

## 2、售后服务承诺及保障措施

### 2.1 服务计划书

公司本着“以诚为本、服务至上”的经营宗旨，为了使用户拥有一个性能稳定可靠的安防系统，更有效地保护国家财产及人员的安全，我公司建立了一套完善的工程质量保证措施和售后服务体系。以先进的技术、科学的管理，最大程度地满足用户的要求，为用户提供尽善尽美的服务。

#### 1.1 售前服务

售前我们会为您提供相关的技术资料，如系统简介、系统使用说明书等等，并且给您做简要的介绍。

针对您工程的具体情况，我们将提供必要的咨询服务，提供监控防盗理念方面的有关顾问服务。

凭借多年积累的技术和经验，我们将为您的系统配置、可行性、经济效益分析提供有价值的建设性意见。

当您有意与我们合作时，我们的销售代表和工程师将会与您一起深入研究。通过总体规划设计和安装现场环境的调查，提出最经济、合理的优化方案，以保证客户获得最终满意。

#### 1.2 售中服务

在本地的工程，我们有专业的施工队伍负责施工安装。外地工程派专业技术工程师提供现场施工指导。按合同要求保质保量的完成系统安装，我们的工程技术人员进行调试。

产品上都注明了安装以及接口信息，为器材维护提供了极大便利。配合客户建立系统设备管理制度，使系统能长期良好运行。对系统使用人员进行培训，树立正确防盗服务理念，掌握产品特点、日常维护等相关知识。

#### 1.3 售后服务

定期对系统进行产品追踪、巡检及维护。

本地区设备一旦在正常使用中出现运行问题，我方将尽快到达现场，以最短时间解决问题。

保证及时提供各类消耗、维修材料。所有产品，均有自出售之日起为期一年的品质保证期。所有系统工程，均有自验收之日起为期一年的品质保证期。

#### 1. 4 售后服务承诺具体内容

##### 1. 4. 1 售后服务体系

公司拥有一支由资深的智能化系统工程师以及经验丰富的施工安装工程师组成的高水平的技术支持与售后维修服务队伍（共10人），随时向用户提供最新的有关先进技术，以使用户的应用系统得到不断的技术升级与更新，为用户开发更多的应用功能，使系统工程投资得到最好的回报。

公司开通热线服务电话，以便向用户提供最及时的现场服务保障。

公司的售后服务体制建立在以下三个层面：

现场服务：由专职人员承担，热线服务，限时反应。

公司本部：由专职的技术支持与售后服务队伍负责，会同现场工程师通过电话、网上交流、远程登录等方式解决客户的技术问题。

产品厂商的售后服务支持。

除提供正常的保修服务外，还设立定期客户回访制度，委派专人负责，及时发现问题，及时为客户解决问题，以保障客户利益不受损失。

可与客户签订限时反应协议，为客户提供快速技术支持保障。

根据客户业务需要，提供人员技术培训，为客户储备人才。

##### 1. 4. 2 售后服务承诺

作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，向业主提供系统最终验收合格之日起二年的保修期内的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

保修期内或保修期后的服务项目将包括：

如系统发生故障，在接到客户电话或传真通知后一小时内立即作出回应，必要时可在两小时内派技术人员赶到现场进行维护。

提供每月一次的客户定期回访维护制度，包括电话跟踪回访与现场免费维护回访。

我们以客户第一、服务第一的宗旨，进行系统的售后服务工作，对合同设备向客户提供两年免服务费保修，终身维护的售后服务政策。具体如下：

	费用		
时间		材料费	维护服务费

设备保修期内	免	免
保修期满后第二年	收取材料成本费	免
第三年起	收取材料成本费	收取适当服务费

软硬件升级服务：当软硬件产品厂商发布新的升级换代产品时，我公司应及时向用户提供系统升级服务，且只收取厂商规定的标准费用，在上述第三点中规定的免费服务期内，我公司无偿提供与系统升级有关的安装、调试等服务。

#### 1. 4. 3 紧急异常情况的及时处理

经验表明，任何实际的系统，在运行过程都难免出现某些紧急异常情况，我公司具有处理这类突发事件的能力，建立紧急异常情况的处理保障体系。

在工程项目保修期质保款以及保修期后的维护合同中对这类紧急异常情况的处置作出明确规定。

建立并保存完整的系统文

我公司在系统调试交接时，将提供完整的完工图纸，软、硬件文档，操作、维护手册，设备清单等，并帮助业主建立系统的运行、管理和维护文档，以便在发生故障能及时提供资料，迅速找到并排除故障，将损失减至最小。

## 2. 2 培训计划

为使业主操作管理人员能熟练地使用、管理系统，我公司针对河南省精神病医院楼宇酸化水消毒系统采购项目的特点制定了培训计划。

### 1、培训名额

培训高级管理人员 1 名，一般操作人员不超过 5 名。

### 2、培训时间及地点

考虑到操作人员水平参差不齐，为达到统一效果，计划对培训人员进行为期一周的培训，培训地点在甲方现场。

### 3、培训内容

为期 3 天的基础培训

在基础培训结束后在现场进行实地考察与操作，以便进一步了解与掌握系统；

从现场调试开始，对操作管理人员进行现场培训，直到系统操作人员能使系统正常运行为止，我方撤出现场。

### 4、培训效果

一般操作人员：

熟悉系统结构，了解系统软件知识。

熟识设备，了解系统硬件构成。

能熟练地操作系统。

能修改操作人员级别范围内的设定值。

能对系统进行简单维护。

高级管理人员：

具备一般操作人员所具有的技能。

能修改高级别密码的系统的设定值。

能了解高级别密码的系统现状及历史资料。

能方便灵活地修改系统设置，并能进行系统编程、扩充前端设备的内容等。

## 2.3 质量保证体系

### 3.1 保证工程技术措施依据

公共安全行业标准GA 644-2006《公安部安全防范工程管理工作要求；

GA/T5-94《安全防范工程程序与要求》；

安保及监视系统工程技术规范 GB50198-94；

其它有关的国家政策法令、法规文件；

其它厂家的产品技术资料；

### 3.2 质量保证措施

在签订项目工程合同后，工程的设计及具体的实施由我司专业技术人员进行。为保证工程系统质量符合设计标准，顺利地开通运行，我公司在工程实施过程中制定以下措施：

(1) 严格对进场材料、构配件及设备的质量检查，无质量合格证的产品不得使用；对所用产品由公司专业人员做质量监测工作，对于不合格的产品，时行退货处理。

(2) 落实质量目标和岗位责任制，制定质量目标计划，把质量目标层层分解到每个作业人员，实行“谁主管，谁负责”的原则使质量管理工作职责明确。

(3) 成立项目实施小组，指定现场负责人，责任工程师，并明确其工作职能。

(4) 强化项目职能，严格工序管理，在每人分项工程施工前进行技术交流，使每个人操作都知道设计要求，施工方法，质量标准，坚持三检制即自检、专检和交接检查。

(5) 施工每进行一步都要进行检查，不合格的必须重做或返工，完工后再检查，直到合格。

#### 附厂家售后服务承诺

### 售后服务承诺

#### (一) 质保期内服务承诺

广州市艾生维医疗科技有限公司对于福田牌酸化水系统，提供质保期内的技术支持及售后服务，具体承诺如下：

1、整机免费维修保养期2年(自系统经验收合格交付甲方使用之日起计算)质保期内免费为所有设备进行例行检查、维护保养、调整和润滑；修理和替换由于设备、材料、施工质量问题造成的损坏及故障；并包括所有附件、配套设备的保修(耗材除外)。

2、全套系统提供应急方案，当设备出现故障时能在一小时内恢复供应，每3个月免费巡检(巡检设备检测、故障排查)，保证设备正常运行。

3、保修期内承诺设专职维修人员，叫修服务0.5小时内响应，3-5小时内派维修人员到现场提供维修服务，在郑州市内维修点设备件仓库，以保证设备出现故障时能在1小时内恢复供应，不影响医院的正常使用。

4、在设备验收交付使用后，第一时间对医院指定的操作维护提供技术培训(培训到会操作为止)，同时对医院使用科室的所有人员提供全覆盖应用培训(集中培训结合科室小范围实操培训)；

5、全天候电话技术服务，紧急情况下2小时内保证到场维修，办事处设置专职维修服务人员及应急备件储备；

#### 售后服务总部(中国)

地址：广州市海珠区保利世界中心C座9楼

负责人：黄希全

电话：020-62386800 传真：020-62386999

#### 郑州售后服务网店

地址：郑州市金水区姚砦路133号金成时代广场

负责人：程超峰

电话：18837263580

## (二) 质保期外承诺

广州市艾生维医疗科技有限公司对于福田牌酸化水系统，质保期外提供技术支持及售后服务，具体承诺如下：

1、质量保证期结束后，设备发生运行故障，我司接到院方电话 **0.5** 小时内响应，维修服务人员 **3-5** 小时内派人赶到用户现场排除故障，仅收取零部件、耗材等费用，维修人工费用免。

2、全套系统提供应急方案，当设备出现故障时能在一小时内恢复供应，每年免费巡检二次，保证设备正常运行。

3、保修期外承诺设专职维修人员，在郑州市内维修点设备件仓库，以保证设备出现故障能在 1 小时内恢复供应，不影响医院的正常使用。

4、全天候电话技术咨询服务，紧急情况下 2 小时内保证到场维修，办事处设置专职维修服务人员及应急备件储备；

售后服务总部（中国）

地 址：广州市海珠区保利世界贸易中心 C 座 9 楼

负责人：黄希全

电 话：020-62386900 传 真：020-62386999

郑州售后服务网店

地 址：郑州市金水区姚砦路 133 号金成时代广场

负责人：程超峰

电 话：18837263580