

五、售后服务计划

5.1 售后技术支持

质量要求：合格。

质保期：1年

供货期：7日历天

5.1 售后服务流程

项目学校可通过我公司售后服务人员随时提出意见、建议或进行咨询、投诉，由专业人员进行受理和解答。

（1）诊断故障并提交故障诊断报告

根据设备使用过程中出现的故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提交故障诊断报告。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
- 紧急处理过程记录

（2）制定设备维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告，制定设备维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施设备维护工作。

（3）管理、监督维护计划的实施

组成设备维护管理和监督工作组，全面负责管理和监督设备维护工作实施过程，并根据设备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

在设备维护工作完成后，由设备维护人员提交设备维护工作报告，由采购人项目组的技术人员对设备维护情况进行测试并予以确认。

（5）提交成果

每次设备维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档资料：

- 故障诊断报告
- 设备维护和故障恢复的实施计划
- 设备维护工作报告



说明：紧急情况下，以“排除故障，满足客户需求”为首要任务，可以进行紧急处理，但事后要补充相应文档与记录。

5.2 售后保证措施

项目售后服务团队将充分利用公司的呼叫中心、技术支持网站、技术支持邮件、公司网站等客户服务平台，通过远程支持、电话答疑、上门服务等方式，机动灵活地为用户、客户服务。

1. 主动预防式服务

1) 设备远程回访

公司在实施远程设备监控、巡检等工作时，将严格按照主管部门批准的具体工作计划、工作内容以及相应的技术方案进行实施，并及时向主管部门提交工作报告。

2) 技术咨询

在用户实际操作过程中给予帮助，并解决设备在使用过程中出现的问题。同时，向客户提供解决问题的办法、建议和其它信息。其中主要包括：设备功能介绍、设备操作技巧、设备升级说明、客户关心的其它设备问题的答疑。

2. 响应式服务

1) 电话支持响应时间

用户可以通过拨打客服电话的方式，从公司客服中心得到及时有效的电话支持。我司客服人员将做好客户服务需求的记录，并立即向用户明确服务需求的解决方案、进程和最终的解决办法，并对服务请求的状态进行检查和跟踪。

联系方式：曹武生、17639342555

2) 现场响应服务

若问题不能通过电话或远程方式解决，公司客服中心会派出经验丰富的现场工程师到现场为客户解决问题，并向客户提供解决问题的描述。描述内容包括：问题原因、解决办法、解决问题的方式和进程，以及建议客户对产品进行正常使用的指导和培训。问题解决后需要客户进行验收，不能当场解决的问题将与客户进行协商并向公司申请更多资源。服务人员为解决的过程进行记录。

3) 远程故障诊断

远程诊断技术是通过设备诊断技术与计算机网络技术相结合，在设备上建立状态监测点，采集设备状态数据，在诊断中心对设备运行进行分析诊断的一项技术。



远程诊断的实现既能使设备的故障诊断更加灵活方便，应用更加广泛，又能实现资源共享，避免重复开发。此种方式为迅速解决用户设备及系统使用故障提供了进一步的保障。

5.3售后服务计划

（1）制定服务工作保障计划

根据实际情况制定详细的设备维护工作保障计划，包括主动和被动的服务保障，主要内容有：

- 项目的目的、范围等；
- 服务的组织方式、各角色的任务和职责；
- 服务过程 and 标准，以及这些过程所产生的记录；
- 沟通计划，包括组内沟通、与客户的沟通、与用户的沟通等；
- 配置管理要求；
- 服务各阶段计划；
- 服务过程的风险管理要求。

（2）故障诊断和处理

根据项目使用过程中出现的设备故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提交故障诊断报告。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。

（3）教学软件运维与升级

在服务期内，我方对软件故障免费维护。软件版本升级包括新版本软件的安装、操作指导、及维护指导。软件新功能的增加可以导致运行设备硬件在配置上的修正、以及系统参数的调整。公司提供软件升级保证，以确保教学软件随着时间推移而变得越来越先进、运行性能越来越佳。

对服务期内的用户提供全面的故障排除技术服务和故障排除全过程监控（由故障开始直至故障完全排除），其中包括系统软件升级版本指南、故障排除技术指导、现场技术支持、以远程方式高速排除故障。



5.4 售后响应方式

此次项目中，我公司所投产品严格按照ISO9001质量管理体系和质量保障体系要求进行设计，组织采购、生产、检验及包装运输和服务。

针对本项目售后服务，我公司成立专门的售后技术支持中心，为客户排忧解难，提供专业化的支持服务工作。

本公司售后服务工作主要有以下几种方式：

1、日常的维保工作

定期的维保工作是根据设备所处的环境，在设备中以重要性、影响度制定维保计划，定期进行设备的检查维护，使设备处于良好状态，达到最佳效果。同时提供维修保养记录，以便于客户、技术人员随时查阅有关设备的维修保养情况，进行相关统计分析。

2、报修工作

即当接到客户的故障报告时进行及时的维修服务，快速消除对系统设备。

3、客户技术培训

为客户提供技术资料、技术咨询、必要的技术培训，玩具部分提供线上和线下两种方式的培训，包括新提供产品的使用和改进信息等。

4、应急维修时间安排

对于突发的严重事故或故障，如主要设备故障等，随时通知本公司售后服务部门——技术服务部。

5.5 售后服务能力

（1）制定服务工作保障计划

根据实际情况制定详细设备维护工作保障计划，包括主动和被动的服务保障，主要内容有：

- 项目的目的、范围等；
- 服务的组织方式、各角色的任务和职责；
- 服务过程 and 标准，以及这些过程所产生的记录；
- 沟通计划，包括组内沟通、与客户的沟通、与用户的沟通等；
- 配置管理要求；
- 服务各阶段计划；



- 服务过程的风险管理要求。

(2) 故障诊断和处理

根据设备使用过程中出现的故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提交故障诊断报告。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。

(3) 教学软件运维与升级

在服务期内，我方对软件故障免费维护。软件版本升级包括新版本软件的安装、操作指导、及维护指导。软件新功能的增加可以导致运行设备硬件在配置上的修正、以及系统参数的调整。

公司提供软件升级保证，以确保教学软件随着时间推移而变得越来越先进、运行性能越来越佳。

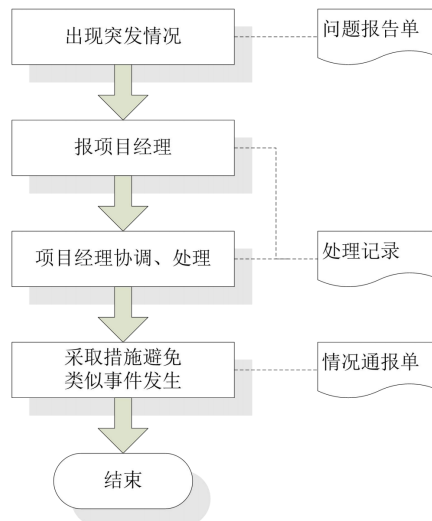
服务期外我方还可对用户网络、软件故障有偿维护，帮助进行软件升级。

对服务期内的用户提供全面的故障排除技术服务和故障排除全过程监控（由故障开始直至故障完全排除），其中包括系统软件升级版本指南、故障排除技术指导、现场技术支持、以远程方式迅速排除故障。

5.6 应急服务措施

5.6.1 应急服务流程

应急基本流程：



应急服务措施示意图



5.6.2 预防措施

类型	事件	预防措施	处理
应用 软件	无法启动软件可执行文件	售后组提前准备好各类需维护软件安装程序	将应用软件数据文件备份后，重新安装。
	软件打开过程中或运行中异常错误关闭	售后组准备好安装程序，操作系统优化和修补软件，查杀病毒软件	判断出错原因，备份数据，采取相关修复措施
操作 系统	使用者本机操作系统异常或系统资源占用严重	准备好系统检查程序及修补程序，以及查杀病毒软件	告知使用者错误原因可能类型，提出解决方案，经使用者认可后采取相应措施
	B/S结构系统，IE浏览器异常或无法下载控件	准备流氓软件清理程序、修复浏览器软件、查杀病毒软件	检查IE浏览器选项设置，分析原因进行修复
其他 部分	玩具、厨具、桌椅等问题	定期维护、检修	第一时间停用，并报备处理。

5.6.3 突发事件应急策略

系统售后应急方案是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，须最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。在系统维护过程中，突发事件的出现将是很难完全避免的。

售后工作人员要定期规范检查各硬件设备的运转情况和应用软件运行情况，同时做好日常的数据增量备份和定期全备份。对发现的问题在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

对发现的问题在报售后组负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

售后工作人员建立常用知识库，其中包括多种常见技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件时，售后工作人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略。

策略，并综合用户方的具体情况，给出相关解决方案，然后在第一时间以电话、邮件支持或现场服务的方式帮助用户解决问题，尽最大努力减小突发事件对用户日常应用的影响。

紧急情况	预防措施	应急策略
硬件损坏	加强日常硬件维护和巡检	维修，为在规定时间内完成维修，启用备品备件。
操作失误	加强日常售后能力培训力度，掌握培训效果，检验操作人员操作水准，提示注意事项。	操作失误未造成即成结果或数据未丢失情况下，保障数据安全，反之，协调相关部门，进行补救。对操作人员强调注意事项
配置丢失	强调使用前配置方法和步骤，并特别提示需在使用前按要求操作	及时协调相关工作人员进行配置更改以及补救。
数据丢失	时强调使用过程中注意定期备份重要数据，日常维护过程中，实时备份数据并做相关记录	协调有关部门，进行补救，无法补救，提交报告说明原因。
玩具、厨具、桌椅等问题	定期维护、检修	第一时间停用，并报备处理。

5.6.4时间响应

我公司在收到售后问题时，第一时间通过电话等其他途径联系解决，并在半小时内派驻技术人员上门处理。

供应商名称：河南祥盛网络科技有限公司（企业电子签章或公章）

日期：2025年12月23日

