

应的具有深厚实践经验的资深项目专职培训讲师。

针对系统运行、应用、业务体系等多方面的培训需求，专职培训讲师在充分了解项目构架，运行体系的基础上，采取现场授课、讲解、上机实践操作的方式，并对用户现场提出的疑难问题进行展开研讨和解答。

3.2.6.8意见反馈

(1) 现场培训完，采取问卷调查、无记名现场打分方式收集用户的反馈意见。

(2) 从项目培训起，到培训完成，通过电话、传真、电子邮件、用户反馈书等多渠道的方式吸取用户的反馈意见。

根据意见做出相应的回应，在系统的可靠性、操作的便利性和信息的安全性等方面精益求精。同时对于一些功能上影响较大，或是培训期间不完善的部分，我们将组织资深人员，根据反馈情况，再次进行多方位培训。

3.2.6.9培训效果跟踪

培训完成以后，我们将不定期的对需要的使用情况进行检查，以确定培训效果，并从反馈意见中不断总结经验，对于个别用户使用问题，将派有专门人员专门解答。同时我们将从完善用户使用手册、方便快捷的联机帮助、由系统管理员继续指导几个方面弥补培训中的不足。

培训工作安排在项目应用现场进行。在培训实施过程中，需要结合各个岗位的实际应用，进行集中培训、个别辅导、答疑与考核和技术支持，以便使客户能够迅速掌握相应的培训内容。

3.2.7售后服务

3.2.7.1本地化售后服务机构

河南数慧信息技术有限公司总部设在郑州，在焦作注册有焦作分公司，针对本项目，我们公司能够提供本地化售后服务。

公司具有一套完整的技术服务保障体系，能够在该项目实施阶段及售后服务阶段，向用户提供全天 7*24 小时技术服务电话响应，确保半小时内响应，2 个小时内到达现场并提出解决方案。

郑州总部售后

机构名称：河南数慧信息技术有限公司

详细地址：郑州高新开发区瑞达路 96 号

联系人：高女士

联系电话：0371-63791108 400—188—6786

焦作分公司售后

机构名称：河南数慧信息技术有限公司焦作分公司

详细地址：焦作市解放区老牛河村焦青路北第一排由东往西数第六家

联系人：张先生

联系电话：18224578909 400—188—6786

公司注册地在郑州，所有业务发展的重点也在河南，具有 2 小时辐射圈内快速到达的优势，具有提供高效的技术与实施服务的能力。

3.2.7.2售后服务保障制度

一、服务总则

1、服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。

2、质量第一，客户至上。将优质的产品提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。

3、做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集产品在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对产品质量负责。

二、服务承诺

1、对售出产品，向客户公开承诺：质量第一，顾客至上。

2、对售出产品，均要建立售后服务档案，长期跟踪服务。

3、听取客户意见和建议，不断改进工作方法，努力让客户满意。

4、对售出产品，保质保量，对售出确有质量问题的产品，尽最大努力满足客户诉求。

三、售后服务准则

1、公司员工要用诚恳、热情的服务态度，一流的服务质量，宣传企业文化，树立公司形象；

- 2、服务及时，快捷，准确。
- 3、对售前，售中，售后中的客户，要热情，礼貌，态度和蔼。
- 4、公司销售部负责如下服务工作：
 - (1) 负责售前、售中、售后宣传和售后服务工作；
 - (2) 负责兑现公司对客户服务承诺；
 - (3) 负责及时把客户的各种信息反馈给公司；
 - (4) 负责建立售后服务网络，及其收集客户反馈的信息；
 - (5) 负责利用机算计和互联网，建立并保管好服务档案；
 - (6) 负责产品服务定期回访，长期客户，至少每月回访一次，重要客户，至少每月回访两次，回访方式多样化，包括电话、信件、电子邮箱等等；
 - (8) 负责开展重点客户关怀计划，了解客户需求，实施客户关怀计划。

四、客户意见和投诉处理办法

- 1、公司通过热线服务电话（0371-63791108 4001886786）、邮件（hndist@hndist.com）或其它方式，接受客户的服务咨询、意见反馈和投诉等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。
- 2、按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和生产改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量。
- 3、对产品涉及到有关质量问题引起用户投诉的由公司技术质量部参与解决，对质量有争议的产品由合同约定的检验机构检定并最终认定。

3.2.7.3售后服务理念

坚持“专业、专注、优质、高效”的服务理念，全面贯彻执行 ISO9001 质量管理认证体系，以解决客户需求为原则，始终把客户的利益放在首位，不断开拓服务渠道、优化服务方式、完善服务制度，建设一个强大的客户服务系统，最大限度的满足不同用户的需求。

- **专业：**以深厚的国土资源专业知识和经验积累服务于客户的核心需求
- **专注：**以提升客户价值为导向，专注于软件产品研发和服务，为客户解决最核心的需求和问题

- **优质：**以品质为根基，有节奏稳步地发展，力创优质品牌服务于客户
- **高效：**讲究高效，珍惜时间，严格把握执行的流程，快速得到结果；发现问题，积极实践，审视过程，总结经验，围绕客户进行创新

3.2.7.4售后服务组织管理

通过多年来广泛的实践，我公司已形成了一套完善的立体服务架构，拥有一批经验丰富的技术支持、培训人员以及专门针对用户需求而设计的各项服务，保障用户在不同应用阶段、不同层次、不同规模的服务需求得到满足。

我公司为确保项目的正常运行，专门成立技术支持小组。支持小组的人员由以下专业技术人员构成：数据通讯及网络系统工程师、数据库工程师、GIS 工程师、研发工程师、质量工程师、技术培训工程师。技术小组将会对项目进行全方位论证后，根据项目实施内容进行分解和处理，形成实施方案提供给用户方，在用户方确认许可后，将根据方案时间、人员以及实施步骤进行派工实施。

3.2.7.5售后服务流程

经过多年的实践，我公司已形成了一套完善的售后服务流程，保障用户在不同应用阶段、不同层次、不同规模的服务需求得到满足。