目录

售后服务方案.....2
1.1、 我公司售后服务体系.....2
1.1.1 维护服务体系的构成.....2
1.1.2 服务体系对应的 ITIL 模型.....3
1.1.3 直属服务机构.....4
1.1.4 用户请求处理流程.....5
1.1.5 维护监督管理制度.....6
1.1.6 投诉热线.....8
1.1.7 故障事件分类及响应时间.....8
1.1.8 维护手册及移交计划.....9
1.2、 售后服务宗旨.....9
1.3、 售后服务方式.....9
1.4、 售后服务承诺.....10
1.5、 售后服务保障措施.....13
1.5.1 售后服务管理细则.....13
1.5.2 售后服务.....14
1.5.3 客户投诉处理管理.....15
1.5.4 售后服务工作原则.....17
1.6、 售后服务管理制度.....17
1.7、 售后服务流程.....18
1.7.1 客户服务的联络方式.....18
1.7.2 总体服务流程图.....19
1.7.3 投诉及服务监督机制.....20
1.7.4 设备报修服务流程图.....20
1.7.5 客户投诉处理流程图.....21
1.7.6 售后服务人员及联系方式.....22
1.7.7 保密管理.....22
1.8、 与 XXXX 公司合作关系证明文件.....23
1.9、 授权及产品质量承诺书.....24
1.9.1 授权函.....24
1.9.2 产品质量承诺书.....25

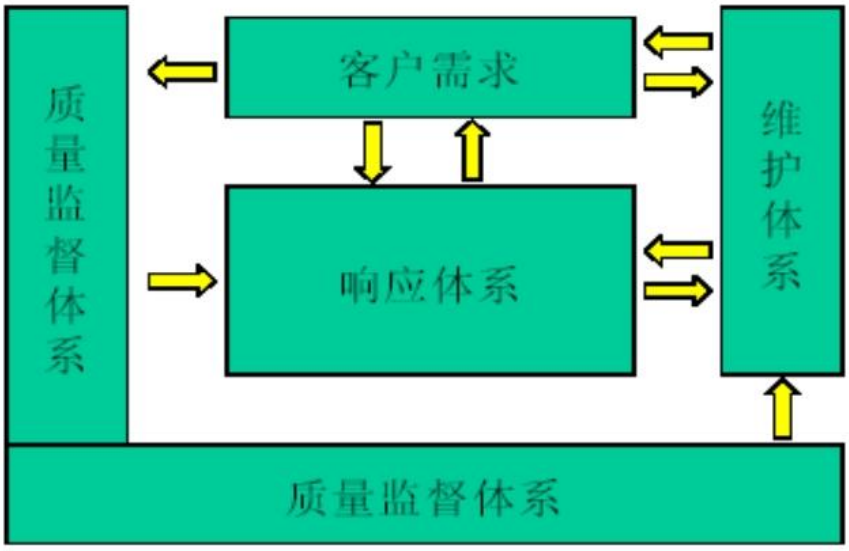
售后服务方案

1.1、 我公司售后服务体系

我公司服务管理的目标是为客户提供有质量保证的服务，通过业务与战略整合、服务设计与管理、服务开发与实施、服务运营与维护以及保障服务的交付等方面将企业业务和服务密切的结合起来。根据企业的业务需求制定出相应的策略，并将策略转换为具体的服务计划，设计与再设计服务以持续改进服务质量，建立、协商并签署服务等级协议，实现基础架构和系统的安全保证，在成本限制内定义和管理服务水平定义出服务级别。服务的建立和实施将策略贯穿始终，使最大程度的满足业务的需要。

1.1.1 维护服务体系的构成

技术服务中心的维护服务体系由响应体系、维护体系和质量监督体系构成，见下图所示：



体系各组成部分的定义：

客户需求－在服务协议规定范围内的任何服务请求，包括咨询、问题申报、投诉等。

响应体系－第一时间受理客户的需求，以最快的速度解决问题，保障客户系统尽快恢复正常。

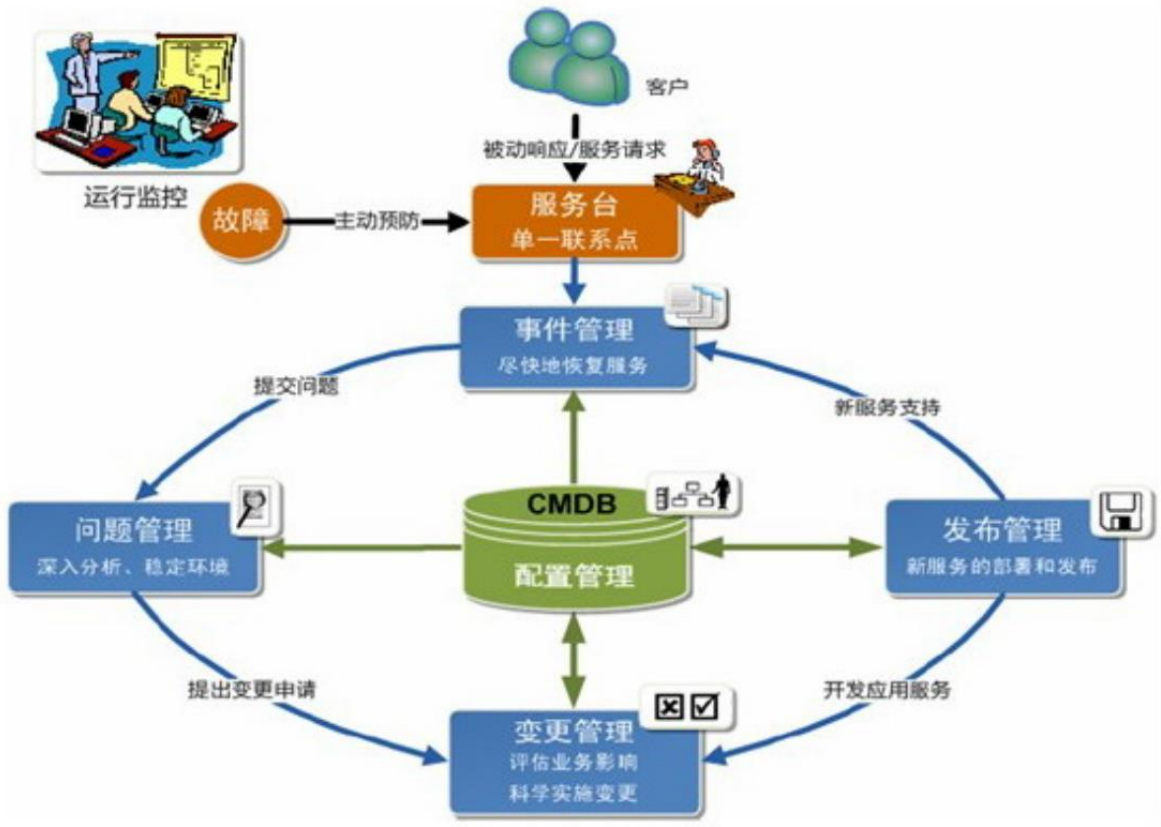
维护体系－对客户系统进行主动式服务，发现并解决系统隐患，优化系统

性能，并提出合理的改进和升级建议。

质量监督体系－为保障服务的质量制定相关的服务等级协议，通过满意度调查等方式评估服务的提供是否正常。

1.1.2 服务体系对应的 ITIL 模型

公司服务体系的构成以及各部分的功能，是建立在对实际经验的提取和对 ITIL 模型学习的基础上。国际标准的使用使我们的服务体系更加规范，责任更加明确，严格的制度保证了服务正常优质的提供。



服务级别管理－目标是通过协调用户和服务提供者双方的观点，实现特定的、一致的、可测量的服务水平，以为客户节省成本、提高用户生产率。

服务台－目的是为用户和维护服务组织之间提供一个统一的联系界面，并第一时间受理客户的各种服务需求。

突发事件管理－对任何非正常的服务需求进行响应，尽快的恢复用户系统的正常工作。

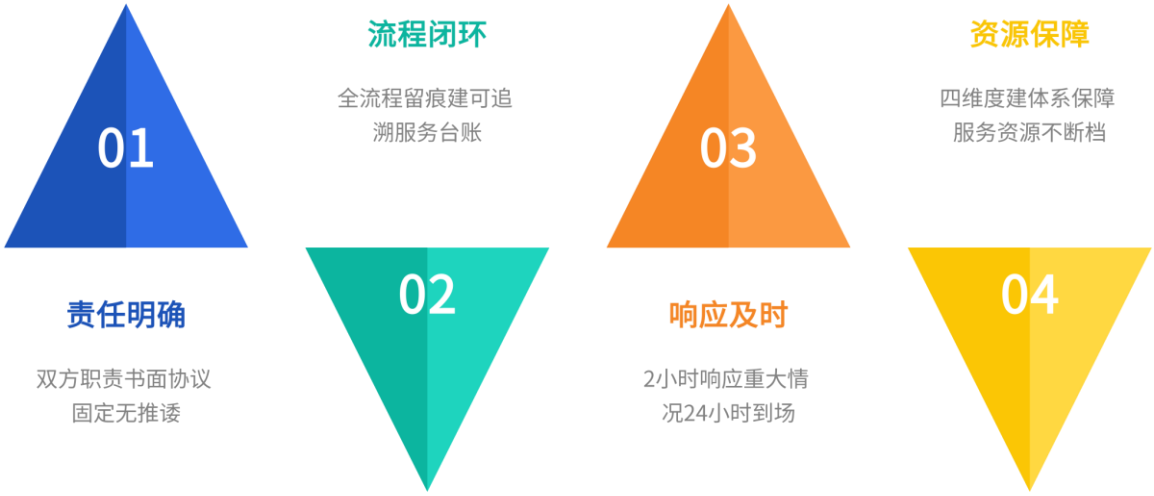
配置管理－识别、控制、维护和检验现有的包括基础设施和服务在内的系统资产。

变更管理－确保使用标准的方法和规程有效且迅速处理所有系统变动。变更管理旨在提高维护组织的日常运作水平。

可用性管理－目标是优化客户基础设施的性能以及它服务和支持的组织。最终实现成本节省的、持续的服务可用性水平，并使服务可用性确保业务满足其目标。

安全管理－制定规范的管理制度，保障维护的系统安全可靠。注重客户系统信息的保密性。

问题管理－对服务台识别的突发事件的潜在原因加以诊断，安排改正基础设施的错误并进行问题预防指导。



1.1.3 直属服务机构

强大的技术力量和用户支持队伍是我公司取得成功的优势所在。而我公司完善的服务支持体系是确保用户计算机系统顺利实施和运行的可靠保障。公司的技术支持与维护服务体系是由客户响应中心、技术支持等相关部门以及一整套严格定义的流程和制度构成的。

我公司为客户提供的服务体系包括：技术咨询、用户培训、故障事件响应、系统升级、远程维护等。通过公司的管理规范有效快速为客户提供服务，具体则通过企业内服务规范以及文档的建立；服务过程记录；服务监督与投诉；保障公司承诺服务的实现。

客户服务响应中心

作为我公司对外服务的窗口和客户关系的重要环节，客户服务响应中心将

本着用户至上、服务优质、响应及时的原则为我公司的用户提供高效可靠的服务。在人员配备上，我公司选拔有经验、有责任心的员工作为客户服务响应中心的服务提供者。并通过一整套严格的服务规范和管理条例保障我们所提出的服务理念能够有效的体现和贯彻。

主要职责：

受理用户服务请求、投诉、一般答疑。对服务请求/投诉按行业、事业的优先级分类立即与相关部门、原厂家取得联系，确定处理时间的方法并建立服务跟踪卡，监督、跟踪对时间的处理过程。将处理结果文档存备案。

技术支持部

我公司是一个全面提供信息基础设施的信息技术供应商，技术支持部是我公司的技术核心部门，其人员是由众多资深的认证工程师和网络专家组成。具有很强的项目实施和保障能力，尤其对于交通行业在应用中出现的故障及潜在问题能够提出有效的解决方案并予以实施。

在用户关键应用出现突发问题时，可以迅速组成紧急维护小组在最短时间赶往现场，解决用户的问题，以尽可能的减少用户的损失，保障客户的利益。同时根据用户的要求，我公司的工程师也可以通过网络，对远程用户的设备实施维护和调试，从而使我公司的用户享受到最快捷的维护和服务。

我公司技术支持部主要职能定义是提供整个系统建设的咨询顾问服务以及技术支持服务和项目实施服务。针对企业客户提出的具体需求制定相应的战略性方案设计，以解决客户实际问题为目的的解决方案设计与实施。

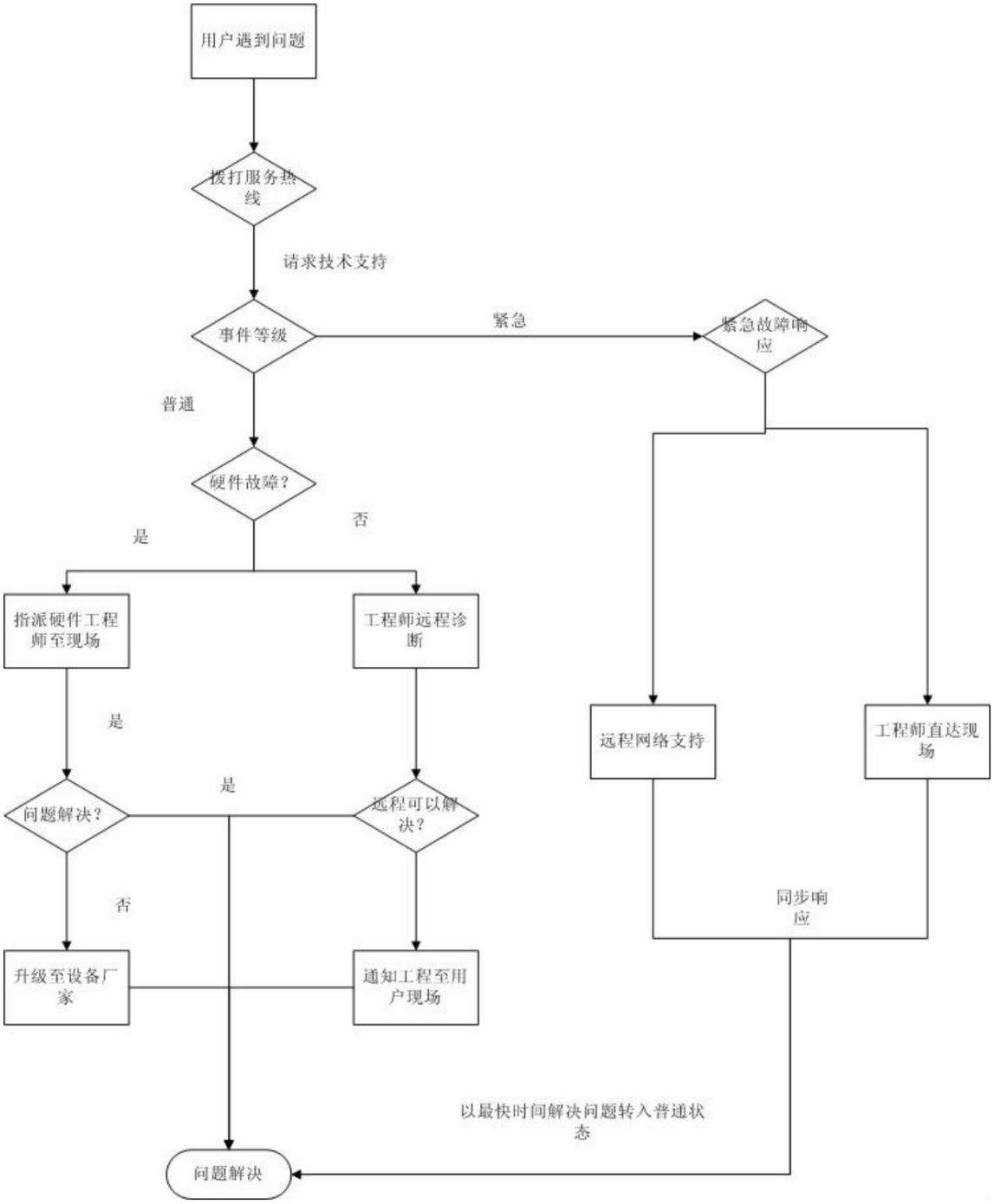
其他部门

我公司是由众多分支部门组成，每个部门分别从事着不同应用领域。用户的需求是多样的，也是多变化的，而我公司业务深入了公安行业、交通行业的业务领域。从硬件销售到系统集成，正是基于这样的集团化优势，我们公司可以充分利用人员和技术力量方面的资源为用户提供全方位的服务，满足用户多样的需求。

1.1.4 用户请求处理流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升客户满意度有着至关重要的影响。我公司为了用户做了细致周密的考虑，定义了规范化合

高效率的服务流程。用户在使用过程中遇到自己难以解决的问题，可以按照我公司制定的用户服务请求流程进行服务具备处理。



1.1.5 维护监督管理制度

1.1.5.1 对项目的管理制度

为监控图像系统的正常运行，规范系统的使用和维护，确保数据及时、准确、规范、完整，根据各个应用系统的运行特点，结合应用的实际，特制定本

管理制度。

1、日常维护管理办法

制定每日检查任务，对系统进行抽检，并记录。对问题应用进行反馈，并通知相关技术人员处理。

设立网络软件监控，对各个系统、服务器进行 24 小时实时监控，发现问题及时处理。

2、运行维护管理的基本任务

迅速而准确地定位和排除各类故障，保证信息系统正常运行，确保所承载的各类应用和业务正常。

进行系统安全管理，保证信息系统的运行安全和信息的完整、准确。

在保证系统运行质量的情况下，提高维护效率，降低维护成本。

3、对信息系统故障解决要求

信息系统出现无法进行自行解决的，应向上级领导及上级部门进行申告故障。对无法解决的故障，立即向软硬件最终提供商、代理商或维保服务商(以下简称厂商)提出技术支持申请，督促厂商安排技术支持，必要时进行跟踪处理，与厂商一起到现场进行解决。

如果故障问题比较严重并牵扯到相关部室，在解决故障期间应给相关部室进行通知，提前做好备份工作。

厂商技术人员现场处理故障时，维护人员全程陪同并积极协助，并在故障解决后进行书面确认。

故障解决后，维护人员会对故障产生的原因、解决方案填写详细记录，对以后如果出现类似问题可以有个参考方案。

对于系统隐患或暂时不能彻底解决的故障将纳入问题管理，每月应对存在的问题进行跟踪分析。

4、突发事件管理

当系统出现突发事件时，现场相关负责人员应在第一时间根据事件类型，启动《应急预案》对事件进行处理并及时向应急小组领导汇报。

1.1.5.2 对人员的管理制度

明确个人的工作职责，认真的完成本职工作。

项目经理编写人员管理制度，明确个人职责，在出现问题后实行“一岗一人”追究制度，记录在册，在最终工作评比时作为依据。

项目经理制定工作规章制度，在工作期间不得私自外出处理个人事务，若有外出或紧急事情需处理需提前向本组组长及项目经理报备请假。

工作期间按照每日工作安排完成工作，做到今日事今日毕。

注：我公司在以往的项目平台维护期间从未发生任何事故，人员从未发生违法乱纪行为。

1.1.6 投诉热线

为保证提供优质维护服务，我公司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的 2 个小时内予以回复。我公司对提供的技术支持服务，执行严格的监督管理机制，如果用户方对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接返回到客户服务响应中心。此时，总部将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导，亲赴现场，以圆满解决问题。

投诉电话：xxxxxxx

1.1.7 故障事件分类及响应时间

系统在投入使用后，总会出现各种故障，而对于用户而言不同的故障对业务的影响不同。普通故障不会给用户带来太大麻烦，严重故障则可能导致系统全面瘫痪。因此针对较为严重的系统故障，必须以最快的速度解决用户的问题，这样就需要对所有故障时间进行分类和界定，以决定采取什么样的服务响应速度。

为此我公司对客户服务请求做了分类，提交时间请求共分为四类，一类事件是严重事故，导致系统全面瘫痪；二类事件为非常严重故障，严重影响系统的正常运行；三类事件为一般故障，部分的限制了系统的使用功能；四类事件为非故障，非我公司责任范围的时间引发的情况，但对于此种情况我公司将本着用户第一的原则及时的为用户解决问题。

响应时间

从发现故障到排除故障，我公司在发现故障后立即组织人员进行故障修复，保证以最快的时间解决问题。

问题提交最长时间

从用户方技术人员申报故障开始计时。如本公司监控员不能在规定的时间内解决问题，则必须向系统工程师及项目经理报告情况，以组织接下来的抢修。

1.1.8 维护手册及移交计划

在项目维护的过程中我公司将安排资料员全程跟踪每天、各岗位负责人提交的工作手册，并将其整理归纳，形成最终的维护手册，在项目移交后交予采购人管理；其次系统维护过程中所产生的任何书面资料都将移交给采购人，为采购人在今后的系统管理中提供一些学习资料及解决方案。

1.2、 售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”的服务原则，努力为用户提供优质服务。力求使用户满意，并一贯认为用户的满意要远比竞争更为重要。

在设备方面，我公司针对各个客户所需不同，建立客户档案，从而使各部门技术经理迅速的了解不同客户所有部门的机型及所需设备，有效地安排各部门技术人员在接到客户需求电话起 1 小时内上门解决客户问题，从而提高客户的工作效率。我公司以“最环保、最健康、最快捷的上门服务解决客户需求”为己任，让客户的设备在享受我公司提供的免费保养、维修的同时得到最健康安全、最快捷实惠的设备的配送、维修及退换货等服务，从而大大提高办公效率。我公司还为不同客户量身定做并提供“安全解决方案”，从“安全、稳定、价值、独享、方案”五个层面，协助客户提高工作效率的同时，更好地降低办公成本。

1.3、 售后服务方式

1、免费电话技术咨询

当用户设备发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话 xxxxxxx，寻求技术支持,我们公司的专业项目师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

2、现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话和远程维护不能被解决时，本公司将按照

合同规定的响应时间派遣项目师赴客户现场排除故障，进行维修。包括故障设备的取回和送还。

3、专业人员配备

公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。

售后服务部有固定维修人员，当项目运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。

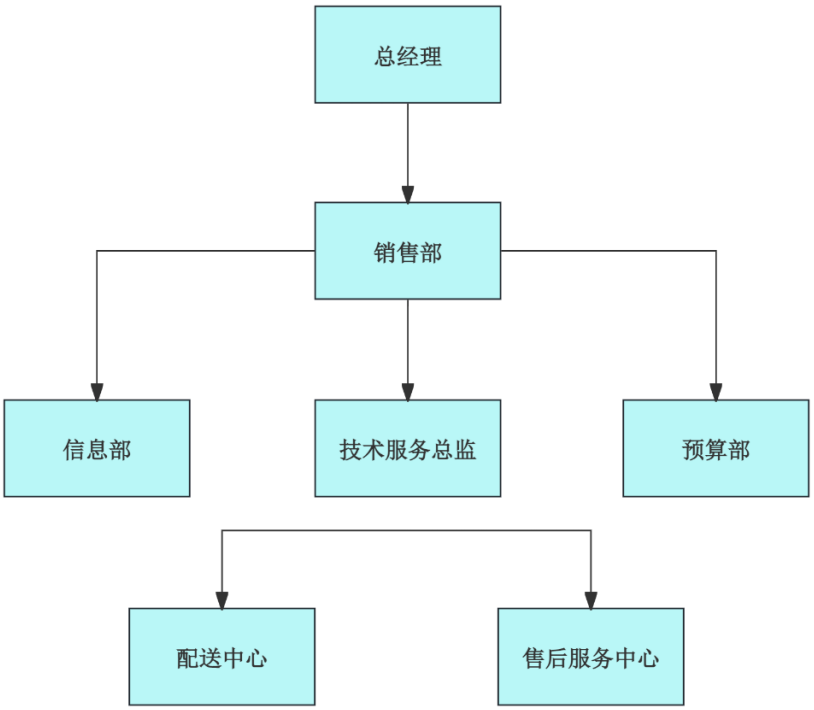
4、备用件：

针对项目中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到用户反馈后会及时调度,选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧

1.4、 售后服务承诺

1、售后服务机构和力量

本公司为了保证投标设备的顺利交付使用，及对设备的生产及交 付全过程加强监控，公司设立如下服务机构：



2、我公司本部设有专门的售后服务中心，为全客户提供方便服务。

3、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业及良好的职业道德，对客户使用本公司设备所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理,以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

4、公司建立了《设备质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算机存储，并有专人经常性的进行客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司产品质量的提高，使广大客户真正得到最优先的服务。

5.售后理念

5.1、服务理念：用感恩的心服务客户。

5.2、指导思想：因需而变。

5.3、服务目标：全面满足，不断超越，永创新高，打造服务领 跑者形象。

5.4、服务宗旨：客户永远是对的。

5.5、客户永远是对的

（1）客户是我们的衣食父母。

（2）我们的价值就是为客户服务，每一位员工都应怀着感恩的 心，点点

滴滴地、永无止境地找出让客户更加满意的办法，坚持不懈 地随时了解并引导客户对公司行为的反应。



5.6、服务乐趣

（1）为客户提供优质服务，我们从中享受服务乐趣。

（2）在一个互相尊重、互相帮助的团队中，既能充分发挥个人才能，又能形成有效合力，我们在此过程中享受成功的乐趣。

5.7、超值服务

（1）只有想不到的，没有做不到的事。成功和失败的差异，往往在于是否忽视微小事情上的有效服务。

（2）精益求精，追求超值是提咼自身索质最有效的途径之一,咼索质的人才能提供超值的服务，才能出精品。

5.9、服务模式

专业化主动式服务（3+2）,即：专业化.规范化、全程化、主动式、增值式。

（1）通过建立健全一个完善的服务体系和服务质量监督体系,

来实现为客户提供高度“专业化、标准化、规范化”的服务；通过多方位的专业化服务，来满足客户的个性化要求。

（2）通过建立一个良好的内部人才培养体系，打造一支充满活力的、专业化水平较高的、能兢兢业业为顾客服务的服务团。团队内部明细分工协助，确保各项工作不折不扣地落实到位，确保人员持证上岗。

（3）持续履行一站式全程无忧服务的承诺，增加个性化的全程服务内容。

（4）完善服务网络，通过办事处舒展服务网络，快速了解客户需求或实际存在的困难，主动帮助客户解决问题；定期或不定期地对客户进行电话回访，主动式服务不仅仅是一个态度的问题,更多的是服务的质量和效率问题。

（5）建立完备的备设备库，加速备用件的周转，以满足客户的维修替用需求，为快速维修提供有力保证。

（6）我们要从客户的实际需求出发，用专业的服务引导客户并为其提供全面有效的解决方案，帮助客户更好地了解和使用我公司设备。

1.5、 售后服务保障措施

1.5.1 售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度。

（1）售后服务部门职能

A）搜集、接收和受理客户对公司设备的咨询与意见；

B）处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；

C）负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求;

D）保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；

E）向相关部门反馈客户意见及建议；

F）受理办事处的设备退货、换货；

G）定期对用户进行回访，了解设备的实际运行状况。

（2）售后服务部门的主要工作说明

A）搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B）开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分,通过对重点客户的沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解 各地区客户对我们设备及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

C）建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司要向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展。

公司办事处是公司服务与形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

D）及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、

检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防 同类投诉的再次发生。

E）开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升设备和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常 有利于公司设备经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F）定期对用户进行回访，了解设备的实际运行状况。

自设备交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访,可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户 沟通、协商解决，以免设备出现问题影响用户正常使用。

1.5.2 售后服务

本司严格执行国家有关法律法规规定,承担设备质量责任。

售后服务的内容

A、走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

B、做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

建立设备售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全设备售后服务网络。

(4)设备售后服务人员的职责

指导用户安装，向用户介绍本厂设备使用和维护知识；

收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。

严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。

定期对客户进行电话回访，每年一次顾客满意度调查

(5)服务实施

售后服务部门应积极开展设备售后服务工作。对重点用户走访每年致少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整 理分析写出报告。

对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的设备质量、服 务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并 及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场 处理。

技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到 的信息，要及时向有关部门反馈。

服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮 助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用 户签署意见后带回，返回后 5 日内交售后服务部门存档备查。

1.5.3 客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

（1）投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

1）质量异常导致的客户投诉；

2）非质量异常导致的客户投诉（指人为因素造成）；

3）其它原因导致的投诉。

（2）处理流程

1）确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，设备质量方面投诉应立即查明投诉设备详细信息（订单编号、数量、不良数量）、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实、确认。

2）分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按 流程，与设备质量问题同等

对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题 办法。

3）协商处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部 提出设备解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

4）处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理,并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

（3）处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

售后服务部门

客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；

客户投诉内容的审核、调查、提报。

与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。

客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认处理方式的拟定。

迅速传达处理结果。

客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

业务部

(1)配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；提供客户投诉设备的订单编号、料号、数量、交运日期；

协助客户解决疑难或提供必要的参考资料；

技术中心和技术部

客户投诉质量的检验确认；分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、

生产人员，及生产日期。

客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，按绩效考核实施 细则相关规定实施相应处罚。

1.5.4 售后服务工作原则

（1）售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

（2）接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题， 原因。

（3）确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解 决，在第一时间答复客户。

（4）监督投诉问题的落实。

（5）遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

1.6、 售后服务管理制度

(1)目的：为了更好地为顾客服务，提高公司经营信誉，增强市场竞争力，特制定本服务制度。

(2)坚持“质量第一、用户第一”的经营思想，将售后服务工作，提高到与设备质量要求同步。

(3)公司建立顾客访问制度，采取不定期上门访问、书面征求意见或利用各种机会等方式广泛征求顾客对本公司商品质量、服务质里的意见和要求，同时做好记录。对顾客反映的意见应及时反馈到有关部门领导，提出改进措施，并组织实施。

(4)对顾客来信、来电、来访提出的问题，有关部门应认真做好接待处理工作，做到态度热情虚心，处理及时公正。不管顾客提出的意见正确与否，都应虚心听取，沟通和加强与顾客之间的联系，并做好相关记录。

(5)公司建立客户档案卡，认真处理客户来信、来访。每件来函、复函、编号，按设备分别归档管理。

(6)对顾客在商品质量方面的反馈意见，应及时分析研究处理，认真解决用

户提出的问题，同时将处理意见上报质量管理部门。

(7)制定切实可行的岗位责任制，逐渐使客户服务工作制度化、标准化，不断提高服务质量。

1.7、 售后服务流程

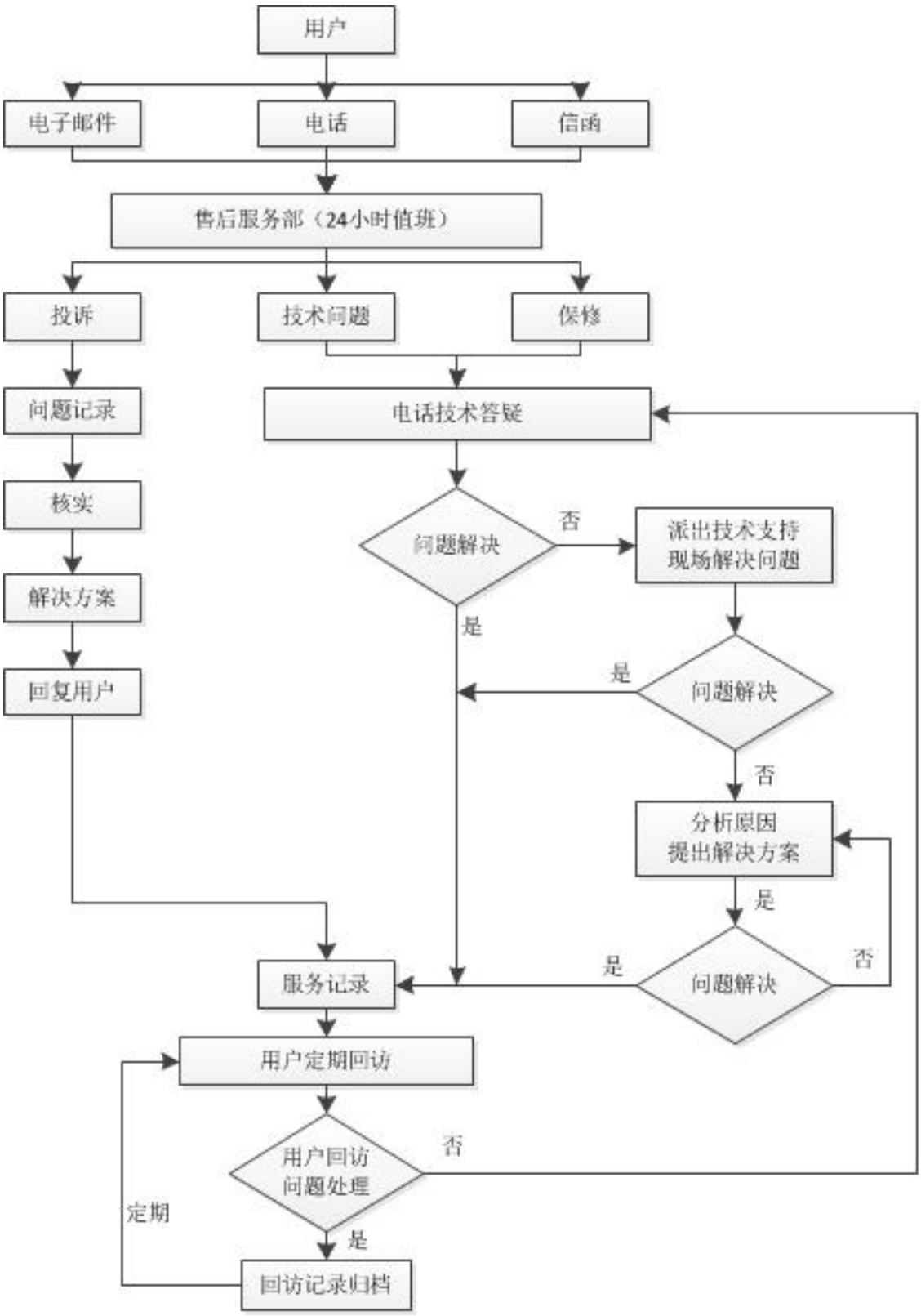
公司设有专门的运维服务热线，在 ISO9001:2015 规范的指导下，集中受理、跟踪、监督客户服务，调查服务结果，并定期回访客户。

1.7.1 客户服务的联络方式

本公司具有完善的本地维护保养服务，技术支持中心 7*24 小时对外服务热线为：XXXXXXXXXX。

随时处理用户的故障投诉、技术咨询、用户需求与建议等多种集中受理业务，充分保证项目在本地能够得到良好的、快速的、完善的运维服务。

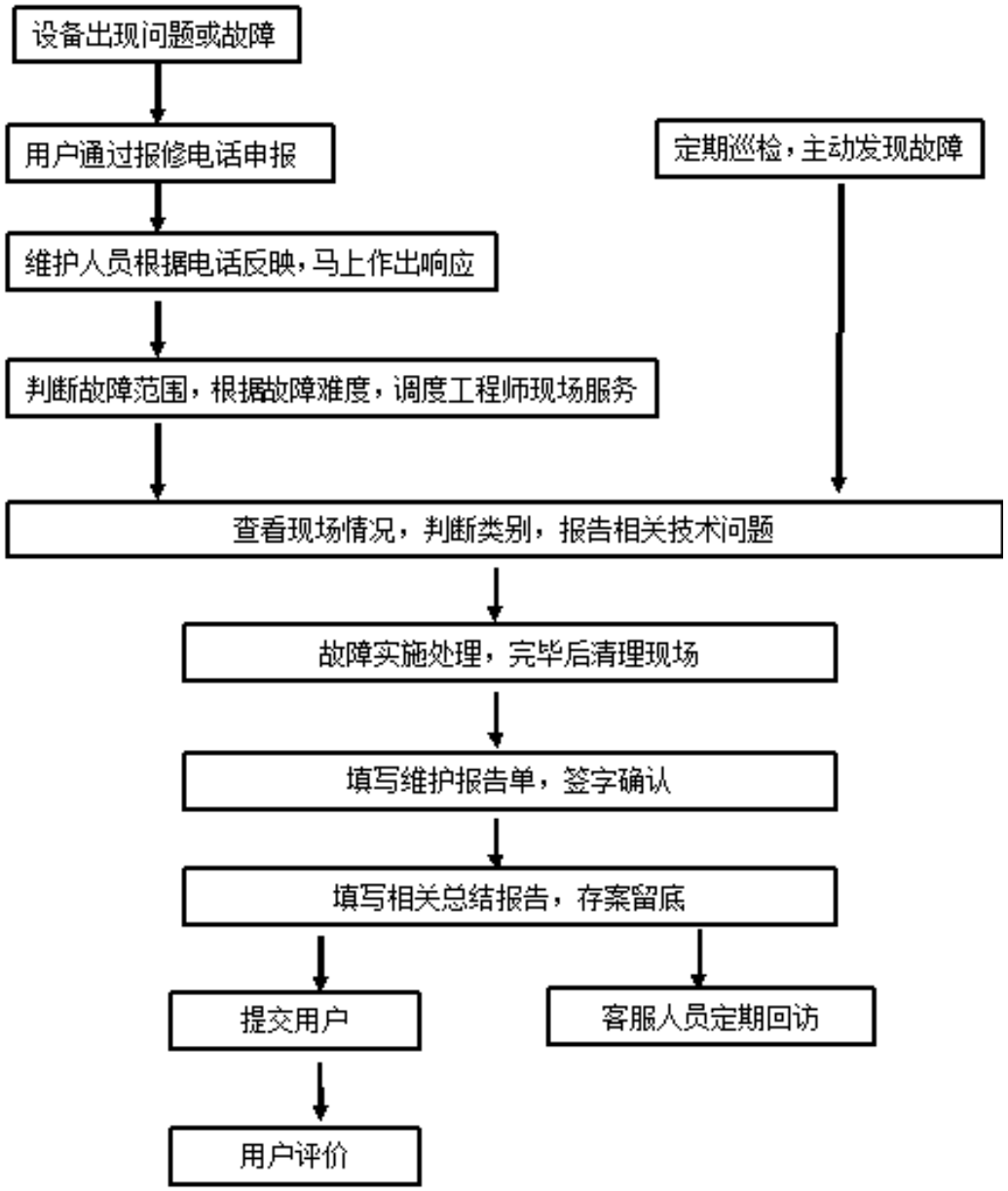
1.7.2 总体服务流程图


用户
电子邮件
电话
信函
售后服务部（24小时值班）
投诉
技术问题
保修
问题记录
电话技术答疑
核实
问题解决
否
派出技术支持
现场解决问题
解决方案
是
回复用户
是
问题解决
否
分析原因
提出解决方案
是
否
是
服务记录
问题解决
用户定期回访
用户回访
问题处理
否
定期
是
回访记录归档

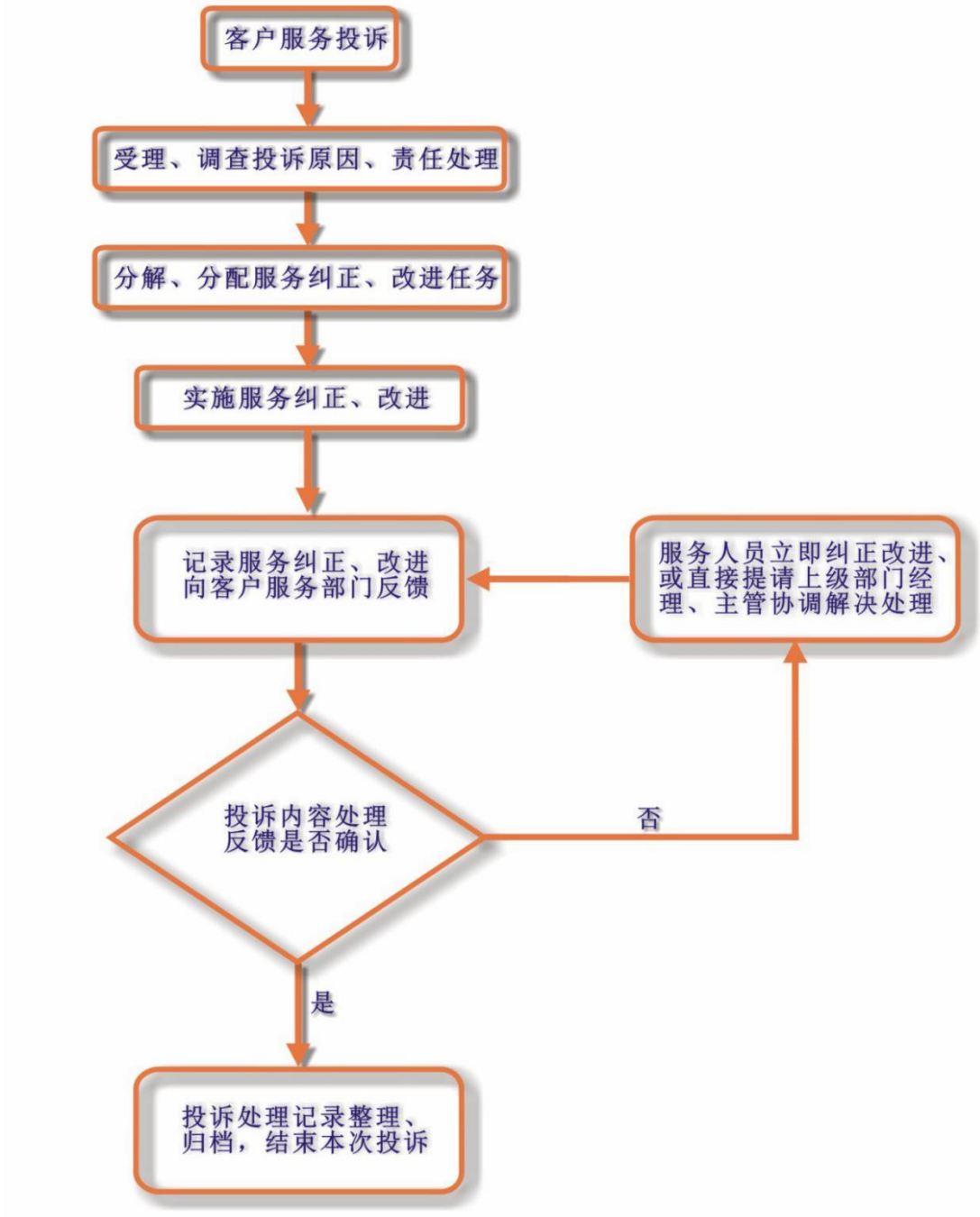
1.7.3 投诉及服务监督机制

用户可随时拨打项目负责人或公司负责人电话，对我公司的服务提出批评和建议，我公司将热情接待每一位用户，认真听取意见，并将处理结果及时反馈给用户，直到用户满意。

1.7.4 设备报修服务流程图



1.7.5 客户投诉处理流程图



及重大任务的直接上报公司应急总指挥。三是资源前置机制，重大任务与重大活动前预置人员与备件，汛期与台风季提前部署应急力量。四是通讯保障机制，建立应急联络清单并每季度核对，配置备用通讯方式。五是考核挂钩机制，将响应时限纳入服务人员绩效考核，并与招标文件第 3.4 条违约责任挂钩。全过程记录时间戳，作为时限达成率的统计依据，接受采购人核查。

1.7.6 售后服务人员及联系方式

本项目服务团队由项目经理、技术支撑人员、售后响应人员与资料员构成，配置如下：项目经理吴波，负责服务总协调、考核对接与重大事项决策；技术支撑负责人顾磊，负责技术确认、疑难故障处置与现场指导；技术支撑褚立峰，负责现场处置、安装调试与参数配置；技术支撑浦军林，负责备件更换、链路排查与巡检；技术支撑邵泓敬，负责设备调试、平台对接与培训；售后响应坐席王召厚，负责 7×24 小时热线值守、工单派发与回访；资料员唐晓晨，负责项目数据库档案、验收资料与质保台账；备件管理陆丽，负责备件出入库、盘点与补库。上述人员统一联系电话为 021-68008660（总机转），服务期内保持通讯畅通。

上列人员均为我司正式在册员工。中标后我方将按要求提交技术人员参与清单，服务期内保持人员稳定，技术人员一般不予更换，确因特殊原因需要更换的，事先报采购人同意并保证接替人员具备同等或更高能力、做好工作交接，同时技术人员签订保密承诺书，明确应承担的保密责任与义务。

1.7.7 保密管理

我方明确专门机构与专职人员负责项目保密管理，建立文件材料管理，落实采购项目业务工作与保密工作同步开展。参加项目人员按要求提供背景资料，接受采购人审查、开展保密教育并签订保密协议，保密协议内容征求采购人意见，采购人有权根据审核情况提出人员变更要求。相关人员严格保守在工作中涉及的国家秘密、警务工作秘密和各类敏感信息，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、泄露。未经采购人书面确认，我方不以任何方式公开项目文件材料或提供给第三方。发生失泄密时立即向采购人报告并提交书面报告、积极协助查处，并依法承担法律责任与经济损失赔偿。

1.8、 与 XXXX 公司合作关系证明文件

致:_____

我公司_____(制造商)，特此说明:

我公司与_____ (代理商)自_____年____月起建立产品代理合作关系，代理范围为我公司生产的产品。截至本说明出具之日(__年__月__日)，双方合作关系已持续____年____月，满足采购文件中关于代理合作关系满 2 年(含)以上的要求。

在此期间，双方合作良好，_____(代理商)具备代理销售及推广我公司产品的资质与能力。

特此说明。

制造商：_____

年 月 日

1.9、 授权及产品质量承诺书

1.9.1 授权函

制造厂商授权书

_____：

_____（制造商家名称）是在_____（国名）依法登记注册的，其厂址现在_____。

_____（被授权公司名称）是在_____（国名）依法登记注册的，其主要营业地点现在_____。

_____（制造商家名称）授权_____（被授权公司名称）为我方制造的品牌产品的合法销售商（授权销售的产品清单附后），参加你单位组织的（项目名称：_____；采购编号：_____）的采购项目，全权处理与该产品的有关事宜，并对我方具有约束力。

作为制造商，我方承诺，为本次采购提供的货物为原厂制造、合法渠道供应的全新产品。我方保证以合作者来约束自己，并对该项目共同承担和分别承担采购文件中所规定的义务。

授权单位名称：_____（盖章）

授权单位法定代表人或授权代表（签字）：

被授权单位名称：_____（盖章）

被授权单位法定代表人或授权代表（签字）：

授权日期：

附：授权销售产品清单

序号	产品名称	型号	备注
1	xxxxx	xxxx	/

1.9.2 产品质量承诺书

致:_____

我公司_____(制造商)，就_____(代理商)参加贵方组织的“_____”投标事宜，针对所投标的产品，我公司特作如下质量责任承诺:

一、我公司保证所供产品为全新、未使用过的合格产品。

二、我公司承诺对所供产品在保修期内承担全部质量责任，具体包括:

1.产品在正常使用条件下，因设计、制造、材料等质量原因出现故障或损坏的，由我公司负责免费维修或更换

2.因产品质量问题造成的人身伤害或财产损失，由我公司依法承担相应责任:

3.保修期内提供 7*24 小时技术支持，接到故障通知后 24 小时内响应，48 小时内到达现场。

三、保修期自产品验收合格之日起计算，保修期限按招标文件规定执行，保修期内，因产品质量问题产生的维修、更换等费用均由我公司承担。

四、如产品存在质量缺陷，我公司无条件接受退货、换货、并承担由此产生的一切费用及损失。

五、本承诺函自出具之日起生效，在投标产品保修期届满前持续有效，且不因代理商主体变更而失效。

特此承诺!

制造商：_____

年 月 日