**4.5 售后服务方案**

项目编号：长招采公字[2019]111号

项目名称：长葛市城市园林绿化数字化管理系统

# 售后服务体系与培训方案

## 售后服务方案

### 售后服务承诺

**我公司承诺本项目质保期为项目验收合格后1年。**

（1）质保期内提供免费系统维护服务，包括软件维护、缺陷修正、性能提升、功能完善、故障检测，保证软件正常运行。

（2）质保期内提供7×24小时故障服务响应，系统出现故障时维护工程师在了解情况后2小时内提供远程协助，如远程服务无法解决，维护工程师在24小时内到达现场解决故障问题。

### 售后服务实施方案

#### 售后服务内容

本项目的售后服务分为应用软件维护服务和系统平台运行维护服务两部分。

##### 应用软件维护服务

针对应用软件的特点，项目验收交付用户进入售后维护阶段，将为用户提供日常软件维护和售后技术支持，协助用户系统管理员确保系统的正常运行。

我公司提供的应用软件维护服务内容主要包括以下几个方面：

（1）系统咨询服务：主要指针对软件运行而进行的政策咨询、业务疑难问题咨询和系统升级方案咨询等相关的技术支持服务。

（2）软件的修正性维护服务：针对软件运行过程发现的潜在质量问题（如Bug、程序缺陷）而进行的程序修改服务，以及针对系统设计上的缺陷而进行的程序调整和修改服务活动。

（3）软件的完善性维护服务：在不改变软件本身的主体结构的情况下，提供为了满足软件运行过程中，用户对已有功能的设置和方式产生新的要求，对软件已有功能进行完善性变更维护服务。

（4）软件的版本升级服务：公司为了满足针对软件运行过程中由于运行环境以及由于技术领域的进步等方面变化将会有计划的，主动推出新的软件版本。我们将会同步为用户提供相应的软件版本修订和升级服务。

（5）软件的预防性维护服务：主要指为增加软件系统运行的可靠性，防患于未然而进行的相关维护和系统优化服务活动。包括定期的用户现场巡检、用户电话回访和应用软件整体优化活动。

（6）软件的定期维护交流活动：主要指针对软件最终用户进行的定期业务和技术交流服务活动。

##### 系统平台运行维护

系统平台运行维护包括系统平台的突发性故障诊断、技术咨询服务和运行情况定期监控，是保障整个信息系统正常运行的维护工作。

（1）系统平台突发性故障诊断：提供7×24电话咨询与报修服务、提供7×24现场诊断与处理，提供现场诊断与处理。

（2）产品、技术咨询：对于主流产品型号的推荐，相关技术的解答，日常维护的问题分析和建议，系统搬迁、扩容、扩建等技术方案咨询。

（3）提供技术问题解答：对于用户在日常中遇到的问题给予技术上的解答，若用户在无法解决的情况下，可以帮助解决日常实际系统管理问题。

（4）系统性能测试检查：对于系统在运行一段时间后，会有很多错误，或是其他方面的因素影响系统的性能，因此需要从全方位检查系统影响系统性能的原因。

（5）系统性能的优化：为用户提供主机网络性能上的优化，包括主机的CPU、内存使用分配，硬盘空间的划分，数据库操作系统级的优化。

（6）系统备份恢复：为用户提供日常备份技术，当用户出现意外情况，根据用户的实际情况将系统恢复。

（7）技术交流：在一定时间与用户一起探讨交流技术、日常维护上的问题，增加用户对系统的管理技巧。

#### 售后服务方式

为了让用户获得优质的系统售后服务，快速解决系统运行中出现的问题。我们将在服务期内向用户提供旨在提高用户的系统稳定性、安全性和可用性的持续支持服务。通过技术支持与服务,我们希望以预防和不断优化的手段,避免有系统故障发生，且将故障率降到最低，以减少不必要的损失；通过保证用户系统高度的可用率,保护用户的经济利益。

##### 技术咨询服务

质量保证期内，我公司承诺提供7天×24小时的电话或网络远程免费服务。我公司将通过电话、传真、邮件、网络等多种形式，为应用系统使用及运行维护提供技术支持，主要内容包括：

系统使用咨询：用户在系统使用过程中提出咨询请求，我公司将按照系统使用手册，向用户详细讲解系统使用方法。

系统安装咨询：用户在系统安装过程中提出咨询请求，我公司将按照系统安装手册，向用户详细讲解系统安装调试方法，并协助用户完成系统安装工作。

系统维护咨询：用户在系统运行维护和管理过程中提出咨询请求，我公司将按照系统管理与维护手册，详细讲解系统运行维护和管理方法，并协助用户完成系统维护工作。

其他咨询：系统用户在软件、硬件、数据、技术等任何方面遇到技术问题，都可以通过热线电话得到支持与帮助。

##### 故障响应服务

质量保证期内，我公司承诺免费提供7×24小时故障服务响应。在系统运行过程中如果出现技术故障，请用户详细记录故障现象并与我们进行联系，我公司将及时响应并协助制定解决方案，用户根据解决方案进行操作和反馈，我公司将提供持续的故障响应支持服务，确保系统最大限度地不中断运行。

##### 系统巡检服务

我公司将定期通过电话访问或者到达用户现场进行巡检服务，根据用户的运行记录和系统运行日志，对系统运行状况进行检查，及时发现并解决潜在问题，实施预防性维护工作。技术工程师将解答用户与系统维护有关的问题，帮助用户在现场进行系统维护，了解用户对服务的满意程度和新的需求。

##### 软件升级服务

我公司将及时向用户通报软件升级情况。需要对软件升级时，提供升级版本部署和相应的支持服务。

##### 不定期服务

我公司将根据用户提出的需求，及时派出相关工程师到现场为其提供服务。

#### 售后服务流程

系统维护重点在于日常巡检和故障预防，提早发现问题进行解决；另外提供应急响应策略，尽快解决系统问题。

##### 日常系统维护流程

为了保障用户软件系统整体持续稳定的运行，我公司将开展软件系统巡检式服务，将故障隐患消灭在初期状态。我们将采用预防性系统巡检服务的形式来定期对用户系统平台运行状况、应用软件系统运行状况、数据使用情况进行维护，提出系统优化建议，与用户的技术人员进行交流和指导，从而解决用户遇到的一些问题，及时、有效的保障用户系统运维的连续性和用户应用软件系统的稳定性。

##### 应急系统维护流程

即使有完善的预防措施，仍然有随时发生意外的可能性，这就要求我们能有系统应急策略，尽量减少系统停机时间，尽快恢复系统运转。我们的系统应急流程如下：

（1）人员组成

为应付系统的各种突发事件，售后工程师承担着相应系统的应急工作。当用户系统发生紧急事件时，请立即与我公司售后人员取得联系，并将现场情况进行分析，售后人员将协调技术专家进行会商，在最短时间支持和解决。

（2）时间安排

对于突发事件的响应不受工作日与非工作日的限制。只要用户系统发生紧急事件，请立即与售后工程师联系，相应的技术专家将立即协商、确定解决方案。我们向用户承诺7天×24小时的热线应急服务。

（3）故障应急流程

一般来说，在系统发生故障时，可以按照如下流程来处理：



### 售后服务保障方案

我公司长期参与政府信息化建设工作，积累了丰富的经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，因此，从公司成立之日起，强烈的服务意识就成为我们在激烈市场竞争中所体现的鲜明特色。公司组建了专门的售后服务队伍，可为用户提供全方位的、高效的、及时的运维服务和技术支持。通过先进的售后服务体系，可及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。

专业的售后服务体系、高效的售后服务模式、迅速的售后服务响应流程是本方案的鲜明特点。只有专业、严谨、完整的售后服务体系，才能够实现应用软件项目的价值；只有高效、稳定、可靠的售后服务模式才能满足用户随时随地的服务需求；也只有迅速的售后服务响应才能真正保证用户的利益不受损害。

总之，我公司始终以用户的满意为出发点，完善服务质量为重心，以适应不断变化的市场环境，以满足日益增长的用户需求，提高公司在未来发展中的竞争力。将“使用户满意”的服务意识融于整个系统的实施与服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

#### 售后服务原则

我公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务。

#### 售后服务策略

我公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行开放式服务的方针，建立了完善的服务网络。只要是用户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为用户提供最高质量的服务是我们服务准则。

服务标准化：建立标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文挡与服务用语等。

服务体系化：建立分级服务体系，营建高效与快捷的技术服务结构，让用户在最短的距离感受到北京智城同创科技有限公司的服务。

服务多样化：在售前、售中、售后，倡导基于用户满意度为100%的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要。

服务主动化：定期回访制度，针对用户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。

服务电子化：针对具备上网条件的用户，提供远程登录、在线支持等电子化服务内容，逐步建立完善的电子化服务渠道。

#### [售后服务目标](#_Toc191285880)

我公司售后服务的根本目标是“用户满意”。在信息技术和产品服务日益遵循开放式标准的背景下，各信息化项目承建商之间的主要区别就是服务质量，我公司售后服务的三大目标是：

* 用户的事业通过我们的服务得到发展；
* 用户的投资通过我们的服务得到升值；
* 用户的烦恼通过我们的服务得到排解。

针对本项目我公司将采用以预防和应急为主的主动式服务方式，并根据主动服务要求建立起了强大的售后服务队伍，可提供全面的技术支持服务，让系统运行更为可靠、稳定。

#### 售后服务队伍

我公司为确立这种主动式售后服务体系，设置了一整套的服务组织机构。如下图所示：



售后服务部是我公司为用户与业务部门提供系统技术咨询和支持服务的专职机构，拥有技术精湛、训练有素的专业技术队伍，为用户提供大型关系数据库、GIS软件应用、空间数据处理以及应用软件咨询服务。

#### 售后服务响应程序

我公司本着对用户负责的态度，为了严谨、认真地为用户服务，保障用户的切身利益，细化了售后服务分工响应程序。根据用户服务请求分辨是要求应用软件维护、数据处理支持还是平台环境支持，然后做出不同的分工响应，提供全面的系统整体支持服务，使用户系统运行更为可靠、稳定。

## 培训方案

系统培训是项目实施的一个重要环节，对项目实施完成后的系统运行效果至关重要。通过系统培训工作，使得项目相关的各类使用人员得到工作需要的专业技术知识和经验，从而保障系统的顺利运行。我公司在项目实施过程中将提供全面的培训，包括面向系统管理员和工作人员的相应培训。

我公司在项目实施过程中将提供全面的培训，包括面向系统管理员和工作人员的相应培训。

### 培训服务

我公司在中标之后将在项目不同阶段，根据项目进度和工作需要对用户进行各种不同类型、不同层次的培训。具体如下：

（1）面向系统使用人员提供2次系统使用现场集中培训，面向系统管理人员提供1次系统安装、系统维护的培训。

（2）为保证培训的质量和效果，在项目试运行和正式阶段，我公司派专人到现场对软件的使用、部署、维护进行专项培训。第一阶段采用集中式培训，对业务骨干集中进行学习培训，包括课堂讲解与上机实验相结合的方式开展培训；第二阶段以蹲点培训的形式，由培训人员赴具体应用部门蹲点，对业务人员不清楚的地方予以实地指导。

（3）培训效果为系统使用工作人员能够熟练使用系统，系统管理人员能够熟练的安装和维护系统。

（4）我公司将结合项目情况，编写切实可行的《培训计划》，明确培训对象、培训内容及时间安排。并严格按照培训计划为用户方的技术管理、系统使用和维护人员提供有效的技术培训。

（5）我公司将准备培训用文字资料和讲义等培训教材，制定具体的培训方案，提供培训课程表及培训内容安排。

（6）我公司将指派参与项目建设、具备丰富经验的培训讲师进行培训。

### 培训计划

按照培训内容和项目实施计划安排制定以下培训计划：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **培训地点** | **培训****内容** | **课程名称** | **培训资料** | **时间(时)** | **培训****形式** | **培训对象** |
| 采购人指定地点 | 系统使用培训 | 系统整体介绍 | PPT/Word文档 | 1 | 集中授课 | 系统使用该人员 |
| 系统使用培训 | PPT及Word文档 | 4 |
| 上机实际操作 | —— | 3 |
| 系统安装维护培训 | 安装部署培训 | Word文档 | 2 | 集中授课 | 系统维护管理人员 |
| 系统维护培训 | Word文档 | 1 |

培训结束后，项目质量保证期内提供免费咨询和技术支撑服务，对项目中涉及的培训内容项目进行一对一的指导和交流。

### 培训内容

#### 系统使用培训

课程概要：本次培训主要是针对系统建设框架及应用系统的基本使用进行讲解。

培训内容：介绍本系统的总体情况，详细讲解系统功能的操作流程和方法。

课程目的：使各系统使用人员能够了解系统，掌握系统的使用方法。

教学方式：讲解、演示、现场交流、上机指导。

先决条件：参加培训人员必须能够熟练应用计算机，能够通过个人电脑进行系统操作，对数据有一定的了解。

教材目录：项目建设达到一定阶段进行编制。

#### 系统安装维护培训

课程概要：本次培训主要是针对系统的安装部署和系统运行维护管理等进行讲解。

课程内容：一是介绍系统安装部署的方法，包括安装部署过程中的参数设置等；二是对系统运行过程中用户管理、权限管理、日志管理等使用方法进行培训，三是对系统运维的培训，包括基本的故障分析与处置方法等。

课程目的：使维护人员能够详细掌握系统安装和部署方法，在此基础上，能够熟练的进行系统运行环境的配置，并能够具备基本的故障分析和处置能力。

教学方式：讲解、演示、现场交流、上机指导

先决条件：参加培训人员需要有一定的计算机操作、管理基础和数据库基础。

教材目录：项目建设达到一定阶段进行编制。

### 培训方式

培训采取以集中培训与现场指导相结合为主、远程培训为辅的方式进行。主要进行以下三种方式培训：

#### 集中授课的技术培训

该集中技术培训计划于系统试运行期间进行，参加培训人员集中到用户指定的培训地点进行集中技术培训，教学采用课堂讲解与上机实验相结合的方式。

#### 现场培训

在系统现场对于该项目中所应用软件系统进行用户实际操作维护培训，进一步巩固和加深对培训内容的掌握，对业务人员不清楚的地方予以实地指导。

#### 远程培训

集中培训和现场培训之后，如果系统使用人员或维护人员提出相关的培训请求，公司还将提供电话、传真、邮件、网络等方式的远程培训服务,进行一对一的指导和交流。

## 其他合同条款承诺

（1）知识产权

我公司承诺乙方提供的采购标的应符合国家知识产权法律、法规的规定且非假冒伪劣品；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，若任何第三方提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭致损失，则乙方应赔偿该损失。

（2）其他约定

我公司承诺全部接受其他合同条款约定的各项事宜。

投标人（公章）：北京智城同创科技有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：