

13.7 售后服务方案

一、售后服务内容承诺

我司郑重承诺，为本项目提供全面、优质、高效的售后服务，具体内容如下：

1. 质保期内（自最终验收合格之日起1年）

- ✓ 免费维修服务：对所有硬件设备故障提供免费检测、维修服务。对无法现场修复的故障，提供备用机替换，确保教学不中断。
- ✓ 免费备件更换：因非人为因素损坏的零部件，一律免费更换原厂新件。
- ✓ 免费软件服务：提供所有采购软件的免费补丁升级、版本更新（指同产品线内的功能增强和漏洞修复）。对已激活的软件，提供重装、迁移服务。
- ✓ 免费技术支持：7×24 小时电话、邮件、远程桌面支持。所有技术支持服务均有记录，并归档。
- ✓ 主动巡检服务：每季度一次上门巡检，提供深度清洁、性能检测、系统优化服务，并出具《巡检报告》。

2. 质保期后服务：

- ✓ 终身有偿维修：提供与原厂签约的终身维修服务，仅收取维修所必须的配件成本费和人工费，收费标准提前公示，不高于市场平均水平。
- ✓ 优惠升级服务：如学校未来有功能拓展或技术升级需求（如增加 VR 课程资源、系统扩容），我方承诺提供最优惠的价格（不高于投标时的折扣率）。
- ✓ 年度维保合同：可根据学校需求，签订年度维保合同，提供更主动、更全面的“管家式”服务。

3. 技术培训服务：

- ✓ 多层次培训：详见“验收交付阶段-用户培训”部分，提供从基础操作到系统管理的全方位培训。
- ✓ 培训资料：提供印刷精美的《用户操作手册》、《教师快速上手指南》、《系统管理员维护手册》，以及全套培训视频教程（U 盘/网盘形式）。
- ✓ 终身咨询服务：培训结束后，教师在日常教学中遇到任何问题，均可随时通过电话、微信等方式获得免费技术咨询。

二、售后服务体系

1. 服务团队：

- ✓ 服务经理：由本项目项目副经理张茶兼任，作为售后服务统一接口人，负责协

调所有资源，监督服务质量。

- ✓ 一线支持工程师：林益民、朱明勋，具备本项目所有设备软硬件的现场维修能力。
- ✓ 二线专家团队：由公司总部及核心设备供应商的资深技术专家组成，为一线工程师提供远程会诊和技术兜底。
- ✓ 焦作本地服务点：计划在沁阳市或焦作市设立临时或长期服务点，确保 2 小时内响应，最快 1 小时内到达现场。

2. 服务渠道：

- ✓ 7×24 小时服务热线：400-961-5868
- ✓ 在线服务：建立本项目专属微信群，群内包含我方服务经理、工程师及校方所有使用人员。任何问题可在群内提出，我方承诺 10 分钟内响应。同时提供 QQ、电子邮箱等备用渠道。
- ✓ 现场服务：对于无法远程解决的复杂问题，立即派单给本地服务点工程师，启动现场服务流程。

3. 备件管理体系：

- ✓ 备件库：在焦作本地服务点建立备件库，常备备件清单如下：
 - 裸眼 3D 一体机：交互笔 2 支、电源适配器 2 个。
 - 3D 显示器：电源板 2 块、驱动板 2 块。
 - 智慧黑板：OPS 电脑整机 1 台、触摸框 1 套。
 - 通用：无线麦克风手持麦 2 支、各类线缆（HDMI、网线、电源线）若干。
- ✓ 动态补货：每次使用备件后，立即从公司中央仓库或原厂发新件补充，确保常备库存量不低于上述标准。

三、响应方式与响应时间承诺

服务类型	响应方式	响应时限	解决时限
电话/在线咨询	热线电话、微信群	即时	一般问题即时解答
远程支持	TeamViewer、向日葵等	15分钟内	复杂问题4小时内
现场支持（一般故障）	派工程师上门	2小时响应，24小时内到场（焦作市）	到场后4小时内解决

现场支持（紧急故障）	派资深工程师上门	2小时响应，12小时内到场（焦作市）	到场后2小时内恢复教学
备件更换	本地备件库直供	与现场服务同步	随工程师到场后立即更换

四、服务质量保障措施

1. 服务标准化：服务人员统一着装，佩戴工牌，进门穿鞋套，文明用语。服务过程严格遵守我方《现场服务规范》。

2. 服务闭环管理：每一次服务，无论大小，都需经历“报修→派单→服务→验证→回访”五个步骤。服务完成后，需由校方使用人员在《售后服务确认单》上签字确认，并对本次服务进行满意度评价（非常满意、满意、一般、不满意）。

3. 客户回访与满意度调查：

- ✓ 即时回访：每次现场服务后48小时内，由客服专员进行电话回访。
- ✓ 定期回访：每半年进行一次正式的客户满意度调查（问卷调查或上门拜访），全面听取校方意见。

4. 持续改进机制：每季度召开一次售后服务总结会，分析《售后服务记录》和满意度调查结果，找出服务短板，制定改进措施，并纳入服务人员的绩效考核。

5. 投诉与问责：提供独立的投诉渠道（如服务经理直通电话或公司邮箱）。任何有效投诉，将严肃处理相关责任人，并第一时间向校方反馈处理结果和整改措施。