

定期进行技能培训、故障学习交流，用户服务中心也定期地进行提升培训。

售后人员要有足够的语言沟通能力；要对公司的产品及工程有充分的、全面的认知，熟练掌握现场的使用情况，了解经常出问题的各个方面及处理方法。

售后服务团队

由于项目实施团队在实施过程中比较了解项目的具体内容，故售后服务由项目实施团队负责。

售后服务方案

我公司负责项目的各项维护工作已经全部纳入质量管理体系，建立健全了一整套较为完备的制度、流程和规范，确保对建设单位人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。通过严格监督执行绩效考评管理，安排拥有专业资质的技术团队，严格按照维护管理规范、流程开展工作，加强关键节点控制，确保执行到位。

现场服务措施

1) 用户遇紧急事务或通过电话、电子邮件方式无法解决的问题时，可要求我公司提供现场服务。

2) 用户服务中心负责人与市场主管确定服务的必要性及服务方式，工程师将在与用户商定的时间内到达现场。

3) 如遇无法当场解决的问题，工程师将与我公司的相关技术专家互动解决问题。如仍不能解决，请示上级主管，并告知用户具体情况。

