# 售后服务方案参考样本

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-06-07

*售后服务方案XX公司长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的成功，才能保证我们的成功。所以XX公司提供给用户完善的支持与服务，希望用户可以集中更多的精力发展自己的业务，取得更大的成功。对...*

售后服务方案

XX公司长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的成功，才能保证我们的成功。所以XX公司提供给用户完善的支持与服务，希望用户可以集中更多的精力发展自己的业务，取得更大的成功。

对于每位客户，我们都要详细了解和分析不同需要和环境，为他们提供最完善的技术方案和优良的售后服务。我们非常重视客户系统的有效运行，在为客户提供解决方案的同时，进行详尽的技术支持与售后服务方面的考虑，以保护客户在软件和硬件方面的投资。

我公司多年服务于政府、教育、制造业的信息领域，积累了丰富的系统集成经验，并与众多的行业解决方案供应商建立了良好的合作伙伴关系，拥有较大的客户群。我们将本着真诚合作的原则，以我们在信息领域突出的技术实力、良好的声誉和灵活的合作方式为保证，为我公司所承建的所有工程提供优质的技术支持与售后服务。

对于XX来说，十三年的服务历程，为我们及时、快速、准确的服务积累了丰富的经验。我们深知，只有真正的做好售后服务工作，才能切实地维护客户利益，公司也才能更好的发展。

XX公司本着“永远追求进步，信誉始终如一”的原则，坚持以“为客户提供理想解决方案”的宗旨；严谨、科学、快捷的ISO9000质量管理服务流程，打造“XX服务品牌”。

XX公司针对本项目的承诺书

质保与服务承诺

我公司联合华为3com、DELL在本次2025年中央补助公共卫生专项网络设备采购项目中郑重承诺：

n

为本项目提供三年工程质保服务和三年上门服务。

n

本项目所有产品严格遵守厂家规定的保修政策，其中华为三康产品1年，DELL产品3年。

n

现场支持响应8小时内；电话支持响应10分钟内；问题解答0.5小时内。

n

所有设备出现故障，我公司响应时间不超过10分钟。

n

对于设备及其它产品，在质保期内，如果出现质量问题，将按“三包”原则，免费维修、更换、安装、调试。

n

备件服务。若本项目中的产品因出现故障影响正常运行时，我公司为本项目提供特殊备件支持服务：华为中低端产品8小时内提供备机支持；DELL产品由我公司提供同等配置的设备替代使用，直至故障得以完全解决为止。

n

在系统免费维护期过后，我公司继续为本项目提供长期优惠的技术服务，包括技术支持、硬件的升级、故障的快速响应及相关人员的技术咨询。

承诺人：合肥XX信息产业股份有限公司

授权代表签名：

日期：2025年7月18日

XX公司针对本项目的服务保障措施

2.1

严格执行国家“三包”政策

XX公司全面执行国家有关部门颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》中规定的微型计算机“三包”细则，包括：七日内免费退货，八至十五日免费换货或修理，整机一年内维修两次以上仍不能正常使用免费更换。

2.2

三年免费工程质保服务与三年上门服务

我公司对本项目实行三年免费工程质保服务与三年标准上门服务，解决相应的使用与技术方面的问题。在产品的服务方面：华为产品三年免费上门服务，一年厂家标准保修；DELL服务器三年免费上门服务、所有配件三年免费保修（DELL公司的三年NBD标准服务包含人力和物力，DELL三年内免费更换所有配件，包括显示器，主机，和光驱、软驱、键盘、鼠标等易损件。全球只有DELL能做到），终身维护。

2.3

提供7

×

24小时服务

用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。如：通过电话、传真、信函、E-mail、来访。另外用户还可以登陆我公司的网站，在客户项目管理栏目内输入服务请求。客户服务中心由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联系人或客户服务响应中心负责人手机，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

8小时电话：

24小时电话：（XX，工程服务部经理）

2.4

基本安装部署服务

我公司作为系统集成商，若能在本项目中中标，则所实施的服务包括基本安装部署服务。

2.5

十分钟电话响应

我公司在接到用户的报修请求后的10分钟内，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜。

2.6

现场服务

我公司在接到设备故障通知或服务要求后，合肥市区域内2小时内修复故障，其它区域内4小时内修复故障。对于暂时无法解决的故障而影响用户正常使用的，我公司承诺：免费提供高档次或同档次设备供用户代用，直至问题得到解决为止。

2.7

备件支持

我公司维修中心设有备件库，备有充足的备件和备机；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

2.8

及时通知服务

我公司提出的及时通知服务，是把我们刚刚发现的关键问题或软件错误问题提前告知您。通过及时通知服务使您在遇到技术问题之前便可提供相关解决方案和软件修补程序，使用户防患于未然。

2.9

客户咨询

如果用户在使用过程中遇到相关问题需要咨询时，有以下三种方式供用户选择：

1、拔打XX客户咨询热线：XX，由我公司工程师提供专业解答。

2、拨打DELL免费服务热线XX，由DELL集团工程师提供专业解答。

拨打华为免费服务热线XX，由华为工程师提供专业解答。

2.10

提供长期技术咨询服务

我们将提供给用户方—份详细的技术咨询联系办法，客户可以随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向合肥XX公司进行技术咨询。我公司会根据具体的需求情况通过电话、MAIL、或指派工程师与用户进行直接沟通，以圆满解决用户的问题。

2.11

定期走访、回访与关怀服务

定期走访

合肥XX公司将采取巡检制度，每季度由公司领导带队拜访—次客户，了解产品的质量、服务问题，调查工程实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

电话回访

对每一个报修请求，公司都将有回访专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

回访专员为：XX

电话号码：XX。

2.12

定期巡检

合肥XX公司对每一个项目在系统安装验收后每月派工程师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。此外，我们还将同各个软硬件厂商进行协作，将各厂商新近发现的重要问题与缺陷(Bugs)及时通知用户，使用户防患于未然。

2.13

保修期后服务

为用户考虑，我公司承诺在厂家保修期满后，实行终身保修。对于超过保修期的产品，只收材料费，免收服务费。我公司为所售设备提供终身维修、维护。

2.14

免费升级

对于保修期外的华为和DELL产品，XX将最大限度的尊重用户的使用利益，并为用户提供免费升级服务，不收服务费，仅收配件升级成本费。

2.15

用户档案管理

由我公司专职人员对此次设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录并存入微机作为用户档案，以便为今后服务提供准确的信息。

2.16

监督服务

为保证整个工程的顺利实施和提供优质售后服务，合肥XX公司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的10分钟内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果用户方对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接拨打监督电话。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导亲赴现场，以圆满解决问题。

监督热线电话

XX

企业管理办公室

厂家的售后服务体系与措施

3.1

华为公司的售后服务

n

华为3Com服务体系

和国外厂商不同，华为的服务体系体现出本地化的特色。华为在每个省都有自己的办事处，从售前、售中到售后都有自己的服务队伍，每个省也有自己的备件库，华为对重点项目通常会按照合同标的金额，按照一定比例在当地准备备件，对关键设备例如高端路由器的主板都有备件冗余，大大提高了售后服务的响应速度。通过先进的通信技术与总部的技术支援平台连接，完成用户信息、故障处理流程、备件库存、产品分布等信息的共享，形成一个覆盖全国地市级城市，专职人员规模超过100人的技术支援体系。同时还在各省市派遣有售后服务工程师，以提高售后服务的响应速度。

华为3Com公司技术支援部由总部(管理办、技术支持中心、合作管理部、备件中心)、区域技术支持部和区域备件中心等部门组成两级技术服务体系。

技术支持中心TSC(T

echnic

al

Support

Center)

拥有众多的经验丰富的服务专家，通过800电话、FAX、功能丰富的网站、专用

E

mail

账号和必要的现场服务提供称为“

E

Sup

port”的服务。通过建立完善的面向全球的服务网络，持续、高效、快捷地向客户提供专业化、标准化、多元化的服务。

n

服务响应

故障级别

定义

故障响应时间和故障上报时间

一级故障

主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

1小时内响应，乘坐当地最快的交通工具抵达现场。

2小时内上报华为3Com。

二级故障

主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

2小时内响应。如需现场解决，24小时内抵达现场。

24小时内上报华为3Com。

三级故障

主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

2小时内响应。

如需现场解决，48小时内抵达现场。

48小时内上报华为3Com。

四级故障

主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

2小时内响应。

如需现场解决，96小时内抵达现场。

96小时内上报华为3Com。

n

多途径的服务支持方式

除各地的售后服务体系外，华为还通过网站、售前服务电话、售后服务电话、邮件等多种方式，与客户交流技术问题。据华为客户服务中心统计，虽然最近两周内客户咨询电话增加了近34%。但是华为增派技术经验丰富的专家值班，接通率仍然保持在99.5%以上。华为专家的远程维护能力得到充分的展示，并被用户所赞许。

3.2

戴尔公司的售后服务

n

戴尔服务模式简介

DELL能为用户提供专业的售后服务，我们认为快速解决用户的问题在于两个关键点：1.快速准确地判断问题所在的部件；2.快速准确地进行部件更换及维修。

DELL的服务模式专门针对这两个关键点进行优化，在第一点上是DELL的资深工程师在线为用户判断问题的所在。在发现问题后，DELL公司将立即派当地的上门工程师进行上门维修。DELL公司的售后服务第一次上门维修就解决问题的能力在业界是最好最快的。

在每一套戴尔产品的整个寿命周期内，戴尔将提供直接的电话技术支持、联线技术支持以及电子邮件技术支持等项服务。

n

电话技术支持

对于戴尔产品的技术及质量问题，用户可以拨打戴尔免费电话技术支持热线XX寻求技术支持，标准服务时间如下：

周一至周五

8:30

21:00

周六、周日和节假日

8:30

17:30

戴尔的电话技术支持人员将接听所有用户的服务请求电话，诊断故障原因，并且尽一切可能通过电话排除故障。在故障无法通过电话解决的情况下，戴尔电话技术支持人员会将问题详情提交给戴尔服务伙伴(DSP)，并协调确保在规定的时间内，有一位戴尔授权服务工程师到达用户指定地点。

n

联线技术支持

用户可以通过与戴尔亚太网址(XX)的连接，获得戴尔提供的全天二十四小时的联线技术支持。

n

全面保护服务

三年原厂家工程师带配件上门服务

n

电子邮件技术支持

除上述电话技术支持和联线技术支持外，用户还可通过向戴尔因特网上服务和支持的电子邮件地址XX发送电子邮件寻求技术支持，戴尔将指派专门人员接收并处理用户的电子邮件。

n

技术支持和上门服务

当出现硬件故障时，用户首先联系戴尔电话技术支持代表，并与戴尔电话技术支持代表一道通过电话解决问题，以保证最短的停机时间。如果无法通过电话解决问题，戴尔将通过当地服务商的戴尔授权服务工程师，为用户提供全面的上门服务。在上门服务过程中，戴尔授权服务工程师将得到位于戴尔中国客户服务中心的戴尔电话技术支持中心的有力支持。

n

配件更换

对需要更换配件的故障，戴尔授权工程师将负责携带并安装所需配件。

n

24×7当天4小时现场响应服务(4×24×7)

如果硬件问题无法通过远程解决，需要上门维修，戴尔将在技术帮助热线对系统故障进行确认后4小时内，竭尽全力为您提供现场工程师服务。

XX公司的售后服务体系介绍

4.1

直属服务机构

强大的技术力量和用户支持队伍正是XX公司取得成功的优势所在。而XX公司完善的服务支持体系是确保用户计算机系统顺利实施和运行的可靠保障。XX公司的技术支持与售后服务体系是由客户响应中心、技术支持部等相关部门以及一整套严格定义的流程和制度构成的。

我们公司为客户提供的服务体系包括：技术咨询、用户培训、故障事件响应、系统升级、远程维护等。通过公司的管理规范有效快速为客户提供服务，具体则通过企业内服务规范及文档的建立；服务过程记录；服务监督与投诉；保障公司承诺服务的实现。

n

客户服务响应中心

作为合肥XX公司对外服务的窗口和客户关系的重要环节，客户服务响应中心将本着用户至上、服务优质、响应及时的原则为我公司的用户提供高效可靠的服务。在人员配备上，我公司选拔有经验、有责任心的员工作为客户服务响应中心的服务提供者及。并通过一整套严格的服务规范和管理条理保障我们所提出的服务理念能够有效的体现和贯彻。

其主要职责：

受理用户服务请求、投诉、一般答疑。对服务请求／投诉按行业、事件的优先级分类，立即与相关部门、原厂家取得联系，确定处理事件的方法并建立服务跟踪卡，监督、跟踪对事件的处理过程。将处理结果文档留存备案。

项目联系人：王

响应热线：

电子信箱：

XX公司网站：

n

技术支持部

XX公司是一个全面提供信息基础设施的信息技术供应商，技术支持部是XX公司的技术核心部门，其人员是由众多资深的认证工程师和网络专家组成。具有很强的项目实施和保障能力，尤其对于网络高端核心应用中出现的故障及潜在的问题能够提出有效的解决方案并予以实施。

在用户的关键应用出现突发问题时，可以迅速组成紧急维护小组在最短的时间赶往现场，解决用户的问题，以尽可能的减少用户的损失，保障客户的利益。同时根据用户的要求，XX的工程师可以通过网络，对异地用户的系统实施远程维护和调试，从而使我公司的用户享受到最快捷的维护和服务。

XX公司技术支持部主要职能定义是提供信息系统建设的咨询顾问服务以及技术支持服务和项目实施服务。针对企业客户提出的具体需求，提供以下几个方面的服务：

A)

以客户经营管理为背景的信息技术战略性方案设计。

B)

以解决客户实际问题为目的的解决方案设计与实施。

n

其他相关部门

合肥XX信息产业股份有限公司由众多的分支部门组成，每个部门分别从事着不同的应用领域。用户的需求是多样的，也是变化的，而XX公司的业务深入了IT行业的众多领域，从硬件销售、系统集成到软件研发，正是基于这样的集团化的优势，我公司可以充分利用人员和技术力量方面的资源为用户提供全方位的服务，满足用户多样的需求。

以下是XX公司提供的各相关部门的热线电话：

网络安全技术服务：

（网络安全事业部）

系统集成技术服务：

（系统集成公司技术服务部）

软件研究开发部服务：

（XX软件研发部）

联想计算机与外设服务：

（联想特约维修站）

4.2

遍布全省各地市的服务联盟体系

为更加及时便捷响应外地用户的服务需求，XX公司通过多年来与地市主要公司的合作，选择了一批具备一定服务能力、具备良好服务意识的合作伙伴，形成了强大的覆盖全省的服务联盟体系，为XX公司在当地的用户提供第一时间的及时上门服务。

4.3

系统集成领域联盟服务体系名录

序号

服务联盟名称

联系地址

联系人

热线电话

服务区域

宿州华联电脑有限公司

宿州市胜利路419号

宿州地区

蚌埠实力电脑系统集成公司

蚌埠市中荣街146-1号

蚌埠地区

阜阳云智电脑公司

阜阳市清河路博物馆东

阜阳地区

宣城市精诚有限责任公司

桃花路５２号工商局一楼

宣城地区

安庆麒麟数码电脑有限公司

安庆市菱湖南路68号

安庆地区

马鞍山华星自动化工程公司

马鞍山市湖东路

马鞍山地区

铜陵金亿达科技有限公司

淮河北路６６号

铜陵地区

滁州三维电子技术有限公司

滁州市琅琊路东５４号

滁州地区

池州红旗科技发展有限公司

池州市秋清浦东路１５号

池州地区

芜湖振信网络技术有限公司

九华山路１８８号

芜湖地区

巢湖电力实业总公司

巢湖市巢湖中路81号

巢湖地区

金联计算机通信技术有限公司

陈洞路立交桥北

淮南地区

淮北新时代电脑服务部

淮北市相山路１３７号

淮北地区

六安市天宇科技发展有限公司

人民路１２８号

六安地区

黄山市屯溪瑞得软件开发中心

前园南路３８号

黄山地区

志邦资讯科技有限公司

魏武大道市检察院楼下

亳州地区

4.4

计算机与外设等领域服务合作伙伴名录

序号

公司名称

联系地址

联系人

联系电话

芜湖市环宇电子有限责任公司

芜湖市九华中路327号

安徽省韦达网络工程有限公司

合肥市芜湖路122号

合肥国文数码科技有限公司

合肥市益民街15号富华大厦7层

合肥宝龙四凯信息科技有限公司

合肥市金寨路92号高科技广场北二座

合肥志得电脑有限责任公司

合肥市高科技广场一座6号

淮南市科林计算机技术有限公司

淮南市陈洞路路西18-2号

蚌埠中兴科技发展有限公司

蚌埠市南山路87号（交行对面）

淮北市皆成电脑科技有限责任公司

淮北市相山路141号（体育场东门对面）

淮北金桥物资有限责任公司

淮北市相山路146号（联通对面）

六安皖西有限公司

六安市人民路117号

滁州四通电脑有限公司

滁州市琅玡路247号

滁州同方电脑技术发展有限公司

滁州市琅玡东路176号

来安庆文电脑公司

来安县城东大街

全椒县理德电脑技术有限公司

全椒理德电脑技术有限公司

安徽慧通信息技术有限公司

芜湖市九华中贵州中路赭山公园东门边

安徽达成科技有限公司

芜湖市人民路187号（联航大楼）

宣城市拓普科技有限公司

宣城市鏊峰西路8号

宣城市精诚电脑有限责任公司

广德县桃州路52号工商局一楼

马鞍山市华星数码自动化工程公司

马鞍山市湖东路仪表厂商品房底商

铜陵市燃气总公司创新电脑

铜陵市义安北路178号

安庆金天地电脑有限公司

安庆市菱湖南路211号8－9门面

黄山市科微计算机有限公司

黄山市屯溪区安东路110号

芜湖振信网络技术有限公司

芜湖市九华山路188号

宣城市奥特电脑有限责任公司

宣城市宣州区鳌峰东路20号

黄山市远宏科技有限公司

黄山市安东路43号（九州大酒店对面）

宁国市现代办公设备有限公司

宁国市宁川东路（城东路）28-8号

太湖县华飞电脑公司

太湖县新城民路2轻局1楼

巢湖新永联科贸公司

巢湖市东风路302号

巢湖电力实业总公司

巢湖市巢湖中路81号

舒城县春风电子产品销售有限公司

舒城县城关镇古城路中段

阜阳市云智电脑有限公司

阜阳市清河路20号白金汉宫南斜对面

淮南市金联计算机通信技术公司

淮南市陈洞路立交桥北（教委对面）

安徽皆成科技有限责任公司

蚌埠市中荣街146-1号

宿州华联电脑有限责任公司

宿州市胜利路419号

安徽省和县希望电脑科技有限公司

和县南大街148号

天长市天杰电脑有限公司

天长市石梁西路33号

合肥万源科技有限公司

合肥市黄山路25号百脑汇119号

合肥合能计算机工程软件公司

合肥市金寨路92号高科技广场北2－8

安徽森新科技发展有限责任公司

合肥市长江西路琥珀山庄94幢204室

合肥协和科贸发展有限公司

合肥市金寨路215号

合肥天拓数码科技有限公司

合肥市金寨路155号黄金广场3幢603

合肥科文电子工程公司（金长城）

合肥市金寨路155号黄金广场2幢

舒城县联创电脑技术有限公司

舒城县城关镇桃溪路（公安局对面）

滁州市宏宇科技有限公司

滁州市凤凰东路

六安市畅达科贸易公司

六安市梅山中路41号

寿县寿春镇仁和电脑经营部

寿县寿春镇南照壁巷47-48号

祁门明华办公设备销售维修中心

祁门县

马鞍山霓虹电脑网络有限公司

当涂县当涂姑孰路专卖店

繁昌县恒通科技

繁昌县世纪广场专卖店

黄山市创元科技有限公司

黄山市联通中通广场19号店

安徽省绩溪县广惠电脑有限公司

绩溪县联想城小东门5号店

泾县希望电脑服务中心

泾县联想红星路店

郎溪新天和电脑公司

郎溪县新建街专卖店

铜陵金时代电脑科技有限公司

铜陵县淮河北路40号店

来安希望电脑公司

来安

定远联创电脑公司

定远

4.5

用户请求处理流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升客户满意度有着至关重要的影响。XX公司为用户做了细致周密的考虑，定义了规范化和高效率的服务流程。用户在系统使用过程中遇到自己难以解决的问题，可以按照XX制定的用户服务请求流程进行服务具备处理。

4.6服务监督管理机制

服务监督管理机制是保证整个售后服务体系长期良好运行的重要手段，也是售后服务体系的一个重要环节。通过对用户服务请求，故障事件处理、人员服务质量的切实监督保障公司承诺服务的实现。

4.7

项目联系人制度

为了方便用户合肥XX公司对每个实施项目都将指定项目总联系人。由项目总联系人协调公司方面和用户方面的关系，并负责监督公司内部各部门服务情况和反馈客户的满意度。

n

本项目总联系人：

n

本项目服务联系人：

4.8

投诉热线

为保证提供优质售后服务，合肥XX公司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的2小时内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果用户方对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到客户服务响应中心。此时，总部将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导，亲赴现场，以圆满解决问题。

n

投诉热线电话

XX，企业管理办公室

4.9

故障事件分类及响应时间

系统在投入使用后，总会出现各种故障，而对于用户而言不同的故障对业务的影响是不同的。普通的故障不会给用户带来太大的麻烦，而严重的故障则可能导致系统全面瘫痪。因此针对较为严重的系统故障，承建方必须以最快的速度解决用户的问题，这样就需要对所有故障事件进行分类和界定，以决定采取什么样的服务响应速度。

为此XX公司对用户服务请求做了分类，提交的事件请求共分为四类，一类事件是严重故障，导致系统全面瘫痪；二类事件是非严重故障，但严重影响了系统的正常运行；三类事件是一般故障，部分的限制了系统的使用功能；四类事件是非故障，指非我公司责任范围的事件引发的情况，但对于此种情况我公司将本着用户第一的原则，及时的为用户解决问题。

n

故障响应时间表

事件分类

响应时间

问题提交最长时间

恢复系统目标

工程师到达现场时间

合肥市

省内

严重故障

5分钟

立即提交

4小时内

40分钟内

5小时

主要故障

10分钟

0.5小时

4小时内

1小时内

6小时

一般故障

10分钟

1小时

4小时内

1小时内

8小时

非故障

10分钟

1小时

N/A

2小时内

10小时

n

响应时间

从用户方技术人员首次以电话、传真或电子邮件方式申报故障到合肥XX系统集成公司，技术人员将按照故障响应时间表中的规定提供技术服务。

n

问题提交前最长时间

技术支持工程师研究解决问题的时间，从用户方技术人员申报故障开始计算。如本公司技术支持工程师在此时间间隔内不能解决问题，则必须向上一级技术支持提交。

n

恢复系统时间目标

即从用户方技术人员申报影响业务或功能的严重故障至工程师向用户方技术人员提出可接受的解决方案恢复系统的时间间隔。

n

解决问题时间

即向用户方技术人员提供满意的解决方案，使问题到解决的时间段。从本公司工程师初次与用户方技术人员联系到问题解决为止。

4.10

网络系统故障报告和系统故障预防措施

我们的工程师将对系统中发生的故障及处理方法给出技术支持与售后服务总结报告和技术分析报告，以利于用户单位分析系统运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。同时利用我公司的网站和电子邮件系统，随时发布对各种故障的解决处理方法与步骤，以利于各地及时解决问题和提高应对能力。

4.11

远程网络支持

如果用户遇到—些系统出现的基本问题，我公司的支持工程师或专家可以通过远程拨号或者网络直接登录到用户设备上来查看问题所在，并指导用户排除故障，以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

4.12现场支持

在远程登录不能及时解决时我们将根据用户需要，合肥XX公司将指派工程师提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决网络系统的问题。对现场不能修好的设备部件，将视情况决定更换或带回公司修理。对于网络配置故障，我公司将保证：故障不解决，工程师不撤离。

4.13

应急事件解决方案

A、在技术支持与售后服务领导小组的统一指挥下，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；

B、接到用户系统故障报告电话时，首先询问故障现象，根据故障情况判断是否需要赶赴现场，对于一般性技术故障，可以利用电话或传真指导用户自行解决；在用户无法解决或请求现场服务的情况下，按照技术支持与售后服务五个小组的责任分工，统一指挥，协调行动，需要时带着相应的设备或部件，及时赶赴现场，直至圆满解决问题；

C、我公司与设备厂商有良好的合作关系，我们将充分利用厂商的技术优势及各地的服务机构，充分利用厂商的零备件中心和保税仓库；

D、派往现场的技术服务人员，均是具有一定经验的技术全面的工程师。

4.14

质量保证体系

技术支持和系统维护的主要目的是为了质量保证体系保障系统正常运行，对于系统维护应以预防为主，在系统的软硬件平台建设完成之后，我们将根据用户单位的具体情况，共同建立一套完整的规章制度，结合系统和网络管理工具以保障网络系统的正常运行。

在项目的整个实施过程中，我们将有—套完整的分阶段的系统支持维护和项目质量保证体系，包括支持维护的机构和计划，以及相应的责任和承诺。参照工程的阶段划分，把支持和维护以及质保工作分为几个阶段，即工程实施(测试)阶段，系统试运行阶段，保修(维护)期阶段以及系统保修(维护)期以后的阶段。

对各个阶段的不同特点，合肥XX公司一方面按照规范进行工程实施和质量保障服务，另一方面将通过系统的培训，帮助建设方建立一支自己的技术队伍，做好技术转移。

n

工程实施阶段

这—阶段通常包括综合布线、机房基础设施、网络系统建设等项目的实施以及系统软硬件的订货、到货设备的清点、验货，主机系统、网络系统的安装、调试和测试，及最后的初步验收工作。

n

系统试运行阶段

这在试运行阶段，工程具体实施中可能忽略的—些问题和隐患多在这个时期暴露，因而是确保全系统在未来正式运行阶段能长期正常稳定运行的关键阶段，系统的支持和服务也显得尤为重要。在这一时期的合肥XX公司参加工程实施的主要人员将成立维护组，并仍以工程设备安装调试阶段的组织和协调方式全面的响应用户的要求。同时积极协助组织现场培训和授课培训，为用户培养合格上岗人员，为将来系统长期稳定地运行打好基础。

n

责任及承诺

在试运行期内，在软、硬件设备及网络运行方面出现问题或故障时，合肥XX公司承诺：指定有经验的技术人员在半小时内赶到现场，排除故障，由于设备硬件问题将及时予以免费进行更换，如现场解决不了我们将提供代用设备，直至原设备问题排除。试运行期间如出现重大问题，根据问题的严重程度，由双方协商重新计算试运行期。出问题的严重程度可由合肥XX公司和原厂高级技术专家与建设方有关技术人员共同甄别定位。

4.16

工程项目及设备质保期限

对于本项目中的软、硬件产品我公司将通过从设备、软件的原厂商取得保证和购买相应的服务后，提供原厂商标准的或针对本项目特定的保修期限。

1、系统保修期(维护期)阶段

n

计划和方式

在试运行期结束并通过最终验收后，即进入系统的保修和维护期。从这个阶段开始，系统正式进入实用阶段，因而这一阶段将成为系统整个支持和维护的工作中心和重点。本阶段的工作主要由合肥XX公司进行，用户方的技术人员协助。

售后技术服务采用两种方式进行。第一种支持方式是直接在用户现场工作的工程师。现场工程师有义务直接接受用户的意见、投诉，亲临问题现场了解情况，并做出分析利判断，但没有权利对非其所属的项目组的服务对象作出任何操作。

第二种支持方式是合肥XX公司专家组和原厂商的技术支持。当极少数的问题未能很好解决时，将利用原厂商技术支持体系，给出圆满解决。必要时将通过适当渠道与原厂商技术机构和专家联系，以求更为权威的解决方案。

n

责任及承诺

(1)合肥XX公司通过从设备、软件的原厂商取得保证和购买相应的服务后，可以承诺如下按原厂商提供的保修期(维护期)进行。日期自系统验收报告签字之日起计算。

(2)在保修期内出现任何由设备和软件的缺陷造成的故障，合肥XX公司给予下列响应承诺：对所有设备及软件系统，当用户提出要求后，我们响应时间表规定的时间内赶赴现场。对于硬件故障，在XX工程师的确认下，及时向原厂商提出更换请求，并立即提供替换设备，不收取额外费用。

(3)由于设备维修和更换有一定时间周期，为了不影响用户的系统的运行和业务的正常开展，切实保障用户的利益，合肥XX公司将为用户提供临时替代设备而不影响用户的使用。

(4)对于XX公司实施的网络布线系统、自主开发的网站和软件应用系统的服务，我公司将提供终身的维护。提供升级服务的同时，我公司将做好充分的事前准备工作，还将对新的软件版本进行必要测试，以保证用户在实际应用环境中能够正常使用。

2、保修期以后

（1）在本项目一次性购买的设备和软件保修维护期过后，用户可以根据自己具体的需求，经过双方协商，签署相应的服务协议，XX公司将提供后续的服务与技术支持。

（2）在各种软硬件设备所购买的保修期后，我公司承诺以不高于原合同的实际成交价格更换原厂商继续支持的故障部件，并根据用户的要求，经过协商，提供相应的服务内容。

品质和信誉是公司形象价值的重要部分，XX公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾，在不断为用户提供高品质解决方案的同时，更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧！

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！