

九、服务承诺

1.1 售后服务内容、形式

河南上跃电子科技有限公司一贯以“达成每一个客户的百分满意”为企业愿景，以“追求卓越服务”为企业的服务理念，在向用户提供最高品质产品的同时，向用户提供规范化、专业化、多元化、全方位的优质服务。

本着“为顾客提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，在确保设备的先进性、可靠性、稳定性的同时，不断改进服务质量，从售前、售中、售后的设备维护管理、技术服务、用户技术培训等各方面，保证顾客购买设备后能得到最好的维护和最快的技术支持。

售后服务内容包括

水电料设备的维护。

协助学校运维管理

在质保期内，我公司参与学校后勤管理工作。在此过程中，公司技术人员对学校技术维护人员进行技术指导以便后期学校可以独立的进行运维管理。

设备的故障诊断与处理

客户主动提出的故障排查申请，我公司积极响应，指派专职技术人员进行故障诊断，当即可以处理的当即处理，暂时无法处理的及时反馈给公司，公司组建应急故障处理小组，拿出解决方案，尽快处理；

我公司会定期的进行客户现场回访，进行常规的系统安检，对可能将发生的故障做出预警，及时实施措施，防患于未然，保证设备正常运行。

技术资料归档

在每次进行维护系统时，记录处理过程，形成技术文档；在系统升级后新增的功能形成操作指南一起归档，交付客户，以备独立维护时参考备用。

其他问题

人为的故意损坏，不按规定流程操作造成设备系统不稳定、系统中毒等问题，不在我公司的维护的范围之内的问题，我公司提供解决建议性方案。

服务形式如表所示：

序号	服务类别	服务项目
1	服务保障部分	现场巡检服务

2	技术支持部分	电话支持服务
		远程支持服务
		现场支持服务
		软件补丁服务
3	维护培训部分	现场培训服务
4	硬件支持部分	硬件维修服务
		硬件更换服务
		备件销售服务
		现场培训服务

服务方式一览表

服务项目	服务方式
现场巡检服务	在巡检前通知客户，使客户可对巡检有所准备，并且针对用户要求做好巡检准备工作。 公司巡检人员到达客户现场，提交《现场巡检申请报告》，在征得客户同意下，参照《现场巡检手册》对设备进行一系列检查测试，巡检过程分为系统检查和一般检查。
电话支持服务	公司接到客户请求后，指定专业技术人员进行电话支持，指导客户最终排除故障。
远程支持服务	在电话指导不能排除故障时，在征得客户同意的前提下，同时启动远程服务网络，进行远程登录技术支持，在规定时间内做出反应。
现场支持服务	对于通过电话支持服务和远程支持服务都不能解决的设备故障，将迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术服务工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。（也可以直接提供现场支持服务）
备件销售服务	客户根据需要向公司提出备品备件购买要求，根据客户的要求和设备系统实际情况提出详细的备品备件方案建议和报价。
现场培训服务	在现场工程、维护及巡检服务后，根据客户的需要和要求，技术工程师对客户工作人员进行现场培训，帮助其正常操作维护设备，根据用户需求、产品特性，我方将制定完善的售后培训计划。

1.2 售后服务流程

