

## 二、售后服务方案

我司本着“以诚为本、服务至上”的经营宗旨，为了使用户拥有一个性能稳定可靠的安防系统，更有效地保护国家财产及人员的安全，我公司建立了一套完善的工程质量保证措施和售后服务体系。以先进的技术、科学的管理，最大程度地满足用户的要求，为用户提供尽善尽美的服务。

我们完善的售后服务是基于公司健全的支持服务体系和专业经验，通过与客户保持紧密的联系，及时了解和满足客户各方面的需求，并随时提供相应的技术支持，从根本上保障客户能够得到完善满意的售后服务。科海公司的技术支持工程师在专业领域的经验能确保售后服务的有效性，如系统运行维护和定期检测、故障现场或远程诊断、分析和排除、主机操作系统和数据库系统版本的现场升级、硬件扩充升级或改型之后的应用系统切换和版本升级以及各种技术咨询等。

### ➤ 1. 售后客服常设机构：

公司总部：河南科海商贸有限公司、

公司地址：濮阳市黄河路振东路口西南角海龙科技电脑城

技术支持：17539398762，全年7×24小时本地服务

故障反馈：0393-6988827，全年7×24小时本地服务

服务投诉：18039346353，全年7×24小时本地服务

### ➤ 2. 服务标准：

我公司承诺严格按照GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准执行。

### ➤ 3. 响应时间及服务形式：

若我公司中标对其提供的产品进行现场服务，不收取额外费用；我公司提供7\*24\*365小时电话服务和技术支持 **电话热线：17539398762**；在接到用户故障通知后，10分钟内响应，8小时内到达现场解决故障。如无法按时排除故障，我公司会在1天内用其它手段进行替代

1) 提供7\*24\*365小时服务受理。用户可以通过不同方式向客服响应中心提出服务申报。如：通过电话、传真、信函、E-mail、来访

2) 提供技术咨询服务。在本项目合同签订后，我们将提供给采购人详细的技术咨询联系方式，在整个保修(维护)期内，客户可随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向本司进行技术咨询。

3) 定期走访。我们对大型工程用户采用专人定期走访方式，调查和维护情况，听取用户意见，现场解决用户存在，并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据

4) 定期巡检。我公司对每个项目在系统安装验收后将派工程师系统巡检，现场对系统进行测试及及时发现系统存在的故障或潜在的故障，提早消除故障隐患。确保系统安全稳定的

5) 现场支持。对司所承接的项目，在设备出现故障时，而远程不能及时解决时，我们将根据用户需要提供技术人员现场服务。对维护期内设备根据用户需要安排技术人员在第一时间赶到现场解决问题。

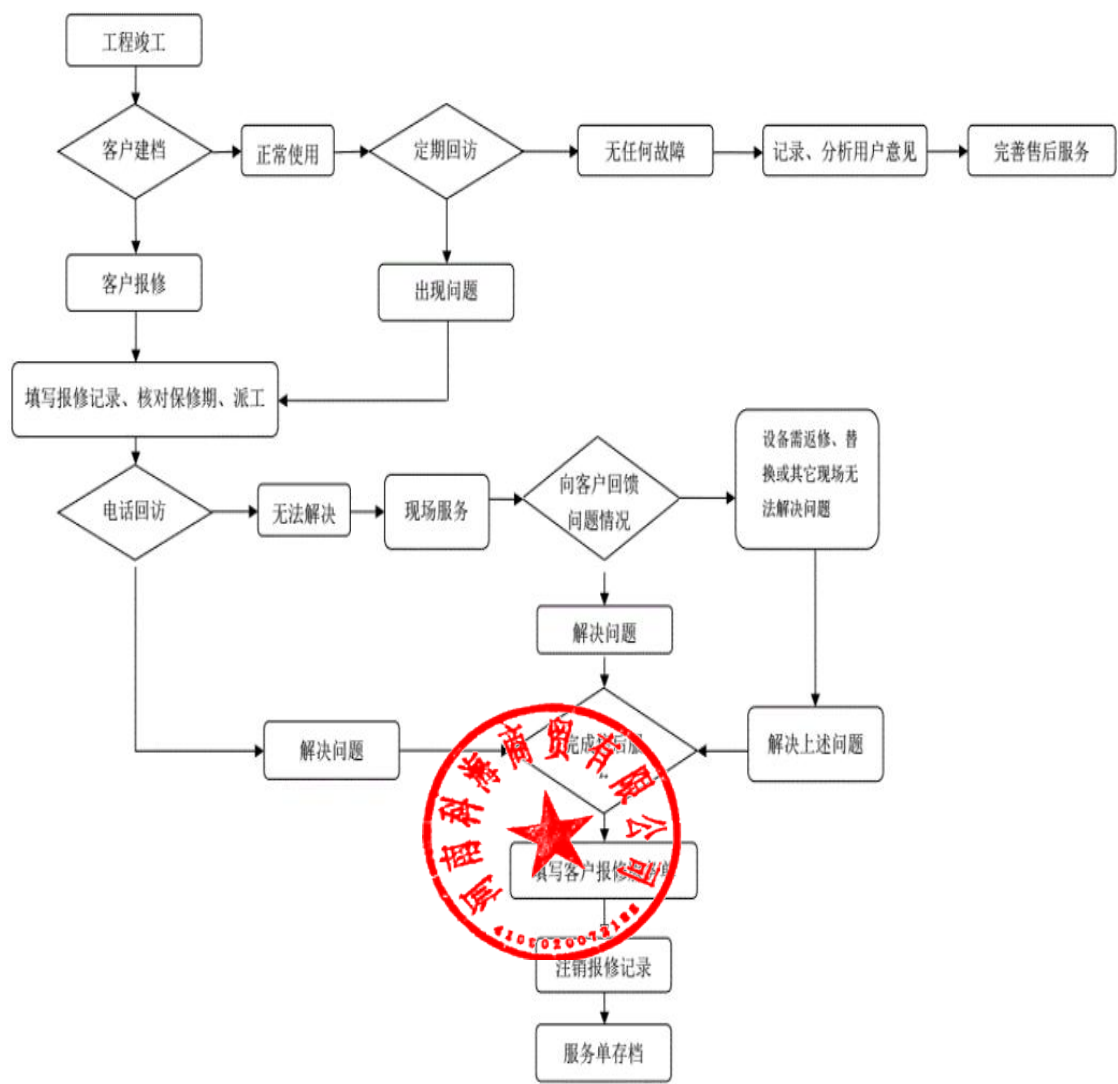
#### ➤ 4. 技术力量：

我公司为了更好地满足客户的需求，始终坚持“质量第一、用户至上”的宗旨，注重创新发展、不断增强科技开发能力，产品通过了ISO9001：2000国际质量体系认证。目前，公司有各类专业技术人员5人，其中高级工程师1人，中级技术职称员工2人，专科以上毕业人员10人。

我公司拥有健全的售后服务网络机构，包括专门的安装维修服务队，用户的定期回访和信息反馈，安装指导和技术咨询（技术部）。

我公司为了保证投标产品的顺利交付使用，及对产品的售后全过程加强监控，公司设立如下服务机构：

售后服务工作流程图



项目团队人员组成表

序号	服务人员	职位及职责	证书名称	证书编号
1	王淑红	总经理 负责全面统筹工作	售后服务管理师	ST2020-SH0116
2	任慧锋	项目经理负责本项目 全面工作	售后服务管理师	ST2020-SH0117
3	王东利	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0121
4	李贤争	售后服务	售后服务管理师	ST2020-SH0119
5	卢明泽	售后服务	/	/

6	李娜	售后服务	/	/
7	张明	技术服务	/	/
8	刘通	技术服务	/	/
9	张敬斋	技术服务	/	/
10	王菲	后勤保障部	/	/
11	刘晓红	后勤保障部	/	/

1、接到用户维修电话后，在第一时间将信息反馈到售后服务中心负责人，然后由售后服务中心派技术人员在最短时间上门服务，直至故障排除，后期并有专人负责电话回访，并保存完善每次保修记录，以便后期跟踪服务。

2、我公司本部设有专门的售后服务中心，售后服务热线：0393-6988827，为全国各地客户提供方便服务。

3、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业道德，对客户使用本公司产品所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

#### ➤ 5. 质保期：

(1) 质量要求：合格，符合国家有关行业标准和相关法规规定

(2) 质保期：自验收合格之日起免费质保 1 年

(3) 质保期内：质保期内同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。（人为因素除外）。

(4) 质保期后优惠条件：项目终身维修服务，易损件价格按当时市场价格，只收取维修成本费，免收人工费

#### ➤ 6. 备品备件：

为保证本项目系统的正常运行，我司提供备品备件的长期供应，并以更换备品备件时最优惠的价格提供给业主方。

➤ 7. 其他服务承诺

- (1) 如我公司中标，我公司所提供的设备出现质量问题，我公司将承担一起责任。
- (2) 永久无偿提供业务技术咨询服务
- (3) 及时处理业主的传真、信函，并书面以及电话给予明确答复。
- (4) 在施工现场，我公司将派专人现场进行施工巡视，确保当初发现问题当场解决。
- (5) 定期和不定期的回访。

供应商：河南科海商贸有限公司（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：王淑红（签字或盖章）

日期：2024年1月16日

