

4.5 售后服务方案

一、质保期内执行“三包”并能及时更换，并提供定期保养、维护、维修等服务。

1. “三包”服务：在质保期内，如果产品出现质量问题，可以按照三包政策的要求，要求退货、换货或者维修。如果产品出现严重的质量问题，无法通过维修解决，我公司会及时为消费者更换新产品。更换产品的型号、品牌和规格等应该与原产品相同或者更高，以保证客户的利益。

2. 定期保养：在质保期内，我公司根据产品的特点和客户的使用情况，提供定期的保养服务。保养服务包括但不限于：清洁、维修、调整、更换易损件等，以延长产品的使用寿命，保证产品的性能。项目的运行管理模式，结合本工程系统需要进行维护保养的内容，为学校等量身定做一套切实可行的维护、保养、维修表，一年不得低于3次的上门保养服务，并对老师的使用和管理人员进行保养指导，并将学校反馈的维护保养记录进行详细的分析，及时发现问题，做到防患于未然，保证系统能安全正常地运行。

3. 维护和维修：在质保期内，我公司提供定期的维护和维修服务，以保证产品的正常使用。维护和维修服务包括但不限于：检查产品的性能、修复产品的故障、更换损坏的部件等。

4. 质量管理：成立专门的质量管理安装部门，指定项目质量安装监督的负责人。确定质量方针、质量目标和清晰的职责分工。严格执行企业质量管理制度、项目安装制度。对产品和服务进行认证、评估和监督拍照。监督和管理产品的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。监督整个供货计划的执行及安装，确保顺利完成施工。定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

5. 服务流程：我公司为客户提供全程“三包服务”或者定期保养、维护、维修服务，建立完善的服务流程，确保消费者的问题能够及时得到解决，提高消费者的满意度。我公司服务部技术人员将时刻跟踪软件产品的最新信息，当软件产品发布升级软件或增强版本时，客户服务部技术人员将立即对软件的新版本进行必要的测试，判断该升级软件对项目单位系统的实际意义，与项目单位技术人员一起分析软件升级的必要性，如果需要进行软件升级，客户服务部技术人员负责编写详细的软件升级方案，与相应的升级软件一起下发到相关项目单位，同时以电话支持或者现场服务的方式协助项目单位技术人员完成升级工作。

二、对于供货期、设备升级调换发生的突发事件等应急处理措施方案

为了使本项目顺利完成，应急广播系统能够在防汛、防水、防诈骗等工作中早日使用，结合现场施工环境，更科学有效的处理突发事件，特制定应急措施：

1、突发事件应急小组

组长：沈震

副组长：董旭辉

成员：公司全体员工

2、突发事件处理办法

了解到该项目辐射到禹州市 26 个乡镇办及 1200 多个自然村，广播终端安装时间比较长，部分村民不配合等困难。我公司结合每个文化站及行政村负责人，提前沟通，把电源、设备发生的故障做统计，不冲突，把更换及升级服务做好。

3. 处理事件原则：迅速、快捷、高效。

三、负责为采购人培训操作人员，并有完整的培训方案

1) 培训目的

在设备正式移交客户使用前，我公司将对用户的技术管理员和使用教职工进行整个操作的相关的技术和简单维护培训，使之保证客户在设备正式运行后，能够进行正常的场地管理和业务操作。培训应该是一项持续不断，互相学习和提高的过程。培训工作的最终目的是为用户培训一支能自行管理、维护的队伍。

为更好的促进场地的良好运行和本着“用户至上、共同进步”的宗旨，我公司将以“集中培训、一对一培训”每个实际操作教师都能独立操作为目的、以简单教学、智慧教学为契机，为用户提供全面的培训。

2) 培训方式

根据培训环境，分集中培训、一对一培训的培训方式。集中培训：我公司组织用户的管理人员及教职工等进行针对使用的集中培训，培训地点和人数和禹州市文化广电和旅游局双方协商决定，人数不少于 100 人次，集中详细讲解应急广播施工、多模式广播终端、应急广播软件的日常操作、应用、系统还原、日常维护等流程。一对一培训：对于集中培训没有掌握操作技巧的人员，我公司指定专门的技术人员一同配合进行培训，能够让客户对产品的使用和操作正常的使用。

3) 培训计划

针对本项目,由于所涉及的培训人员较多,对于培训的日程计划,我们将在具体实施时,与客户方一同制定并确认详细的《培训计划》。

4) 培训内容

我公司在项目验收移交实施前,将组织用户信息管理人员、操作员等进行集中的现场培训,培训内容主要包括:

- 应急广播平台的运用及调试
- 应急广播平台、多模广播终端的日常使用方法及系统还原
- 多模广播终端的维护及简单维修
- 广播软件的使用方法
- 平台软件、音频设备、转换器等等遇到的问题及解决方案等

从了解到简单操作,再到设备的简单维护、故障解决,需要循序渐进、按部就班的进行,从设备的基本操作培训到熟练使用,再到了解设备工作的原理、技术,在每一阶段培训的技术上,提高再培训,从而达到维护场地的目的。

当然,此次项目中提供的平台、广播终端等具有操作界面友好,操作方式简单等特点,上述条件并不是技术人员必须具备之条件,而是在理论上按照上述条件能够更快、更好的达到培训的目的,使得场地管理人员和技术人员能更好的熟练掌握、操作和维护场地;即使不具备上述条件的技术人员,在我方经验丰富的专业培训人员的悉心培训下,也将达到培训目的。

四、针对本项目实际需求,提供详细具体可行的售后服务承诺措施

(1) 针对本项目的应急广播平台、适配器、音频转换器、多模广播终端等提供质保期内进行“三包”政策:“7日”可退;“15日”调换同类产品或维修;“三包”有效期内修理两次仍不能正常使用,调换同型号同规格的产品。在合同维保期内,我公司接到通知后1小时内进行响应,4小时到达,24小时内处理问题,否则提供有备用机直至原设备修好为止。本地售后服务机构位于许昌市禹州市夏都街道华夏大道277号后院,联系方式:15138547800 沈经理,并承诺设备运行出现故障后按时到达现场维修并恢复正常运行。

(2) 我公司所投产品符合国家相关标准和本招标文件规定标准,响应文件中有详细的实施(技术)方案。

(3) 本采购内容中所列技术要求最低要求,投标人不得低于此要求;我公司明确投标产

品的厂家、产地、品牌等详细参数；就该项目完整投标（报价包括但不限于完成本项目材料费、人工费、管理费、维护费、保险费、利润、税费等所有费用）。

（4）本项目为交钥匙工程，采购方不再承担费用。我公司负责对买方操作人员进行使用培训，使其能够独立操作，并可以简单的维护和保养。

（5）自合同签订之日起 30 日内完成安装调试工作。

（6）验收标准：由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后由验收小组出具验收报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

1)、项目质量按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准，规范验收；

2)、按照招标文件要求，投标文件响应和承诺验收；

3)、本项目验收如需要第三方验收，中标方将承担所有产生的费用。

五、提供现场技术支援、全天候服务

我公司售后服务中心配备多名具有 5 年以上实践工作经验的软硬件工程师和专业维修工程师，确保为该项工程提供 24 小时全天候的优质服务。保修期内，使用单位在正常使用条件下出现质量问题，我方售后服务机构维修人员在接到最终用户报修电话后立即予以响应，提供现场技术支持，工程师可在规定时间内排除故障，若在规定时间内故障无法排除，我公司承担提供备用机，由此产生的所有费用全部由我公司承担。该售后服务机构备有足够的零配件，以满足最终用户的维修需要，并提供巡回检测，定期回访的特殊服务业务，确保整个场地长期、可靠、稳定运行。

六、验收方式、验收标准

由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后由验收小组出具验收报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

1. 项目质量按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准，规范验收；

2. 按照招标文件要求，投标文件响应和承诺验收；

3. 本项目验收如需要第三方验收，中标方将承担所有产生的费用。

