# 售后服务及技术培训方案

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-05-04

*售后服务培训方案我公司做出如下售后服务计划及承诺：一、安装调试1、我公司负责按合同中规定的设备型号、数量将设备免费送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作；2、我公司按照合同要求测试所有硬件、软件；3、我公司提...*

售后服务培训方案

我公司做出如下售后服务计划及承诺：

一、安装调试

1、我公司负责按合同中规定的设备型号、数量将设备免费送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作；

2、我公司按照合同要求测试所有硬件、软件；

3、我公司提供详细的技术培训；

4、我公司负责合同中所有设备的现场安装调试、现场验收测试。

5、货物到达后，由本公司和用户人员监督下，由用户人员清点货物，并检查货物的外观。

6、所有设备完成安装调试后，双方即可进行验收测试。

二、技术培训

设备正常运行验收后，我公司指派专业工程师负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训两次。培训内容包括：设备正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

三、售后服务体系及维修保养方案

我们以客户第一、服务第一的宗旨、进行系统的售后服务工作，除按照厂家的售后服务承诺外，我公司承诺所有的设备提供一年质保、终身保修，凡设备出现故障接到贵单位的报修()电话后4小时内到达现场，24小时解决问题。

保证用户的故障投诉都得到及时的调查和解决。报修专线XX，技术维护人员全天值守，定期回访：公司人员对用户进行定期回访，对设备的隐含故障源进行检测及排除，并会请用户相关负责人填写巡查反馈信息单。

四、伴随服务及保证

1、随产品提供一套完整的技术资料：包括说明书、维修保养手册等。

2、我们在质量保证期内安装的任何零配件，都是原设备厂家生产的或是经过其认可的。

3、质保期（免费维修期）自设备完成并验收签字次日开始计算，质保期为一年。

4、在质保期内由我公司与厂家质保，不会以任何理由推诿或暗示贵方自行联系。

5、我公司提供365天24小时可靠的服务热线电话及技术人员联系方式。

6、在质保期内，凡设备出现故障接到贵单位的保修电话后1小时内到达现场，12小时

解决问题，如不能及时解决问题我公司会提供备机，直到原设备修复。

7、所有设备全部都安装到位。

我公司一贯非常重视为客户提供优质的售后服务，以支持我们客户的成功，本公司技术人员素质高，其服务质量、效率、态度各方面都得到国内客户的好评。为了确保我公司所提供设备的优质运行，本公司愿为用户提供高质量的维护服务。

我们将提供硬件、本地网络、远程网络、系统平台、开发环境等的综合优化选择、提供系统规划或二次开发支持。我们拥有多年提供各种计算机系统全面解决方案的丰富经验,是其为客户量体裁衣,提供客户最优化选择的基础。我们可以从客户的实际业务和条件出发,结合将来信息业的发展趋势,在系统建设初期与用户一起确立系统目标，确定系统建设规划，并根据客户的需要为客户提供系统的可行性分析报告、合情合理的业务规范、项目建议书、系统建议方案及实施方案,使客户通过规范的业务流程和最优化的解决方案提高企业的管理能力,从而提高企业的竞争力,最终获得提高企业效率的效果。

我们公司可帮助客户:选择最适合的硬件；确定符合需求的网络系统方案,包括本地网络和远程网络；确定系统平台的选用；确定开发环境；提供方案选择。

五、实施支持

我们公司提供硬件、系统软件的安装、调试，应用软件的开发。由于具有丰富经验的技术支持和开发队伍，帮助客户根据各自需求和条件提供软硬件及外设的安装和调试，设计、建立网络系统，开发应用系统软件；也可以帮助客户规划和管理网络，将已有的应用移植到开放系统和其他平台，并提供对上述系统维护的建议，从而使客户真正满足需要。

我们公司对客户应用开发的全过程均可提供规范的帮助，从客户需求分析，概要设计，详细设计，编码实现到测试，最终实现及维护等都有一套规范而实用的方法。

我们公司为客户规划和配置的网络系统，从评估客户通信要求，考察放置各种设施的建筑物和建筑群的实际环境，设计适合的系统方案,确定所需通信介质，安装、督导、测试整个系统，提交详细的文档资料，到网络系统方案设计,设备选型,网络安装,调试优化,系统维护,后期扩展等，为客户提供全面而专业的实施支持。

1.售后服务

目前，我们公司所提供的售后服务有：

免费电话技术咨询

当用户系统发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持,我们公司的专业工程师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。公司电话：XX，传真：XX，地址：XX

现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维修。包括故障设备的取回和送还。

互连远程维护

根据情况与客户联机，进行远程软件维护，快捷、方便、及时解决客户的软件问题。

合约定期维护

通过签订维护合约，我们公司工程师将依靠专业化的技术手段，为客户进行计算机系统的定期维护，及时发现并解决潜在的问题。每季度一次的现场服务，包括软硬件系统的检查、调试和设备的清洁，了解网络系统的运作情况，对潜在的问题给出合理化的解决方案；一旦故障发生，将提供最高优先级的现场维护，准确地排除故障，恢复系统的正常运行。当用户设备出现故障在规定的时间内不能修复，我们公司将提供同等功能的设备供用户使用，直至故障修复为止。

保修期服务

用户从我们公司购买设备，配置网络，均享受保修期服务。在此期间，我们公司将为您提供免费电话咨询服务，排除硬件故障，恢复硬件系统的正常运行。在保修期结束后，建议用户签订计算机系统整体维护合约。

用户培训

新的系统必然需要掌握新技术的人员，我们公司愿意根据您的需要，提供适当的培训内容。培训包括技术培训和管理培训。通过技术培训帮助您建立一支灵活、强大的信息技术队伍，加强您员工的技术能力；通过管理培训，帮助您对公司内部的各种文档、光盘、资料等资源进行有效地管理和充分利用。

及时提供产品和技术的更新信息。

我们公司将定期向客户通过E\_mail传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助客户及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够利用计算机稳定、可靠、方便地工作。用户的利益即是我们的利益，最终用户在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。系统维护及售后服务。

2.售后服务组织结构

现场技术小组：属于一线工程实施或者技术支持人员，是我公司派驻用户管理现场的技术小组。技术小组按照《标准化服务流程》和《系统网络管理规范》中的工作要求，进行项目实施和管理，以及受用户委托管理相关网络、主机和应用系统。技术小组成员都接受过严格的专业训练，能够立即处理用户现场绝大部分问题。如果遇到尚不清楚、无法解决的技术问题，小组在最短时间内将其转交给专业服务中心处理。

专业服务中心：是公司的IT管理技术核心部门，集中了公司大部分的技术精英。专业服务中心成员不但通过了初级和高级培训及认证，精通一到二个典型的大型应用，而且在管理项目管理和客户支持方面具有丰富的经验。专业服务中心接受现场技术小组转来的有关问题，并进行研究，给出解决方案建议，交现场技术小组落实解决，并记录入公司的咨询服务数据库中。在有些涉及到开发方面的问题，会转到公司的研究发展部门予以解决；某些问题可能需要协调厂商共同解决。

应用研究发展部：集中了最优秀的软件开发工程师，他们专精于软件产品的设计和开发，可以为客户定制某些特殊的管理应用。在需要时，也能帮助客户找出问题并提供解答。

厂商技术支持中心：某些问题可能需要协调厂商方面予以解决。公司负责问题的全程跟踪，从而能够加快问题解决的速度，保证服务质量。

售后服务承诺及培训计划

我司本着为业主服务，并以本业主利益就是公司利益的指导思想原则，严格执行合同协议的有关规定，响应一切以本业主为出发点，满足系统的技术要求、方便运行管理。公司以“客户满意不低于99%”为质量目标，严把售后服务质量关，竭诚为客户朋友提供优质服务。

通过厂家、代理商、设计、施工、验收、维护和工厂共同努力，进行全方位的、统一的、科学的、规范化的管理和工程商的及时、高效的技术支持服务。

公司拥有一支高素质的员工队伍，技术力量雄厚，研发生产人员、工程技术人员、质检员、维修人员均接受过专家培训，在信息服务系统方面有丰富的技术经验，今后还将不断派遣优秀管理、技术人员到国家智能化行业技术认证培训中心培训，以保证员工队伍的高素质、高技能。

我司坚持“顾客至上、不断创新”为宗旨，配合稳健经营的的方针，事事以客户先，透过超卓的服务水平和先进可靠的技术性能，为社会各界和广大客户提供全面、优质、高效益的售后服务。

1.保修承诺

1)服务期限

从工程验收合格之日起，保修期为1年，保修的响应时间为：每天8：30-17：30期间为8小时。

2)服务费用

质保期内，我方对所有设备的所有配件无条件免费保修及更换，所有设备的所有配件（包括整机所有部件）的维修及部件费均为免费，并提供定期上门清洁、检测系统设备的服务。

保修期内，所有设备维修保养服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

免费提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

3)保修地点、联系方式

为用户提供免费的系统技术咨询，详细解答用户对系统工程中的任何一个问题，做到“有问必答、有答必详”。使用者在使用过程中如发现不能自行解决的问题，可直接用电话，传真，互联网，书信等方式与我公司取得联系（其中电话

为24小时服务），我司将在1小时内作出响应，与使用者协商解决问题。

维修单位名称：河南天域信息网络技术有限公司

2.服务响应时间

我们承诺保修期内定期对各系统的运行情况进行全面巡查，发现问题当场解决，保障各系统正常高效运行。

在质保期内，我方的现场服务响应时间为每周五天、每天24小时，当系统运行确实发生现场技术人员无法排除的故障，我公司在得到通知后采取应急措施，将在4个小时内到达现场，派遣具有故障排除技能的工程服务人员赶到现场进行维修，如发生硬件故障，我方将在3个工作日内更换备件。

质保期内，一个工作日无法修复的设备，我方承诺在下一个工作日内提供不低于故障设备规格性能的备用设备供单位使用，直至故障设备修复。

3、维护保养服务

保修期内，凡因我方设备或施工导致的问题，我们承诺负责全面解决，并及时更换维修相关设备。

我们承诺长期从事此类系统工程的经营，以保证对损坏设备的更换迅速。

4、制造商售后服务

我们承诺设臵维修专线，积极热情响应此单位的投诉和技术支持，为此系统提供全天候的技术服务和技术保障。

我们承诺配合物业管理要求，为各系统的功能优化运作优化提供技术支持。

5.“三包”之后保修服务

1、保修期过后不得拒绝甲方的提供有偿服务的要求，具体费用等条件在施工合同中明确。

2、保修期后本公司愿意以成本价向业主提供备品、配件、专用工具、易耗材料，并可全面响应本次投标负责为业主提供备品、配件、专用工具的安装施工和维修服务。我们承诺对各系统所涉及的软件升级实行终身免费。

3、其他技术支持、维修服务及费用收取情况

为了确保系统的施工、验收顺利，给业主提供必要的协助是我司的一贯原则。我司将会利用本司在系统施工报建、报验的经验及资源，协助业主完成由相关部门如安防办、建委等负责的系统的报建、报验。

我们承诺长期随时提供免费的最新的产品技术资料。

本公司将根据业主的运行管理模式，结合本工程系统需要进行维护保养的内容，为业主量身定做一套切实可行的维护保养表，对业主的使用和管理人员进行保养指导，并将业主反馈的维护保养记录进行详细的分析，及时发现问题，做到防患于未然，保证系统能安全正常地运行。

我司将针对本系统的应用情况，提出先进、合理的系统应用优化方案，确保工程的技术先进性、使用合理性、运行经济性等各项指标良好，确保工程技术与时代同步。对于软件的升级，我公司将免费提供，硬件系统的升级也采取成本式服务。

由于本系统工程设计时考虑到了系统正常运行的不可间断性，将本系统工程列为本公司的应急处理，在本公司的仓库考虑配备系统所有应急使用的原设计应用产品或更高性能的应急产品。

在工程施工完毕，验收合格后，我公司将同业主建立定期的联络，根据本公司的定期巡检制度，为系统提供每季度一次的检修。

在验收后，所有硬件设备及产品均提供1年的无偿保修服务，如果有设备供货厂家提供的设备保修超过1年时间标准，我们将按照厂家时间予以延长。

培训计划

为保证各系统的安全正确使用，我司将派出经验丰富的授课人同对业主人员时行培训，使业主人员能全面掌握系统的操作、维护及扩展等技术，我方提供的培训服务包括以下几个方面：

1、现场培训

我方对业主的技术人员进行系统的使用、维护和保养培训，所有培训以中文进行。该培训将教会学员在日常和紧急情况下如何操作系统。

我方派出的培训教员，对所提供的系统和产品具有五年以上的操作和维修经验。培训授课人员都是经过厂家认证的工程师、技术员等。培训教员的简历连同培训计划一并提交业主，业主认为培训教员不合格可要求更换。

我方在系统完工测试之前为业主技术人员进行现场培训，该培训包括正常操作程序和怎样处理紧急情况。我方将至少提前7天通知业主授课时所需的常用教学设施，任何特殊的工具和测试设备由我方准备。在培训工作开始前我方向业主

免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册，要求受训人员能够了解系统及设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

我方负责安排专业工程师在工厂建设现场对买方的安装队进行现场培训,包括系统的使用、维护、保养培训等，使安装队能正确拆除、安装系统设备。

2、培训计划

我公司将根据合同清单提供详细的产品说明书，系统使用说明书和系统维护说明书。将对使用者进行以下培训。本培训计划包含以下内容：

1)培训目的对业主的人员分为运行维护人员的培训、工程技术人员的培训和管理人员的培训。

运行维护技术人员经过培训应能进行日常设备运行维护工作，掌握软件、硬件的操作，熟悉硬件基本功能。能熟练地分析软件、硬件信息等工作，并能有效的组织、开展业务应用能力。

高级工程技术人员培训后，能够处理一般维护人员不能处理的技术问题。

管理人员经培训后，应能负责全面的技术管理工作，了解系统建设的过程，系统功能及未来建设的规划。

2)培训课程

培训课程包括理论课/实践课

3)培训开始时间/结束时间

我方将在完工调试之前对技术人员进行培训，安装调试验收现场完成上述培训后才能撤走现场服务人员。

4)使用的培训设施

现场培训设备操作，包括各子系统的设备实物操作。

6)培训地点

我方将现场对受训人员进行培训。

售后培训方案

售后服务承诺

中标公司做出如下售后服务计划及承诺：

1.1

安装、调试、培训及验收方案

中标公司对所提供的设备进行方案设计、系统集成、现场安装、设备调试及验收等做如下承诺：

1、安装调试

1)

中标公司负责按合同中规定的设备型号、数量将设备免费送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作。

2)

中标公司按照合同要求测试所有硬件、软件。

3)

中标公司提供详细的技术培训。

4)

中标公司提供现场安装、检查、测试、操作和维护的手册及图纸；

5)

保证满足功能规范中所述运行要求，负责合同中所有设备的现场安装管理、现场验收测试。

6)

货物到达后，由中标公司和用户人员监督下，由用户人员清点货物，并检查货物的外观。

7)

中标公司工程师在现场安装其设备时，应遵守用户单位规定及当地的法律、法令。

2、技术培训

设备正常运行验收后，中标公司负责在项目现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，培训目的使所有操作人员掌握：

1)

熟练掌握设备和软件使用方法

2)

正确使用调校功能

3)

识别初级故障及必要的恢复方法

4)

系统各项功能的应用

5)

常见故障排除方法

中标公司根据使用人员时间采取集中培训和一对一培训等方式，以确保使用

人员具备上述能力。

3、最终验收测试

所有设备完成安装调试后，双方即可进行验收测试。所有的设备基本功能技术性能符合指标后，双方即可签署设备验收合格书。

中标公司一贯非常重视为客户提供优质的售后服务，以支持我们客户的成功。中标公司技术人员素质高，其服务质量、效率、态度各方面都得到国内客户的好评。为了确保中标公司所供设备的优质运行，中标公司愿为用户的整套系统提供高质量的维护服务。

4、性能保证

中标公司确保所提供的工程施工方案及提供的设备材料的完整性和可用性，保证系统能够投入正常运行。若出现由于中标公司提供的设备材料不能满足要求或提供的技术支持和服务不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由中标公司负担全部责任。

用户方可以根据技术规范实施测试以检验系统是否满足要求。中标公司工程技术人员将在现场并予以协助及监管测试。

1.2

售后服务体系及维修保养方案

我们以客户第一、服务第一的宗旨，进行系统的售后服务工作，除按照厂家的售后服务承诺外，中标公司承诺所有设备提供三年质保、终身保修。凡设备和系统出现故障接到贵单位的报修电话后及时解决问题，如不能及时解决问题中标公司会提供备机，直到原设备修复。

中标公司承诺：

每月一次电话回访、确保系统能稳定可靠地运行；

每年一个季度一次免费上门维护；配有专职技术检修人员到场检测系统、排除隐含故障源。

保证用户的故障投诉都得到及时的调查和解决。电话技术维护人员全天24小时值守，在接到用户报修电话后

及时解决问题。

定期巡检：公司对用户每月一次电话回访，每一个季度上门巡检（一年四次上门巡检）,上门巡检的技术人员会对设备的隐含故障源等进行检测及排除。并

会请用户相关负责人填写巡检反馈信息单。

(三)、伴随服务及保证

1、随产品提供一套完整的技术资料：包括说明书、维修保养手册等。

2、我方到现场安装、装配、校配、启动测试设备，维修人员会提前7天通知用户方。

3、我们在质量保证期内安装的任何零配件，都是原设备厂家生产的或是经过其认可的。

1.3

售后服务承诺

1.中标公司承诺质保期（免费维护期）自工程完成并验收签字次日开始计

算，质保期为三年。

2.在质保期内由中标公司于厂商质保，不会以任何理由推诿或暗示贵方自

行联系。

3.中标公司提供365天×24小时可靠的服务热线电话及技术有员联系方

式。

4.如遇故障，公司在60分钟内派骨干技术人员到现场进行维修服务。服

务响应为365天×24小时。

5.在质保期内，凡设备和系统出现故障接到贵单位的报修电话后及时解决

问题，如不能及时解决问题中标公司会提供备机，直到原设备修复。

6.中标公司在新疆范围内应有常设或指派的法定售后服务机构，售后服务

人员应是卖方派出的具有一定专业技术和服务水平的人员。

7.所有设备全部安装到位。

8.在施工图设计前,采购人认为需要对中标方案进行修改和调整时,中标

公司承诺积极主动配合,直至达到采购人的要求,此项服务不涉及费用。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！