

4、售后服务方案

售后服务方案

4.1 售后服务体系

江苏移动信息系统集成有限公司将单独设立濮阳职业技术学院本科部新校区智慧校园设备采购项目（A包教学中心）项目本地化维护服务的总体响应机构，为濮阳职业技术学院本科部新校区提供专业化服务，确保项目运行稳定、可靠。保证在合同执行期间为用户提供的是优质的、具连续性的服务，不会因产品停产或其他理由停止提供维护服务。

4.1.1 服务宗旨

“以质量为本，做一项工程，树一个名牌；让顾客满意，创优质服务，且不断改进。”既是江苏移动信息系统集成有限公司的质量方针，也是江苏移动信息系统集成有限公司的服务宗旨。为业主提供尽善尽美的服务是江苏移动信息系统集成有限公司不断的追求，江苏移动信息系统集成有限公司一直本着“求实创新”

的企业精神，不断地追求管理的创新和高效，不断地总结和我们的施工工艺，不断完善江苏移动信息系统集成有限公司的售后服务；每一次的技术更新和改造，每一次的管理创新和进步，每一步服务素质的提高都源自于客户的要求和市场的反馈。

江苏移动信息系统集成有限公司坚持“信守合同、质量第一、用户至上”的经营宗旨，精心组织施工，并提供优质完善的售后服务。

江苏移动信息系统集成有限公司秉承“和你在一起”的服务理念，以优质的

服务时刻陪伴客户身边，成为客户创造美好生活、实现梦想的数字化生活伙伴。

4.1.2 完善的运维服务体系和规范

江苏移动信息系统集成有限公司具有完善的服务技术规范与服务流程，具有ISO9001、ISO20000、ISO27001等资质及能力，能满足用户对项目整体进行建设及运行维护的要求，借助自主研发的服务管理信息系统，将项目的建设和运行维护管理流程固化到软件平台中，服务的运作管理将更加规范，效率更高，并能根据客户的实际运维需求进行相应的功能定制，能够更好地契合客户的需求。



4.2 售后服务方案

4.2.1 服务方式

公司不断优化服务方式，真正做到服务从顾客需求出发，服务质量超越顾客期望，公司售后服务中心围绕用户的具体问题，提供以下几种服务形式：

4.2.1.1 365×24 小时在线/电话支持

公司提供全天候 365×24 小时服务热线和网络人工在线售后服务，用户可以通过在线聊天、邮件或电话的方式与客服人员进行沟通，咨询和解决问题。24 小时在线服务能够满足用户随时随地的需求，并提供及时的帮助和解答。

4.2.1.2 现场服务

公司提供现场技术服务，定期对公司的产品、系统进行巡检；

针对远程在线/电话支持服务不能解决的设备故障，公司将安排经验丰富的维护工程师赴现场进行故障诊断并提供服务。

4.2.1.3 驻场服务

针对学校重大活动或重要节点时，公司可以提供驻场技术服务，提前排查解

决各系统故障，为用户系统保驾护航。

4.2.1.4 免费升级服务

针对本项目中各软件系统按甲方要求提供数据接口及免费的数据对接服务，同时可根据甲方要求对软件系统中的 UI 界面（含颜色、字体、排版等常规设置）及其他非功能性扩展要求做免费二次开发服务。

4.2.1.5 存卡建档

施行“一户一档”，将用户资料、每次服务信息建立用户服务档案，定期分析、总结为用户提供定制化和专业化的服务建议。

4.2.1.6 回访服务

售后服务中心定期对售后服务情况进行回访，调查用户满意度，详细了解、记录用户的意见及建议，及时改进缺失，以保证公司售后服务的质量、不断提升用户的满意度。

4.2.1.7 免费咨询服务

公司提供服务热线、E-mail、微信客服号等在线咨询服务，同时，公司诚挚欢迎用户来访洽谈，我们的工程师将耐心地为提供专业的咨询服务。

4.2.1.8 原厂返修及备件支持

工程师现场排查后发现产品无法现场维修，但产品在保修期内，可对设备进行免费的原厂返修，同时为保证用户的正常使用，提供备件支持。