## 4.2.售后服务承诺

### 4.2.1. 技术、售后服务方案

4.2.1.1. 技术、售后服务内容

售后服务包括以下内容： 我方承诺：本项目所有硬件设备保修期为原厂三年，三年内设备软件版本、特征库免费升级。在三年的质保期内，免费进行维修、更换损坏设备以及对设备和软件的维护等。我方提供技术服务热线（7\*24 小时），负责解答甲方在设备使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。我方提供 5\*8 小时现场保修和技术支持服务，接到采购人报修电话 后，4 小时内到达现场。如诊断为硬件故障，则携带备件并进行现场更换，并在最短时间内 恢复系统正常运行；如果故障不能在 48 小时内排除，提供免费备机服务。如果在接到通知后的 24 个小时内未做出响应，由于故障所造成的全部损失由我方承担。 基本服务要求：

⚫ 我方提供包括设备安装手册、用户使用手册、设备维护手册、技术白皮书、技术授 权书等在内的完备准确的工程技术资料。

⚫ 对于有缺陷的硬件设备，无论是否在质保期内，均有义务免费更换或维修，并保证 长期向招标方提供维修配件。

⚫ 在设备开通后，如发生系统应用软件或设备固件扩展升级等情况，我方负责现场升 级和向招标方提供必要的技术资料。

⚫ 在系统投入运行后，我方如对系统软件有所改进，质保期内均应为招标方提供最新 版本免费使用。

⚫ 在相关的应用系统进行调试或升级时，我方有责任派技术人员到现场协助完成相关 工作。

⚫ 我方承诺给予采购人在以后的系统改造过程中选用第三方产品时必要的技术支持。

⚫ 设立投诉电话，接受采购人在购买中标产品及服务过程中遇到的问题，按照投标承 诺，及时解决所有投诉事宜并做好投诉处理台账以备核查。

⚫ 本项目所销售的货物的显著位置粘贴销售供应商名称、联系方式等格式标签，以方 便甲方联系。

⚫ 硬件设备在报价文件中说明质保期后的原厂保修价格，并盖章确认。

⚫ 在质保期内，因我方所供设备制造质量问题出现设备故障时，我方会协同供应商在

接采购人通知后，保证在服务承诺时限内内赶到采购人现场,免费予以排除故障、

修复或更换零部件,并赔偿采购人因此造成的直接损失。

⚫ 在质保期满后，出现设备故障时，我方仍会做好售后服务，并在服务承诺时限内赶 到现场，及时处理解决，以优于市场的价格收取零部件费及人工费。

⚫ 在南京本地有常设维修机构和一定规模的备件库。

⚫ 在重大节日和敏感时期在用户现场提供监控、事件分析和应急处置。

### 4.2.1.2. 技术、售后人员保障

1) 软件售后服务纳入售后服务部体系，面向用户，形成软件安装、技术支持、人员培 训、档案资料一体化的售后服务体系。

体系职能： 技术部负责高级技术支持、技术资料编写、网络信息平台，售后服务部负责用户培训、

故障诊断、故障排除。 目前我司设有专门的技术支持和服务工程师，每一个工程师都经过我司严格的培训和考

核上岗，负责技术支持和售后服务。

2) 保修期内，合同签订之日起 3 年为保修期。在保修期内，我司将免费提供软件技术 支持、升级等售后服务。

3) 在质保期满后，出现设备故障时，我方仍会做好售后服务，并在服务承诺时限内赶 到现场，及时处理解决，以优于市场的价格收取零部件费及人工费。

4) 质保期满后，每年续保费按系统成交价的 8%价格收取，续保后我方严格按照质保 期内的服务条款执行。

5) 电话支持服务 客户的管理维护人员随时可与我公司售后部直接电话联系，由我们的工程师通过电话向

用户提供专业的技术咨询，以最快的速度解决用户系统中出现的问题。我司技术服务实行 7\*24 小时技术支持，提供技术咨询。一旦出现故障，工程师将根据故障类型和级别进行电 话指导、远程维护或到达现场，迅速排除设备故障。

6) 售后服务人员名单

我公司为本次项目配备 6 名人员，人员名单如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 职务 | 姓名 | 联系方式 |
| 项目总负责人 | 田剑辉 | 13913834721 |
| 项目技术负责人 | 郑晓银 | 13771229902 |
| 项目支持技术 1 | 徐彬 | 15951586813 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目支持技术 2 | 冯鼎成 | 18351007286 |
| 项目支持技术 3 | 舒鸣 | 18914735390 |
| 项目支持技术 4 | 邢光羊 | 18994055527 |

### 4.2.1.3. 售后服务方案

规范售后服务问题处理操作流程，保证设备故障相关信息得到及时传递，使问题得到快 速处理，强化对故障原因的分析，减少人为操作不当产生故障的次数，提高用户满意度。 1) 服务计划

亚信科技具有丰富的技术支持和售后服务经验，清晰的技术支持和售后服务流程，具体 流程如下图所示：

接听电话

记录用户信息 生成实施报告

Y 记录

是否电话解决 保存

N

|  |  |
| --- | --- |
| 立即分派任务 | |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 接受任务 | |
|  |  |

N

|  |  |
| --- | --- |
| 30分钟内联系用户 | |
|  |  |

大于1小时

N 是否联系上

Y

是否电话解决

Y

协助联系用户

N

确认 现场

返修 服务 Y

|  |  |
| --- | --- |
| 填写服务记录 | |
|  |  |

归档保存

回访考核

2) 服务流程

图 1 技术支持流程图

a) 亚信科技售后服务部门受理用户技术支持要求或售后报修请求，详细记录用户信息

（包括用户单位、联系人、联系电话）、用户需求、产品信息（包括产品型号、产 品编号）、故障现象，生成《售后服务报告》；

b) 亚信科技售后服务部门实时响应用户服务需求或判断故障，能通过电话指导用户解 决需求、故障等问题，填写《售后服务报告》归档保存；

c) 亚信科技售后服务部门对于无法处理的用户需求或无法判断故障原因等情况，将任 务分派到售后技术支持人员进行现场问题判断、实施服务，直至服务结束，并详细 备案；

d) 基于电话方式能解决的需求、故障，可进行远程在线响应用户需求、诊断排除故障； 对于判断为硬件故障，与用户沟通，用户同意故障机返厂维修的，填写判断结果， 及与用户协商后的处理意见，反馈售后管理部门；对于不能电话解决故障，同时用 户不同意返厂维修的，经审批后安排现场服务，判断上门所需备件，到备品备件库 房领用，并按需求准备备品备件，上门维修解决故障；

e) 亚信科技售后服务部门将跟踪售后技术支持服务情况，并对用户进行满意度调查， 同时将服务记录归档保存，另外还将反馈给用户；

f) 建立了用户投诉机制，用户对服务不满意可以投诉，我们对每一个投诉都将予以回 应。

3) 服务方式

a) 电话支持：设有 7\*24 小时售后服务电话 800-8208839 (021-26037677)。有专人负 责接听来访售后服务电话，为用户解答系统在使用中遇到的问题，及时提出解决问 题的建议和操作方法。

b) 现场支持：我公司服务机构能为本项目提供快速响应和本地化服务工作。

c) 应急支持：我们提供 7×24 小时的应急响应服务，能对系统运行过程中出现的问题 做出实时故障诊断。

4) 电话咨询、上门回访 由于各种应用的不断发展、系统扩充等原因，用户网络及业务应用也许会发生改变，亚

信科技将免费为用户提供与本项目相关的安全咨询服务，并对系统中存在的安全隐患发出安 全警告。

亚信科技将安排专人每季度定期进行一次现场的系统检测服务，对系统存在的潜在安全 或故障隐患进行分析并提出相应的解决方案。定期检测服务包括：

⚫ 设备硬件检测；

⚫ 设备软件检测；

⚫ 系统风险分析。 提交书面故障统计、风险分析报告，为用户的维护工作提供理由充分的参考依据。 提交的现场巡检报告对系统的优化和今后运行维护给出建议。 在系统生命周期结束前 3 个月内，将单独针对本项目中的所有设备运行情况进行一次全

面巡检。

另外，亚信科技还将安排每年四次电话巡访。 5) 损坏包换服务

在运输过程中或使用过程中发生不可解决的设备损坏时，亚信科技承诺提供无条件包换 服务。

6) 备品备件服务 对于设备的核心关键部件或设备易损部件在办事处进行备份，保证设备出现故障需要现

场更换关键部件的情况下可以快速解决问题。 7) 技术响应时间

⚫ 热线支持服务： 7×24 小时；

⚫ 接到用户技术支持请求后实质性响应时间小于 0.5 小时；

⚫ 对于设备故障，在 1 小时内提出故障解决方案；

⚫ 遇重大系统技术故障报告，立即响应,2 小时内抵达用户现场。 8) 质保服务承诺

自项目验收合格之日起，我方对所提供的产品免费提供三年质量保障服务。服务期内， 提供 7×24 小时服务响应，遇重大系统技术故障报告，立即响应，2 小时内抵达用户现场。 具体服务内容如下：

① 技术支持服务 如我方中标，承诺提供经调试、试运行、验收合格后三年的质保期。在此期间，我方将

免费处理因质量发生的故障，并运行正常保养。 亚信科技有可靠的售后服务保障，在昆明有固定的维修服务点，能提供正常的技术服务，

在接到用户通知后，2 小时内派人赴现场处理设备质量问题，48 小时内不能维修的，则无偿 提供备选方案。

② 软件升级服务

软件升级服务年限为三年，免费提供在质保期内的软件版本升级。

9) 1.3.9 应急保障

亚信科技有一套成熟高效的应急响应服务管理体制。除了 7×24 小时的服务电话外还提

供了 24 小时开机的专职服务工程师和项目经理手机，任何时候用户都可以找到亚信科技的 售后技术服务工程师进行紧急事件的处理。

对用户业务造成较大影响，较为复杂的紧急事件，由应急响应组织调动亚信科技技术支 持部门行业资深的专家，防止问题处理的任何环节出现延迟，尽快解决问题。

项目应急保障小组名单如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 岗位 | 联系方式 |
| 1 | 田剑辉 | 项目总监 | 13913834721 |
| 2 | 郑晓银 | 技术工程师 | 13771229902 |
| 3 | 徐彬 | 技术工程师 | 15951586813 |

### 4.2.1.4. 保修/软件升级方案

1) 保修方案

本项目所有硬件设备保修期为原厂三年，三年内设备软件版本、特征库免费升级。在三 年的质保期内，免费进行维修、更换损坏设备以及对设备和软件的维护等。在质保期内，提 供 7×24 小时的服务；如发生设备或部件硬件故障，我方承诺在 3 个工作日内完成备件的更 换。质保期外用户只需缴纳续保费，我方继续提供硬件保修服务。

2) 软件升级方式 原厂提供软件补丁（补丁经过其他项目生产环境多次验证），通过系统管理界面即可在

线升级，质保期内升级不收任何费用，质保期外用户只需缴纳续保费我方免费支持升级服务。 升级过程不会影响用户的业务和数据，在无感知情况下进行。

3) 升级前准备

a) 升级前我方技术人员组织团队到用户现场进行会议，详细沟通升级方案，确定升级 各个环节的风险、时间节点，同时避开业务高峰决定升级时间。

b) 升级前准备充分时间对系统各项设置进行全面的备份，以防出现异常能够恢复升级前状态。