

七、服务承诺

7.1、售后服务体系

针对此次项目，我公司有一套完善的售后维修体系，最大限度的保证对客户服务的响应与服务水平：

故障诊断：对故障情况作诊断，记录，分析；

故障修复：尽可能减少用户故障造成的损失，并修复系统；

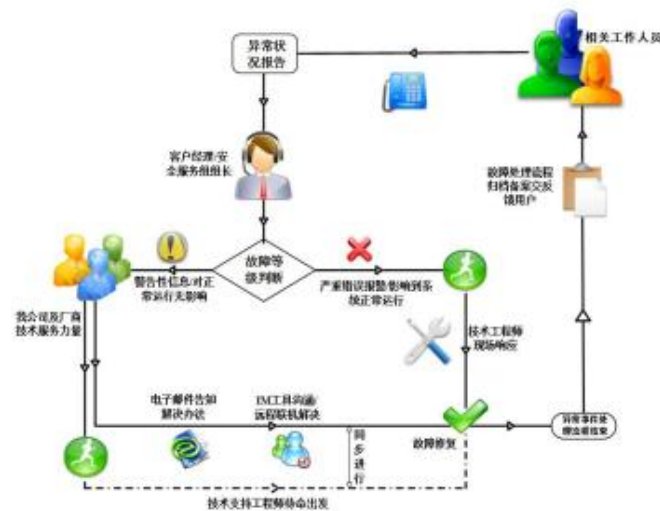
系统清理：对故障发生的系统作系统完整性审计、系统检查、清理；

系统防护：对故障发生过的系统增加、加强保护措施；

→ 证据收集：对由于故障造成的记录、破坏情况、直接损失情况收集证据。

我公司积累了丰富的售后服务经验，为规范服务形式，提高工作效率，特推出了优质、全面、方便、快捷、可靠的“一站式”服务模式。用户仅需与我们进行单点接触，我们即可提供承诺范围内的所有服务。您只要打一个电话，或是一封邮件，将您的需求告诉我们项目售后服务中心的专家，其它所有事情可全部由我们来完成。

我公司的服务体系响应流程图详见下图：



维修体系流程描述

1)、服务受理

我公司提供7×24小时的服务热线电话受理用户的服务请求，售后服务中心在接到信息后，立即记录设备名称、基本信息及故障现象等信息，根据故障现象初步确定故障类型并移交工程师进行处理，同时在服务管理系统中增加相应服务信息。

4)、故障类型及处理
售后服务中心收到故障信息后，立即确定故障类型为硬件故障、软件故障，如是硬件故障则即刻派遣工程师携带相应备品备件出发赶往用户现场；如是软件故障，还需判断是否需要现场调试，如需要则立刻派遣工程师出发赶往用户现场；如可远程调试解决，则由工程师在项目售后服务中心通过远程指导和远程调试的方式提供服务。

3)、故障升级

当工程师进行硬件更换和调试等正常手段无法解决问题时，则进行故障升级，提交技术专家处理，由技术专家根据各种信息与现场工程师共同进行排除故障工作。必要时上报相关领导，协调组织资源以提供服务。

4)、应急预案

当出现场工程师及技术专家均无法解决的问题时，在上报项目单位相关负责人后，启动应急预案，提供备用设备，同时将故障设备返厂。

5)、维护记录

在完成服务后，进行详细完整的维护记录，并在服务管理系统中关闭此项服务。

6)、客户满意度调查

对已经关闭的服务，服务监督部门将进行客户满意度调查，分析调查结果并提出工作改进意见。

7.2、售后服务内容

1、质保期内售后范围：

为采购人提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优质服务，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认设备无任何故障后，再向用户发送货物产品，并做出以下承诺：

我单位★后服务承诺本次投标活动中，保证免费对采购方人员进行技术培训，主要部件质保期内免费更换，并严格按照国家、原厂家服务标准质保执行。

1、根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件

2)我公司承诺针对项目所提供的设备进行技术培训，培训内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。

项目的售后服务地点及形式：

售后服务单位名称：河南纵横世通贸易有限公司

维修电话：0371-86158778

售后服务地点：河南省郑州市金水区丰庆路65号院世纪港湾18号楼3单元2层3号，建立7*24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；

值班电话：15893010606， 项目负责人：蔡淑利

4)我公司保证在交货时均提供原厂家质量保证书，并提供厂家的供货证明。

5)我公司所投产品均免费送货上门、安装调试；

6)质保期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长60天，质保期内因设备本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

7)在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新设备。

8)质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

9)定期对所提供的设备进行跟踪调查，消除设备的早期故障隐患，保证设备的可用率；我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行货物的维护、保养服务，使货物使用率最大化，每年内4次上门保养服务（包括寒暑假）。

2、质保期外售后范围：

仍保持质保期内的响应服务，免收维修费，对配件进行市场价格按照八五折收取费用。

1) 建立7*24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；值班电话：15893010606，项目负责人：蔡淑利。

我公司客服中心确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。保证7×24小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的记录表单。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复；

对于系统运行故障，技术人员首先会了解与故障有关的详细情况，同时就近派出我公司人员到达故障现场，进行系统分析，逐步排除故障。

7.3、售后服务形式

针对此次项目，我单位售后技术服务形式如下：

1) 电话技术支持：建立7*24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；值班电话：0371-86158778、15893010606，项目负责人：蔡淑利。

我公司客服中心确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。保证7×24小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。

用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的记录表单。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复；

对于系统运行故障，技术人员首先会了解与故障有关的详细情况，同时就近派出我公司人员到达故障现场，进行系统分析，逐步排除故障。

2) 邮件服务

用户技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客服中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与用户取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

3) 现场服务

我公司将会为用户提供快捷的现场服务。对于需现场解决的问题，我公司各客服中心技术人员会在第一时间内到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题。

如果需要更换的设备或部件，我方将调动备品备件资源进行更换，恢复系统运行。

总之，我们承诺尽最大的努力解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行或者提供应急策略。

4) 现场检修：在系统投入运行后，我公司将保证现场技术服务，在系统发生故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复，并将事故原因和故障分析向用户通报，如确系我公司产品问题，我公司将对此加以解释和负责；响应时间和故障处理时限及备品备件服务按上述承诺执行；

5) 巡检服务：按我方承诺我方定时对各设备进行巡检，巡检中发现的故障或隐患当即按故障流程进行排障处置，巡检中也可应用户要求随时为使用者提供技术支持和故障排障处理，节约使用者的工作占用；

6) 投诉受理服务

为了提高服务质量，加强与客户的沟通和交流，我公司设立多种客户投诉渠道倾听客户对售后服务的意见。我公司指派专人负责24小时集中受理客户投诉，通过客户投诉处理系统把用户投诉转到相关责任部门去处理，并跟踪和记录处理过程。在投诉处理过程中，投诉受理人员会主动征询客户意见，如客户对处理结果不满意，将重新启动客户投诉流程，直至客户满意关闭投诉。

7) 我公司将长期提供现场顾问服务。安排专职工程师长期负责此项目，定期拜访用户，及时提供各种技术咨询及相关技术资料，协助用户调测系统运行参数，优化系统资源配置；

7.4、售后响应时间

针对此次项目，质保期：1年。现场响应时间：采购人遇到使用及技术问题，我单位在接采购人通知后10分钟内做出响应，2小时内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作；无法在12小时内解决的，在48小时内免费及时提供备用产品，使采购人能够正常使用。



5、售后服务机构单位名称、地址和联系方式

售后服务机构单位名称：河南纵横世通贸易有限公司

售后服务单位地点1：河南省郑州市金水区丰庆路65号院世纪港湾18号楼3单元2层3号

售后服务单位地点2：新乡市红旗区新二街与南环路交叉口3号楼2116室

售后服务技术人员：蔡淑利、王浩

售后服务单位联系方式：0371-86158778 、15893010606

7.6、售后技术人员力量

售后服务技术人员和联系方式：

序号	姓名	职称、职业等级	相关工作经验	联系方式
1	蔡淑利	电工三级	项目经理/项目工程工程师，8年工作经验	15893010606
2	蔡亮	高级工程师	高级工程师，10年售后服务工作维修经验	13733862267
3	张思凡	电工三级	售后服务工程师，8年高校售后服务工作经验	18638581075
4	段尚华	/	售后服务技术员，15年高校木工售后服务工作经验	15188353380
5	冯科	软件开发工程师	售后服务技术员，9年高校软件服务工作经验	15981801403



后附人员证书：

  	职业(工种)及等级 电工三级 Occupation & Skill Level _____ 理论知识考试成绩 68.0 Result of Theoretical Knowledge Test _____ 操作技能考核成绩 67.0 Result of Operational Skill Test _____ 评定成绩 合格 Result of Test _____ 职业技能鉴定(指导)中心(印) Seal of Occupational Skill Rating Authority 2017 年 04 月 24 日 Year Month Day N018979018
姓名 蔡淑利 Name _____ 性别 男 Sex _____ 1987 年 02 月 24 日 Birth Date Year Month Day 证书编号 1716180000300676 Certificate No. _____ 身份证号 410725198702242812 ID Card No. _____ 发证机关(印) Issued by _____	



职业资格证书

三级/高级技能



中华人民共和国
劳动和社会保障部印制



姓名 慕淑利 性别 男

出生日期 1987 年 02 月 24 日

文化程度 大专

发证日期 2006年11月27日

证书编号 0676003021302624

身份证号 410725198702242812

职业(工种) 计算机操作员

理论知识考核成绩 75.0

操作技能考核成绩 90.0

评定成绩 合格



7.7、售后服务技术设备

序号	名称	数量	用途
1	五菱宏光汽车	2辆	用于货物的配送及技术人员出行
2	插板	5个	用于设备的接电测试
3	笔记本电脑	2台	用于一些设备的调试及测试
4	计算机	2台	用于系统的售后调试
5	工具套装	3套	用于设备的售后服务
6	手电钻	2套	用于设备的售后服务
7	步距规	1套	用于设备的售后服务
8	活动扳手	3把	用于设备的售后服务
9	游标卡尺	2把	用于设备的售后服务
10	电烙铁	2把	用于设备的售后服务
11	试电笔	1支	用于设备的售后服务
12	万用表	2块	用于设备的售后服务
13	加力杆	2支	用于设备的售后服务
14	磁性表座	3个	用于设备的售后服务

