

4.3 服务方案

(供应商根据磋商文件要求自行编制)

4.3.1 售后服务方案

我公司根据“守法诚信、精心精品、环保安康、持续改进”的质量/环境/职业健康安全三合一体系的管理方针，按照 ISO9001（2015）的要求，建立了一套完善的后续服务体系。后续服务体系致力于保障客户数据产品质量、帮助客户迅速解决问题、提高客户使用数据的整体效能、协助客户提高数据质量、增加客户业务效率、为客户培养优秀操作、维护人员，以满足客户的服务需求和期望，不断完善企业服务和技术支持体系。

我们的后续服务一直遵循的原则为：主动、及时、有效、满意。

主动：我们的专门服务人员将实行定期主动与客户联系(一般时间为一周一次)，了解客户的最新使用情况并进行实施统计。让客户把不明白的谈出来，把表述不出来的提出来，让我们的技术人员给予分析解释。这样，也就可以把一些隐患的问题及时解决，为数据的安全顺利运行打了预防针。

及时：对于客户遇到的一些意外出现的问题，我们在得到消息后，一定在 30 分钟以内响应，2 小时内到达现场，保证在最短的时间内解决问题。

有效：有效的解决问题是我们的标准，更是我们技术力量的体现，这也是我们最坚实的后盾。

满意：我们的努力最想得到的就是客户的满意，客户的满意也正是我们追求完美的动力。

我公司经过认真研究总结从事服务的经验和教训，结合本项目的特点和要求制定本项目的售后服务计划。

服务承诺

“顾客满意”是我公司的服务宗旨，是公司全体员工努力的目标，我公司将严格按照 ISO9001 的要求进行测绘服务，以使客户对我们提供的测绘产品质量满意，对我们提供的测绘服务质量满意。我公司坚持：“团结进取，求实创新、优质高效、服务社会”的企业精神，精心设计、精心测绘，竭诚为客户提供优质服务。服务承诺如下：

- (1) 我公司对生产的产品质量终身负责，并进行终身服务；
- (2) 认真分析研究甲方需求，编制切实可行的设计方案，严格按照甲方的要求、国家及行业的相关规范进行测绘，以给甲方提供高质量和彻底满足甲方需求的测绘产品；

(3) 积极主动地加强与甲方的联系、沟通，及时汇报项目的实施情况。认真做好本项目工作和相关技术服务工作；

(4) 投入足够的生产技术人员和项目所需的仪器设备，保证按时完成本次工作；

(5) 保证随叫随到。通过热线电话（0371-55367823）可随时得到我公司的技术服务。

(6) 定期回访，回访采用现场查询回访形式，回访时，专职技术人员应全面了解工程质量情况，明确回访内容，并虚心听取顾客提出的质量意见，适当时察看工程质量和测绘产品使用情况，并将上述内容填写《工程回访记录记录卡》，对顾客意见，应得到顾客签字认可。若回访时发现测绘产品出现质量问题，将按产品保修程序执行。

(7) 一般问题现场或当天解决、较大问题 1 天内解决、重大问题 3 天内解决。

(1) 售后服务计划

1) 为业主及用户提供专业技术培训服务

成果提交后我公司将派出专业技术人员为甲方操作员和用户操作员进行专业技术培训，使得甲方彻底了解所提供产品的性能及使用方法，使所提供的产品在甲方的工作中得到广泛的应用，进一步提高甲方的工作效率和社会效益。培训内容包括：数据库的结构及数据属性、各种平台软件的使用等。

2) 成果的后续服务

成果正式移交，并进入系统运行后，我公司将积极主动地协助甲方和用户进行后续处理。协助甲方对新增信息进行核实和补充，向甲方提供壹年的免费维护与更新。

3) 数据质量问题的处理服务

我公司承诺对产品质量终生负责，也本着实事求是的精神、认真负责的态度。如甲方或用户发现移交数据成果出现问题时，我公司立即派出售后服务技术人员第一时间赶到现场进行了解问题情况，然后组织相关人员进行认真分析研究数据错误原因，并针对数据出现错误的原因制定切实可行的处理方案，并由技术审核室和技术开发部组织实施修改，确保成果资料正确。

(2) 售后服务保障

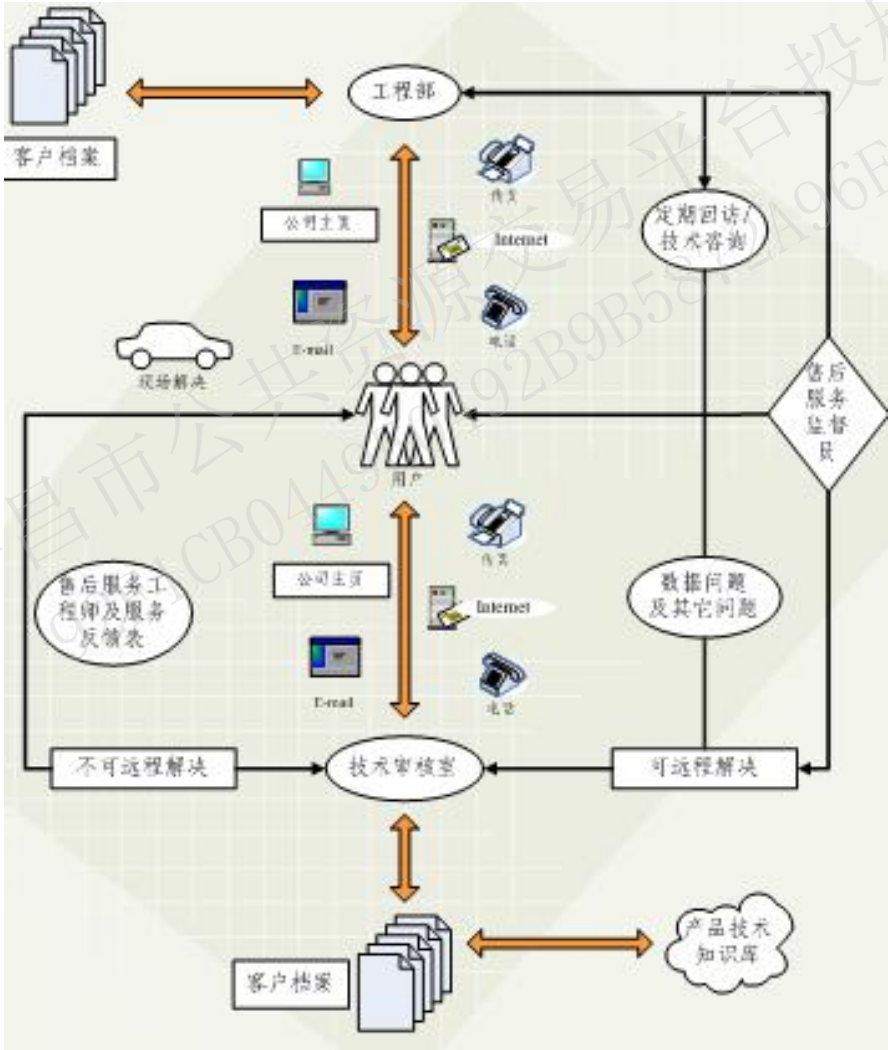
1. 我公司自成立以来就特别重视产品的售后服务工作，因此以项目负责人为首的售后服务组必须高度重视本项目的售后服务工作，严格按照我公司质量/环境/职业健康与安全的标准体系进行售

后服务工作，确保为客户提供满意的服务。

2. 投入技术力量雄厚、经验丰富及人员设备充足的售后服务队伍，可解决售后服务过程中可能出现的技术难题，这为售后服务工作提供有力的技术保障。另外我公司还拥有数量多技术先进的仪器设备及软件，如 IBM 服务器、Arcinfo9.1 等。这为按期保质保量完成本项目和提供售后服务提供了可靠的设备保障。

3. 我公司经过多年来的实践和总结，已按照质量体系的要求建立了售后服务流程和一套完整的售后服务和监督制度。其中总工办是售后服务监督机构，主要职能之一是监督售后服务质量和售后服务态度等，这为本项目可得到优质的售后服务提供了制度保障。

(3) 售后服务流程



后续服务联系方式

业主随时可以通过热线电话（0371-55367823）、得到我公司的技术服务。热线电话每周 5 天，每天 8：00—17：30 接听客户的咨询电话；对客户进行技术咨询的来电于当日内通过相应方式进行回复，联系电话及联系人发生变更，在 48 小时内通知使用方。值班工程师可以实时对客户请求登记记录，并立即转发给后续服务小组负责人。

我公司还将对客户定期进行现场回访，了解客户的意见和进一步的需求。填写客户回访单，记录回访，并上报公司总工办。

许昌市公共资源交易平台投标专用
92E1CB0449E0492B9B5872A96F7ADB6C

顾客意见调查表

*****:

我公司承担的_____，为促进和完善我公司质量管理体系的运作，确保工程质量及服务质量不断提高，持续满足您的要求，现发送《顾客意见调查表》，征询对我公司工程质量和服务的满意程度，希望给予支持，填写调查内容并及时反馈。真诚希望您能提出宝贵意见。对您提出的意见，我们将会尽快传达到责任部门进行整改，以达到您满意的要求。

致谢！

河南省爱普尔信息科技有限公司

年 月 日

顾 客 评 分 表 (请在选项中打√)					
程度 项目	满 意	很不满意 (40 分以下)	不太满意 (60 分)	较满意 (80)	很满意 (100 分)
工程质量 (A)					
工程进度 (B)					
服务情况 (C)					
履约能力 (D)					
加权总分= (A+B+C+D) /4		得分： 分			
项目满意程度	很不满意	不太满意	较满意	很满意	
评 分 区 间	0-40	41-60	61-80	81-100	
满意程度总评：					
顾客意见和建议：					

签名： 日期：
办理结果： 专业技术负责人签名： 日期：

工程回访记录记录卡

工程名称			
回访形式		回访时间	
回访内容： 回访人： 日期：			
顾客意见： 顾客签名： 日期：			
项目经理意见： 签名： 日期：			
总工办意见： 签名： 日期：			
备注：若回访时发现测绘产品出现质量问题，将按测绘产品保修程序执行。			

(4) 服务响应时间

我公司凭借自身的技术和地理位置的优势，在成果和相关资料移交后，提供一年内免费上门服务，保修期自双方代表在验收单上签字之日算起。

在免费上门服务期内若客户提出需求，我公司承诺并保证在 30 分钟内响应，2 小时内到达现场。

（5）服务方式

服务方式包括远程服务和现场服务。后续服务小组接到值班工程师的服务单后，对客户提出的问题分析，找出问题原因，确定解决方案。若可远程解决，可利用现代信息技术直接与客户工作人员进行联系解决；若须现场服务，后续服务小组将派专业工程师根据用户需要采取一切积极手段和必要的措施为用户提供赶赴现场解决问题。如因技术问题不能及时解决的将立即上报我公司总工办。由总工办及时协调组织研究解决问题。

所有保修服务方式均为中标方上门保修，即由中标方派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由中标方承担。

（6）服务监督投诉

本次项目的实施及后续服务过程中，河南省爱普尔信息科技有限公司将利用现有的服务监察投诉热线电话，保证用户可以随时对后续服务工程师的不到位行为进行投诉，督察员将按照表格认真记录并报公司进行严肃处理，并将处理结果通报业主。用户也可以向自身上级部门反映问题，得到信息后我公司同样会严肃处理。

服务监督投诉热线电话：0371-55367823

质量信息反馈和纠正预防措施记录卡

工程名称					
责任部门		信息来源		记录时间	
质量信息内容：					
记录人员：日期：					
分析产生质量事故的原因：					
责任部门：日期：					
提出纠正和预防措施方案：					
责任人：日期：					

实施纠正预防措施情况：	
责任部门：	日期：
处理结果：	
责任部门：	日期：
跟踪验证纠正预防措施的有效性：	
总工办/质保部：	日期：

许昌市公共资源交易平台投标专用
92E1CB0449E0492B9B5872A96F7ADB6C