

## 4.5 售后服务方案

### 4.5.1 售后服务方案

#### 全面质量服务体系

高度的团队协作精神，强烈的工作责任心，卓越的技术和服务，是国泰安永远的信念和口碑，注重产品、注重技术、注重服务、注重管理是我司的经营目标。

秉承“严谨、创新、求实、高效”核心经营理念，国泰安不仅自身拥有一支数量充足、结构合理、业务精湛、经验丰富、具备创新服务意识和技术服务能力的高素质市场营销、技术支持及售后服务团队，且已与国内外众多知名大学、研究机构、专家学者建立良好合作关系，历经多年沉淀与积累，已充分构建完善且成熟的全面质量服务体系，依托国泰安专门设立的客户服务中心，为客户提供高效、便捷、全面、优质、个性化、一体化的售后质量服务，主要包括：“7\*24”专业技术支持、“客户至上”质保期承诺、“综合式”现场响应机制、“零收费”维修服务收费标准、“通达型”全国质量服务网络、“本土化”河南本地质量服务体系、“重量级”教学成果奖获取协助服务承诺等重点内容。

#### 1、“7\*24”专业技术支持

国泰安拥有一流的专业技术团队、先进的检测设备，为客户制定针对性的综合解决方案，并提供快速响应式技术更新和产品升级服务。具体内容如下：

(1) 全年“7\*24”贴身服务：提供每周7天、每天24小时的技术咨询服务、技术人员值守服务，包括敏感时期、重大节假日。

(2) 多形态、便捷化技术服务方式：包括电话、传真、E-mail、远程通讯维护（QQ、微信等网络通讯工具）、信函及上门服务。

1) 电话咨询：国泰安为需方提供全国统一客户咨询热线、项目专员服务热线等技术支持电话，解答需方在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法，排除需方的软、硬件故障；

a. 拨打国泰安全国统一客户咨询热线：400-609-6665，由我司客户服务中心专职售后人员提供服务解答。

b. 拨打国泰安项目专员服务热线：0755-86502636，咨询该项目的售后专项

顾问，进行项目专项解答。

2) 远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询解决不了的问题，经需方授权国泰安可通过电话或 Internet 远程登录到需方网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

3) 定期回访：客户服务中心对正式需方会进行定期回访，征询需方需求的解决情况以及对服务的满意度情况；在对客户进行关怀服务的同时，了解产品的质量、服务问题、调查项目实施和维护情况，听取需方意见，帮助需方解决实际应用中的问题，对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效运行。

a. 定期巡检及复审制度

针对项目质量标准把控，国泰安将采取质量定期巡检及复审制度，在实施经理进行驻点实施沟通的基础上，由质量专员参与整体项目巡检，进行质量复审。对于其中留存的质量问题，进行解决方式探讨，及二级反馈。

b. 远程质量跟踪

对于实施过程的开展进度、实施开展质量及客户预期目标的达成，售后服务顾问将通过远程方式与客户进行沟通，进行远程质量追踪，了解项目整体运行状况，针对质量问题及交期，进行远程跟踪及把控。

c. 电话回访

对于项目报修请求及项目运行情况，我司会安排售后服务专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，协调解决问题，并对服务质量进行考评，为客户提供更好的服务。

## 2、“客户至上”质保期承诺

**提供免费质量保障，质保期为自验收合格之日起 5 年，软件产品 5 年内免费升级。**在产品质保期内，免费维修与更换故障/缺陷部件。故障响应自我司收到客户方通知后，**在半小时内响应，4 小时赶赴现场进行维修故障，维修和更换时间小于 12 小时（优于招标文件要求）。**质保期内，免费提供技术更新、产品升级服务。

### 3、“综合式”现场响应机制

针对突发应急故障，我司采用“综合式”现场响应机制，形成最优解决方案，高效、及时解决客户难题。

#### (1) 常见问题指导手册

为客户制定、提供针对性的常见问题指导手册（F&Q），用于常见问题/故障排除、检修指引，快速解决突发应急故障。

#### (2) 备品备件保障服务

建立科学合理的备品备件保障机制，及时推动故障件更换、送修、升级、管理相关工作，最大确保客户设施设备用品持续、安全、可靠运行。

#### (3) 远程诊断服务

根据客户提供的故障信息，对故障进行诊断，并对故障的处理提出建议。

#### (4) 远程处理服务

通过电话指导的方式，或者在客户允许且条件具备的前提下远程登录来处理客户的故障。

#### (5) 按需现场服务

客户申报故障后，我司首先通过电话指导或远程登录的方式来诊断和处理故障，如果故障不能够通过远程处理方式解决，由我司指派工程师在规定时间内赴客户现场处理故障。

我司承诺半小时内对故障做出及时响应，若电话或网络无法解决问题，则快速启动 24 小时内到达维修现场服务计划。

### 4、“零收费”维修服务收费标准

质保期内，产品若出现非人为问题或故障，将提供免费上门服务；质保期后，仅收取材料成本费。

### 5、“通达型”全国质量服务网络

我司总部位于被誉为“中国硅谷”、以“速度、效率、便捷”为代名词的深圳，在郑州、南宁、南昌、北京、上海、广州、重庆、香港等 30 余个城市设有分公司或办事处，形成通达全国的服务网络。同时，国泰安业务已拓展到韩国、



深圳国泰安教育技术有限公司

日本、新加坡、美国、澳洲、香港、台湾等 20 多个国家和地区，为全球 3000 多家教育与研究机构客户提供创新服务。

质量服务体系：深圳国泰安教育技术有限公司客户服务中心

**全国服务电话：400-609-6665**

公司网址：<http://www.gtafe.com>

服务邮箱：[service@gtafe.com](mailto:service@gtafe.com)

传真号码：0755-86708959

**国泰安质量服务体系一览表**

| 省份  | 姓名  | 联系电话          | 地址   |
|-----|-----|---------------|--|
| 河南  | 许宝玉 | 0371-58528619 | 河南省郑州市高新区西三环279号国家大学科技园12号楼18层1801室        |
| 天津  | 魏峡  | 13920602739   | 天津市南开区黄河道297号格调中心916                       |
| 北京  | 赵阳  | 13601034324   | 北京市海淀区花苑5号楼华宝大厦1122                        |
| 四川  | 李晖  | 028-85083171  | 四川省成都市武侯区领事馆路7号保利中心南塔1701室                 |
| 上海  | 杨恋虹 | 15702128630   | 上海市杨浦区控江路2075号513室                         |
| 广西  | 庞伟  | 0771-5687381  | 广西南宁市青秀区金湖路26-1号东方国际商务港B座1112号             |
| 山东  | 李斌  | 15589957936   | 山东省济南市天桥区历山北路与小清河南路交界口西南角鑫苑名家综合楼15层05、06房间 |
| 福建  | 杨阳  | 13950101444   | 厦门市湖里区安岭路1008号401室-2单元                     |
| 辽宁  | 张成  | 13940025421   | 辽宁省沈阳市和平区十四纬路7号沈阳广播电视大学学习港1202             |
| 黑龙江 | 石鑫  | 13945166422   | 哈尔滨道里区恒祥城2期16号楼1单元404室                     |
| 江苏  | 杨志青 | 15952015662   | 南京市雨花台区长虹路222号德盈国际广场2栋1320室                |
| 安徽  | 崔时苗 | 0551-62731936 | 合肥市高新区创新产业园二期G2栋7楼                         |



|     |     |               |                                   |
|-----|-----|---------------|-----------------------------------|
| 浙江  | 王挺  | 13856969891   | 余杭区金家渡南路4号金手指创意园1号楼505室           |
| 湖北  | 张锐  | 18071125238   | 武汉市洪山区武珞路中南国际城C1座2601             |
| 贵州  | 杨艳玲 | 13033357812   | 贵阳市花果园国际中心2号楼2801室                |
| 广东  | 郭左平 | 18902485905   | 广州市番禺区奥园城市天地H5栋1617室              |
| 江西  | 刘佳  | 0791-86819651 | 江西省南昌市西湖区广场南路恒茂国际中心A座706室         |
| 重庆  | 李晖  | 023-65438528  | 重庆市渝北区星光大道62号海王星科技大厦D区8楼          |
| 湖南  | 周杨清 | 18692247363   | 长沙市雨花区人民路9号百脑汇广场A栋10楼北向           |
| 甘青西 | 郭晓凤 | 0931-2212733  | 兰州市七里河区南滨河西路188号（佳和商务中心1212室）     |
| 新疆  | 杨桂莉 | 0991-8761503  | 新疆乌鲁木齐经济技术开发区卫星路499号1栋            |
| 吉林  | 刘树群 | 0431-81683328 | 长春市南关区南湖大路1119号恒业广场A座0603室        |
| 河北  | 张振龙 | 18953107977   | <b>河北省石家庄市新华区民族路77号华强广场A座902室</b> |
| 山西  | 张昊天 | 18535171568   | 山西省太原市长风商务区阳光城环球金融中心B座701室        |
| 云南  | 杨艳玲 | 0871-67165750 | 云南省昆明市官渡区星都总部基地60栋902             |
| 宁夏  | 张向东 | 13322927661   | 宁夏银川市西夏区大连西路大学生创业孵化园311室          |
| 陕西  | 李国鑫 | 029-86100363  | 西安市未央区龙首北路印象城8栋1405室              |
| 内蒙  | 席永光 | 18647383443   | 内蒙古呼和浩特市如意开发区机场南辅路内蒙文联2-3-202     |

## 6、“本土化”河南本地服务体系

国泰安在河南郑州成立了郑州子公司，承担河南本地的售后服务，能为客户提供方便快捷的售前、售中、售后质量服务，快速响应用户反馈，为项目的顺利进行提供足够的技术支持，为合同的顺利履行提供良好的保障。本地化质量服务联系方式如下：

| 售后服务网点        | 姓名  | 联系电话        | 地址                         |
|---------------|-----|-------------|----------------------------|
| 郑州国泰安信息技术有限公司 | 许宝玉 | 13826144898 | 郑州西三环279号国家大学科技园12号楼8层1802 |
|               | 张西闯 | 15637129504 |                            |
|               | 朱交通 | 15093376159 |                            |
|               | 江宁  | 13913266933 |                            |

附：郑州子公司营业执照复印件

请于每年1月1日至6月30日登录  
河南省企业信用信息公示系统  
依法参加企业年度报告

统一社会信用代码 91410100344887696X  
(1-5)

名称 郑州国泰安信息技术有限公司  
类型 有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）  
住所 郑州高新技术产业开发区经三路279号12幢18层93号  
法定代表人 许宝玉  
注册资本 壹佰万圆  
成立日期 2015年04月17日  
营业期限 2015年04月17日至2035年04月16日  
经营范围 计算机软硬件技术开发及系统服务；自动化设备、  
教学设备、机电设备、通讯产品的技术开发、技术  
咨询；销售：计算机软硬件。  
(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开  
展经营活动)

登记机关  
2018 年 05 月 09 日

企业信用信息公示系统网址: <http://gsxt.haainc.gov.cn> 中华人民共和国国家工商行政管理总局监制



国家企业信用信息公示系统  
National Enterprise Credit Information Publicity System

企业信用信息公示 | 经营异常名录 | 严重违法失信企业名单

请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号



郑州国泰安信息技术有限公司

存续(在营、开业、在册)

统一社会信用代码: 91410100344887696X

法定代表人: 许宝玉

登记机关: 郑州市市场监督管理局高新技术产业开发区分局

成立日期: 2015年04月17日

发送报告

信息分享

信息打印

基础信息

行政许可信息

行政处罚信息

列入经营异常名录信息

列入严重违法失信企业名单(黑名单)信息

营业执照信息

- 统一社会信用代码: 91410100344887696X
- 类型: 有限责任公司(非自然人投资或控股的法人独资)
- 注册资本: 100.000000万
- 营业期限自: 2015年04月17日
- 登记机关: 郑州市市场监督管理局高新技术产业开发区分局
- 登记状态: 存续(在营、开业、在册)
- 住所: 郑州高新技术产业开发区西三环279号12幢18层93号
- 经营范围: 计算机软硬件技术开发及系统服务; 自动化设备、教学设备、机电设备、通讯产品的技术开发、技术咨询; 销售: 计算机软硬件。
- 企业名称: 郑州国泰安信息技术有限公司
- 法定代表人: 许宝玉
- 成立日期: 2015年04月17日
- 营业期限至: 2035年04月16日
- 核准日期: 2018年10月26日

股东及出资信息

| 序号 | 股东名称          | 股东类型 | 证照/证件类型      | 证照/证件号码            | 详情 |
|----|---------------|------|--------------|--------------------|----|
| 1  | 深圳国泰安教育技术有限公司 | 企业法人 | 企业法人营业执照(公司) | 91440300715295906K | 查看 |

共查到1条记录

首页

上一页

下一页

末页



#### 4.5.2 质量保证措施方案

##### 组织保障

我司拟由公司首席运营官丁艳博士领导、统筹、协调整个项目的实施工作；挑选 2 名经验丰富的项目管理人员分别担任项目总监、项目经理，负责整个项目的具体实施工作，包括项目组成员管理、与学校沟通对接、指导与咨询服务工作开展、项目进度和成果质量监督等等。

##### 进度保障

项目实施前，我司项目工作组拟定详细的项目工作计划安排，并与学校沟通确认。在项目实施过程中，项目工作组实行周工作汇报，每周举行工作汇报会议，总结上周的主要工作和安排本周的主要工作，研讨项目实施过程中存在的困难和解决方法，并提供文字汇报材料。项目工作组将严格控制项目按计划进行的主要责任，发现偏差，立即追查偏差产生的原因并及时纠正。如果偏差影响到项目进度及质量，即刻采取应急措施。

##### 质量保障

我司对项目实施严格的全程质量控制体系，项目人员、质监人员将质量控制措施贯穿在项目运作的每一个细节，对项目每一阶段进行严格的质量把关，保证程序的规范化和专业化。

##### 信息安全保障

我司与学校签署信息保密协议，保证不得因任何理由以任何方式透露学校所提供的相关信息和数据资料，充分保证学校师生隐私；建立健全信息安全保密管理制度，实行信息安全保密责任制，切实负起确保学校信息安全和师生隐私保密的责任；各工作人员提高专业素质，提升责任心和责任感，将严格遵守国家的有关法律、法规和相关规定，一经发现泄露学校信息，立即严惩。

经长期摸索实践，我司制定出了一套质量保障体系（QA）。这一体系的制定不仅有助于发现问题，同时也有效地防止了问题的发生。

### 4.5.3 安装调试方案

#### 设备安装方案

(1) 我司按照合同约定向需方提供设备安装所需的材料及技术资料；

(2) 货物到达现场 3 天内，安排人员到现场进行设备的安装、调试、培训。

我司派出人员的人身安全及费用由我司负责。

(3) 我司派出的安装人员具有相关的专业知识及技术水平，熟悉本投标文件所述设备的规格、技术指标及安装工艺，有足够能力指导安装和调试本合同的设备。

(4) 在我司设备安装、调试、验收过程中，需方须派出至少一名专业技术老师到施工现场，以方便我司施工技术人员在安装、调试、验收过程中能及时与采购人沟通，把施工中遇到的问题解决在萌芽状态，并将施工时必需的电路安装到施工现场。

(5) 安装调试过程中使用的工具、设备由我司提供。双方协商制定工程进度表，我司负责按工程进度表进行施工。

#### 调试运行方案

(1) 设备安装完成后，由我司进行设备的通电调试，需方按照本标书的技术规格、技术规范的标准进行临督检验。

(2) 设备调试运行完成并合格后，双方签署试运行合格确认书。

(3) 设备调试由我司负责，我司调试前提出完整的调试计划并经采购人确认，包括设备调试的内容、项目、指标、方法和进度，并提供相应的仪器和工具。我司有责任对采购方的技术人员提出的问题做出解答。调试进行详细记录，系统调试结束后，由我司技术人员签字后交给采购人验收。

#### 4.5.4 培训实施计划方案

为充分保证本项目产品投入使用后，能够正常、安全、可靠、高效地运行，国泰安将指派专业培训教师 1 名，具体负责现场指导受训人员的设备安装、测试、系统使用、维护、日常保养等技术，保证在现场培训项目单位操作使用维护人员（1-2 人），直至能独立操作和简单维护本系统。

##### 培训目的

本项目的培训对象包括使用教学软件及设备的老师和技术人员，一般来说，专业老师的教学还停留在传统意义上的教学模式，对新增 VR 设备操作技术以及配套设备软件的使用相对欠缺，因此我们为培训对象制定的培训方案也是有针对性的。我们将通过专业培训工作，让相关专业老师熟练使用 VR 设备及配置的软件操作流程。

##### 培训内容

培训内容包括：

A、VR 设备安装、测试、养方法。

B、VR 设备的操作及管理方法。

##### 培训计划

本公司对项目单位的培训工作分为两步进行：

第一步为现场培训：由我司在采购方现场对用户进行硬件设备操作、维护培训；保证在现场培训项目单位操作使用维护人员（1-2 人），直至能独立操作和简单维护本系统。

第二步为集中培训：将组织项目单位专业人员（1-2 人）进行为期 2 天的培训。培训内容包括设备的构成、使用、维护以及常见故障的分析和处理、常用软件的操作流程等。

通过现场培训和集中培训，使得一般操作人员和工程师/高级管理人员具有以下技能：

一般操作人员

A、熟悉硬件设备结构，了解系统软件知识。

B、操作人员均能熟练地操作设备。

C、能对系统进行简单维护。

工程师/教师

A、具备一般操作人员所具有的技能。

B、了解 VR 设备工作基本原理。

培训计划暂定如下，具体培训方式于签订合同同时与需方协商确定。

#### ① 现场培训计划

项目单位派技术人员参与系统安装及调试的全过程，这样参与人员将对系统的构造和功能具备初步的了解。通过说明书和操作手册，让操作人员逐步熟悉本岗位的操作方法。

指导和回答操作人员遇到的问题，对各职能部门手把手地教，让整个 VR 设备系统稳定、健康地运转起来。

通过现场培训使项目单位技术人员对本系统的构造、原理、操作和故障排除有一定的了解，掌握实训室系统的使用。

#### ② 集中培训计划

为提高用户对系统的掌握能力，在工作中充分发挥系统的功能与效率，我公司将组织资深工程师和合作伙伴公司的专业讲师，对用户技术人员进行集中式培训，用户和公司协商培训地点。培训前，先给有关人员发放培训手册和教材，内含上面所述的培训内容。