

技术支持和售后服务，完全响应招标文件的要求。

本公司拥有健全的售后服务机构，包括①专门负责实施的工程部，②专门负责售后服务的 IT 服务中心，③负责技术咨询和施工指导的技术部，④负责监察的监督组。

我公司所有从事售后服务的人员都经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的专业知识水平和实践经验及良好的职业道德。

我公司将严格按照本公司制定的服务工作流程来进行售后服务工作，保障客户的正常使用。

2. 服务承诺方案

我公司长期以来积累了丰富的服务经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，公司设有专门的 IT 服务中心，可为用户提供全方位的、有效的、及时的技术支持和维修服务。通过优秀、先进、完善的售后服务体系，可迅速地为用户解决使用过程中出现的各种问题。

公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务。

2.1. 服务工作流程

1) 首先我公司在接到客户维修通知后会立即响应，通知技术人员进行上门服务。

2) 技术人员会在采购方规定的时间之内维修完毕。

3) 技术人员维修完毕后会出具维修结果单，我公司将会进行留存。

4) 每隔三个月我公司将会对维修结果单进行统计，统计出易损易坏处。

5) 通过统计出的易损易坏点进行上门回访服务，充分对硬件、软件进行维护，提高设备使用寿命。

2.2. 公司的基本服务原则

实效性原则：即快速反应。我公司会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。

规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

公司以全力满足用户的需要为己任，建立了完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我公司服务准则。“用户满意”是我公司的根本服务目标。

2.3. 公司服务的三大目标

1) 用户的事业通过我公司的服务得到发展

2) 用户的投资通过我公司的服务得到升值

3) 用户的烦恼通过我公司的服务得到排解

总之，公司始终以用户的满意为出发点，将“使用户满意”的服务意识融于整个集成和服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

针对本项目，公司将采用全新的以预防为主的主动服务方式，这样就要求支持服务体系不但要有快速的维修队伍，还要有远程支持服务中心；不但要有硬件的备件仓库，还要有软件和系统软件知识库。公司正是基于上述各方面的要求建立起强大的技术支持队伍，因此可提供全面的系统整体支持服务，使整个系统运行更为可靠、稳定。

2.4. 优惠条件

1) 如果出现设备受到人为损坏的情况时，我方将只收取设备的成本费用，不收取人工、差旅费等。

2) 我方将免费提供的每个季度一次专业保养维护。

3) 我方将定期对用户进行系统回访，测试系统，发现潜在问题。

4) 我方将不能在现场维修完毕的设备提供备用机服务，以保证采购方的正常使用。