

售后服务方案

一、售后维护体系

我公司目前拥有一支优秀的管理、技术和施工人才队伍。为保证本项目的顺利实施，公司组成了以总经理为领导的项目领导班子。根据本工程的维护难度、维护要求等情况，拟组建了一个以公司总经理为领导的项目协调班子，并为项目配备了一流的施工管理和技术维护人员。

为强化本地服务，我公司拟在本市安排编制人员 10 余人。

针对本项目的具体实施，公司拟成立以项目经理为主要责任人的项目经理部，经理部下设总维护服务组、分局维护服务组、分局维护班组、硬件维修班组、软件维护班组、技术支持班组、外线抢修班组、备件管理班组，各职能组成员从公司各部门抽调组成，由项目经理对整个工程实施统一管理，并领导全体施工人员共同完成整个项目的施工。

我司具备完整的项目的维护作业组织体系：

专门的项目经理：熟悉本地情况，多年的相关项目从业经验，业务能力出众，管理能力经验丰富；

维护服务班组：专业技术服务人员，拥有三年以上的维护服务经验

软件维护班组：多名专业软件开发技术人员，拥有多年相关软件开发经验；

分局维护组：多名专业技术人员，拥有五年及以上的维护经验；

硬件维修班组：八年的电子产品维修经验，专业的维修专业技术队伍；

外线路维修班组：五年的外线路抢修经验，专业的技术队伍设施；

备件管理班组：涉及运维项目的完整的设备及备件库，完善的管理制度，精细到备件的记录跟踪，专业的仓库环境；

二、服务响应

(1) 服务响应时间

我公司郑重承诺：在接到用户的报修电话后 5 分钟内专业维护人员电话响应，维护人员保证 30 分钟内赶到现场，紧急情况 20 分钟赶到现场，4 小时内修复故障，如遇到重大事件，则应按照用户的要求派技术工程师到现场提供技术支

持以确保产品可靠性；如有部件损坏，我方将立即予以更换、维修，如 8 小时内不能修复的，我方将提供相同型号的产品给用户使用，直到故障产品修好为止。

(2) 售后服务中心地址及响应方式

我公司售后服务有两种响应方式：手机。

我公司设有售后服务部：配备的专业相关项目技术人员 6 人、专用售后车 3 辆供售后人员使用：售后服务部能检修设备提供技术及售后服务，承担运行保障、故障应急处置和解决、软件升级改造等相关工作，建立有备品备件库：内部设置有备件存放架，文档存放柜，以及测试用的设备，能维修软硬件的升级，产品的测试，设备的更换、检修等工作。我公司承诺：我公司有实力、有能力为客户提供优质的售后服务。

售后服务机构：禹州天地仁和科技有限公司售后服务部

售后服务机构地址：禹州市东商贸零号街 10 号；

售后服务机构联系人：王清芬

售后服务机构联系电话：移动电话：15203747606

三、质保服务承诺

本次投标货物，我公司提供三年质保。在三年质保期内，我司免费提供相关技术服务，包括但不限于以下：

保证提供 7×24 小时的服务电话服务支持，采购人可直接与我司有关技术人员定期和不定期的进行技术咨询和联络。

我司应对实施、应用、运行过程中的相关缺陷和问题进行完善，自问题发现之日起 15 个工作日内（紧急缺陷和问题需按采购人时间要求），提供免费升级包。

我司在完成该项目设计开发后，在该项目后续实施阶段应安排相应的系统专家和技术人员提供技术支持服务，以确保项目实施工作的正常进行。

在质保期内，对于出现的缺陷，我司承诺提供 7×24 小时的服务响应，即在接到故障报修电话 30 分钟内做出实质响应，若未能解决问题，我司应启动更高级别的响应服务，与采购人协商确定到达现场时限并进行现场处理，将采购人的损失降到最低。每次进行故障处理后我司技术人员应以书面方式将故障处理经过提交采购人。

在质保期内，如果发现任何属于我司责任的缺陷，我司须免费进行修复。

在质保期满后，我司仍应积极响应采购人对所出现设计开发缺陷的维护请求。服务期满后根据系统运行实际状况，结合用户对今后系统发展规划和需求，我们长期提供有关系统安装、调试、使用、维护、升级、IT 技术发展趋势等方面的免费咨询服务。如果出现硬件损坏，我公司承诺以包含税费的成本价供货，上门的技术服务费终身免费。

若经采购人专家组最终确认、验收，信息系统开发未达到采购文件要求的，采购人有权提出进一步修改意见，我司应按照采购人要求进行修改完善。

四、技术支持

对于该项目，我司提供以下技术支持及维保服务：

驻场服务

我司可提供驻场服务，由我司资深开发和运维人员对客户现场问题进行排除。具体人员和期限以合同条款为准。

热线电话服务

客户可拨打热线服务电话，咨询技术问题或反映问题，1 小时内快速响应客户请求。对所有服务请求，电话及时予以响应。所有客户问题及解决结果均存档备查，客户中心对问题解决过程进行监督、跟踪。

客户网上支持

为客户提供网上自助服务和报修服务，这里有丰富而全面的技术文档，客户可以下载驱动程序和补丁程序，在技术论坛里，与我们工程师和其它客户进行技术交流和探讨。反映问题和故障，相关技术人员会立即给予响应。

邮件支持

我司为每位工程师提供了公司邮箱，客户有任何信息系统的故障或者技术咨询都可以和公司的工程师联系，将故障信息或者咨询问题通过邮件发给工程师，工程师将在第一时间回复客户的邮件，提供客户可用的解决方案。

远程支持

为尽量缩短解决问题的时间，对部分故障采用经远程技术支持，进行故障的诊断和排除。对于电话、传真或 E-MAIL 中无法讨论解决的复杂问题，技术工程师将利用远程协助等手段，对系统故障进行远程诊断，进行远程故障排除或向客

户提供详尽解决方案。我们的经验表明，远程维护方式可以诊断出 10% 以上的故障原因，可以修复 80% 以上的故障。

现场服务

当客户故障经我司电话及远程支持均无法诊断或排除时，我司的技术人员会在 2 小时内赶赴客户现场，到现场后 8 小时内恢复一般故障；24 小时内恢复重大故障；必要时提供备机服务，保证系统恢复正常运行。

供应商名称（盖章）：禹州天地仁和科技有限公司

供应商代表（签字或盖章）：



2025 年 9 月 8 日