
售后服务方案

为了更好地保障客户优质放心的使用本产品，本公司承诺将提供完善的售后服务，包括质保期内和质保期外。我公司现已建立完善的售后质量保证服务体系。

我认为，售后服务是一个长期的有计划的行为，售后服务的好坏也将关系到将来整个工程的应用的好坏，我公司一贯注重售后服务这一块，我们保证对出货产品做严格的质量把关，做好服务工作。在该项目系统平时的运行维护工作中，以及日后维保期内外我们也将一如既往的做好服务工作，使得合作客户在售后服务上有充分的保障。

建设项目系统整体质保 1 年，原厂标准质保超出 1 年的按原厂期限执行。

在质保期服务工作中，我公司一贯遵循以下准则：

- 确保系统的正常运行
- 充分保护客户的投资和效益
- 充分满足客户的需要
- 充分减轻客户的负担

我公司为本项目考虑的质保期服务内容包括以下几个方面：

- ✓ 售后服务的日常工作内容
- ✓ 备品备件的管理与提供

针对本项目的服务承诺

（一）质量要求承诺

我公司将高质量完成本次招标的所有建设任务，同时将最大限度与甲方应用软件开发小组协作，保证设备运行的流畅和稳定，确保数据万无一失。承诺达到国家现行有关质量验收规范标准。

（二）安装调试要求承诺

- 供货

我公司将在不迟于合同签订后的 20 日内完成所有招标设备到指定地点的供

货。

我公司将确保其技术建议以及所提供的软硬件设备的完整性、实用性，保证全部系统及时投入正常运行。若出现因我公司提供的软硬件设备不满足要求、不合理，或者其所提供的技术支持和服务不全面，而导致系统无法实现或不能完全实现的状况，我公司负全部责任。

- 安装调试

我公司将在 30 个工作日内完成安装调试和系统集成，将提供安装、配线以及软硬件的测试和调整，实施过程由专业人员进行安装、检测和排除故障。

- 特别工具

我公司将提供用于系统安装与配置的介质。如果将提供特殊工具来维护硬件和软件，我公司将列出特殊工具的清单、价格、名称和数量，但不包括在总价格中。

- 文档要求

验收完成后，我公司将如数提供完整的系统软硬件安装、操作、使用、测试、控制和维护手册。手册将包括下列内容：

系统和操作手册将包括（但不局限于）：

- 系统安装与配置手册
- 系统维护，包括：诊断手册、故障排除指南。

用户手册包括（但不局限）：

- 系统竣工文档
- 用户使用手册等

- 验收

设备到货后，用户单位与我公司共同配合有关部门对所有设备进行开箱检查，出现损坏、数量不全或产品不对等问题时，由我公司负责解决。

根据标书要求对本次所有采购设备的型号、规格、数量、外型、外观、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行验收。

设备安装完成，由我公司制定测试方案并经用户确认后，对产品的性能和配

置进行测试检查，并形成测试报告。

需对设备安装、局部配套设备的连接进行测试，构成相应的硬件平台、软件平台和网络平台。

测试过程中出现设备产品性能指标或功能上不符合标书要求时，用户有拒收的权利。

如测试中出现不符合标书和合同要求的严重质量问题时，江苏甲方保留索赔权利。

（四）培训要求承诺

我公司将向业主免费提供硬件设备管理维护的现场技术培训以及相关厂商的专业培训，包括相关设备性能、系统软件部署、运行维护流程等；免费提供相关软件环境使用维护的现场技术培训，包括相关系统软件的操作培训课程。

下述有关培训的内容(包括但不限于)：

- 培训人员与人数
- 培训的详细课程
- 培训方式
- 培训教材安排等

（五）服务要求承诺

(1) 在系统建设和应用过程中采购人根据实际需要提出的完善需求，我公司将提供技术支持、培训、技术服务及售后服务以支持整套系统高质量的运行。

1. 系统设备的日常维护工作由采购人技术人员负责，我公司提供相应的培训及指导；

2. 我公司将有充足的零配件，以保证采购人不会因缺乏零件而耽误系统运行；特殊情况，可提供相近型号设备进行暂时替补使用；

3. 除非另有规定，就合同产品的一般用途而言，保修期内，合同产品中所有设备的零件、硬件产品将不存在影响使用的材料及工艺上的缺陷。

3.1 经维修或更换的合同产品在功能上将与原合同产品等同。

3.2 我公司向采购人保证：在质量保证期内，采购人只需与我公司直接联系即可获得制造商相应的售后服务；采购人无需与各个制造商直接联系。

3.3 设备更换服务：在质量保证期内，在收到采购人关于合同产品发生故障或运转不灵的通知后，在原购机器不能维修的情况下，我公司免费向采购人提供相同数量的合同产品。

3.4 上门维修服务：在质量保证内，在收到采购人关于合同产品发生故障或运行不正常的通知后，将在采购人所购买的上门维修服务项目所规定的响应时间内，派遣一名具有适当资格的服务工程师前往合同产品的使用地点对合同产品进行维修，并负责修理或更换故障部件。

4. 我公司将负责对采购人技术人员的使用、操作、维修、保养人员免费进行现场培训，直至会操作（并提供安装使用、维护说明书）。我公司将提供详细的培训计划。

5. 系统或设备若有问题我公司在接到采购人通知后 1 小时内响应，提供免费服务，一般故障 6 小时内给予修复、严重故障 24 小时内给予修复，因设备和系统以外原因造成的故障我公司承诺在最快的时间内修复。

6. 在系统建设和应用过程中采购人根据实际需要提出的完善需求，我公司将免费提供技术支持。

质保期内服务计划

我公司相关售后服务体系按照国际公认的 ITIL 架构设计，综合考虑技术支持团队、日常维护流程、故障分类处理、故障响应时限、备品备件管理、质保期后服务等多方面，利用自身长期的运行维护支撑体系的优势，为客户提供全面、周到、安全、快捷的售后服务。

售后服务机构

本公司配有专职技术支持工程师，具有丰富的工程实施和故障处理经验，可以提供专业售后服务。

售后服务承诺及响应时间

响应时间：

在保修期内提供 7×24 小时响应。

在保修期内发生硬件故障，本公司将在 8 个小时内作出响应，并提供所必须的免费技术与其它支援。设备在运行过程中如果出现故障，我方在 24 小时内解决问题；

免费保修期

本项目免费质保期为 1 年，保修期内本公司将对全部设备、软件，提供优质的原厂免费保修服务。

在 1 年保修期内除人为损坏外，本公司对所有设备提供原厂免费保修，在保修期满后，如甲方需要，我公司可以与甲方续签维保协议，本公司将按标准收取合理的维修费用及更换零部件的费用。

质保期外的服务

本公司为保障用户利益，保证工程的质量，在超出保证期后，仍可向用户提供与保证期内同等质量的技术服务，包括服务响应时间、处理解决问题的效果等。

主要体现在以下两个方面：

（1）服务方式：提供与技术服务期中同样的质保期服务方式。保证及时响应客户提出的质保期服务需求。

（2）服务内容：提供与技术服务期内同样的质保期服务内容。

✓ 继续为客户提供技术交流、技术支持维护服务。

✓ 对于客户的疑难和系统使用故障，客户服务中心安排技术人员通过电话解答用户提出的问题，指导用户技术人员对设备进行诊断和维修。