

(三) 售后服务方案

1. 售后服务承诺函

我公司针对本项目所提供的软件和相关硬件设备的售后服务做以下承诺：

1、我公司承诺提供的设备符合国家相关标准的设备和合格设备，设备包装完好，资料配件齐全，本项目提供的软件产品均拥有合法来源证明和产权，设备及设备售后期内的零配件均为全新、完整、未使用过的原装正品。

2、我公司针对本项目提供自项目验收合格之日起一年质保服务，软件终身免费维护升级，并提供在此期间设备的免费维护升级。质保期自货物经验收合格之日起计算；质保期内因产品本身缺陷（非人为因素）造成各种故障由我公司免费技术服务和维修，在保修期内若出现质量问题，无条件、免费提供维修服务（包括零配件免费），本公司负责包退、包换、包修；质保期满后，对易损部件零配件优先、优惠，以成本价供应，并提供终身服务。本公司经过ISO9001质量体系认证，所提供的设备严格按标准生产制造。因产品质量问题造成损失，本公司负责赔偿。本项目中各设备售后年限以及服务标准，均以我公司提供的售后服务承诺函为准。我公司保证完全响应采购人对设备质量保证要求，在签订合同时出具免费质量保证证明原件。

3、本项目质保期内所有产品及系统在正常的应用中出现故障，本公司承诺包退、包换、包修，并提供以下售后服务：

(1) 远程在线服务：售后响应时间为 30 分钟，保证在 4 小时内安排技术工程师进行远程在线指导解决，如若远程无法解决，我司派出相应地市服务人员，12 小时内到达故障现场提供技术支持，完成维修；无法在 12 小时内解决的，将提供相关配件，保证设备能够正常使用；不能修复的免费更换新品。

(2) 电话/QQ服务：提供 7X24 小时的全年无休电话技术支持，负责解答用户在货物使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法，我们服务联系方式：0516-83100868 83100869，公司针对此项目安排专人负责网络远程技术支持，同时，建立专门技术服务QQ群，用户也可以在网上进行技术探讨和交流；服务QQ1：870025510、服务QQ2：568892674

(3) 上门服务：售后响应时间为 30 分钟，保证在 4 小时内安排技术工程师进行远程在线指导解决，如若远程无法解决，我司派出相应地市服务人员，12 小时内到达故障现场提供技术支持解决，保证设备能够正常使用；不能修复的免费更换新品。

4、针对本次所提供设备的售后服务，我公司作出如下郑重承诺：

(1) 派专人隔月对我司承建的各特种作业实操培训考核点进行巡检，主动发现问题，实时收集新的故障，并完成初步分析，以缩短响应时间，争取充足的后续排障时间。

(2) 建立现场备品备件仓库，以方便维护产品的更换，精心挑选技术精英，确保服务质量和响应效率。

(3) 形成详细的维护记录，以及月报机制。

(4) 建立应急机制，在紧急情况下从容应对。

(5) 定期召开总结会议，互相讨论总结自己维护心得，追求完美。

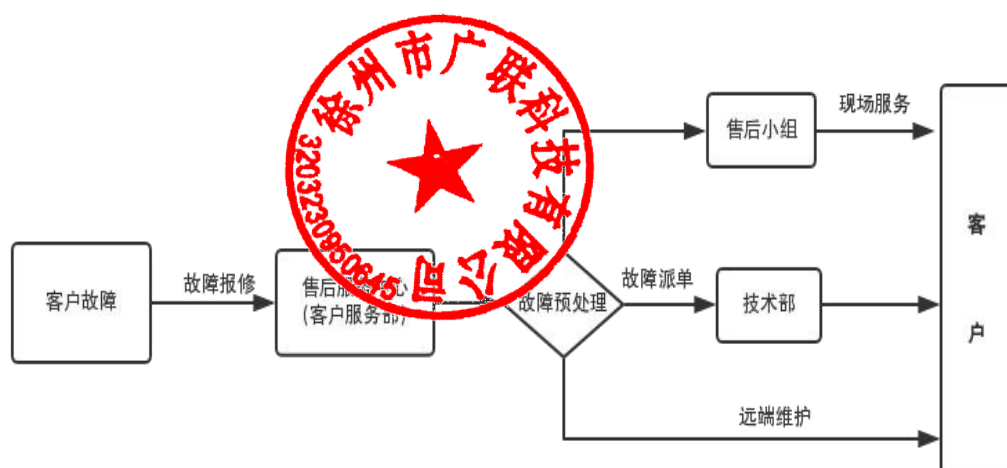
供应商名称(盖单位章)： 徐州广联科技有限公司

日期： 2024 年 6 月 16 日



2. 服务体系建立及售后响应时间服务能力

为了及时接听用户心声，保证质量方针的落实，提高服务响应速度和效率，为了使用户在实际操作过程中遇到的任何故障或疑难问题都能得到最及时有效的解决，我司 严格按照ISO标准成立了专业的售后服务队伍——客户服务部。用户的所有服务请求都将得到客户服务部的第一响应。



公司售后服务流程图

在接到客户故障，客户服务部将第一时间进行故障分析，然后进行故障预处理，无法解决的故障根据故障类型派单至对应技术部门处理，由各对应技术负责人进行远端维护；如若远端无法解决故障，售后服务负责人根据不同售后问题提出解决方案并派遣相应的技术人员前往现场解决问题。

针对本项目，我公司设立紧急突发故障热线，提供 7X24 小时的全年无休电话技术支持，负责解答用户在货物使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法；

7X24 小时联系方式： 0516-83100868 83100869

如若设备运行中突发故障，在接到客户故障，客户服务部将第一时间进行故障分析，然后进行故障预处理，无法解决的故障根据故障类型派单至对应技术部门处理，由各对应技术负责人进行远端维护；如若远端无法解决故障，售后服务负责人根据不同售后问题提出解决方案并派遣相应的技术人员前往现场解决问题。

针对突发故障处理应急措施，我公司的维护服务流程分为一般故障处理流程、重大故障处理流程和预防性故障处理流程，具体介绍如下：

● 一般故障处理流程

一般故障定义：对客户使用影响较小，暂时可正常使用。系统出现的一般故障时，在接到客户故障后，客户服务部 30 分钟内响应，在 4 小时内故障后台远端解决完毕；无法解决的故障根据故障类型派单至对应技术部门处理，由各对应技术负责人进行远端维护，如若远端无法解决故障，售后服务负责人根据不同售后问题提出解决方案并派遣对应技术人员前往现场解决问题。

● 重大故障处理流程

重大故障定义：严重影响客户使用，设备无法正常运行。对于系统出现的重大故障，影响到客户使用，客户服务部在接到客户需求时，立刻进行故障分析处理，同时将故障派单至技术部负责人及上报公司，在派工程师处理其故障进行远端处理，同时公司第一时间组织专家组，保证 4 小时内后台故障远程处理完毕；如若 4 小时内远端处理不了，我司派出相应地市服务人员，12 小时内到达故障现场提供技术支持解决，保证设备能够正常使用；不能修复的免费更换新品。

● 预防性故障处理流程

派专人隔月对我司承建的各特种作业实操培训考核点进行巡检，主动发现问题，实时收集新的故障，并完成初步分析，以缩短响应时间，及时发现系统出现的重大问题并向公司总部反馈，以便公司制定解决方案，迅速处理；及时将用户针对系统提出的需求反馈给公司，以便我们对系统的不断完善。

售后服务体系运行见下图：



3. 系统定期检查和日常维护的运营保障方案

质保期内服务方案：公司将在**保修期内**免费的提供软件升级及深化设计服务。

质保期内设备出现的质量问题由公司负责处理解决，并承担一切费用。（不可抗力及人为因素除外，灯泡保险丝等易损产品不在范围之内）

在**维保期限内**，系统所有设备在正常使用下发生损坏，由服务方负责更换，设备及配件费用视维保方式由维保合同中指定方承担。维修后向用户汇报问题情况及处理结果提交维修报告并由用户签字并留存备案。

在设备使用过程中存在的使用上的问题，服务方应解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

在合同规定的保修期内，我公司负责服务和纠正系统正常运行过程中产生的软硬件故障，并提供硬件维护。其他外围配套设备、由供货商提供相应的保修服务。

质保期外服务方案：质保期外，**免费提供软件升级**，需要更换的设备按投标价收取，因故障拆回的设备修理费用不高于当地的市场价，人工服务费用，交通差旅费等相关的费用收取标准如下：

- (1) 服务费每人每日：按国家规定。
- (2) 交通费：市区内免费。
- (3) 每季一次的定期巡检免收交通费，人工费。
- (4) 替换的设备无偿使用。
- (5) 技术培训免费。

对于临时出现的使用、操作或其他非故障的简单问题可直接电话联系我司服务工程师，寻求问题的解决方案、操作方法及技术指导。

针对突发故障处理应急措施，我公司的维护服务流程分为一般故障处理流程、重大故障处理流程和预防性故障处理流程，具体介绍如下：

● 一般故障处理流程

一般故障定义：对客户使用影响较小，暂时可正常使用。系统出现的一般故障时，在接到客户故障后，**客户服务部 30 分钟内响应，在 4 小时内故障后台远端解决完毕**；无法解决的故障根据故障类型派单至对应技术部门处理，由各对应技术负责人进行远端维护，如若远端无法解决故障，售后服务负责人根据不同售后问题提出解决方案并派遣对应技术人员前往现场解决问题。

● **重大故障处理流程**

重大故障定义：严重影响客户使用，设备无法正常运行。对于系统出现的重大故障，影响到客户使用，客户服务部在接到客户需求时，立刻进行故障分析处理，同时将故障派单至技术部负责人及上报公司，技术工程师立即对其故障进行远端处理，同时公司第一时间组织专家组，保证 4 小时内后台故障远程处理完毕；如若 4 小时内远端处理不了，我司派出相应地市服务人员，12 小时内到达故障现场提供技术支持解决，保证设备能够正常使用；不能修复的免费更换新品。

● **预防性故障处理流程**

派专人隔月对我司承建的各特种作业实操培训考核点进行巡检，主动发现问题，实时收集新的故障，并完成初步分析，以缩短响应时间，及时发现系统出现的重大问题并向公司总部反馈，以便公司制定解决方案，迅速处理；及时将用户针对系统提出的需求反馈给公司，以便我们对系统的不断完善。

提供全年无休 7X24 小时售后服务团队

(1) 热线电话

提供 7X24 小时的全年无休电话技术支持，负责解答用户在货物使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

我们服务联系方式： 0516-83100868 83100869

(2) 由工程师指导排除故障

公司针对此项目安排专人负责网络远程技术支持，同时，建立专门技术服务 QQ 群，用户也可以在网上进行技术探讨和交流；

服务 QQ1：870025510 服务 QQ2：568892674

我们为每位技术工程师提供专用邮箱，用户有任何设备使用问题或者技术咨询都可以与我们工程师联系，将故障信息或者咨询问题通过邮件发给工程师，工程师将在第一时间回复用户的邮件，提供用户可用的解决方案。

(3) 客服团队信息

序号	姓名	专业	学历	联系方式	备注
1	王娣	计算机应用技术	专科	0516-83100868	无
2	张喜喜	电子信息技术	专科	0516-83100868	无
3	邹欢欢	计算机网络	专科	0516-83100868	无

(4) 现场排除故障

采购人遇到使用及技术问题，电话或网络远程无法解决的，我们提供上门技术服务，确保产品的正常使用。

(5) 最快速度响应用户的服务需求

采购人遇到使用及技术问题，电话或网络远程无法解决的，我们提供上门技术服务，将在12小时内到达现场进行处理，确保产品的正常使用。

对服务人员的考评：分为态度、技术、到达时间及事情的处理等四项，每项均按客户的满意状况分为四个程度（优秀、良好、一般、差），用户在“服务回执”上给予评价。

4. 定期回访计划

建档、回访、监督服务

1. 建立用户档案

针对贵方采购项目的供货情况，我公司将建立一套用户设备档案，记录用户的负责人员及联系方式、设备型号、设备数量、设备配置、维修保养记录、购买日期、用户的使用情况，为提高我们对用户服务的响应时间，预防设备故障隐患，即时迅速地解决问题提供有力帮助。

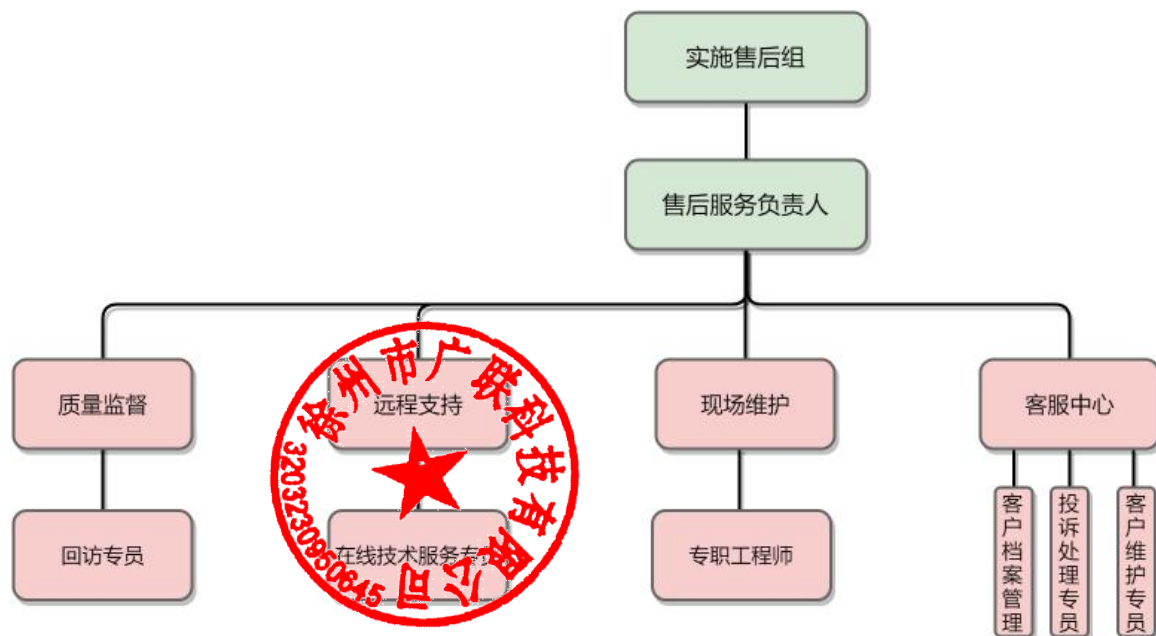
2. 回访制度

加强对客户的服务，培训服务人员“全程服务”的观念，特定期举办客户意见调查，将所得的结果，作为改进服务措施的依据。认真听取客户意见：客户意见分为客户的建议或抱怨及技术人员的评价。除将评价资料作为服务人员每月绩效考核之一部分外，对客户的建议或抱怨，服务部门也特别重视，认真处理，精益求精，建立本公司售后服务良好信誉。

5. 本地化服务能力

公司售后部门有56名专职工程师，15名在线技术服务人员。自公司2013年研制成功国内第一套安全培训实操考核系统以来，售后部门一直承担公司产品在全国的技术服务保障工作。服务北至黑龙江黑河市和建三江市；南至云南昆明和西双版纳，涉及全国25个省份。

组织架构



我们为了更好的服务,售后部门根据该项目情况组建了专门的售后服务机构,确保零部件、备品备件齐全及时到位,其机构配置如下:

售后服务负责人职责

- 根据不同售后问题提出解决方案并派遣不同技术人员前往现场解决问题;
- 定时联系客户,进行不定期回访,确定设备运行情况
- 接收问题反馈,做好统计。

协调员职责

- 在用户、售后服务负责人之间起沟通作用。
- 记录用户故障信息,并定时加以汇总。
- 负责对售后服务记录的统计、汇总、存档。

售后服务工程师职责

- 为用户提供快速、有效的售后服务,确保用户系统的性能优越和关键业务的持续、稳定的运作。
- 负责设备进入维护期后的诊断排错、咨询、上门服务,如不能及时解决,将问题提升至系统研发部或经销商、厂商。

本项目售后服务网点:

售后服务机构	详细地址	项目总负责人	服务等级
--------	------	--------	------

徐州市广联科技有限公司河南售后中心(许昌鑫泰电气有限公司)	许昌市丁庄办事处袁庄社区	售后负责人: 李泽坤	五星级
		手机: 15705182119	

附售后委托协议:

徐州市广联科技有限公司

320323065085

售后委托代理协议书

甲方: 徐州市广联科技有限公司

乙方: 许昌鑫泰电气有限公司

甲乙双方根据《合同法》及有关规定,本着平等互利、真诚合作、共同发展的原则,为共同维护好产品市场,做好河南省地区的相关业务,乙方成为甲方在河南省地区的售后服务机构。经双方协商,达成以下协议:

一、甲方的责任与权力

1. 负责为乙方进行相关业务的培训,与协助乙方共同开拓地区的业务,为乙方提供产品的维修配件及相关技术资料。

2. 制定并提供《维修收费标准》给乙方。

3. 对乙方的服务质量不定期进行检查。若乙方服务质量无法达到甲方要求时,甲方可要求乙方更换售后服务人员或拒绝支付维修费用。

4. 对乙方不能维修的产品,甲方应提供技术协助乙方维修。

二、乙方的责任和义务

1. 必须配备专人负责甲方在河南省各项目的售后服务,具有相关服务的设备及服务场地

2. 明确维修负责人和专制维修人员,同时提供售后服务地址及咨询电话给甲方,若有变更应提前十天通知甲方。

3. 乙方与特殊情况应及时联络甲方协商处理。

4. 接受甲方的指导和监督,按甲方提供的《售后维修月报表》格式及时。详细地记录维修信息,并在次月三日内传真给甲方。

三、推修费用的结算

维修费用每月结算一次(每月 25 日前对账, 次月 10 日以前现金/银行转账支付)。

四、维修配件的中领及退换

1. 为避免配件供应不及时, 确保维修的及时性, 乙方应计划领用配件。常用配件应建立库存。

2. 乙方每月填写《维修配件领料》单向甲方申领配件, 甲方依此单向乙方随货发配件, 对于急修配件(如 EMS, 火车快件, 空运)所产生的运输差价由乙方承担。

3. 乙方每月所领用的配件被甲方指定的《维修收费标准》收费, 甲方每月统计后与乙方核对。

五、本合同有效期

自 2021 年 8 月 25 日至 2024 年 8 月 24 日止, 有效期满另行签订。

六、 解决争议的方式

在合同有效期内如有争议是, 双方协商解决, 可增补协议: 经协商不成, 可提请人民法院诉讼解决。

七、协议一式 2 份, 双方各执 1 份, 从双方签字盖章后生效。

甲方单位: 徐州市广联科技有限
公司 (章)

代表人:

日期: 2021 年 8 月 24 日

乙方单位: 许昌鑫泰电气有限公司 (章)

代表人:

日期: 2021 年 8 月 24 日

(1) 总部售后服务点

售后服务机构	详细地址	项目总负责人	服务等级
徐州市广联科技有限公司	徐州高新技术产业 业开发区漓江路 南、银山路东、国 家高新技术产业开发区 A13 栋	售后负责人：刘尚	五星级
		职务：区域经理	
		手机：15952250552	
		售后组长：孟振	
		联系电话：0516-83100868	
		传真：0516-83100869	
		网址：http://www.guangli.cn/	

(2) 北部售后服务点

售后服务机构新疆 分部名称	详细地址	项目总负责人	服务等级
徐州市广联科技有 限公司北部售后中 心	新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市 沙依巴克区西八家户路 448 号 6 栋 502 室	售后负责人：郝亚奇	五星级
		手机：13912040432	

(3) 常州售后服务点

售后服务机构	详细地址	项目总负责人	服务等级
徐州市广联科技 有限公司常州售 后服务点	常州市新北区太 湖东路 9 号（常州 创意产业园）D座 525-2	售后负责人：许田富	五星级
		职务：区域经理	
		手机：15952250552	
		售后组长：于传龙	
		手机：13961494505	

(4) 西南售后中心售后服务点

售后服务机构西南分部 名称	详细地址	项目总负责人	服务等级
徐州市广联科技有限公 司云南分公司	云南省昆明市盘龙区万 宏国际 3 期 9 栋	售后负责人：王伟	五星级
		手机：19987850629	

(5) 西北售后中心售后服务点

售后服务机构西北分部 名称	详细地址	项目总负责人	服务等级
徐州市广联科技有限公司西北售后中心	山西省太原市万柏林区中海寰宇天下 8 栋 3602 室	售后负责人：韩磊	五星级
		手机：17715616169	

本项目售后服务成员：

序号	姓名	职位	专业	学历	联系方式
1	马洪树	售后总负责人	电子工程	专科	0516-83100868
2	朱赓如	质量负责人	机械工程	专科	0516-83100868
3	吴凤玲	安全负责人	计算机	专科	0516-83100868
4	李超	技术负责人	工程管理	专科	0516-83100868
5	孔令移	材料负责人	计算机	专科	0516-83100868
6	王娣	客服主管	电子信息技术	专科	0516-83100868

本项目实施售后组负责人安排明细表：

售后职位	姓名	职责范围
实施售后一班班长	陈旺栋	设备供货安装调试 能够提供 7X24 小时的全年无休电话技术支持， 能实现 30 分钟内响应，4 小时内远程解决问题。 如远程无法解决，在 12 小时内一定到达现场解决问题。
实施售后二班班长	徐冬生	
实施售后三班班长	姜海建	

本项目售后服务机构装备：

序号	名称	规格	数量	说明	备注
1	材料	焊锡丝、松香	1 批	配备充足	备品备件售后点 配备充足，配置 专门车辆，可确 保备品备件在 12 小时内抵达事故
2	万用表	数字式	10	配备充足	
3	返修热风台	/	2	配备充足	
4	泄露电流测试仪	YD2688-3A 型	2	配备充足	

5	工具	不同类型螺丝刀、紧固工具	1 批	配备充足	现场。
---	----	--------------	-----	------	-----

本项目备品备件:

序号	名称	规格型号	计量单位	数量	备注
1	电源模块	LM2596s DC-DC	块	2	无
2	继电器	SF2-05VDC-SL-C	个	2	无
3	SEP 直插	KBP31-3A 1000V 桥 桥堆 四脚	个	2	无
4	测试线	0.5 米 2 米线五包	根	10	无
5	接地线/夹	0.5 米 2 米线五包	包	10	无
6	ok 线	电路板飞线/30 号单芯线	根	10	无
7	usb 供电线	连接数据线 带屏蔽磁环 1 米	根	10	无
8	二极管	订制	个	10	无
9	断路保险丝	订制	根	10	无

客服团队



6. 特殊情况的应对方案

(1) 仓库备料时发现缺货，售后服务负责人急需赶赴现场。

售后服务人员先出发，尽快赶赴现场安抚客户情绪，说明原因。仓库根据所缺配件品种及客户现场情况选择方案：①向配件供应商下紧急订单，根据所需配件的紧急情况选择运输方式（汽运、快递或空运）；

(2) 售后服务人员到达现场后发现所带配件与故障不符

售后服务人员现场确认客户设备故障及所需维修项目及配件，电话联系产品部主管如实反映现场情况，产品部主管向区域经理及区域总监报备。配件经理在见到有区域总监签字的领料单，之后安排发货，针对近、中、远距离，根据运输费用、邮寄费用来决定是否邮寄发货还是再次派送（最主要还是考虑客户的需求）。

(3) 售后服务人员到达现场后发现故障难度大，技术人员无法解决。

技术主管用电话提供技术方面的支持。若还是无法解决，则向上级领导请示，是否需要更换设备。

主动应急

根据区域市场保有量记录，确定我司巡回服务区域及服务地点，提前3-5天主动联系该区域所有客户咨询客户设备使用情况和预估所需维修项目（记录客户姓名、设备型号、故障现象及其他所需服务内容），告知并确定客户所预估的维修项目及维修费用。我司根据所登记的客户设备使用情况安排人员、工具及每位客户维修配件备料等。出发前1-2天再次通知客户我司的服务时间和服务地点。

(4) 其他突发事件应急预案：我公司立刻派出技术人员进入现场，制定相应措施，根据不同的事件，采取相应措施进行应急处理。

(一) 系统崩溃应急预案：

1. 发生系统崩溃故障后，系统使用人员应立即保存数据，停止该计算机的业务操作，并将情况报告应我公司（电话：0516-83100868），不得擅自进行处理。

2. 我公司立刻派出技术人员进行处理，必要情况下，对系统数据进行备份。

3. 我公司有关人员在保持原始数据安全的情况下，对计算机系统进行修复；修复系统成功后，利用备份数据恢复丢失的数据。

4. 后期处置

故障排除后，我公司向采购人发出故障解除、系统恢复正常运行通知。

系统恢复运行后，相关技术人员尽快通知采购人，并对故障发生前所进行过的业务操作进行检查，核对业务数据是否正确或有无丢失，不正确或有丢失的应马上更正或补录，确保数据的正确和完整。

领导组织有关人员及有关技术专家组成事件调查组，对事件发生原因、性质、影响、后果、责任及应急处置能力、恢复重建等问题进行全面调查评估，总结经验教训，完善信息系统应急处理预案，整改信息系统存在的隐患。

5. 应急保障

提前应做好系统数据的备份工作，保证重要数据在受到破坏后可紧急恢复。预留一定数量的设备和服务器，用于预防或应对信息系统突发事件。

1. 内、外网服务器病毒库更新周期2天；
2. 服务器数据备份周期：每日0:00进行整体数据备份；每隔6小时进行数据差异备份；
3. 强化数据库安全性工作，控制访问权限。

(二) 出现数据丢失的解决方法

1. 应立即向我公司售后服务人员报告；
2. 联系软件方工程师到场，进行数据恢复；
3. 查找最近数据进行数据恢复，并保存该数据备份源；
4. 恢复系统的正常运行；
5. 分析数据的重要性，如实在无法恢复，试进行数据重新录入，并及时向采购人汇报。

7. 考试现场技术支持

项目质保期内,以本项目开发人员为主的技术支持工程师到用户现场对系统进行现场维护,对整个系统进行检测,对系统存在的潜在安全或故障隐患进行分析,并提出相应的解决方案。

技术支持与售后服务体系

在项目开发实施过程中,本公司将按照公司的技术支持和服务体系流程为客户提供及时、周到、全面的规范化服务,为系统或产品的可靠、安全、高效的运行提供保障。

技术支持与服务原则

公司的技术支持与服务原则就是“客户第一”。

公司在大力发 展开拓市场的同时,始终恪守“客户第一”的原则,一贯奉行“实事求是、热心服务”的宗旨,以全力满足用户的一切需要为己任,不仅要为客户提供一流的产品,而且还要提供一流的服务。在第一时间,对用户的服务要求作出响应。

技术支持组织保障

公司为确保项目正常建设,将建立专门的现场技术支持组,配备专业技术人员,为该项目提供技术支持与售后服务。

现场技术支持组负责项目实施完成后,在运行过程中的技术支持和运行维护等工作。

公司拥有一支受到过良好教育和培训的,有经验的现场技术支持队伍,我们将作好充分的准备,与有关的集成商、开发商密切合作,为建设项目提供及时、全面的技术支持和服务,保障系统的正常运行。

技术支持内容

我们在项目技术支持的指制订上,坚持“最强实施团队,最高级别要求,最全服务方式”的原则,尽最大努力做好技术支持和售后服务工作,免除各级用户的后顾之忧。在技术支持和售后服务方式的选择上,我们将处处从项目的特点出发,贴身定制,保证每一级用户、每一类用户都能够感受到最妥帖、最满意的服务!

我们的服务贯穿在售前、售中和售后整个系统的建设过程中,协助用户、监理单位工作中可能发生的问题和困难,并提出解决的办法或建议。对系统运行过程中出现的新问题提供建议和解决方案。