

## 售后服务方案

### 售后服务方案【通用】

为确保事情或工作顺利开展，往往需要预先进行方案制定工作，方案是在案前得出的方法计划。那么优秀的方案是什么样的呢？以下是小编整理的售后服务方案，希望对大家有所帮助。

#### 售后服务方案 1

浙江九重门业有限公司是国内门行业的综合性大型知名企业，至今已有 10 多年历史。目前，九重门业有两个大型生产基地，共占地 10 万平方米，有熟练员工 1200 多名，专业技术人员 100 多名，拥有钢质安全门、钢质隔热防火门、钢木装甲门、实木复合门、钢木室内门和强化生态木门六大产品系列共 200 余个品种，形成日产 4000 樘钢质安全门、钢质隔热防火门和 1000 套强化生态室内门的产能，年销售收入超过 4 亿元。

九重门业，专业生产防火门、防盗门、钢木门、室内门等产品！现在，上门网与您一同关注下九重门业工程售后服务方案！

1.从安装到交房期间我公司均派专业项目经理现场驻点，配合甲方、土建方及时做好协调及成品保护工作。并现场监督我公司安装人员按规范操作保证安装质量。在安装调试期间发生安全责任事故由卖方负责。

2.本产品质保期二年，质保期内卖方提供无偿维修保养服务(人为损坏不属保修内容)。

3.浙江省九重门业有限公司各经销商网点实行 24 小时全天候服务，自接到电话后 2 小时之内到达现场抢修，及时恢复正常使用。

4.超过质量保期卖方按公司统一的零配件价格供应服务，费用由用户自理。

5.派专业客服人员配合物业公司发放钥匙，做好现场调试直至业主满意。健全的用户档案，能准确追述产品的去向，定期回访工程客户。

6.维护更换配件收费标准：在保修期内，客户享受免费服务，配

件可以换新;超过保修期的., 只按成本收费, 维修人工费每小时不超过 10 元

7.公司保证产品的质量, 每一樘门在出厂之前均经过严格的检验, 每樘门均有合格证。防火身份证, 在安装之前进行现场协调, 并配备专业的项目负责人, 以保证工程的正常进行。

8.安装质量: 符合国家标准。

9.关于项目管理及项目经理:

九重防火门、防盗门等产品公司对任何地区的工程项目, 都配备专业的项目经理人负责, 通常该项目经理由九重门业法定授权人担任, 从前期的项目招标, 购买标书, 项目投标, 合同签订直到订单投放, 运输, 现场安装, 保护及协调, 及施工单位的协调, 联络等。运输队, 安装队长(负责产品的安装和成品保护), 质检员, 售后经理(负责产品后期我维修, 保护等)。各部门人员必须经过九重门业的专业培训, 而且有过工作经验, 具备较高的综合素质和服务意识。

该项目经理直接隶属于九重门业销售中心负责, 其直接领导为销售公司总经理, 在该项目的运作, 施工过程中, 销售公司总经理至少要到现场考察, 调研一次, 听取甲方及施工单位意见, 对项目进行考核, 如甲方及施工单位对项目经理满意度在 50% 以下, 九重门业将考虑更换项目经理人, 以确保在该项目合作过程中的质量和信誉。切实做到精心组织, 精心施工;质量一流, 进度一流, 服务一流。

10.关于工程质量

九重门业一旦有幸中标, 在本工程的建设过程中将按照 ISO9001 质量体系运行的管理要求和管理标准, 加强质量监控工作, 明确各职能部门和管理人员的质量责任制, 编制切实可行的质量计划, 对过程控制, 材料供应商的选择等方面实行严格管理, 严格控制, 从而来保证整个工程质量目标的实现, 达到贵公司的要求。

工程门, 就选择九重门业!

售后服务方案 2

为了更好的服务用户的需求, 做好指导使用及时售后服务工作, 我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以

“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

一、产品质量承诺：

1、产品的制造和检测均贴合国家标准。

2、产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标到达贵处的要求。

3、我方所带给的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切职责。

二、交货期承诺：

我方确保所带给的产品按照需要方要求时光将货物送到指定地点，若贵处有特殊要求，需提前完工的，我方可与贵处协商，确保及时满足贵处的需求。

三、若供应商所带给的货物开箱后，发现有任何问题(包括外观损伤)，须以使用方能理解的方式加以解决的：及时维修更换和换取全新产品。

四、在质保期内，同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，带给设备的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。

五、售后服务潜力及在设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。投标人应写明保修期后的维修收费标准，维修备件库地点及厂家维修站地点。

六、建立合理的销售服务管理制度及体系：

1、售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到场教正确及时的'使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

3、售后服务。我公司在 2 小时内响应维护服务，12 小时内到达现场维修，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的宜宾售后服务电话：135\*\*\*\*0258 ，有专业人员接听

并及时做好反馈记录，并带给解决问题的法。如有需要到现场指导的，公司会在 24 小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

4、售后服务申明：本公司所带给的服务均为免费服务。

#### 七、产品售后计划

1、设备正常运行验收后，我公司指派专业工程师负责在现场为贵单位带给不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训 2 次。培训资料包括：设备正确操作使用知识;识别初级故障及必要的恢复方法;常见故障排除方法。

2、定期派专业人员到业主处查看设备运行状况。采用“会诊制度”与“奖惩制度”相结合的方式彻底解决出现的问题。

#### 售后服务方案 3

我是报考参加 20xx 年医师资格考试的考生，我已阅读并知悉了《医师资格考试考试规则》、《医师资格考试违纪违规处理规定》、《医师资格考试医学综合笔试的分数公布》等医师资格考试相关文件和规定。经认真考虑，郑重承诺以下事项：一、保证报名时按要求提交的个人报名信息 and 证件真实、完整、准确。

二、自觉服从考试组织管理部门的'统一安排，接受监考人员的检查、监督和管理。

三、保证在考试过程中遵纪守法、诚实守信。如违反上述承诺，自愿按相关规定接受处罚，并愿意承担由此而造成的一切后果。

是否同意以上承诺？

是否

承诺人(签字)：电话：

年月日

#### 售后服务方案 4

技术服务：

1、技术方案设计：通过了解用户的需求及现有的客观条件为用户供给完美的解决方案；

2、施工技术指导：项目实施的过程中有专门的技术人员指导，确保工程质量；

3、提供咨询：在不泄漏我公司技术机密的前提下，为用户提供技术咨询；

4、用户培训：项目实施后，对用户进行使用培训。

售后服务：

“创造时尚热水文化、享受绿色热水文明。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并通过了 ISO9001：20xx 国际质量体系认证，每户一张保修卡，其卓越的品质让你无后顾之忧。为方便用户，本公司实行三级售后服务体系，在全国各地均设立办事处。当系统运行出现故障时，请拨打本公司当地代理的服务电话，4 小时提供上门服务，接到用户通知后，12 小时内派人到现场排除故障。特别说明：公司客服中心设立有 24 小时免费服务电话：800—828—5488 和 400—8899—428，可随时答复用户提出的问题。公司还为客户建立用户档案，定期进行质量跟踪、上门检查服务。

1、保修期内售后服务承诺

本公司郑重承诺：太阳能设备主机（水箱、太阳集热管（器）、支架）保修叁年，管路配件及电器部分保修壹年，终身提供维修服务。

以下是我公司具体的保修范围：

- 1、真空管出现任何质量问题，保修期内免费更换；
- 2、储热水箱出现漏水现象，保修期内免费更换；
- 3、储热水箱保温层失效，保修期内免费更换；
- 4、支架变形无法正常使用，保修期内免费更换；

2、保修期外售后服务承诺

对保修期外的系统维修，贵方需承担零部件成本费及维修人工费，维修人员在维修前会向贵方说明并出示收费标准，征得贵方同意后，我方实施维修。收取的维修费用我方将向贵方提供有效收费发票或收据。

3、售后服务工作安排

（1）年检和保养，每年两次免费上门保养，由公司指定特约服务单位进行；

(2) 应急维修。

#### 4、维修或维护服务收费标准

保修期内、属产品质量问题及安装问题的，我公司实行全免费服务，但以下情况不属保修范围，我们将实行收费服务：

(1) 用户自己拆动造成损坏或经非特约服务单位拆动造成的'损坏；

(2) 用户自行运输、保管不当或未按说明书要求使用造成的损坏；

(3) 主要部件超过相应的保修期的；

(4) 因不可抗力造成损坏的（如天灾、供水不正常造成太阳能不能正常工作等）。

对由上述情况发生的系统维修，贵方要承担零部件成本费及维修人工费，普通配件以市场价格为准，专用太阳能配件以我公司的提供的售后配件价格为准，所有收取的维修费用，我方均出具发票或收据。

#### 5、人员培训安排

安装调试验收完毕，验收合格投入运行以后，我公司将组织贵方相关人员进行培训，具体安排如下：

时间：工程验收合格后 2 日内；

地点：具体地方需要贵方协助安排；

对象：设备管理人员、水电工及相关用户

内容：（1）本太阳能热水器的运行原理及控制过程；

(2) 太阳能热水器各设备大体结构和工作原理；

(3) 控制系统的参数设置及操作；

(4) 太阳能热水器运行及使用过程中的注意事项；

(5) 系统常见的故障及解决办法。

目标：（1）使用户能够正确使用太阳能热水器，避免在使用热水时造成损伤；

(2) 使用户能够正确使用太阳能热水器，避免对太阳能热水器造成破坏；

(3) 使设备管理人员及水电工能够详细了解太阳能热水器的运行原理及运行方式，并且能够对简单故障进行维修。

## 售后服务方案 5

### 一、服务总则

1、服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。

2、质量第一，客户至上。将优质的产品提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。

3、做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集产品在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对产品质量负责。

### 二、服务承诺

1、对售出产品，向客户公开承诺：质量第一，顾客至上。

2、对售出产品，均要建立售后服务档案，长期跟踪服务。

3、听取客户意见和建议，不断改进工作方法，努力让客户满意。

4、对售出产品，保质保量，对售出确有质量问题的产品，尽最大努力满足客户诉求。

### 三、售后服务准则

1、公司员工要用诚恳、热情的服务态度，一流的服务质量，宣传企业文化，树立公司形象；

2、服务及时，快捷，准确。

3、对售前，售中，售后中的客户，要热情，礼貌，态度和蔼。

4、公司市场营销部负责如下服务工作：

(1)负责售前、售中、售后宣传和售后服务工作；

(2)负责兑现公司对客户服务承诺；

(3)负责及时把客户的各种信息反馈给公司；

(4)负责建立售后服务网络，及其收集客户反馈的信息；

(5)负责利用机算机和互联网，建立并保管好服务档案；

(6)负责产品服务定期回访，长期客户，至少每一年回访一次，重要客户，至少每半年回访一次，回访方式多样化，包括电话、信件、

电子邮箱等等；

(7)负责投诉受理、退货、换货，接到来函时，详细记录客户名称，具体地址、联系方式、商品等级、购买日期等有关信息，查清存在的问题，以上内容登记清楚后，根据权限范围报总经理办公会或总经理批准后落实实施。

(8)负责开展重点客户关怀计划，了解客户需求，实施客户关怀计划。

#### 四、客户意见和投拆处理办法

1、公司通过热线服务电话、信件或其它方式，接受客户和消费者的服务咨询、意见反馈和投拆等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。

2、按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和生产改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量。

3、对产品涉及到有关质量问题引起用户投拆的由公司技术质量部参与解决，对质量有争议的产品由合同约定的检验机构检定并最终认定。

#### 售后服务方案 6

##### 一、客户投诉及维修

1、工程进入保修期内，客服部门接到客户要求维修电话后，客服部须先查卷，确定客户反映问题是否在保修期内，在核实无误后，立即填写维修反馈单下发给工程部，维修反馈单必须填清维修的业主姓名、电话、地址、内容及业主要求。

2、工程部接到维修任务，工程部经理首先要查卷进行再次确定，必须亲自到现场查看真实情况，鉴定是材料供应商的产品问题、公司施工造成的原因还是客户方其他原因造成的。

3、如果是材料供应商的产品问题,及时通知材料供应商,安排其服务人员在约定的时间上门服务。

4、如果是客户自身原因，向客户解释清楚，并提出协助方案，帮



助客户一起解决问题。

5、如果是公司施工质量造成的原因，要确定维修项目及工程量，将维修项目及工程量同原合同预算书与增减项的《工程变更洽商单》进行核对，并采用数码相机拍照取证，确定维修项目及工程量后，认真、详实的填写《维修服务单》，须列明维修项目、工程量、每一维修项目的处理方法以及工料费用，经工程部经理核后报总经办。

6、安排施工队进行维修服务，必须在 24 小时内及时与客户联系，认真地予以维修。

## 二、维修施工队服务行为规范

1、所有维修施工人员在维修施工时，必须穿着公司统一制作的工服并不得有任何破损。

2、维修队人员须佩带本人工牌，所有工具应放在工具箱内。

3、维修队在为客户服务的过程中所有在施工人员应言谈举止规范得体，自进入小区就应注意体现公司的形象，走路要整齐精神。

4、进入楼道后，不许大声喧哗，敲门三声一停，按门铃一按一停。

5、礼貌的`回答客户的问话并主动出示证件，为证明身份，可以证明预约时间或电话。

6、进入户门后，应在玄关处全部脱鞋或用鞋套。

7、入户后应首先有礼貌的要求客户出示保修单，客户如果没有找到，那么以竣工时间为保修开始时间，计算保修截止日，若超过保修期，应有礼貌的向客户说明，需要成本维修。

8、维修人员无论任何理由不得使用或要求客户购买维修工具或维修材料。(成

9、本维修可要求客户购买维修材料)

10、请客户作好相应的遮盖保护，将客户的地板等保护好，避免污染。

11、保修工程中，若使用客户电话、卫生间等设施应事先得到客户同意，使用

12、完毕后，应将物品恢复原状和放回原位。

、维修完毕后，应将所有杂物、剩余材料等清理干净。

14、向客户说明维修后的使用注意事项后再离开。离开时，不得在小区内游荡，

15、应与来时一样，注意公司形象的离开。

## 7

工程售后服务方案 作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，向业主提供系统竣工验收合格之日起一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。

为了更好地将本次灯光亮化工程的售后服务落到实处，现将有关售后服务的事项做如下计划说明：

1、本工程成立以江苏绿色照明工程有限公司工程部为中心的质保服务组，以三人为主的定点维修人员，确保长期有维修人员轮值。

2、本公司郑重承诺：

2.1 我方将负责向建设单位提供现场安全操作及必要的维护保养培训。内容为系统、设备的基本结构、性能，主要部件的构造使用及修理，日常使用保养与管理、常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在设备安装现场。

2.2 定期检查：我方将在每个季度对设备工作情况进行一次全面检查，并向招标人提交检查报告。

2.3 及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件，我方将提供常设 7 天×24 小时热线服务和长期的'免费技术支持。对采购人的服务通知，我方将在接报后 1 小时内响应，48 小时内到达现场，48 小时内处理完毕。若主要设备的故障我方在 48 小时内仍未处理完毕，我方将免费提供相同档次的设备予采购人临时使用或采取应急措施解决，不得影响采购人的正常使用。

3、在质量保修期内，非人为因素情况下，一切维修换件保养费用和备品备件均由我方免费提供。

4、保修期结束后，如需继续维修的，可参照保修办法。如遇特殊

1、免费保修期；对该系统提供贰年保修服务。保修期从系统验收合格、双方签署验收报告之日算起。

2、应急维修时间安排；我方对买方的服务申请应在半小时之内给以响应，并于2小时内派工程师到现场进行维修，4小时内处理完毕。若在4小时内仍未能有效解决，乙方须免费提供同档次的设备予甲方临时使用。

3、维修地点、地址、联系电话及技术服务人员；工程地点，在竣工验收之后我司会统一安排售后技术管理人员负责该工程的售后工作，并将技术人员的联系方式交予业主方。

4、维修服务收费标准；在保修期内对我司保修范围内的不进行收费，保修期外对系统进行维修将以成本价收取材料费和人工费。

5、制造商的技术支持；提供设备厂家的技术负责人电话给予业主方，并邀请设备厂家参与设备运行培训。

6、售后服务承诺；

一、工程回访及保修承诺

我们承诺工程的保修期限为两年。在保修期内实行三包，免费服务；免费提供设备正常使用情况下的维修、更换及保养服务；质保期内因用户使用、管理不当所造成的损失由业主承担，我方提供有偿服务；免费定期派出技术人员到设备房巡查，保障设备正常运行；及时进行工程回访及维修，在接到维修通知之时起2小时内派人到场维修；发生紧急抢修事故，在接到事故通知后将立即到达施工现场抢修。

二、工程回访及保修措施

1、在工程保修期内每年至少要回访二次，第一次在交工后半年内。

2、工程回访或维修时，建立该工程的回访维修卡，根据工程情况安排回访计划，确定回访日期。

3、向业主发出保修卡。保修卡一般在工程竣工后一个月内发出，保修卡的内容是：

4、工程的称谓。

、关于保修的原则和目的。

6、我们负责保修的部门和人员。

7、工程回访结束后，施工管理部集中回访人员意见，写出回访报告，报送主管领导，对于在工程中回访发现的质量缺陷应立即制订纠正措施并尽快维修。

8、保修

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日起就发现的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问。将了解的情况填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因，制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。经审批后的维修任务书连同维修登记表，由生产计划部门发给责任人员，要确定完成的日期，并备份保存。

维修责任人员一般由原项目经理担任。当原项目经理已调离且附近没有施工项目时，应专门派人前往维修，生产部门主管对维修责任人及维修人员进行动技术交底，强调服务原则，要求维修人员主动配合业主单位，对于业主的合理要求尽可能满足，坚决防止和业主方面的争吵发生。

维修负责人员按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返还生产部门，并填写维修登记表送生产部门、财务部门。

9、保修记录

对于回访及维修，我们均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录，期限为5年。

保修记录主要有：承建工程维修卡；工程保修卡；工程回访报告；维修任务书；维修登记表。

在计划进行现场试验和试运行前，我们将一份拟定的手册格式大纲的初稿呈交公司审核，无误后草拟一份包含临时性的记录图则、操作和维修保养程序的操作和维修保养手册，供业主的工程人员能预先对有关装置有所认识，系统调试时请他们一起参与，使之以最短的时

施厂家技术人员对业

主工程维护管理人员进行机电设备、设施等操作和维护的培训。经批准的正式手册在缺陷保修技术说明和维修保养内容，具体如下：

### 1、系统的说明

详尽介绍每个系统如何调节、控制、监察和调校的说明。系统各主要装置和部件的大小规格和功能。提供每个系统的可调节部件和保护装置的最初调校参数。正常系统设备运作程序和在不正常条件情况时的应变程序，使部分部件能维持运作。

### 2、技术说明

技术说明包括业主合同内所提供安装的设备和部件的技术资料 and 功能的说明。所有系统和设备的技术资料介绍。所有设备需附有原厂所发的图纸，如有需要须同时提供部件分解图以显示各部件的位置。设备表：列出生产制造厂商、型号、系列编号、经调试运行后所核定的调节定位参数。提供所有装置设备的产品说明书以及性能指标表等资料。

### 3、维修保养

包括全部装置所要求的运作和维修保养程序说明。包括以下内容：所有系统的检查手册；所有系统的运作手册；装置更换部件的程序和要求；执行运行和维修保养操作程序时应特别注意事项；仓库贮存和存货清单；系统的寻找故障程序；备用零件购买联系方式表。

工程竣工后，为确保业主的工程人员能对我们所安装的系统设备装置的日常运作、耗损和例行维护、事故的处理和解决方面有全面的了解和认识，我们将履行让顾客满意的服务宗旨，编制培训课程和培训计划，列出培训课程的大纲、培训导师资料和培训所需时间，提交业主审核。同时，我们将按每项课程提出接受培训的学员具备的资历要求，使有关培训达到预期的效果。

质保期满后，如业主要求，我司与业主签订定期维修保养合同。

质保期满后，若有零部件出现故障，经权威部门鉴定属于寿命异

维修，并承担由此造成业主的经济损失。

质保期满后，如业主要求，我司将按照成本费用，优惠向业主提供必须的零配件。

## 9

产品培训：我们将根据用户需要，对项目管理层的进度、成本、采购、合同、质量、安全、招投标等模块在实际业务中的应用进行培训，切实提供项目管理的成本控制水平；对企业管理层的多项目管理中心、资源中心、财务中心、人力资源中心、经营中心、预警中心等实际业务中的应用进行指导，切实提高企业的管理水平；对决策管理层进行决策管理方面的培训，切实提升企业的决策水平，强化企业的核心竞争力。

工作流程定制：根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种 workflow、建立审批流程、及相关培训。

报表定制：根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种统计报表和分析图表，及相关培训。

二次开发：根据用户的实际业务需要，对系统进行二次开发，实现用户的个性化功能要求，并进行相关培训。

产品补丁：不定期发布产品补丁，修正产品中存在的 Bug，用户可以根据需要选择适当补丁。

建立系统模块编码档案与错误信息编码，为软件系统的管理提供依据维护依据。

系统恢复服务，确保系统崩溃后能尽快恢复。

病毒清除和防范：病毒预警服务，随时提示用户病毒发作信息，降低病毒感染传播机会。

提供系统维护报告。

协助用户建立系统安全管理和系统使用管理制度。

为客户提供计算机系统的合理建议。

故障处理：根据故障对客户业务造成的影响，将故障分为四种级别，划分界定如下：

产品的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障：主要指产品在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致产品的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指产品在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指产品在运行中出现的断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对应每级故障，确定不同的现场响应时间

售后服务方式

电话支持：我们接到用户的技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式同该单位取得联系，并指导用户解决问题。

远程连接服务：技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。可远程连接到客户的系统在客户的系统上做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

现场服务：在客户授权的情况下，进入客户的软件管理系统，定期检查系统运行状况，预测系统未来可能出现的问题；如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

定期拜访：系统进入运行阶段后，我们安排工程师每季度定期拜访用户，随时监测系统的运行状况，一方面预防故障的发生，另一方面对发生的各种问题及时做出响应。

应急解决方案：公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题（见故障等级处理机制）。

服务响应时间

我们将对用户提供全方位的售后服务，并提供最佳的服务响应时间。

电话支持：技术支持与服务时间为 8:30—17:00，周一至周五（国

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/696224223212010225>