作示范、参观和其他必要指导，以保证用户的工作人员能对所有装置的特性、结构操作要求和维修要求获得全面得了解和掌握，提高从业人员的整体素质。

**1.5 售后服务联系方式**

售后服务专线

全国服务电话：0371-25636235

服务邮箱：guojin@guojinhuanbao.com

传真号码：0371-25636235

**2 培训计划**

2.1用户技术培训的内容

免费保修维护期内的用户培训的类型包括：现场培训、复训。

其中现场培训包括现场安装培训、操作维护培训、巡检培训、维修培训和软件升级培训。

现场培训

现场培训，培训对象为现场使用和维护系统的所有人员，主要内容是系统的安装、操作、维护及软件的升级、故障分析和派查、注意事项等。

复训

根据用户需求，本公司可提供定期和不定期的复训，针对用户的特点，安排技术及维护培训，费用另行协商。

2.2对参加培训的学员要求

(1) 操作使用维护人员的基本要求

参加系统操作、使用培训的学员必须具备的要求如下：

* 了解行业业务；
* 掌握计算机的基本操作。

(2)系统高级管理人员的基本要求

参加系统初级技术维护培训的学员必须具备的要求如下：

* 熟悉行业业务；
* 熟悉计算机及通讯相关领域的基础知识；
* 熟悉计算机软件、硬件的使用
* 熟悉电子信息技术的基本知识；
* 具有基本的硬件维护常识和设备维护经历。

2.3 用户培训机构

本公司将为本项目建立专门的用户培训管理机构—用户培训小组，专门负责本项目产品各种层次的用户培训，该机构由熟悉本项目产品相关技术、有丰富培训教学经验的技术管理人员和专、兼职教师组成，配备常规培训所必须的场地和设施，提供培训软件，负责选编适用的培训教材。

2.4 培训课程的设置

用户培训的课程设置将与用户充分协商，并经过用户评审后再确定。本项目用户培训的课程设置建议分为计算机技术基础类和项目产品技术培训两类课程。

用户培训教学大纲的制定由我公司工程培训小组根据合同谈判和用户的要求来完成，课程教学大纲也可用户自定义，即可根据用户实际要求为用户专门定义培训计划和课程教学大纲，也可以针对系统的操作、维护和技术支持人员制定不同的教学大纲。鉴于不同学员的任务有所重叠，并考虑到用户的要求和本项目产品的系统设计的特点，我们对课程进行有效的组织，学员根据自己将来所从事的任务来选择培训课程，以提高培训效率。队伍培训前或培训期间的变动，我公司项目培训小组有责任与用户方协调，进一步改进和完善教学大纲。

2.5 培训课程的内容设计

培训课程的内容一般由以下相关部分组成：

课程内容概括，预览课程内容，介绍课程相关资料，以及与其他课程之间关系；课程主体内容，介绍课程的详细内容；课程内容小结，总结课程内容，复习课程涉及的重点；课程练习，提高学院吸收课堂知识的水平，巩固课程内容，培训具体的操作技能；课程考试，检查课程内容掌握情况，为以后的培训提供参考。

2.6 现场培训计划

现场培训主要包括两个部分：系统操作使用培训和系统维护培训。

根据项目的实际情况，系统操作人员和系统维护人员有可能无法统一培训。我公司将分批对系统操作人员和系统维护人员进行培训，并可根据用户要求，免费增加参加培训的人数。

1. 系统操作使用培训计划

在系统安装测试完成后，结合系统操作手册、产品使用说明书等有关资料有针对性的从使用的角度讲解设备特点、主要功能，并演示操作界面、操作过程和步骤、参数配置、可能的故障现象和应急处理措施及维护使用中注意的问题。

1. 系统维护培训计划

在系统安装测试完成后，结合系统操作手册、产品使用说明书等有关资料有针对性的从维护的角度讲解设备特点、主要功能，并演示操作界面、操作过程和步骤、参数配置、可能的故障现象和应急处理措施及维护使用中应该注意的问题。

2.7用户培训的组织与实施

根据以往经验，本公司拟定为本项目产品的用户培训建立专门的系统用户培训小组，全面负责用户培训的组织、管理和协调工作，并配合用户培训小组人员实施和完成用户培训。

1. 用户培训的教学组织与实施

本公司在培训实施前，通过项目管理会议，与用户共对提交的培训计划、培训教学大纲和培训教材（含专用设备使用说明书）进行评审，在用户认可后，再实施培训。确保参加培训者能全面掌握系统，具有操作、维护系统的必要的知识和技能，能承担系统软件的备份、恢复和升级，系统参数配置及一般的故障的诊断和排除，保证系统的正常运行。

1. 基础理论课程

根据培训教学大纲讲解理论基础和系统内容；根据个人理解和体会进行讨论、辅导答疑。

(3)用户联络

本公司指定项目部负责与用户联络用户培训的有关事宜。项目部负责向用户提供工厂培训的教学大纲、培训教材供用户评审；项目部负责与用户协商工厂培训的人员和日程安排，并向用户提交工厂培训计划；用户在培训开始前两周把参与培训的人员及其基本情况通知本公司项目部。

(4)交流与提高

通过座谈会的形式，安排一线的研发人员与学员进行充分交流、沟通，了解系统中存在的不足，有条件解决的要尽快解决，不能解决的也要有承诺，并记录在案。加深研发人员对需求的理解，利于系统的改造、升级；发现培训中存在的不足，能进行切实有效的改进，提高培训的效果，切实达到培训的目的。

**3 其他实质性的优惠承诺**

我公司在质保期内（以本项目验收合格之日算起）为采购人提供以下技术支持和服务：

1.电话咨询。为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

2.现场响应。采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我公司售后将在8小内到现场进行处理，确保设备系统正常工作；无法在24小时内解决的，在48小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。

3.我公司将安排专业技术人员定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

4.技术升级：在质保期内，如果产品技术升级，我公司会及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司将对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

我公司在质保期后将为采购人提供以下技术支持和服务：

（1）我公司继续提供免费电话咨询服务，并提供产品上门维护服务。

（2）我公司将以优惠价格继续提供售后服务。