

4.售后服务方案

4.1 售后服务内容

4.1.1 售后服务方案

合同生效后，及时向用户、设计院等有关部门提供全套的详细技术资料，积极配合做好设备安装前的准备工作，如需要特殊的技术支持，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持。

在系统设备安装调试及试运行期间，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持服务，现场指导设备的安装、调试直到验收合格。

在项目的实施整个过程中，由项目负责人始终贯穿于合同的实施之中进行跟踪服务。负责人负责对在场施工人员的调度安排、协调与施工单位配合问题，负责整体工程技术问题，并联络甲方施工协调配合。把好施工各环节的质量关，及时发现问题，及时予以解决，并协助做好工程分阶段（随工）验收工作。

我公司提供快速维修服务，当发生故障时，市区内范围应在 12 小时内、郊区 24 小时到达现场。当一线工程师在 24 小时内无法诊断定位或解决问题，提供备机，备机性能不低于原设备。

4.1.1.1 售后服务组建立

我公司为保证工程质量以及后续项目适用的可靠性，在项目验收之日起，建立该项目的售后服务组（以下简称：售后组），归于售后服务中心管理，主要负责实施与该项目有关的各项售后服务措施。

项目验收后，所有与该项目有关的设计方案、背景资料、实施细节、技术文档以及相关资料交由公司中心数据库集中统一管理。售后组同时保留该资料备份，作为为用户提供售后服务的数据保证。

4.1.1.2 技术服务及资料管理

（1）技术支持

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、等在内的完备准确的工程技术资料。负责对用户相关人员进行技术和使用管理方面的培训，培训内容包括技术设备性能、安装、调试、使用与维护及故障排除等培训。

（2）维护服务方式

一旦用户在使用中出现问题，与该项目售后组取得联系，说明问题情况，售

后组成员将根据用户要求做出反应。售后组成员经过用户现场情况分析，同时参考原有项目数据资料，为用户提出维修服务意见，经用户同意之后，实施维修方案。在维修服务过程中，出现不可预见性问题而需要修订维修方案时，售后组成员将及时与用户联系、协商，获得用户许可方可修订维修方案。。

在维修服务完成后，售后组将根据整个服务过程向用户提供一份用户维修服务清单，以供用户检验整个维修服务细节。经用户检验认可后，由用户填写认定意见，另外用户还将填写反馈意见，用以监督售后组成员的服务行为。所有用户填写资料以及维修记录都将与原始资料合并归档，用以保证整个项目完整性。

(3) 巡检服务方式

在该项目完成后，为保证系统运转正常同时为及时发现系统中存在的隐含错误，售后服务组成员将定期巡检访问用户，了解系统运转情况，查看我公司提供设备使用性能，了解用户对系统使用状况，及时获得反馈意见，尽早查处系统中可能存在的隐患，及时调整设备使用方式以及系统运转，为用户提供满意的服务。

(4) 资料管理

售后服务组设有专人对每次维护的资料（包括：维护时间、地点、故障描述、处理方式、完成情况、维修周期）进行管理统计，以向售后服务组项目经理及时全面提供各种数据，以帮助项目经理分析处理，如：如有故障发生频繁系统或硬件分析其原因加以改进和完善，合理安排各子系统巡检周期，以及确立重点维护对象等）

4.1.1.3 售后服务保障

(1) 有效的项目组织结构保障



(2) 充分的人员保障

项目经理：制定该项目的维护服务方案；全面负责该项目的管理，包括工作组织、项目协调、处理应急问题；及时与客户联系，分派调配维修工程师，监督检查维修任务的完成情况。

系统工程师：选择经验丰富的技术服务人员负责完成本项工程设备采购及服务中涉及的硬件维修维护工作。

资料管理员：及时收录维护数量，定期准确上报数据。

（3）完善的后勤保障

1) 交通工具

配备维护服务机动车，如遇紧急情况可随时调配车辆。

2) 备品备件

建立备品备件库，满足维修服务需要。

3) 工具、检测设备

为维修工程师准备相关工具、检测设备等以保证现场维护服务需要。

（4）严格的管理制度保障

1) 严格遵守国家关于私隐方面的所有法律法规；

2) 进入现场要穿着统一服装，整洁干净，注意个人卫生，佩戴公司胸卡，随身携带维护维修所需的软硬件工具；

3) 维修工程师做到及时响应，及时解决问题；

4) 维修工程师接到维护任务之后应立即与设备使用人或报修人取得联系，完成初步故障查询，做到有备而来，提高工作效率；

5) 现场维护服务人员只能完成用户管理人员上报的故障服务、未经用户上报的现场维护工作，不得擅自接洽；

6) 认真，负责，及时完成所分配的工作任务；

7) 工作时间精神饱满，态度友好；

8) 认真做好需要送修设备的送修确认、送修登记、送修返回和维修验收工作；

（5）准确的服务响应时间保障

在质量保修期内，接到报修通知之后 2 小时以内做出响应，市区 12 小时内到达现场，并确保在此后 12 小时内排除所报修的质量问题。

（6）监督检查机制

1) 我公司将建立对该项目监督检查机制，并根据该项目的特点建立相应的核查制度，保障该项目的有效实施与管理。

2) 公司为本项目有效的实施、管理，提高服务质量，服务效率，将由公司直接委派该售后组的项目经理，负责对该售后组的工作人员进行监督检查，并公司管理层直接汇报。

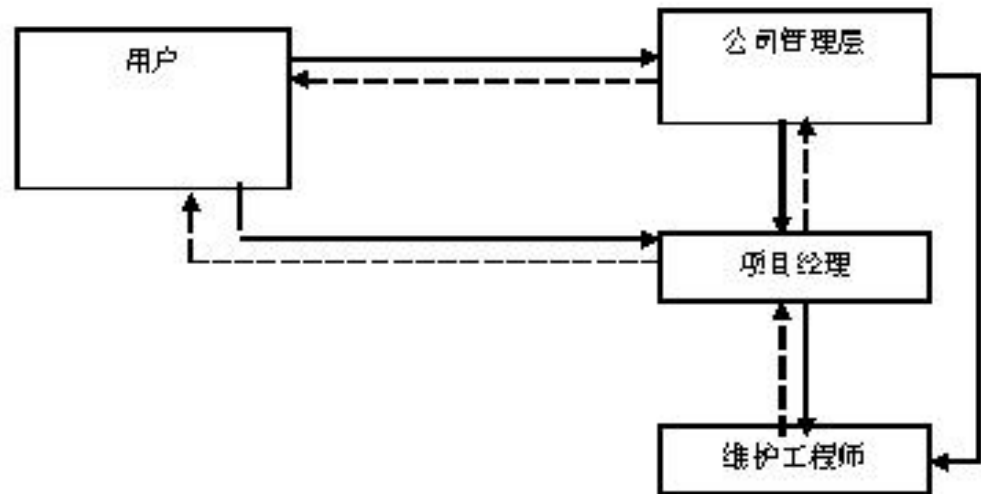
(7) 投诉机制

1) 维护工程师如在服务工作中出现任何问题、不能满足服务工作需要时，用户可直接向项目经理投诉，由项目经理马上处理，并将处理情况通知用户。

2) 项目经理如在服务工作中出现任何问题、不能满足服务工作需要时，用户可直接向公司管理层或最高管理者投诉、由公司马上作出处理，并将处理情况通知用户。

3) 项目经理将定期主动与用户回访沟通了解该售后组的工作情况，如有问题将及时处理。

4) 投诉管理流程图



注：

①用户可向公司管理层可投诉项目经理及维护工程师等一切维护相关人员过失行为，并最终得到处理结果。

②用户可向项目经理投诉维护工程师的过失行为，并最终得到处理结果。

图例： _____ 投诉处理过程

----- 处理反馈过程

(8)独具特色的品牌服务

1) 贴身入住培训方式

工程完工后,除正常培训交接外,我们会派员在甲方工作场所辅助一段时间,以便于甲方全面掌握使用方法,发现验收时未发现的潜在问题并及时改进。

2) 定期主动式保养维修

工程完工后,我们会定期主动进行系统巡检和保养,排除系统隐患,降低故障率。

3) 遇故障立即反应抢修

我们有一批工程师和专业技术人员负责故障维修工作,并有多辆维修专用车,作到反应快,维修迅速,缩短系统因故障而导致的业务停办时间。

4) 与甲方共建维修管理体系

我们对每一次的维修的时间、地点、故障原因、解决方式、维修结果以及用户意见都会做如实记录,并编制报表定期向用户汇报,做到服务完全透明。并定期做数据统计和分析,加强故障的预判能力,形成更科学的维护管理模式。

4.1.1.4 具体维护措施

我司的维护和服务的具体内容如下:

1) 技术支持在工程通过竣工验收后,我司将立即成立售后服务小组,并设立正对本项目的售后服务办公室,选派受到良好培训并富有经验的工程师及时响应工程的维护、整改及调整工作。同时我司还有一支经验丰富,技术精湛的技术顾问队伍作为重要项目的技术支持,这些顾问将帮助一线的维护人员分析处理疑难问题。

建立并保存完整的系统文档,系统调试交接时,将提供完整的完工图纸,软、硬件文档,操作、维护手册,设备清单等,并帮助业主建立系统的运行、管理和维护文档,以便在发生故障能及时提供资料,迅速找到并排除故障,将损失减至最小。

2) 系统维护系统运行管理工作

为了保证系统能够长时间的正常运行,我们会在进行完善的系统培训,同时制定系统操作规程,并配合业主制定操作员责任界面及合理的交接班制度。

系统维护保养 我司的售后服务办公室在维护期内将对本工程提供服务,使它们保持良好的运行状态,每年定期对系统提供以下回访服务:

一)、每月例行保养:

1) 系统基本检查

- ✧ 电源检测；
- ✧ 系统硬件基本维护及接线端口的检查；
- ✧ 系统软件诊断测试；
- ✧ 线路检测及电缆接插件紧固；

2) 系统运行检查

- ✧ 监控系统、信号系统、通信系统等系统的存档记录检查；
- ✧ 与客户系统管理员进行工作交流及回顾；

3) 系统设备维护

- ✧ 服务器等设备工作状态检测；
- ✧ 线路检查及紧固端子；

二）、每季度例行保养

- ✧ 按月例行维护；
- ✧ 检查存储、服务器等设备记录状况；
- ✧ 检测前端设备性能；
- ✧ 检测通信设备丢包现象；
- ✧ 检查信号系统运行情况；
- ✧ 检查数据库记录状态；

三）、年度保养

- ✧ 按月例行维护；
- ✧ 检查存储、服务器等设备记录状况；
- ✧ 检测前端设备性能；
- ✧ 检测通信设备丢包现象；
- ✧ 检查信号系统运行情况；
- ✧ 检查数据库记录状态；

4.1.1.5 服务体系

为客户提供最满意的产品和服务是我们公司的经营宗旨。公司在确保为客户提供专业的工程设计；严谨、高效的技术开发；先进、稳定、可靠的设备；完善的项目管理及工程实施的同时，不断改进服务质量，从售后的设备维护管理、技术服务、用户技术培训等各方面，保证顾客能够得到最满意的服务和最快的技术支持。我们公司通过建立一整套规范的技术支持与售后服务保障体系，为客户提供方便、快捷的专业服务。公司的售后服务保障体系全面面向客户的各种需求，以客户服务中心为中心，结合公司本地化客户服务和相关设备厂商售后服务支持，为用户提供全面的技术支持和售后服务保障。我们公司客户服务中心由一批具有丰富维护经验和责任心的高水准工程师组成，通过建立符合 ISO9000 系列规范要求的规范管理运作流程，确保为用户提供高质量的技术服务和支持。

我们公司本着为用户提供最高效的支持，为用户提供最满意服务的原则，通过不断完善本地分支机构，建立本地技术支持和售后服务体系，进一步缩短响应时间，以提高服务质量和客户满意度。在我们公司的售后服务体系中，公司与所有设备供应厂商保持密切、良好的合作关系，可以确保客户能够享受所有厂商提供的全面、良好的支持和服务。

4.1.1.5.1 远程技术支持

我们公司客户服务中心提供 7×24 小时不间断售后服务，全部由资深技术人员提供专业的技术指导与支持。

4.1.1.5.2 现场技术服务

对于我方提供的软硬件系统出现运行的故障，客户服务中心和本地维护技术支持中心在电话支持和远程支持不能解决问题的情况下，对故障将在 1 小时内安排技术人员尽速赶赴现场，现场诊断、检测故障，找到解决问题的方法，排除故障。

4.1.1.5.3 设备返修服务

对用户更换下来的需要送厂家进行维修的设备，无论是否在保修期内，我们公司都将提供全面周到的服务，保证设备维修的质量和及时。并将对所有更换下来的设备应进行登记。详细记录故障时间、安装地点、故障现象、故障原因、处

理结果及修复情况。

4.1.1.5.4 快速反应机制

我们公司客户服务中心服务督导专员专门负责公司各部门对客户服务的质量的监督，保证对客户服务需求的快速响应和服务质量。公司客户服务中心对客户的服务响应制定了考核标准。

4.1.1.5.5 完备的项目信息库

为了规范售后服务工作，提高服务水平，我们公司在项目的售后服务过程中将建立和收集完善的售后服务文档系统。我们客户服务中心将记录从项目开始建设以来的每次故障现象和处理过程及结果，分析故障原因。从而形成全面的项目信息库，存储各种故障现象、原因及解决方案，以便我们公司维护人员及用户管理人员能及时跟踪并消除故障隐患，为故障的快速解决提供有力的帮助。具体文档如下：

- (1)系统售后服务计划；
- (2)系统运行状况记录；
- (3)系统版本记录、升级记录；
- (4)系统故障处理记录；

《售后服务受理及维修表》：包括申告时间、受理人、故障现象、故障；

《设备维修记录单》：包括原因、处理方法、处理结果、系统恢复时间等。

- (5)设备返修记录；

设备返修申请单；

设备返修报告。

4.1.1.5.6 高素质的技术服务团队

我们产品与解决方案中心拥有一支专业的技术设计团队，具有丰富的视频监控系统设计经验，为用户提供完善的项目设计服务，针对当前管理的突出问题，构建有效的设计方案，既努力解决当前问题又统筹整个系统构建。

在如此众多的项目中，客户关心的是我们的售后服务情况，是否能做到快速响应？维修时间多长？是否有足够的备品备件？是否有针对性的培训？我们承诺，我们将提供最好的售后服务，系统安装调试完成后，并不意味着我们服务的终结。我们拥有丰富的从业经历，依靠专业的技术服务团队，想客户所想，急客

户所急，针对客户需求，进行不断改进和发展，倾力打造了一支高效高素质的售后服务王牌团队。

(1)建立了全方位立体式服务网络，拥有完善的售后服务团队。

争取做到无论客户什么时候有需要，我们的售后服务人员都能够第一时间响应，进行服务支持。

(2)高素质的售后服务人员

我们每一个售后服务人员都经过专业培训，拥有丰富的技术素养及实战经验，能够快速解决基本问题，并克服困难，解决疑难杂症。

(3)对客户进行全方位的培训

我公司建立了培训机制，对客户进行专门培训，如操作维护、故障排查等专业培训。对重要客户，我公司会培训客户自己的售后服务工程师。

4.1.2 售后服务要求

1、我司及各售后服务部，对常规产品储存充足，用户可以随时根据工程施工需要及时补充；

2、按用户要求进行技术服务，积极向用户提供行之有效的合理化建议，协助用户解决安装、使用过程方面的问题，确保工程顺利进行；

3、按用户或合同的要求提供与采购产品有关的技术资料和设计图纸；

4、按合同规定为用户举办有关材料安装、调试、使用、维护技术的培训；

5、我司建立了专业的售后服务团队，若用户需要，我司可随时派员为用户提供现场指导或咨询服务，确保用户可以享受 7×24 小时服务；

6、我司对提供的产品工程定期进行回访，聆听用户心声，收集产品在安装、施工中的优缺点，及时按用户反馈的信息对产品进行改进、更新；

7、我司产品若出现任何质量问题，我司将及时提供服务和承担应有的责任，请用户放心使用；

8、无论在何种情况下，我司始终一如既往地坚持以优质、热情、真诚的服务态度对待用户、服务用户。

4.1.3 售后维修维护流程

为了加强我公司的售后维修、维护服务质量。公司制定了一整套售后服务工