

售后服务响应

一、售后服务承诺

为了确保业主单位对我们的服务满意，我们特此提供以下售后服务承诺：

（一）售后服务响应时间和速度

我司在接到业主电话后，5分钟内作出响应，1小时内到达现场，一般问题3小时内解决故障，最迟在第2个工作日内排除错误，2个工作日内不能解决的，采取临时应急等措施，以保证采购人的正常使用。

（二）技术支持

1. 提供7*24小时电话支持，以保证数据及档案实体的安全运作。
2. 我公司将长期为用户供给免费的、详细的技术支持，为了方便用户的管理，

（三）服务内容

我们会严格按照档案管理相关法规、规章以及与客户签订合同的约定，为客户提供全面、准确、安全、方便的档案管理服务。

（四）服务质量承诺

1. 全面性：我们将为客户提供全方位的档案管理服务，确保客户档案管理的全程无缝。
2. 准确性：我们在档案管理的各个环节都会严格按照国家和行业标准进行操作，并通过特定的管理系统确保档案信息的准确性，不会

出现误存、漏存的情况。

3. 安全性：我们一直视信息安全为重中之重，采用严格的安全措施，包括硬件、软件的防火墙、病毒防护等，并制定了严格的流程和标准，确保客户档案的安全和保密。

4. 方便性：我们将积极为客户提供方便、高效的服务，对于需要检索的档案，我们可通过电话或者网络进行查询服务，有效节约时间和成本。

（五）服务态度承诺

1. 诚信守约：我们承诺在与客户签订合同后，严格按照合同约定的内容履行自己的职责，不得擅自变更或增加项目。

2. 贴心服务：我们将竭诚为客户解决一切档案管理方面的问题，提供周到的服务，对客户资料予以妥善保管并经常举行培训，以提升客户档案管理及信息化水平。

3. 对客户的尊重：我们将尊重每一位客户的知情权、选择权、安全权等基本权益，承诺不会泄露、透露客户的档案信息。

（六）服务监督承诺

我们将不断完善服务流程，全面提升服务质量，同时建立客户档案管理问卷调查制度，定期对客户进行满意度调研，不断优化服务，使客户的满意度和信任度不断提高。

以上为我们的服务承诺，我们将严格按承诺内容履行职责，尽心尽力提供最优质的服务。

二、售后服务保障方案

1、我司售后服务宗旨

我司自成立以来，一直致力于提供高质量完善的支持服务，把用户满意度放在首要的位置。近年来，整体服务形象和服务水平有了很大的提高，随着承接服务项目越来越多，我司的服务理念也逐渐深入人心，在政府机关、国企、事业单位、金融行业、邮电行业、医疗行业等各个领域都取得了成功的支持服务经验，并形成了一支训练有素掌握专业技能的专业队伍，能对用户需求做出最快的响应。无论是最简单的 PC 计算机、Windows 操作系统到复杂的大型网络系统、各类型档案归档整理、各种大型数据库，我司提供全方位的技术支持，为用户解决计算机网络系统出现的任何问题。同时我司还会根据用户系统及数据使用的实际情况，提供优化和改进建议，让用户的系统与数据发挥最大的性能，保持最佳的工作状态，使用户的工作业务正常运行。

同时我司有一套完整的对外技术服务流程保证技术服务的规范性。我司提供全天 24 小时的服务响应，用户在任何时候联系我司，都能够及时地享受到我司的服务。当我司加工完成数据成品或软件系统出现了问题和故障时，只需拨打我司的技术支持热线电话，我司将给予最及时的响应，为用户提供最好的技术和服 务，解决系统中发生的故障和问题。

我司有强大的售后技术支持，有高效的服务管理体系，经过多年的努力，已逐渐形成服务外包的品牌化效应。我司通过六个理念的形

式，分别从内容和形式的两个角度对服务进行描述，强调了服务响应和到场时间。在为用户提供更为安全的服务解决方案同时，更是对用户的文档电子数据应用系统提供了可靠保障。在任何情况下，站在用户的角度“换位思考”是我们的服务态度，统一的服务规范更是我们服务专业化的体现。

为了进一步规范我司的服务流程，健全服务保障体系，提高服务质量，提升我司的品牌知名度，同时将《服务管理规范》纳入公司“八大”技术管理规范体系中，以体现服务（Service）第一、速度（Speed）第一、安全（Security）第一、态度（Smile）第一、规范（Standard）第一、保障（System）第一的我司理念。始终认为只有用户的成功，才能保证我司的成功。

2、服务流程

我司流程如下图所示，由客服热线进行统一报修、并由服务管理办公室进行统一管理、由质量管理中心进行统一监督的服务管理方式。

说明如下：

- 由客服热线统一受理、协调和控制热线所有技术服务请求，热线服务时间 7×24 小时。
- 由服务技术服务部的客服专员统一负责落实服务请求的具体实施，对过程进行控制管理。
- 各后台技术部门的服务人员必须持单服务，如因特殊原因没能及时拿到服务单，必须在得知服务请求的第一时间将故障或服务请

求信息报回服务技术服务部。

- 相关销售和项目负责人做好客户主动拨打服务热线的引导工作。
- 客户可以直接拨打服务热线进行报修，同时可以通过或委托相关工程师和相关销售进行报修，相关接报人员必须在第一时间电话通知服务热线进行开单，进入正常的派单与跟踪流程，否则再次报修将被拒绝。
- 客户在非工作时间内拨打热线电话进行报修，接报人员必须在第一时间将客户的报修信息上报给服务客服专员进行派工，如接报人员已安排好具体的实施人员，同样需要将派工信息报给服务客服专员进行确认，否则再次报修将被拒绝。
- 服务客服专员接到报修后必须对服务的范围及实效进行确认，如符合合同规定则正常派工，如不符合合同规定则需与相关销售进行确认，超出服务范围或失效的，需开具《工作联系单》进行派工确认并进行相应的费用结算，确认服务费用之后方可正常派工。
- 原则各技术部门的工程师应服从服务客服专员的派工需求及时进行上门服务，如遇工程师暂时不能响应的情况，应及时告知客户和服务客服专员另行约定上门时间。如无法确定上门时间，服务客服专员将通知相关技术部门经理，5 分钟内反馈响应情况，否则将事件升级至相关项目部总经理，同时需要反馈服务客服专员响应情况。
- 工程师接单后上门进行服务，完工后必须在第一时间电话告知服务客服专员报完工，否则将视为未结工单，一周内未能结单的质

量部将开具《检查单》通知，两周内未能结单的质量部将开具《整改通知单》，并将处罚记录季度考核成绩中。

- 工程师完工后，需将服务单白联和红联带回公司交于所属技术部门经理审阅，签字确认后，方可将服务单上交给质量部结合电话回访进行最后审核。
- 质量部审核不通过的服务单将返回相关技术部门的部门经理，升级或重新派工。
- 如工程师不能按时回单或者没有取得客户签字确认，服务单必须经过相关部门经理签字审批，或通过传真得到客户签字回传的服务单传真件，否则视作无效。
- 服务工程师完成服务后，如果客户仍存在疑义或不清楚我们的售后服务事宜，服务工程师有必要将售后服务事宜清楚的告知客户。
- 如果在上门服务过程中，服务工程师发现用户方的设备损坏（在维护合同范围之内），则进入设备维修流程。

3、服务内容

1)、快捷的服务

我司提供更快捷的技术支持与售后服务，同时提供电话、传真、电子邮件、现场多种方式技术支持服务，全方位响应需求。

针对本项目实施提供现场免费安装、培训、调试，并且长期提供7*24小时的售后技术服务热线电话、QQ在线支持、电子邮件等支持。

2)、免费服务期限

承诺本项目验收交付后，无论在质保期内还是质保期满后，我司

将负责对业主提供 24 小时不间断技术支持服务，全方位响应需求。

并在免费服务期内，为故障光盘提供补充刻录服务。维护内容还包括：本次加工范围内目录数据错误修改、漏扫描文件的补扫、不规范图像文件的处理、数据光盘重新刻录、索引维护等。

3)、解决问题时间

如果电话技术支持无法解决的故障，我司将派资深工程师抵达客户现场。

当接到业主服务请求起 1 小时内赶赴现场进行故障处理，一般情况的处理在 3 小时内解决问题。

遇到重大或严重技术问题，我司将会及时与业主进行讨论沟通，并提出可接受的解决方案和解决期限，并组织有关技术人员进行故障排除，并采取相应措施修复。

4、服务形式

我司具有专业软硬件技术人员，并长期设有数字化加工操作资深人员，可提供稳定、有效、快速的售后服务支持。无论是在免费质保期内还是质保期外，都能提供 24 小时不间断技术支持服务，主要包括：电话、传真、电子邮件、现场等多种方式技术支持服务，全方位响应需求。

1)、服务热线

我司开通了服务热线，提供 7*24 小时服务，包括客户报修、软件故障、技术支持和投诉等服务。

我司通过自身的服务流程管理系统对服务的各项业务进行了全

过程标准化设计和建设，使客户服务业务的作业程序、处理标准及服务质量统一、明确、合理。服务热线服务的具体内容包括开单、派单及质量跟踪等。



(1) 服务开单管理

服务热线设有专岗的热线接听人员接受客户的故障报修请求，并定期对热线接听人员进行培训。热线接听人员接到客户报修需求后，立即进行受理，分派给技术部门领导指派工程师在约定的响应时间内赶赴现场，帮助客户进行日常维护及故障排查。

(2) 服务派单管理

热线接听人员接到服务请求后将为该客户开一个派单号，派单信息中将包括客户名称、客户联系人、故障设备、服务级别、报错信息、责任工程师、故障优先级以及故障影响程度等。派单信息一旦新建完成，相关的责任工程师即能收到该信息，并即刻采用各种方式展开支持服务。在支持服务过程中，工程师将不断更新派单状态，直到故障排除服务完成，将派单状态改为 **Close**。

(3) 服务质量跟踪回访

我司质量管理中心，质量服务专员将不定期对客户进行服务质量电话回访，询问客户对近期服务质量的满意程度，及时得到客户的反馈信息，促进技术服务人员队伍建设，提高整体服务质量。

2)、 QQ在线服务

除了服务热线服务外，为了创新服务方式，充分利用网络迅捷、便利的优势，我司在公司互联网门户网站开通了 QQ在线服务平台，分别针对售后服务、单机版产品、销售咨询和投诉建议等设置了 QQ服务号，并派有专人提供技术支持。

3)、 现场故障解决

系统出现故障时，首先可以进行电话技术支持，如果不能解决，我司的资深工程师也将会在 1 小时内到达现场，开始解决系统问题。

我司将派资深工程师尽快地解决故障，简单故障在 4 小时内解决。如果遇到复杂的问题，不能在规定时间内解决的，我司会给用户一个合理的承诺，保证系统尽快恢复正常运行。具体步骤如下：

- 如果经初步诊断认为是软件问题，我司工程师会对用户系统进行远程诊断。
- 如果远程诊断无法解决，我司工程师会安排工程师赴用户现场协助诊断（一般在 1 小时内到达用户现场），简单故障在 3 小时内解决。
- 倘若工程师在当时条件下仍不能及时解决该问题，且问题的严重程度会影响到用户系统的正常运行。我司将组织责任专家小组会诊，并与用户保持密切联系直至问题被解决。

我司将为用户提供解决问题的报告，以便存档。

4)、投诉平台

我司在微信公众号平台开通了线上投诉平台，为广大客户投诉和建议提供了又一种方式。和服务热线及 QQ在线服务平台不同，网上投诉平台不受时间和人员的限制，客户可以关注我司公众号后，在任何时间将投诉和建议的信息在微信公众号平台发布。我司的客服人员会在第一时间响应并提供相应的服务。

5、服务承诺

免费维护期满后，我司不会拒绝用户方提出的续约服务申请，具体服务方式与内容由我司项目负责人员与用户讨论沟通，以签订继续维护服务合同为准。

承诺提供的免费服务包括：

- 提供已交付影像文件的修正、重扫，以及遗漏文件的补扫服务。
- 提供修正数据及已损光盘的光盘补刻服务。
- 提供已交付目录数据的纠正、及遗漏数据（本次项目加工范围内的档案目录）的补录服务。
- 提供用户方技术人员和档案人员的相关培训工作。
- 提供 7*24 小时的售后技术服务援助电话，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。
- 提供无限期的技术安装、调试、使用、维护、升级和新技术推荐等方面的免费咨询服务。

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/757064120066006161>