

4.5 售后服务方案

4.5.1 保修期内外服务承诺

我公司组建有专业售后服务团队，团队负责人具有3年以上同行业、同岗位工作经验。其他成员不少于3人，每人都有半年以上的同行业工作经验。

我公司将在节假日将安排备勤值班人员，进行远程支持，值班安排及联系方式将提前两个工作日确认并向用户方发布。团队人员采用AB岗管理制，运维、巡检、应急等岗位保证24小时值勤。我公司对本项目郑重承诺：

4.5.1.1 质保期内的服务

我公司承诺质保期内，我公司将在业务受理、应急保障、定期巡检、定期回访、优化调整等各个方面，制定有逻辑清晰、分工明确、可行高效的服务方案，确保为项目提供高质量的售后服务保障。

(1) 问题受理及处理

为方便用户及时反馈项目问题及相关需求，提升客户满意度，我公司将提供多种售后服务受理方式，力争为客户提供全方位、全天候的服务：

电话受理：公司服务团队将提供7×24小时障碍受理热线和技术专家热线支持，24小时为客户提供各项服务保障，所有问题响应时间不超过半小时；

项目经理24小时服务电话为：15638191800

(2) 定期巡检

在质保期内，对本项目相关产品提供自动和人工巡检服务，自动巡检频率不低于1天一次，人工巡检每月不少于一次，自动巡检内容包括：

设备运行状况及资源占用情况；

应用程序运行状况及资源占用情况；

网络节点、操作系统的运行稳定性及资源占用情况；

设备运行日志中的关键字统计分析。

设备自动巡检中，设置各类风险阈值，遇到风险会实时告警。

人工巡检除了检视以上情况外，还会对自动巡检的日志及结果进行分析评估。人工巡检完成后，将对巡检结果进行认真评估，编制巡检报告，定期汇总提交甲方负责人。如果巡检中发现有运行异常，将及时上报并尽快解决。

（3）应急保障

应急保障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，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。

根据本项目的特点，我们制定如下应急方案：

数据备份：在系统数据库中，设置多个备份策略，包括全量备份、增量备份、日志备份等，增量备份周期不低于1天1次，全量周期不低于1季度1次，日志备份采用准实时备份；

应用备份：对设备软件程序包、配置参数等文件和信息进行备份，备份频率不低于1周1次，且每次系统升级、参数调整操作都要进行备份，备份保留周期不低于2年；

备用环境：如果有条件，还将为应用系统部署一套应用环境镜像，每次升级、配置调整时，备用环境与正式环境同步更新；

应急保障员：我们将为本系统配备专业的应急保障人员，当出现重大系统故障时，不论是否工作时间，保障人员都能够在4小时内到达用户现场并开展相应工作。保障人员采用AB岗制度，确保7×24小时备岗。

（4）系统升级及优化调整

项目实施过程中，遇到国家政策、行业规定等相关规定的变更，我公司将以优惠价格提供硬件产品配套的升级服务；

项目运行、维护期间，我们将根据系统运行状况、国家政策、客户要求等因素，定期对平台的软件功能进行功能调整。在维护期内，将为用户提供优惠价格的平台优化升级服务。优化方向包括：

提高涉笔操作便利度，减少用户操作复杂度，减少误操作；

优化设备运行效率和稳定性；

随着应用的深入，设备用户量、存储数据量将逐步增长。需要通过系统优化，提升对大规模、高频的数据和系统的访问能力；

根据客户要求，增加新功能或对已有功能进行调整；

根据国家及各级管理部门的要求，及时新增或调整相关功能，确保满足应用需求。

我公司将为用户提供远程或上门回访服务，及时了解用户的使用情况，听取用户的意见和建议。并依据客户提出的各项要求，及时在产品功能、服务质量等方面，积极进行升级和改造。

我公司还提供有专门的投诉电话，如果甲方对我公司的产品或所提供的服务不满意，可通过投诉电话进行投诉。公司将尽快处理相关问题，并给予甲方满意答复。

4.5.1.2 质保期外的服务

我公司承诺在质保期后：

对于建成系统的运行情况继续跟踪，并不定期对客户进行回访，解决和处理存在的问题；

对于设备维护和维修，将提供优惠的价格，设备维修仅收取工本费；

对于系统所需的备品、备件、易耗品，继续以优惠价格为业主提供；

提供终身免费的软件升级、更新及扩容服务；

在技术支持上，免费提供远程访问、电话咨询、邮件反馈等服务。所包含服务项目、服务形式与质保期内一致，服务标准不低于质保期内的相应标准。

供 应 商：中科星图亿水信息技术有限公司（企业电子签章）

2025年 12月 11 日