

三、中小企业声明函（货物）（无）

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（招标文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：河南新电信信息科技有限公司

日期：2023年09月08日

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

真实有效



六、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任；

服务内容承诺

河南新电信息科技有限公司成立近二十年来通过既往一个个优秀项目稳扎稳打，精心筑造了自有专业高效的管理和技术团队。既有号召力强的领导层，也具备精干高素质的技术人才。公司多年来良性运转，与上游厂商和服务过的各行业单位均保持良好的合作关系和业内口碑，在本项目实施中拥有丰富的资源和组织优势。

质保服务承诺：

- (1)定期回访制度：每季度对用户所购置设备运行情况进行回访；
- (2)定期维护保养制度：每年度对我公司销售产品均提醒或指导用户进行维护保养；
- (3)定期技术交流制度：我公司每年按照不同区域组织客户进行技术交流、讲座；
- (4)软件升级：凡涉及到设备使用软件版本升级，一律远程或上门帮助用户完成升级；
- (5)备品备件：我公司为更好服务用户，对所销售产品的备品备件保持一定数量库存，用户有需求，均以成本价送货上门；
- (6)业绩动态信息：我公司定期向用户推送最新产品介绍和业界动态信息；
- (7)热线电话：我公司收到用户关于系统的咨询和提问，做到耐心给予解答，直到用户满意为止，必要时可派人去现场指导。工作结果填写于《用户解答及指导记录》。
- (8)服务态度我们承诺，我们的服务团队将以亲切、耐心的态度对待每一位客户，解答您的问题并解决您的困扰。我们将始终秉承“客户至上”的原则。
- (9)我们承诺对于涉及故障、质量问题或其他售后事宜，我们将积极协助您解决，并在合理时间内给出解决方案或进行产品维修、更换等操作。
- (10)我们承诺，在产品售后服务过程中，除了解决问题本身外，我们还将提供相关的增值服务，如技术指导、培训支持等，以帮助您更好地使用产品。真实有效

服务体系

(1) 免费维护期内, 我公司提供全年7*24小时的技术支持, 本项目系统发生故障的, 我公司及时响应并到现场进行维护, 工作时间内, 故障响应速度不超过1个小时。

(2) 我公司建立有完善的、规范的服务体系, 利用技术优势和人才优势, 积极配合客户, 并为客户提供全面的售后服务内容。

(3) 我公司始终以“产品有灵魂、服务无止境”为目标, 通过不断提升改进, 形成了以质量保证、项目管理、培训学习为核心的服务体系, 通过诸多灵活多样的服务方式为客户量身打造专业、成熟、职业、安全、热情、稳定、满意的服务, 与客户携手提升内控领域专业水平, 与用户结成长期战略合作伙伴关系。

(4) 同时, 我公司在济南建立了中央厨房, 即问题处理中心, 为用户建立售后服务档案, 接受用户的投诉反馈, 为服务链保驾护航。

(5) 整体我公司服务体系: 实行“服务认证”和“服务考核”制及: 确保用户服务质量。

本地化与远程结合:

远程终身免费服务:

地方与总部结合:

用户与地方、总部直连。

(6) 售后技术服务机构由项目经理、质量控制负责人等组成, 由项目经理担任组长。售后服务组设三个专题小组, 分别为技术小组, 协调小组和跟踪服务小组。

(7) 本公司坚持一贯使用的项目经理负责制, 此项目经理, 全权负责此项目的售后服务工作。当用户遇到任何需要服务的问题, 此项目售后服务经理, 就为此问题的解决负全部责任, 并且实时与客户保持联系, 沟通相互的信息, 为客户作一些前瞻性服务。

(8) 我方在项目实施和质保期间对本项目提供多种服务方式, 满足在项目实际过程中的需要, 包括服务热线、QQ支持、邮件支持等多种方式, 服务热线: 13176060337。针对本项目向用户开通服务专线, 用户可通过拨打该热线电话获得技术支持, 快速解决实际问题。

真实有效

(9) 针对本项目我公司新建一个微信群，用于对项目遇到的问题进行讨论，为用户方的使用提供直观的在线解答。

(10) 我公司指派专人对本项目的项目邮箱进行管理，用户方在使用中的问题可通过邮件方式进行反馈。我方收到邮件后根据具体的问题分析并将结果及时反馈至问题发出邮箱。

4、售后服务方式

现场技术支持服务

(1) 在系统安装调试运行期间，我公司将派专业工程师现场指导服务，提供5日的现场驻场服务，包含物证室的整体设计规划、物证的现场指导如何整理、、物证软件的现场安装，同时提供相关的详细技术手册，便于业主方系统操作、维护人员使用。

(2) 在系统投入试运行期间，我公司将安排工程师在用户现场进行全程跟踪，提供全面技术支持服务，确保试运行的顺利进行，达到检验系统、完善系统的目的。

(3) 我公司将以最快的速度到达用户现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。

(4) 在接到用户报修电话后在规定时间内作出响应，并以最快的方式在规定时间内到达用户现场提供维护服务。其中：

紧急情况响应：当发生硬件或软件原因造成的紧急情况故障时，接到用户报修电话后，工程师将在规定时间内到达故障现场。

非紧急情况故障现场响应时间：当发生硬件或软件原因造成的非宕机等非紧急情况故障时，接到用户报修电话后，工程师将在规定时间内到达故障现场。

其他紧急救援支持服务要求，我公司将与采购人协商。专职工程师到达现场后，将在规定时间内及时解决问题。

我公司为每位客户现场建立了一套完善的客户服务体系和严格的管理制度，以使业主方的售后服务工作得到有力保障，公司专业化的技术水准和客户至上的服务原则，是实现对客户一切承诺的有力保证。

真实有效

针对每个项目，我公司均设立售后服务项目经理一名，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

5、售后服务流程

总体服务流程

在长期的售后服务技术支持实践过程中，我公司形成了一套科学的管理制度，可为信息系统提供完善的运维服务。

(1) 诊断故障并提交故障诊断报告

根据系统运行过程中出现的系统故障或异常情况及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

(2) 制定系统维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

(3) 管理、监督维护计划的实施

组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程，并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告，

(4) 确认维护工作完成并提交维护报告

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由采购人项目组的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。

(5) 提交成果

每次系统维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档等资料：

- 1)故障诊断报告；
- 2)系统维护和故障恢复的实施计划；
- 3)维护工作段报告；
- 4)系统维护工作报告。

6、应急措施



张勇

真实有效

紧急情况下优先对用户急需的问题进行处理、排除故障，事后再补充相关文档与记录。

7、问题处理验收

根据故障诊断报告、系统维护和故障恢复的実施计划、维护工作阶段报告和系统维护工作报告，和采购人项目组的技术人员一起讨论确定系统维护验收测试计划。按照此计划，由双方共同对系统进行测试和验收，并提交验收报告。

具体的运维服务流程如下所示：

为保障对用户的服务质量，我公司设有一套完整的 Case 流程，包括 Case 的建立、分发、处理、关闭和检查监督流程，来保证客户问题的处理解决，保证客户满意度。

(1) Case总流程

Case总流程包括：Case的建立、分发、处理、关闭归档、检查监督等。在处理过程中，可能涉及到RMA支持和Case的升级。

客户寻求支持时，我公司的调度人员将建立Case，然后分发给工程师，工程师处理Case。如果故障得到解决，工程师提交Case关闭申请后，该Case就被关闭。

(2) Case建立流程

1)客户通过电话、E-MAIL寻求支持。

2)调度人员根据我公司的“客户名单”，判断是否建立Case，如果是我们的客户，则建立Case，并记录客户信息和故障信息。如果不是，则咨询客户服务经理，由他来判断是否建立Case。如果服务经理同意，则正常建立，否则由调度人员向客户解释，不建立该Case。

(3)如果客户直接打电话、发E-MAIL到工程师，寻求支持，我公司要求工程师及时通知调度人员有Case接入，由调度人员判断是否建立。

Case分发流程

1)Case后者级的Case调度。

2)调度人员按照“技术支持人员名单”，根据故障级别、原项目负责人、工程师工作量、用户要求、工程师特长的Case分发规则，将Case分发给工程师。对于其他特殊情况，调度人员则咨询客户服务经理。



真实有效

3)然后通过电话，E-mail通知工程师，由该工程师开始处理。

(4) Case处理流程

1)Case分发给工程师以后，工程师将及时回呼客户，并填写Case记录表。

2)工程师通过电话、远程登录、现场等方式协助用户排除故障。如果故障得到解决，则申请关闭Case。如果解决不了，则升级Case。

3)在处理过程中，如果有设备硬件问题，则请求RMA支持。

(5) Case关闭归档流程

1)工程师处理完Case后，向调度人员提交Case 关闭申请和 Case 文档。2)调度人员咨询客户是否关闭Case。若用户同意，则关闭。若用户不同意关闭，则重分发该Case。

3)Case关闭后，完成客户满意度调查。

(6) Case检查监督流程

1)Case分发后，调度人员在20分钟、40分钟的时间点，检查工程师对 Case的回呼情况。

2)如果在40分钟时，工程师还没有回呼客户，则重分发该 Case，并要求工程师在10分钟内回呼客户，并通知客户服务经理。

3)如果工程师已回呼客户，则按故障诊断时限，检查Case处理情况。如果已解决，则Case关闭。如果可能超出诊断时限，则通知工程师准备升级Case，并通上报，否则，继续按照诊断时限检查Case处理情况。

售后技术材料服务流程

我公司通过使用QQ来建立实施服务技术材料库，该知识库涵盖物证管理知识、常见问题解答、运用技巧、注意事项、技术难点解析、安装技巧等等。我公司一直以来都非常重视技术材料的积累，为此制定专门的管理流程，指定专人负责知识库的分析、整理和管理工作，并确保知识技术材料能够运用到具体的工作中，在工作中形成新的技术材料和积累，从而形成一个技术材料库管理的良性循环。

(7) 收集技术材料

真实有效



张勇

按照ISO9001规范体系的要求，开发技术人员编写系统运用技巧、注意事项等技术文档，同时实施工程师(包括客服、本地服务公司等等)在实施服务过程中，进行经验总结，并将形成的业务框架数据库提交给公司。

(8) 分析整理管理技术材料

我公司安排专门的工程师对于获取的各项技术、经验和业务资料，进行整理和分析，按照业务知识、常见问题解答、运用技巧、注意事项、技术难点解析、安装技巧等进行归类，并在QQ建立的技术材料库中建立相应的记录和说明。

(9) 运用技术材料

我公司始终坚信理论来源于实践，又运用到实践。因此，公司非常重视技术材料的运用，实施服务人员都有权限进入知识库，并利用技术材料库中的各种技巧和经验解决工作过程中的各种问题，提高实施服务的准确性和科学性。

1) 形成新的技术材料

知识在运用的过程又会积累新的经验的技巧，这也是我公司技术材料库能够存在和发展的根源。

2) 技术材料贡献考评

为了激励大家积极参与到技术材料库的建设中，我公司成立了专门的技术材料库奖励基金，用来奖励那些为技术材料库提供资源的服务工程师。

3) 制作常见问题手册

公司利用技术材料库，定期制作和更新公司的常见问题手册，并将手册发布到公司的服务网站上，以提供给其他使用部门各类人员使用。

对于系统的产品维护、升级、服务，我们采用标准的工作流程，整个流程由公司专门的服务工程师进行一对一指导，并借助QQ来协助整个服务流程的开展。

1) 整体工作流程

用户发现问题后，首先通过电话或者网络等方式进行联系，客户服务中心进行电话确认、反馈，如果客户服务中心能够通过电话指导方式解决问题，则记录故障记录和支持日志，并在合适的阶段真实有效



段进行电话回访;否则,将把问题反馈给实施工程师,由其进行解决,甚至提供上门服务,或者寻求其它协助,直至问题解决。

2) 客服服务准备

软件实施工程师在QQ中建立项目档案,包括系统项目的各种相关信息,包括项目的文档、支持数据库、联系人、电话、电子邮件等。同时移交产品使用手册,并对在线支持工程师进行必要的培训。

3) 接收客户请求

客户通过各种渠道向在线支持工程师提出要求(如请求、建议等等),在线进行记录,如能在线解决的。在线进行解决,并记录处理结果形成处理日志。

如在线不能完成解决,将相关问题提交到该项目实施工程师进行解决,实施工程师在接到问题后,立即安排时间和方法对客户所提出的问题进行解决,如能够完成解决,记录处理结果形成日志。

如实施工程师线不能完成解决,将相关问题提交到该项目开发部门进行解决,开发部门在接到问题后,立即安排软件工程师对客户所提出的问题进行解决,根据问题给出解决方案和时限,并在从快、保质保量的前提下给出补丁程序,并编写说明处理意见,完成对客户问题的解决。、

开发部门解决完成后,将处理结果反馈给客服,并有客服将所有流程的处理日志归档整理形成处理材料。

(11) 售后服务响应

响应服务内容

- 1) 现场诊断;
- 2) 了解问题所在;
- 3) 提出解决方案;
- 4) 产品使用及操作特性说明;
- 5) 技术文件说明;
- 6) 协助解决提高性能的要求;



张勇

真实有效

7) 提供系统性能调整的信息;

8) 提供待解决问题的状况;

9) 提供服务期内的免费升级。

(12) 故障处理时间

免费维护期内, 提供全年7*24小时的电话支持, 本项目系统发生故障的, 应及时响应并到场进行维修, 工作时间(8:30-18:30)内, 故障响应速度不超过1小时, 到场不超过2小时; 非工作时间内, 故障响应速度不超过2小时, 到场不超过4小时; 一般性故障应在1小时之内完成故障处理, 特殊重大故障应在4小时之内提出解决方案, 24小时内完成故障处理

应用系统故障(以下简称系统故障)将分成A、B、C三个级别:

A级系统故障: 系统进入紧急故障状态, 比如瘫痪、完全无法正常运行或者核心功能失效, 直接影响客户业务进展, 需立即进行检修维护, 否则将对单位公众形象有严重负面影响;

B级系统故障: 系统部分功能无法正常运行, 但不影响日常业务的进展, 如不能尽快解决, 可能会对单位公众形象有一定负面影响;

C级系统故障: 除A、B故障外的其他故障。

发生任何级别的系统故障, 我方将进入7天*24 小时的全天候工作模式:

对于A级故障, 如果不能在1小时内解决问题, 将启动相应的应急计划, 确保服务的持续提供, 直到故障被排除为止。

对于B级故障, 如果不能在2小时内解决问题, 将启动相应的应急计划, 确保服务的持续提供, 直到故障被排除为止。

对于C级故障, 如果不能在3小时内解决问题, 将启动相应的应急计划, 确保服务的持续提供, 直到故障被排除为止。

在故障解决后24小时内, 提交故障处理报告, 说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况

公司坚持“首问负责制”, 谁接电话谁就把服务做到底, 中途出现不负责或渎职现象, 公司将做出扣除7日工资的惩罚。

真实有效

我公司提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并保证采购人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件。

设备如发生硬件故障或出现技术故障的，现场更换原厂商正规配件，其他情况可在3个工作日内更换完成。在设备到货安装后在用户提出的时间内提供一次系统检测及系统优化调整服务，以保证系统处于最佳运行状态。

保修期内，用户将免费得到最新的软件和相应的技术资料，包括对软件的新的改进，增加新功能或者为适应最新标准所形成的最新版本。

为保证该项目的良好运行，以保护用户的投资，我公司承诺：一旦我公司施工该项目，整个系统完成验收合格后，在保修期内我们将委派专职跟踪维护人员一名，对系统进行长期维护，保修期后我公司会派一名维护人员跟踪服务。针对该项目所发生的一切故障，均在1-2小时内给予响应，并着手解决。

质保期内，除人为因素损坏外，全部免费维修。在系统验收运行3年后，维修、维护内容及服务方式、范围将和保修期内一样。费用具体根据实际维护内容酌情收取。更换的配件价格将以最低价形式出现。

售后服务机构信息

单位名称：河南新电信息科技有限公司

地址：新乡市新飞大道与荣校路交叉口西南角

售后服务负责人姓名：张林林

24小时售后服务电话：13176660337

响应方式

1. 远程协助

通过QQ、微信、视频会议、电话等方式远程进行指导解决问题。

2. 现场处理

派遣工程师到现场处理设备售后问题。

真实有效



张林林

响应时间

1、质保期内

1.1 我公司售后服务人员均有多年的行业经验和良好的敬业精神,可对本次投标的客户的提供及时、快速、优质的售后服务,在出现问题时,我们可在短时间内派出工程师带配件到达现场进行服务,售后服务部门是7×24小时有人值班,并设有24小时售后服务电话:13176660337。

1.2 接到电话报修后在10分钟内对招标人所提出的维修要求作出实质性反应,提供应急策略,由我公司技术支持人员通过电话、QQ、微信等即时远程协助手段在30分钟内判断及解决问题,或由我方售后工程师2小时内前往解决问题;进一步的协助可从制造商派出专业工程师,可在4小时内到达现场并解决问题(节假日照常服务)

1.3 预判无法在12小时内修复的设备,为确保检测的顺利开展,立即提供备用设备直至修复。

1.4 对于我们暂时无法解决的问题,我公司负责联系制造商,并为厂家人员提供必须的办公条件和设备,来帮助用户尽快地恢复设备正常工作,减少平均故障恢复时间。

1.5 用户在使用过程中发现问题和故障,我公司会通过远程系统对设备进行远程诊断,对设备进行调试和软件测试。

1.6 远程不能解决时,第一时间派资深工程师上门现场服务。需要更换的零配件由我公司先行替换,保证设备正常运作。

1.7 在质保期内因设备自身设计、制造缺陷造成的各种故障,我公司承诺进行免费技术服务、维修或更换。

2. 质保期外

在质保期后,我方继续提供技术支持服务和系统软件升级换代,备件和服务的价格不超过本次投标价格,终身维护保障。同时满足国家相对应标准。

质保期外我公司仍提供24小时售后服务电话,接到电话报修后在10分钟内对招标人所提出的维修要求作出实质性反应,通过电话、QQ、微信等即时远程协助手段在30分钟内判断及解决问题,先有驻地特约维修服务站前往处理,对于无法解决的问题由售后工程师1-3小时内前往解决问题;进一步的协助可从制造商派出专业工程师,可在12小时内到达现场并解决问题(节假日照常服务)。

服务质量

售后服务作为一家企业的重要组成部分,对于维护企业形象和客户满意度至关重要。一个好的售后服务可以帮助企业赢得客户的信任和忠诚,提高销售额。本文将探讨售后服务质量的重要性以及如何提升售后服务质量。

一、售后服务质量的重要性

真实有效



张勇

售后服务质量对企业来说是至关重要的。好的售后服务可以增加客户的满意度和忠诚度，帮助企业留住老客户，并吸引新客户。同时，良好的售后服务还可以赢得口碑，提高企业形象，帮助企业树立良好的品牌形象。

良好的售后服务还能为企业带来更多的机会。通过与客户保持良好的关系，企业可以获得客户的反馈和建议，从而不断改进和创新产品和服务。同时，良好的售后服务也能帮助企业提高客户满意度和口碑，进一步扩大市场份额。

二、提升售后服务质量的方法

1. 建立完善的售后服务体系

企业需要建立完善的售后服务体系，确保客户在购买产品后能够得到及时有效的售后支持。这包括建立售后服务热线，设置专门的售后服务部门，培训专业的售后服务人员等。通过建立完善的售后服务体系，企业能够更好地解决客户的问题，提高客户满意度。

2. 及时响应客户的需求和投诉

客户在使用产品过程中可能会遇到问题或有不满意之处，企业需要及时响应客户的需求和投诉。与客户建立联系，并积极妥善解决问题，对于客户来说是非常重要的。客户愈发感受到企业关注和关怀，愈发满意企业的服务。

3. 培训售后服务人员

售后服务人员是企业与客户之间的桥梁，他们的专业素质和服务态度直接影响到客户的体验。企业应该为售后服务人员提供必要的培训和专业知识，以确保他们能够专业地解答客户问题并提供良好的服务。

4. 建立客户反馈渠道

为了进一步提升售后服务质量，企业应该建立客户反馈渠道。通过客户反馈，企业可以了解客户的真实需求和反馈，及时改进产品和服务。企业可以通过定期发送满意度调查问卷，建立客户意见箱等方式收集客户反馈信息。

5. 持续创新和改进

售后服务质量的提升是一个持续不断的过程。企业需要不断进行自我反思，从客户的反馈中寻找改进的空间。同时，企业还应该密切关注市场的变化和竞争对手的动态，及时调整售后服务策略和方法，以保持竞争优势。

三、总结

售后服务质量是企业发展的重要组成部分，对于企业的形象和销售额有着重要影响。通过建立完善的售后服务体系，及时响应客户需求，培训专业的售后服务人员，建立客户反馈渠道，持续创新和改进，企业可以提升售后服务质量，增加客户满意度和忠诚度，进而获得市场竞争优势。只有不断提升售后服务质量，企业才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

真实有效

备机服务

售后备品备件是指在产品售出后，为保障产品正常使用和维护，提供的备用零部件和配件。售后备品备件的质量保障是保障产品质量和客户满意度的重要环节。下面将介绍售后备品备件质量保障措施。

一、质量控制

售后备品备件的质量控制是保障备件质量的基础。质量控制包括备件的生产、检验、包装、运输等环节。备件生产过程中，应严格按照产品设计和生产工艺要求进行生产，确保备件的质量符合标准。备件生产完成后，应进行严格的检验，确保备件的质量符合标准。备件包装和运输过程中，应注意防潮、防震、防摔等措施，确保备件在运输过程中不受损坏。

二、质量保证

售后备品备件的质量保证是保障备件质量的重要手段。质量保证包括备件的质量保修、质量保证书、质量追溯等措施。备件质量保修是指在备件使用过程中，如果备件出现质量问题，可以享受免费维修或更换的服务。备件质量保证书是指备件生产厂家对备件质量进行书面保证的证明文件。备件质量追溯是指备件生产厂家可以追溯备件生产过程中的每一个环节，确保备件质量符合标准。

三、售后服务

售后服务是保障备件质量的重要环节。售后服务包括备件的安装、调试、维修、保养等服务。备件安装和调试是确保备件正常使用的重要环节。备件维修和保养是确保备件长期使用的重要环节。售后服务应及时、专业、周到，确保客户的满意度。

售后备品备件质量保障措施是保障产品质量和客户满意度的重要环节。备件生产过程中应严格按照产品设计和生产工艺要求进行生产，确保备件的质量符合标准。备件质量保证措施应完善，确保备件质量得到保障。售后服务应及时、专业、周到，确保客户的满意度。

质量保证体系

1. 引言

本文档旨在制定一套完善的售后服务质量保证体系及措施方案，以确保我们公司提供的售后服务质量能够达到客户的期望并不断提升。

2. 工作流程

为有效管理售后服务质量，我们将建立以下工作流程：

2.1 客户反馈收集



张勇

真实有效

通过设立客户反馈渠道，及时收集客户对售后服务的评价和反馈意见。我们将使用各种媒介，如在线调查、电话调查和面对面交流等方式，收集并记录客户的反馈。同时，我们也将建立一个专门负责收集和分析客户反馈的团队，以确保反馈信息得以及时处理和反馈。

2.2 客户反馈分析

我们将对收集到的客户反馈进行深入分析，以发现问题和改进的机会。分析将包括但不限于以下几个方面：

- 客户反馈的主要内容和问题分类；
- 反馈趋势和频率分析；
- 反馈处理的满意度评估等。

2.3 问题解决和改进

基于对客户反馈的深入分析，我们将采取以下措施来解决问题和改进售后服务质量：

- 制定具体的解决方案，针对每个问题或反馈意见制定详细的改进计划；
- 设立责任人，协调并推动改进计划的执行；
- 设立时间表，确保改进计划能够按时实施；
- 定期跟踪和评估改进计划的执行效果，并进行修正和调整。

3. 培训和管理

为了提高售后服务人员的专业技能和服务水平，我们将开展以下培训和管理措施：

3.1 培训计划

制定全面的售后服务人员培训计划，包括但不限于产品知识、客户沟通技巧、问题解决能力等方面的培训。培训内容将根据实际需求和客户反馈不断进行优化和更新。

3.2 绩效评估

建立有效的绩效评估机制，定期对售后服务人员的表现进行评估。评估将综合考虑客户反馈、问题解决效率、工作质量等因素，以确保售后服务人员的绩效能够与售后服务质量保持一致。

3.3 知识库和经验分享

建立一个售后服务知识库，收集和整理各种产品问题解决方案和经验教训。同时，鼓励售后服务人员之间进行经验分享和交流，以提高整体的问题解决能力和服务水平。

真实有效

4. 结论

通过建立完善的售后服务质量保证体系及措施方案,我们将能够更好地满足客户的需求,提高售后服务质量,并不断改进和创新。我们相信,通过这些努力,我们的售后服务质量将得到客户的认可和肯定,从而提升我们公司的竞争力和市场地位。

风险控制体系

售后应急预案

为提高项目经理部施工调试过程中对项目施工、安全事故应急的快速反应能力,确保科学、及时、有效地应对生产中的安全事故,在工程项目发生事故状态下,迅速有序地开展事故的应急救援工作,抢救伤员,减少事故损失,最大程度减少人员伤亡和财产损失,保障公众的生命财产安全,维护社会稳定,特制定

依据国家有关法律、法规和《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》、《国务院关于全面加强应急管理工作的意见》,以往类似工程的施工经验。

(1) 工作原则:

1) 事件发现阶段

事件发生单位和现场我公司会尽快配合现场工作人员尽最大可能收集事件相关信息,确定事件类别,确定事件来源,保护证据,以便缩短应急响应时间。

2) 事件分析阶段

配合用户方网络维护人员,检查威胁造成的结果,评估事件带来的影响和损失,以人为本,安全第一。切实履行职能,将公众的安全放在首位,最大限度地减少安全生产突发事件所造成的人员伤亡和危害。

如检查系统、服务、数据的完整性、保密性或可用性,检查攻击者是否侵入了系统,以后是否能再次随意进入,损失的程度,确定暴露出的主要危险等。抑制事件的影响进一步扩大,限制潜在的损失与破坏。可能的抑制策略一般包括:关闭服务或关闭所有的系统,从网络上断开相关系统,修改防火墙和路由器的过滤规则,封锁或删除被攻破的登录账号,阻断可疑用户得以进入网络的通路,提高系统或网络行为的监控级别,设置陷阱,启用紧急事件下的接管系统,实行特殊“防卫状态”安全警戒,反击攻击者的系统等。

(2) 灾难应急措施

任何系统都可能因设备故障、系统缺陷、病毒破坏、黑客攻击、人为错误或停电、雷击等意外灾害导致速度下降甚至系统崩溃,造成重大灾难事件。

系统运维服务小组可从以下途径得知故障的发生:

- 1、运维服务中心通过网管告警发现故障
- 2、维护站点通过维护巡检发现故障



张勇

真实有效

3、用户发现故障，报给呼叫中心

如需启动应急预案，则立刻通知系统突发故障应急领导小组，由领导小组启动应急预案，对系统突发故障应急事件进行全面管控处理。

应急结束

各部门要组织落实专人收集、整理预案执行中存在的问题，及时报告领导小组，领导小组根据应用系统的完善和发展情况，结合暴露出的问题适时进行修订。

领导小组对本次故障进行全面总结。汇总应急工作开展情况，对本次突发事件的起因、造成的不良影响、资金损失以及应急工作本身等进行全面总结分析，并提出改进意见，督查改进情况，进一步优化应急流程。

应急数据至工作站，在应急业务结束后及时删除应急数据，防范风险。

居安思危，预防为主。高度重视应急管理工作，坚持预防与应急管理工作相结合，常态与非常态相结合，做好应对安全生产突发事件的应急工作。

统一领导，分级负责。实行项目经理部领导下的行政领导责任制，实行分级负责和属地管理，充分发挥各级应急指挥机构的作用。

快速反应，协同应对。加强以分级和属地管理为主的应急处置队伍，形成统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效的应急管理机制。

规范管理，提高素质。依据有关法律和行政法规，加强应急管理，使应对安全生产突发事件逐步规范化、制度化。采用先进的监测、预测、预警和应急处置技术和设施，提高应对安全生产突发事件的科技水平、指挥能力和综合能力。

根据本工程的施工特点，项目经理部设置安全生产应急领导小组及安全生产应急管理办公室。

指挥机构及职责

项目经理部安全生产应急领导小组是本项目安全生产突发事件应急管理最高指挥机构。项目经理部安全生产应急领导小组组长由项目经理担任，项目经理部及其他参建单位的安全生产突发事件负有领导责任；项目经理部其他领导对其分工范围内的安全生产突发事件负责。

安全生产应急领导小组的主要职责是：统一领导项目经理部的安全生产应急管理工作；协调项目经理部各部室及所属各单位应急指挥机构之间的关系；研究应急管理重大决策和部署；审查批准安全生产应急预案，决定实施应急预案，发布应急工作指令。各参建单位要设置应急救援工作小组，负责发生安全生产突发事件时的应急救援工作。

项目经理部根据应急救援要求成立通信联络组、技术支持组、消防保卫组、抢险抢修组、医疗救治组、后勤保障组。各小组建立小组职责，在启动应急预案时各司其职。

真实有效

发生突发安全生产紧急事件时，在现场的各单位和个人均应服从现场指挥部的统一指挥。现场指挥部各工作组要按照职责分工，各司其职，协同作战，全力以赴做好各项应急处置工作，工作中要做到互相联动，互相支持，密切配合。

项目经理部建立项目经理部、施工队两级危险源监督管理体系，建立重大危险源宏观监控信息网络，实施重大危险源的宏观监控与管理。

按照专业负责原则对危险源进行监控，各参建单位对作业区内的重大危险源进行实时监控，严密监视那些可能使危险源对象的安全状态向事故临界状态转化的各种参数变化趋势，及时给出预警信息和应急控制指令，把事故隐患消灭在萌芽状态。

各级危险源监控部门发现危险源的安全状态向不安全的状态发生变化时，要及时进行报警，通过各种通讯途径通知安全生产应急管理办公室，并继续密切监视事情发展情况。努力做到早发现、早报告、早处置。

预警级别和发布：根据安全生产突发事件可能造成的危害程度、紧急程度和发展态势，一般分为四级：Ⅰ级（特别重大）Ⅱ级（重大）Ⅲ级（较大）Ⅳ级（一般），分别为：红色、橙色、黄色和蓝色表示。预警信息可通过通信下发文件等发布。

项目部要在应急结束后24小时内将事故情况书面上报公司安全生产应急管理办公室，接受公司及相关部门的调查。在72小时内上报安全生产事故应急救援工作总结报告。

供应商名称(企业电子签章)：河南新电信信息科技有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：王慧勇



日期：2025年09月08日

真实有效

最终报价表

标段(包)编号：2025TPDL040号-7

序号	名称	单位	报价	报价（大写）	备注
1	投标总价	元	130500.00	壹拾叁万零伍佰元整	

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。

供应商法定代表人或法定代表人授权代表签字：

供应商名称（盖章）：

报价日期：2025-09-08



Handwritten signature of the authorized representative.