

# 售后服务方案

## 目 录

- 1 售后服务宗旨
- 2 保修服务
- 3 培训计划
  - 3.1 培训目标
  - 3.2 培训的内容
  - 3.3 培训的时间
  - 3.4 使用的培训设施
  - 3.5 培训的材料和文件
  - 3.6 受训人员的条件及名额
  - 3.7 培训地点

## 售后服务

### 1 售后服务宗旨

**“以客户体验”为宗旨**

我们将不断地向客户提供帮助和有关技术服务咨询。我们力求使客户满意。

在产品测试过程中，我公司将派技术人员一对一进行全程技术支持，解决产品技术问题，对产品安装和应用提供技术指导。

我司将负责测试和调试，并保证产品达到优良标准。

对于工程所应用的产品，我公司承诺根据产品厂家提供的保修期提供相应时间的产品保修期；

对产品提供一年的免费保修期，终身维护；

履行合同规定的其他售后服务任务。

#### 售后服务阶段划分

保质期内的售后服务：根据合同规定的保质期内的售后服务阶段。

保质期外的售后服务：保质期外的售后服务阶段。

### 2 保修服务

对于产品的管理工作：我们派专门技术人员并成立维护点，就近建立维护中心对产品进行维护支持；产品维护阶段，按月进行检测。

我方维修站点为用户提供使用、技术援助，并提供以下服务：

1. 我司承诺提供为期一年的售后服务工作，售后服务范围包括本项目的设备及相关软件。
2. 我司承诺所投产品的厂家均在在国内具有办事处或相关机构，能够提供厂家级服务。所有硬件设备和包括终端及相关软件免费提供一年免费保修。
3. 我公司针对售后服务专线电话，提供 7×24 小时全天候售后服务，服务专线电话随时响应，并提供远程解决方案。
4. 我公司承诺调动全部资源给予支持，并委派专家到现场解决问题。技术专家将在故障发生后 4 小时内赶到现场，迅速排除系统故障。
5. 我公司除关键重大问题外，所有故障在用户反馈 3 小时内恢复。重大关键问题

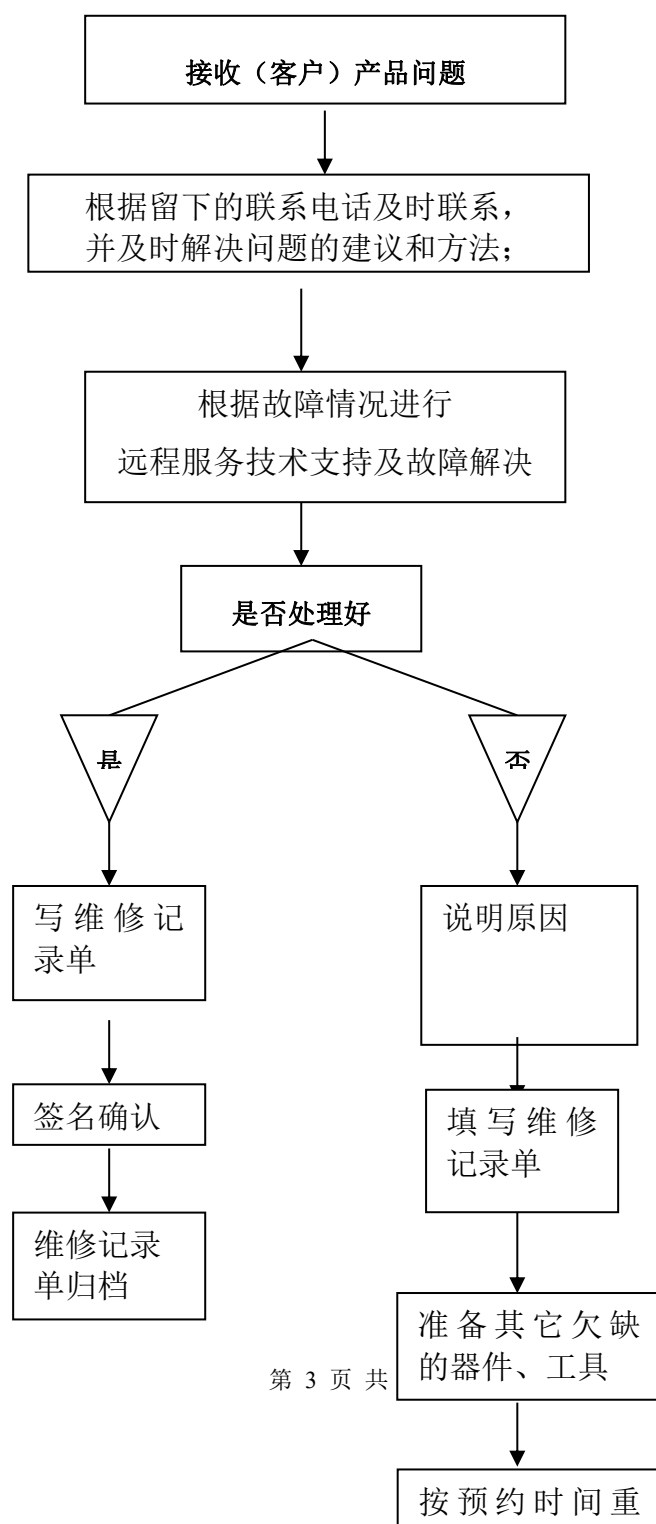
在赶到现场后 3 小时内恢复。

6. 我公司提供全程现场预防性维护计划，每季度对整个系统进行现场维护，每季度对整个系统进行检测，及时对系统存在的潜在安全或故障隐患进行分析和解决。

7. 整体项目应用软件如有升级版本，我公司免费提供及时的系统升级，并提交升级后新版本介质及升级技术文档。

8. 我公司免费提供技术培训和他技术支持。

9. 报修处理流程：



### 3 培训计划

操作培训是保证客户正确使用、发挥应有功效的基础，任何产品，在保证人性化操作的同时，也要求使用者按操作手册进行操作，才能使洁具发挥应有的功效。

培训主要是维护、管理人员的培训和操作使用的培训。

维护是长期有效运行的保证，只有做好日常维护工作，才能保证长期稳定使用，我公司一贯重视维护工作，针对建设工程，我公司将根据工程情况及各阶段对相关人员进行相应的系统性培训，并按计划做好维护工作。

工程的维护包括日常保养和维修，我们公司积累了丰富的维护经验，以“服务就是品牌”为系统维护的宗旨，在维护方面一贯采取：加强日常保养，尽量使洁具的故障处理在隐患阶段。

设备安装调试完毕，进入试运行阶段。在调试阶段，维护、管理人员介入，一起参与调试工作，了解整体情况及原理。

我们将对维护、管理人员重点进行以下免费培训：

- 1、设备配网说明及后台管理
- 2、公司产品基本原理及功能
- 3、解决产品问题

在维护初期，我司安排技术人员协同维护人员一起进行维护，针对维护情况进行补充培训，同时参照安全防范洁具维护人员技术手册大纲进行细化培训。

为使操作管理人员能熟练地使用、管理、修改整个工程，我公司将针对工程的特点制定了培训计划。

#### 3.1 培训目标

培训的目标是使每个参加培训的人员掌握产品，能够熟练的操作并能排除常见故障。

### 3.2 培训的内容

我们将为客户提供培训。包括基本操作、权限设置，故障排除，维护说明等环节。

| 地点   | 天数  | 内容       |
|------|-----|----------|
| 培训现场 | 1 天 | 云喇叭产品功能  |
|      |     | 设备操作和使用  |
|      |     | 设备如何绑定商户 |
|      |     | 操作与维护    |
|      |     | 常见故障排除   |

### 3.3 培训的时间

培训时间大约 1 天，根据实际情况可调整。

### 3.4 使用的培训设施

培训设施主要包括笔记本电脑与云喇叭实物。我们公司还将提供相关的培训文件

### 3.5 培训的材料和文件

使用说明书；产品配置说明；产品规格表

如有需要，培训名额可增加。

### 3.6 培训地点

培训地点经甲乙双方协商在合同中决定，根据我们公司的项目经验，培训地点多数选择在甲方工地现场培训。