

## 9.5、售后服务方案

### 9.5.1、方案概述

#### 一、项目背景与目标

新乡职业技术学院技能鉴定评价考试中心承担着学生职业技能考核、行业资格认证等核心任务，其建设项目涉及云教学服务器、云终端、网络设备、广播系统等多类精密设备，系统稳定性与可靠性直接影响日常教学、技能考试及重大活动的顺利开展。

本方案以“保障系统长期稳定运行、快速响应解决问题、满足学校多样化需求”为核心目标，严格遵循招标文件要求，构建覆盖质保期内、质保期外的全生命周期服务体系，确保设备从验收合格之日起，三年内享受高质量免费服务，终身获得专业技术支持，为学校技能鉴定评价工作提供坚实保障。

#### 二、潜在风险剖析与解决思路

1、技术风险：设备种类多、系统集成度高，可能出现硬件故障、软件兼容性问题、系统联调异常等情况，影响教学与考试进度。

解决思路：建立“预防+应急”双重机制，定期巡检排查隐患，配备专业技术团队和充足备机，确保故障快速响应与修复。

2、服务响应风险：学校重大活动（如技能竞赛、资格考试）期间设备突发故障，需即时现场支持，常规响应模式可能无法满足需求。

解决思路：制定重大活动专项保障方案，提前巡检+现场值守，确保突发问题第一时间处置。

3、维护成本风险：质保期后设备老化，维修成本过高或配件难以获取，影响系统使用寿命。

解决思路：承诺质保期外仅收取材料成本费，建立配件库存保障体系，提供终身上门维修服务，控制维护成本。

4、人员操作风险：学校运维人员对设备操作不熟练，可能导致设备故障或功能无法充分发挥。

解决思路：提供分层级技术培训，编制详细操作手册，建立常态化技术咨询渠道，提升运维人员专业能力。

### 9.5.2、服务内容承诺

#### 一、质保期内服务承诺（验收合格之日起三年）

1、**免费维修服务**：对项目所有设备提供免费维修，涵盖故障检测、配件更换、系统调试等，不收取任何人工、材料、差旅费。

2、**免费巡检服务**：每季度安排专业技术人员对系统进行全面巡检，包括设备运行状态、软件版本、网络稳定性、数据安全性等，形成巡检报告，及时排查并解决潜在问题。

3、**免费升级服务**：提供软件免费升级服务，包括教学管理软件、网络广播主控软件等的功能更新、漏洞修复，确保软件始终处于最优运行状态。

4、**重大活动保障服务**：学校举办技能竞赛、资格考试等重大活动前，提前7个工作日对系统进行专项巡检；活动期间安排2名以上技术人员现场值守，提供全程技术保障，确保活动顺利开展。

5、**数据安全保障服务**：定期协助学校进行数据备份，建立数据冗余机制；若发生数据丢失、损坏等情况，免费提供数据恢复服务。

6、**技术咨询服务**：提供7×24小时技术咨询支持，解答学校运维人员在设备操作、系统管理、故障处理等方面的疑问。

## 二、质保期外服务承诺

1、**终身上门维修服务**：对所有设备提供终身上门维修服务，仅收取维修所需材料成本费，不收取人工、差旅费等其他费用。

2、**配件供应保障**：建立常用配件库存体系，确保设备老化或损坏后，配件能够及时供应；若涉及特殊配件，承诺在2个工作日内完成采购与更换。

3、**系统优化服务**：根据学校教学需求变化，提供系统优化建议及实施服务，包括硬件升级、软件功能定制、网络架构调整等，确保系统持续适配教学发展。

4、**技术支持延续**：持续提供7×24小时技术咨询、远程协助等服务，协助学校解决设备使用过程中遇到的各类问题。

## 三、专项服务承诺

1、**无推诿服务**：接到故障报修后，不得推诿责任，全程负责故障排查与解决，若涉及第三方供应商提供的设备或软件，由我方牵头协调处理。

2、**透明服务**：维修过程中，向学校提供详细的故障原因、维修方案、配件型号及价格（质保期外）等信息，确保服务透明化。

3、**环保处置服务**：对更换下来的废旧设备、配件，按照国家环保相关规定进行回收处置，避免环境污染。

### 9.5.3、售后服务体系

#### 一、组织架构

构建“三级服务响应体系”，明确各级职责，确保服务高效落地：

1、一级响应（远程支持层）：由技术咨询团队组成，负责7×24小时技术咨询、远程故障诊断、简单问题远程解决。

2、二级响应（现场服务层）：由资深技术工程师组成，负责复杂故障现场排查与维修、定期巡检、技术培训等。

3、三级响应（专家支持层）：由技术专家、设备厂商工程师组成，负责重大技术难题攻关、系统优化升级、重大活动保障等。

#### 二、服务流程

1、报修受理：学校通过电话、邮件、在线平台等方式报修，客服人员记录报修信息，生成报修工单。

2、故障诊断：一级响应团队即时进行远程故障诊断，对于可远程解决的问题，在1小时内完成处理；对于无法远程解决的问题，立即启动二级响应。

3、现场派单：二级响应团队接到派单后，根据故障位置和严重程度，安排就近技术工程师前往现场，明确到达时间。

4、故障修复：技术工程师到达现场后，快速排查故障原因，实施维修方案；维修完成后，进行设备测试，确保故障彻底解决，并向学校提交维修报告。

5、服务回访：维修完成后24小时内，客服人员对学校进行回访，了解服务满意度及设备运行情况，确保服务质量。

6、档案归档：将报修工单、故障诊断报告、维修记录、回访结果等资料整理归档，建立设备服务档案，为后续服务提供参考。

#### 三、协作机制

1、与设备厂商协作：与云教学服务器、云终端、交换机等设备厂商建立战略合作关系，开通售后服务绿色通道，确保配件供应、技术支持优先到位。

2、与学校协作：定期与学校相关负责人召开服务沟通会，反馈设备运行情况，收集服务需求与建议，持续优化服务方案；建立服务微信群、QQ群等沟通渠道，实现信息实时互通。

### 9.5.4、售后服务机构信息

机构名称：河南中育实业有限公司

详细地址：河南省郑州市郑东新区博学路 277 号正商学府广场 A 座 24 层 2407

联系人：马宇宇

联系电话：19562727777

技术支持邮箱：zysy2407@163.com



国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

## 售后技术人员力量：

我公司售后服务团队具备承接各个项目设备维修、设备联试、设备运用培训等相关能力。维修技术设备类型齐全且多样，售后服务团队技术功底扎实、工作效率高效能及时解决故障，保证客户使用设备正常运行的能力。

售后服务人员职责明确处理高效，项目经理：协调指挥项目实施和售后遇到的问题。技术工程师：负责设备日常巡检、故障处理及操作培训；远程技术组：提供软件调试、系统升级方案及复杂问题攻关；服务调度组：7×24小时受理服务请求，全程跟踪闭环管理。

### 1、人员稳定性保障

与团队成员签订长期劳动合同，明确服务期限，并缴纳足额社保。设立项目服务奖金，根据服务质量和客户满意度发放，提高团队成员的积极性和稳定性。

### 2、人员技能提升保障

每季度组织 1 次内部技术培训，内容包括新设备技术、故障处理案例、服务流程规范等。每年选派 2-3 名骨干成员参加原厂技术培训或行业研讨会，提升专业技能。

### 3、应急响应人员保障

服务团队实行轮班制，确保 7×24 小时有人值守，节假日不休息。建立人员备岗机制，每个岗位至少配备 1 名替补人员，避免因人员请假、离职等影响服务。

**拟投入本项目部分人员表**

职务	姓名	学历	专业
项目总负责人	马宇宇	本科	计算机科学与技术
技术负责人	李雪川	本科	信息安全
技术工程师	郭智强	本科	网络工程
技术工程师	马宏宇	本科	电子信息科学与技术
售后工程师	林子帆	本科	通信工程

## 9.5.5、响应方式与响应时间

### 一、响应方式

1、远程响应：通过电话、邮件、视频会议、远程控制等方式，为学校提供技术咨询、故障诊断、远程调试等服务。

2、现场响应：对于远程无法解决的故障或需要现场实施的服务，安排技术工程师上门服务。

3、紧急响应：针对重大故障或重大活动期间的突发问题，启动紧急响应机制，技术工程师优先调配，确保第一时间到达现场。

### 二、响应时间承诺

1、咨询响应时间：接到技术咨询后，15 分钟内给予初步回复，30 分钟内提供详细解决方案。

#### 2、故障响应时间：

远程故障响应：接到报修后 15 分钟内启动远程诊断，1 小时内解决简单故障。

现场故障响应：接到报修后 15 分钟内响应，1 小时内到达现场。

#### 3、故障修复时间：

一般故障（如配件更换、软件调试等）：现场修复时间不超过 8 小时。

复杂故障（如主板故障、系统崩溃等）：修复时间不超过 12 小时；若需更换特殊配件，在配件到位后 2 小时内完成修复。

重大故障：成立专项抢修小组，24 小时不间断处理，修复时间不超过 24 小时。

4、重大活动保障响应：活动期间，技术人员现场值守，设备出现故障后，5 分钟内启动应急处理，30 分钟内解决问题。

### 9.5.6、服务质量保障

#### 一、人员保障

1、技术人员资质：所有技术服务人员均需具备相关专业资质证书，且经过我方严格培训考核后上岗。

2、定期培训：建立常态化培训机制，每月组织技术人员进行设备知识、维修技能、服务规范等方面的培训，每季度进行考核，确保服务能力持续提升。

3、人员稳定：承诺服务团队核心成员稳定性，若需更换服务人员，提前 7 个工作日通知学校，并确保新人员具备同等服务能力。

#### 二、服务规范保障

1、制定《售后服务操作规范》，明确服务流程、技术标准、沟通礼仪等要求，技术人员严格按照规范提供服务。

2、实行服务质量评级制度，根据学校回访满意度、故障修复率、响应时间达标率等指标，对技术人员进行评级考核，与绩效挂钩，激励服务质量提升。

3、建立服务投诉处理机制，学校若对服务质量不满意，可通过投诉电话、邮箱等方式反馈，我方在 24 小时内受理投诉，48 小时内给出处理结果。

#### 三、服务质量监督

1、内部监督：成立服务质量监督小组，定期检查服务工单、维修记录、回访结果等，抽查服务过程，及时发现并纠正服务中的问题。

2、外部监督：每半年向学校发放服务质量调查问卷，收集学校对服务响应速度、技术能力、服务态度等方面的评价，根据反馈优化服务方案。

### 9.5.7、备机服务

#### 一、备机储备

针对核心设备建立备机库存体系，确保故障设备维修期间，学校教学与考试不受影响：

### 1、备机种类及数量：

云教学服务器：储备 2 台，配置与项目所供设备一致，确保即插即用。

学生机云终端：储备 10 台，满足临时替换需求。

教师机云终端：储备 2 台，保障教师教学正常开展。

核心网络设备（汇聚交换机、服务器汇聚交换机）：各储备 1 台。

其他设备（如人脸识别门禁一体机、网络解码音箱）：各储备 1-2 台常用型号备机。

2、备机管理：备机由售后服务中心统一管理，定期进行开机检测、系统更新，确保备机处于良好运行状态；建立备机领用、归还登记制度，明确管理责任。

### 二、备机调配流程

1、当核心设备出现故障且无法即时修复时，学校可向我方提出备机使用申请。

2、我方接到申请后，30 分钟内确认备机可用性，1 小时内将备机送达学校并完成安装调试。

3、故障设备维修完成后，我方及时将原设备换回，对备机进行清洁、检测后入库。

4、备机使用期间，学校无需支付任何费用，我方负责备机的维护与调试。

## 9.5.8、质量保证体系

### 一、设备质量保障

1、采购环节：所有设备均来自正规渠道，具备完整的出厂检测报告、认证证书，确保设备质量符合国家及行业标准。

2、安装调试环节：严格按照安装规范进行设备安装与调试，实行“三检制”，确保安装质量达标。

3、质保期内质量跟踪：建立设备质量跟踪档案，记录设备运行状态、故障情况、维修记录等，对频繁出现故障的设备，排查根本原因，必要时联系厂商进行更换。

### 二、服务质量保障

1、服务标准体系：制定《售后服务质量标准》，明确服务响应时间、故障修复率、客户满意度等关键指标，其中故障修复率不低于 99%，客户满意度不低于 95%。

2、持续改进机制：定期对服务数据进行分析，总结服务过程中的问题与不足，优化服务流程、提升技术能力；根据学校需求变化，及时调整服务内容与方式。

3、质量责任追究：若因服务不当导致设备损坏或教学中断，我方承担相应责任，免费修复设备并赔偿因此造成的合理损失。

### 9.5.9、风险控制体系

#### 一、技术风险控制

1、预防措施：定期开展系统巡检，及时发现并修复软件漏洞、硬件隐患；对重要数据建立多重备份机制，确保数据安全；提供技术培训，提升学校运维人员操作水平，减少人为故障。

2、应急措施：制定《技术故障应急预案》，明确不同类型故障的处置流程、责任分工、应急资源调配等；建立技术专家库，针对重大技术难题，快速组织专家攻关。

#### 二、服务风险控制

1、响应风险控制：建立服务人员排班制度，确保7×24小时有人值守；在节假日、重大活动期间，增加服务人员储备，提高响应能力。

2、配件供应风险控制：与设备厂商签订长期配件供应协议，确保常用配件充足；建立配件库存预警机制，当配件库存低于设定阈值时，及时补充采购。

3、人员风险控制：加强服务人员职业道德教育，签订保密协议，严禁泄露学校教学数据、设备信息等商业秘密；建立人员备份机制，避免因人员离职导致服务中断。

#### 三、合规风险控制

1、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，确保服务行为合法合规。

2、所有服务合同、维修记录、配件采购凭证等资料规范存档，确保服务过程可追溯。

3、自觉接受学校、采购代理机构及相关监管部门的监督检查，对发现的问题及时整改。

### 9.5.10、售后服务承诺函

致：新乡职业技术学院（采购人）

我公司承诺，在免费质保期内提供重大活动保障服务并提供免费服务，我公司在学校使用机房举办重大活动（如竞赛、考试等）前对整个系统进行巡检，并在活动举办期间安排专人现场值守进行技术保障，确保相关重大活动顺利开展。

我公司承诺，质保期外，对本项目所有设备提供终身上门维修服务并提供免费服务，只收材料成本费，其余服务费用均不收取。

特此承诺。

投标人名称：河南中育实业有限公司（企业电子签章）

日期：2026年1月27日