

售后服务及质量承诺书

1、服务内容和形式

1) 全程托管式服务

为真正实现“为用户服务，对用户负责，让用户满意，追求卓越，诚信于人，以顾客为中心”，保护顾客的合法权益，免除顾客对购买公司产品的后顾之忧，秉承“售后不是服务的结束，而是服务的开始”的完善售后服务的宗旨，本公司提供“全程托管 365”服务新概念。即用户设备出现故障后，只需直接拨打服务热线，后续的故障确认、技术指导、上门服务、定期回访等工作都由公司服务体系完成。售后人员常年提供全天候上门服务，真正做到“只要用户一个电话，剩下的事由我们来做”的承诺。

2) 保修期及服务响应

对所有的硬、软件产品，严格按照公司《售后服务政策》来执行保修，质保期内免收任何费用，质保期后只收取零件成本费用，提供终身服务。

在保修期内，我公司在接到故障电话 4 小时内响应，电话指导用户解决故障，电话指导无法解决的，在我公司客户服务网点内的，24 小时内到达现场进行维修。如接到故障通知后 48 小时内如不能修复，提供同型号备机。

保修期从我们供货后客户开箱验收合格之日起执行。

3) 质量保证

我公司在收到通知后按《合同协议》要求规定时间内免费维修或更换有缺陷的货物或部件。如果我公司在收到通知后按要求规定时间内没有弥补缺陷，甲方采取必要的补救措施，但风险和费用将由我公司承担。

4) 定期回访

我公司提供定期回访，对设备运行情况进行跟踪监视，及时并定期解决系统运行过程中存在的

问题，保证监控产品正常有效运行。

2、售后服务的实施保障体系

我公司的售后服务部门（系统维护与维修部门）将为项目提供以下四种方式的维护计划：

1) 预防性维护

我公司采用的服务方式已经不再是传统的当用户系统出了故障后，工程师赶到现场救火的被动方式，而是全新的以预防为主的主动服务方式。我公司将定期和用户进行联系，向用户了解产品及系统平台的运行情况，对用户的问题和要求提供技术支持，提供预防性的维护。维护计划内容包括：

- 定期向用户进行电话调研，调研内容以预防问题发生为主；
- 在征得用户同意的前提下，通过网络远程诊断监控系统运行情况，做到及时发现问题、解决问题；
- 及时把产品的更新情况向用户反映，用户可随时做好硬件升级的准备；
- 编制客户系统维护服务方案；
- 指派专门的服务人员对系统依照服务方案进行维护；
- 每季度进行例行访问及设备预防性维护保养服务并提交服务报告；
- 定期进行备件库存核查；
- 技术服务工程师不定时支持，以掌握服务质量；
- 加强性的系统软件、硬件服务。

2) 热线电话、EMAIL 支持

我公司设有专门的技术支持热线电话并设置专门的电子邮件地址，售后工程师和技术专家直接回答项目用户提出的问题，协助用户解决出现的问题。提供硬件和软件的技术咨询服务。

我公司的售后服务工程师根据实际情况填写《电话支持记录单》，记录用户提出的问题其解决的情况，客户的满意情况以及与客户的联系方法等等。

- 售后服务电话专线：0577-80280999 杜建文

- 售后服务邮箱: konowald@vip.163.com

3) 远程在线诊断和调试

在征得用户同意的前提下,我们将通过互联网络对该项目系统进行远程诊断和调试。当用户设备出现故障时,我公司的工程师、技术专家将首先通过远程诊断软件,进行分析研究。对于一些设备上的问题,在远程诊断时即可解决;对于无法解决的问题,我公司将立即派技术工程师到达现场解决,按我公司该项目的售后服务承诺时间解决问题。

4) 现场服务

自客户购买产品之日起,公司售后服务中心的电脑管理信息系统中已建立了该系统的相应文档,并由系统维护维修部门的责任工程师及时更新。对于一些比较重大的,用电话、传真和电子邮件等无法解决的问题,我公司将立即派相关领域的技术专家到现场解决,帮助用户进行系统故障诊断和现场设备维修、维护工作。

公司维护维修部门将根据项目用户的不同问题或要求,及时安排客户支持组或责任工程师进行处理,缩短响应时间,避免延误,同时建立详尽的用户档案。

公司为用户准备了足够的备件,以便能以最快的速度解决设备故障问题。公司还会根据用户的需求,与用户的系统管理人员共同拟定对设备突发故障的响应措施,及时解决突发的硬件故障问题。

我公司的技术专家到达用户现场服务将会填写《工程及客户服务报告》,记载问题的解决情况和用户的满意程度,并由该技术专家和客户代表签字。

3、保修期内的服务内容和方式

所有设备和系统平台因质量而引起的问题,我公司将严格按照上述的售后服务承诺为项目用户提供服务,在保修期内,我公司将承担对所有缺陷的设备或零部件进行更换/维修的费用。在保修期内的维护服务方式包括:

- 无偿提供电话、EMAIL 技术咨询服务。
- 无偿提供预防性维护服务,防止因操作环境故障影响用户正常使用。

- 无偿提供现场维护服务，防止因设备故障影响用户正常使用。
- 协助用户对系统进行变更或扩容。

4、保修期后的服务内容和方式

我公司对我公司生产的产品在保修期满后仍然提供技术支持及产品维修服务（从保修期结束之日起）。

保修期满后我公司将提供多方面的技术支持服务，服务内容根据用户的需求进行个性化订制，服务方式及价格由双方根据实际情况协商制定，并签订运行维护协议或承诺书。

若未能及时签订运行维护协议或承诺书，公司仍提供专门的技术支持热线电话、传真并设置专门的电子邮件信箱，由公司的维修维护部的工程师作回答项目专用。

用户提出的问题，协助用户解决出现的问题。公司提供本系统的技术咨询服务，对于一些比较重大的，用电话支持无法帮助用户解决的问题，将在用户的同意的前提下派遣技术专家到达现场，帮助用户进行故障诊断和有关系统的组件的安装、配置和调整，恢复系统正常运行，具体内容包括：

- 无偿提供电话、EMAIL 技术咨询服务。
- 有偿提供预防性维护服务，维护方式有年包和计次或计时三种。
- 有偿提供现场维护服务，收费根据故障内容而定。
- 有偿提供设备返修服务，收取合理的维修费。