

一、售后服务能力

1.1 售后服务内容

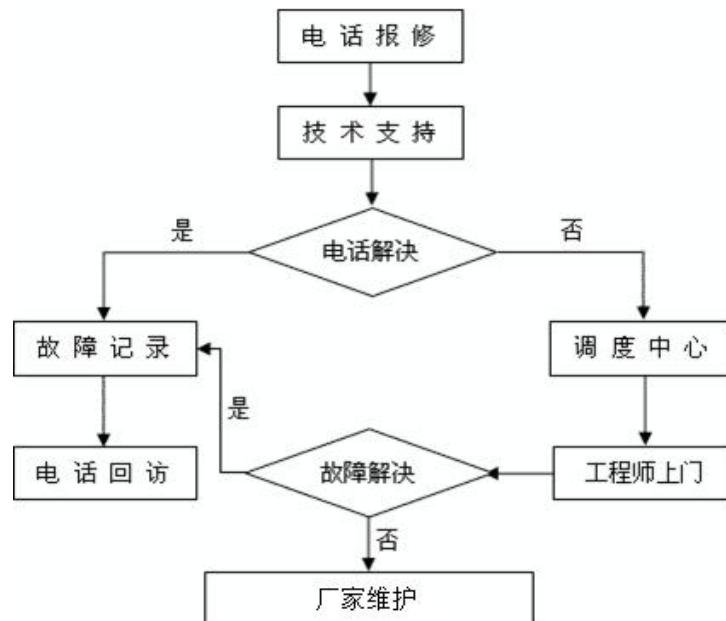
我方保证所供货物是全新的、未使用过的，并且经过严格检验，在正常的使用和保养下，确保产品使用寿命。质保期内我方对所供货物及系统实行免费包修、包换、包退及维护保养服务，我方将严格按国家三包法的规定执行定期检查。

我方设计每季度对设备巡检一次，检查服务器、电脑、路由器、交换机、电脑外设、网络设备等设备的使用状况，集中处理相关故障，并记录各设备的运行状况，做出分析意见与建议，通过巡检可对系统存在的潜在安全或故障隐患进行分析并提出相应的解决方案后加以排除。

1.2 售后服务方式

（1）电话报障服务

- ◆ 出现问题或故障，通过电话方式申报故障；
- ◆ 先通过电话指导进行常规检查、处理一般故障；
- ◆ 判断故障范围，根据故障难度，工程师会确认是否需要赶赴现场服务；
- ◆ 查看现场，判断类别，报告相关技术问题；
- ◆ 救助实施，完毕清理现场，有始有终；
- ◆ 填写维护记录。



1.3 售后服务期限和响应时间

在系统竣工验收正式交付业主使用后，我方负责提供自项目验收合格之日起计算**两年**（验收合格之日起计）免费整机保修服务，并提供终生维修、保养服务。所有的设备给予定期测试和检查，并对设备进行必要的运行维护。并根据用户需求，提供现场服务和远程服务。产品或主要部件在质保期内发生二次故障而无法排除的，我方承诺免费更换。

我公司将开通 7*24 时服务热线（0571-87359879）。保证在接到故障电话后响应时间小于 1 小时，如需现场解决，保证 6 小时内派出技术服务人员赶到现场。

在质保期满后，我方将以合理的价格提供备件和保养服务，当发生故障时，我方将按照质保期内的维护准则要求自己，并且满足系统的品质等级，同时收取合理的维修成本费用。

产品或主要部件在质保期内发生二次故障而无法排除并影响用户使用时，我方承诺免费更换产品。

1.4 系统维护及保养

1、除了故障处理外，我方每月提交日常保养巡检记录表。VIP 保障中心提供日常保养维护服务。

2、设备保养：至少每季 1 次对设备表面进行清洁、除垢，测试设备性能。

3、系统保养：每年至少上下半年个一次对系统进行检测保养，时间为每年 4 月和 9 月的第一星期。

4、应用终端：每月针对常用软件、网管软件、故障排除及恢复、病毒防范及消除、硬盘垃圾清理、电脑外设安装调试、系统安装调试与维护、应急、系统恢复及日常维护等。

5、网络服务系统：包括服务器软硬件系统、网络线缆线路、网络交换路由设备、备用电源检测等。

6、在每次预防性维护后，针对设备的隐患，准备备件，立即进行更换，并严格遵守服务合约的目标在最短时间内恢复系统正常运行。

1.5 备品、备件服务

1、我方充分保证各服务点主要硬件维修所需的备件供应，质保期满以后，我方按同类货物的优惠价格提供保修服务。

2、我方对 24 小时不能解决的故障提供备机，不影响采购单位使用，不再收取额外费用，对送修的产品我方负责送取。

售后维护人员岗位职责：

- ◆ 维护人员实行值班员岗位责任制度；
- ◆ 维护人员必须按照甲方要求准时到达工作岗位，详细填写日志，不得无故旷工或迟到；

- ◆ 维护人员必须遵守服务对象的制度及文化，保护服务对象的相关秘密；
- ◆ 维护人员必须按照中心管理制度共同维护网管中心的环境和安全；
- ◆ 维护人员在值班时段不得无故离开办公场所，离开时须严格执行外出知会制度；
- ◆ 维护人员有义务共同维护网管电脑的安全，严禁将电脑病毒带入网管电脑，严禁将网管电脑接入公共网络，严禁在网管电脑玩游戏；
- ◆ 维护人员在检查到或接到故障报警时，根据故障实际情况，通知对应的相关负责人员及即时进行外理；
- ◆ 维护人员在通电话时应注意明文礼貌用语；
- ◆ 维护人员在值班时段应确保值班电话的正常；
- ◆ 维护人员在工作中发现有违反公司管理制度的行为应立即予以制止，制止无效的可立即通知中心管理人员。

1.6 培训、质量保证措施

为使业主方操作管理人员能熟练地使用、管理、修改整个系统，我公司将针对项目的特点制定培训计划。

本系统调试开通后，我公司将为管理部门提供培训，培训的目标是使每个参加培训的人员明白整个系统的构成和原理，熟悉系统的功能，能够熟练的操作系统并能排除常见故障。

1.7 售后费用介绍

在质保期内的产品将由我司免费进行维护保养，如若超出质保期或人为原因造成产品的损害而进行维修或更换的产品，其费用将按照我司提供的价格进行收取，系统的更新升级由我司统一进行，不另收取费用（平台买断除外）。