

XXXX 企业 XXX 用户 SSS 项目名

一、售后服务方案

售后服务承诺函

我企业承诺本项目所提供设备及软件服务均为原厂商正品，并对所提供软件和相关硬件设备售后服务做以下承诺：

1、提供软件产品均拥有正当起源证实和产权。

2、本项目提供设备及设备售后期内零配件均为全新、完整、未使用过原厂商正品。

3、我企业针对本项目提供自项目验收之日起 3 年质保服务。本项目中各设备售后年限和服务标准，均以设备原厂商提供售后服务承诺函为准，满足招标文件要求。

4、本项目质保期内全部产品和系统在正常应用中出现故障，由本企业提供十二个月无偿驻场服务（最少一人），售后响应时间为 30 分钟，2 小时内抵达故障现场，4 小时内完成维修；不能修复无偿更换新品。并提供终生维护服务。在质量售后期之外，维护内容和质量售后期内服务内容一致，维护服务费用由甲方和本企业协商确定，签署维护协议进行合适收费。

5、为用户提供 7*24*365 小时技术支持和售后服务支持。

6、产品试运行期间，如出现技术故障，30 分钟内响应，工程师在 2 个小时内抵达现场使系统得以正常运行。如在 4 小时内（含节假日）未处理故障和问题，我企业将采取紧急预案，使系统得以正常运行。我企业在进行系统维护及保障系统正常运行同时，并对各部门进行培训，解答使用等问题。在质量确保期间，我企业在 2 小时内对用户所提出维护要求做出实质性反应，立即处理系统运行中问题。系统运行过程中假如出现多种技术故障和问题，我企业专业工程师在 2 个小时内使系统得以正常运行。假如在 4

小时内（节、假日也不例外）未处理故障和问题，我企业将采取紧急预案，使系统得以正常运行。质保期满后须继续提供服务，提供 7*二十四小时技术支持和服务。

投标人名称：XXXX（单位公章）

法定代表人或授权代表（签字或加盖个人名章）：

投标日期： _

1. 售后服务

1.1. 售后服务步骤

XXXSSS 技术服务包含现场维护服务和常规维护服务两部分，服务步骤也对应分为现场维护服务步骤和常规维护服务步骤。下面分别从这两方面来介绍XXXSSS 服务步骤。

1.1.1.现场维护服务步骤

在现场维护服务期内，企业责任工程师长驻用户单位，直接参与系统管理和维护工作。维护服务步骤包含培训维护支持步骤，通常问题处理步骤，重大问题处理步骤，预防性工作步骤，下面具体介绍。

- 培训、维护支持步骤

每七天现场维护工程师和用户责任人约定下一周工作安排，对于用户培训、巡检等关键工作安排要填写对应表格，由现场维护工程师和用户责任人共同签字并立即通知企业总部做好安排。

- 通常问题处理步骤

对于系统出现通常问题，立即现场处理，做到零时间响应；在维护完成后填写相关文档，由用户签字确定。

- 重大问题处理步骤

对于现场维护工程师不能立即处理问题，现场维护工程师在接到问题 1 小时内将问题提交到企业；根据本章中介绍我企业常规维护服务步骤，企业组织教授组在 1 小时内商讨处理方案并立即联络现场维护工程师完成问题处理。问题处理后，由现场维护工程师填写相关文档，由用户签字确定。

- 预防性工作步骤

现场维护工程师应制订详尽日常维护、巡检计划，立即发觉系统出现重大问题并向企业总部反馈，方便企业制订处理方案，快速处理；立即将用户针对系统提出需求反馈给企业，方便我们对系统不停完善。同时，现场维护工程师以现场维护服务周报形式每七天向企业总部汇报工作情况。

1.1.2.企业维护步骤

依据我企业职员多年来在工程建设中积累技术支持和服务经验，总结出的一套具体，完善维护步骤，介绍以下。

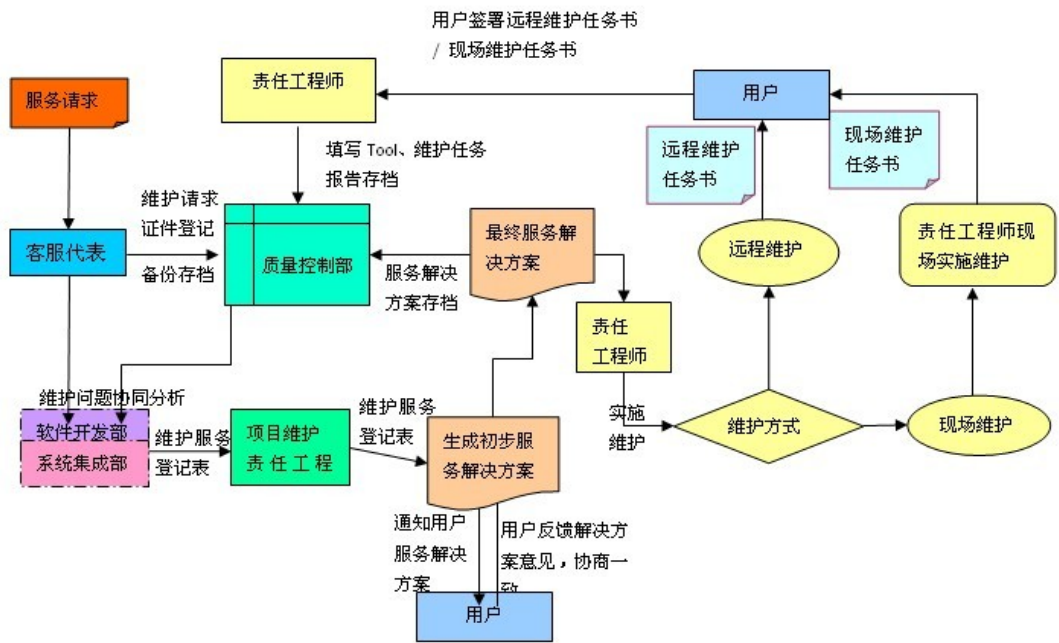


图 01 企业维护服务步骤图

(1) 工作目标

对用户提出应用技术支持和维护请求做到“有求必应、有应必答”，以用户满意为本项工作最终目标。具体维护内容包含：

- 通常性系统版本维护；
- 对系统进行通常性维护和故障原因排查，方便以最快速度处理问题或提出问题处理方案；

- 对于（包含）影响系统正常运行重大问题，提供现场维护服务；
- 定时采取寻访形式，了解用户系统运行情况，立即发觉问题、处理问题

(2) 工作步骤

第一，维护服务请求提交

为了避免产生用户请求丢失、对用户请求转述不妥、维护项目遗漏等情况发生，用户提出服务召唤时，利用文字形式提交服务请求，对服务请求中每一个维护项目具体描述，并注明提出该项维护要求人员姓名和电话，方便在实施维护服务时便于沟通。

第二，服务请求受理程序

- 前台秘书收到用户维护服务请求传真后，立即在《维护请求收件记录表》中进行登记、编号，并转交企业技术部，并要求接收人员在《维护请求收件记录表》收件人栏中签字。
- 技术部在接到传真件后，由该部门负责将全部维护服务请求收件登记、备份存档，方便进行维护服务质量监督。
- 技术部将该服务请求在《维护服务记录表》中进行登记，并由相关责任人在《维护服务记录表》中责任人栏中签字。
- 技术部立即组织相关人员对用户提出问题提出处理方案，并指定技术部 1 名工程师作为责任工程师具体处理用户请求，要求该责任工程师在《维护服务记录表》中受理人栏中签字。
- 在确定了问题处理方案后，由技术部将最终服务处理方案进行备份存档，方便进行维护服务实施质量监督。
- 服务处理方案确定，负责该维护请求责任工程师应立即和用户单位相关责任人员进行联络，通知用户处理问题形式（现场、远程登录、电子邮件、电话指导）和大致时间，对于经过论证确实不能处理用户问题，该责任工程师必需向用户讲明原因，让用户满意。
- 对于采取远程登录、电子邮件、电话指导等其它形式完成维护

，则责任工程师在将问题处理，得到用户确定后，方可在《用户远程维护任务书》签字确定。

第三，统计分析问题

要求技术部定时（每个月）对受理服务项目进行分类统计，对于未完成服务项目督促完成，对于一个时期内发生共性问题进行汇总，形成汇报并报部门责任人和技术部，作为改善优化系统依据。同时将用户服务请求受理完成情况作为技术支持部工作人员考评一个关键依据。

第四，技术服务质量监督

企业由专门质量控制人员对技术服务整个步骤进行质量监督，质量控制人员随时对技术部维护服务请求响应时间（从收到用户维护服务请求到提出处理方案时间）、响应质量（处理方案是否能切实处理用户问题）、服务质量（责任工程师对于用户问题处理质量）进行检验监督。质量控制人员对技术部技术服务步骤中各项检验结果全部将作为相关人员考评一个关键依据。

质量控制人员同时将依据用户维护服务请求提交情况，组织对部分用户进行回访，回访可采取电话形式或到用户现场造访形式，以此对技术部服务工作进行切实细致监督。

第五，用户维护投诉

本着用户服务至上标准，为了提升服务质量、增强服务监督透明度，企业设置服务投诉受理制度。企业将在项目实施和维护服务中收到用户不满足意见和用户投诉意见定为企业重大责任事故，企业将依据各个工作步骤登记统计进行严格追查，对相关责任人进行严厉处理。用户意见可向企业总经理、技术总监、分管副总经理进行投诉。

企业维护服务表格以下：

维护请求收件记录表

用户名称	维护请求接收日期	传真编号及问题简述	收件人签字

用户现场维护任务书

派单人：	派单时间：
派单依据：	领单人签字：
用户名称	
用户地址及联络方法	
软件名称：软件版本：	
问题描述：	

问题处理情况：	
用户签字：	完成起止日期：
工作人员签字：	归档人签字： 归档日期：

用户远程维护任务书

派单人：	派单日期：
用户名称：	领单人签字：
用户地址及联络方法	

任务描述：

任务完成方法：

完成起止日期：

工作人员签字：

归档人签字： 归档日期：

1.2. 售后服务方法

本企业有长久和用户一起工作和为用户提供永久服务一整套服务体系。不管在售前或售后，企业在大型信息系统建设过程中尤其在中国劳动和社会保障行业已建立了层次丰富、技术领先、高效、立即用户支持手段和服务体系，能够为本项目提供最立即、最有效、最适合支持和服务。

企业采取“**双轨三层服务体制**”，并经过电话热线支持、远程仿真终端在线支持、地域服务当地化等手段，确保服务迅捷、高效。

“**双轨**”是指针对本项目，采取厂商专业服务和企业级售后服务双轨并行模式，二者相互依存，并充足发挥各自优点，提升售后服务质量上限。

厂商专业售后服务，能为用户提供最新技术信息，关键针对设备本身售后服务，在设备故障后能提供专业维修和坏件更换服务；

企业级售后服务，能为用户提供定制化技术信息，能针对本项目及用户实际布署情况及系统配置等，并提供专业化售后服务组织机构，明确专职售后服务人员，提供最立即项目服务。

“**三层**”是指本企业提供服务覆盖售前、售中和售后三个层面。从售前、售中和售后三个层面为用户提供全方位服务，以确保用户成功。

1.2.1. 远程登录维护

我企业专业技术支持工程师在企业试验室或用户处系统集中开发维护中心远程登入用户系统，对发生问题进行处理，这种方法使技术支持工程师能够像在现场一样处理问题，该方法能以最快速度分析判定和处理应用软件及系统配置方面问题。

1.2.2. 电话传真服务

我企业将无偿为您提供 7 天*二十四小时

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/718037060103006117>