

技术支持及售后服务方案模版

目 录

第 1 章技术支持及售后服务方案	2
1.1 产品保修期、保修内容说明	2
1.2XX 技术支持及服务体系说明	2
1.2.1 技术服务体系架构	2
1.2.2 技术服务质量保证	4
1.2.3 技术支持及服务原则	5
1.2.4 技术支持及服务目标	5
1.2.5 技术服务体系要素说明	6
1.2.5.1 服务人员	6
1.2.5.2 服务方式及内容	6
1.2.5.3 服务时段	11
1.2.5.4 响应时间	11
1.2.5.5 到达现场时间	11
1.3 针对本项目技术支持及服务内容	12
1.3.1 电话支持服务	12
1.3.2 定期巡检服务	14
1.3.3 现场支持服务	16
1.3.4 后期技术培训	16
1.3.5 针对本项目的其它服务承诺	16
1.3.5.1 产品质量保证及安装调试承诺	16
1.3.5.2 人员派出承诺	17
1.3.5.3 快速实时现场服务承诺	17
1.3.5.4 其它承诺	17
1.4XX 服务力量综合实力说明	18
1.4.1 完整的备品备件库	18
1.4.2 维护队伍	18
1.4.3 技术服务说明	18

1.4.4 服务态度说明 18

第2章项目技术培训方案 19

2.1 XX 公司提供的技术培训服务 19

2.2 保证措施 19

2.3 培训计划详细描述 20

第1章技术支持及售后服务方案

1.1 产品保修期、保修内容说明

所供产品保修期按照厂商产品质保期限保修。

1.2 XX 公司提供技术服务为：1年免费现场技术支持服务、定期巡检服务及终生的后期技术培训及咨询服务。

1.3 XX 技术支持及服务体系说明

XX 公司作为 XX 集团下属全资子公司，在企业高速发展中，积累了丰富的系统集成经验、储备了大量的系统集成高素质人才，本着服务是企业生存的命脉、以优质的服务赢得用户、为用户解决实际问题为根本出发点，已经形成建立了一套完备、优质快捷的服务体系，包括服务提供者、服务地点、服务时段、服务响应时间、服务内容等若干服务要素，以下所述内容将围绕着新疆 XX 数码科技有限责任公司服务体系内容进行展开详细说明。

1.3.1 技术服务体系架构

XX 公司作为集团重要战略部署的全资子公司，面向全国提供系统集成、应用软件开发和咨询服务业务，基于国际国内的服务标准，并通过长期的项目实践积累，建立了一套较完善的客

户支持服务体系。

公司设有服务 Team 包括：生产管理部、弱电技术部、自控技术部、软件技术部、工程管理部、市场销售 Team 等，直接为客户提供技术支持服务。同时，为了保证服务质量，协调各部门关系，公司高层管理者直接负责对工程项目的技术服务进行统一监督管理，生产管理部统一进行任务调度，商务部对技术支持服务的备件产品更换提供保障服务，最终为用户提供全面、及时、完善的售后服务，免除用户的后顾之忧，最大限度地减小用户使用风险。

1.3.2 XX 公司拥有专业性强、经验丰富的工程师队伍。在多名工程师组成的系统集成和软件开发服务队伍中，包括多名 IBM、SUN、STK 认证工程师，CISCO、H3C、JUNIPER 各类网络认证工程师，ORACLE OCP 认证工程师等主机、网络、安全、数据库、系统方面的技术支持人员；同时，XX 公司通过多年的智能建筑领域大型工程实施经验，储备了丰富的弱电系统设计、建设及维护经验。能够为客户提供及时、有效、令客户满意的服务。

1.3.3 为满足客户服务体系要求，公司可根据项目需求建立以项目为主体的“特殊技术服务团队”，通过 7×8 小时热线电话、专用传真机、专用电子邮件信箱等方式及时获得客户服务需求，并根据客户服务需求，提供 7×24 小时的周到快捷的响应服务。

1.3.4 同时 XX 公司为保证项目过程的有序管理和全程跟踪，建立了工程项目管理系统，作为内部各类相关人员项目管理、监控的工具，对项目生命周期的情况和各类事件给予记录、控制和管理。

1.3.5 技术服务质量保证

1.3.6 为了监督管理技术服务体系架构中的各服务节点环节的服务质量，公司高层管理者直接负责对工程项目的技术服务进行统一监督管理，生产管理部统一进行任务调度及客户服务满意度调查，调查有对每一个 CASE 的反馈调查和年度调查两种，通过电话、传真、电子邮件、系统反馈进行。客户满意度调查结果直接和相关服务节点及工程师绩效相关联，根据工程师各 CASE 的客户满意度和全年满意度调查的评分来考察各主管的业绩。

1.3.7 同时对技术服务体系规范和流程实施过程中监督各服务环节的质量记录，在服务环节中不断完善客户“健康档案”，为客户提供最满意的服务质量。

1.3.8 技术支持及服务原则

坚持“用户第一”原则

在此次项目的技术支持及服务中，始终坚持我们公司一贯的质量管理方针，坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为用户提供完善周到的售后服务和技术支持。

始终以向客户提供专业化、标准化、多元化的服务为我公司的服务宗旨

1.3.9 X X 公司有着完善的技术服务和系统维护队伍，有专门的部门负责对用户的全方位的技术支持和服务，从电话咨询、传真、邮件，直到用户现场服务，我们会以最快的速度响应用户的请求，处理用户系统中出现的各种问题和故障，以保证用户系统的正常运行。

1.3.10 技术支持及服务目标

客户满意度 100%

服务响应时间 10 分钟、一般故障恢复时间控制在 1 小时内、重大故障恢复时间控制在 1 个工作日内。（备件更换根据最短实际到达时间确定）

1.3.11 技术服务体系要素说明

1.3.11. 服务人员

XX 公司拥有了解各个不同行业和技术领域的经验丰富的技术服务人员，能够根据企业特点和需求，为企业提供售前咨询、项目实施、售后服务等一系列的专业化服务。

XX 公司的技术服务人员可以划分为两类：

专人服务

由专业服务工程师或专业服务组提供服务。

技术服务中心（热线服务）

1.3.11.由热线服务员提供服务。服务中心 5 天 8 小时开放，可响应解答一般的客户询问和投诉。对于热线服务员不能解决的问题，将及时转往对应的专业服务工程师或专业服务组。

1.3.11.服务方式及内容

XX 公司提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

电话热线支持服务

服务提供者 不到客户现场，通过电话热线方式	服务内容及规范
--------------------------	---------

为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。

当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打XX公司电话支持响应中心，XX公司专门

<p>提供技术支持专线，5x8小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件</p>	
---	--

<p>的紧急程度</p> <p>分别转交相应的技术支持及服务组处理，及时提供完整、准确的解答。</p> <p>响应时间</p>	
<p>10 分钟</p>	<p>对于需根据一定经验和讨论才能提出解决方案的技术问题，召集支持小组，同时提出替代方案，提供热线支持，并记载支持服务问题记录，归档</p>

定期巡检服务

<p>XX 公司技术服务中心将按及用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，及用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。</p> <p>响应方式</p>	<p>服务内容及规范</p>
<p>1 个月一次 每次一天 8 小时</p>	<p>对用户的系统进行性能调优、系统诊断，和用户进行系统日常维护管理方面的技术交流。</p> <p>客户服务中心将建立用户支持服务档案，列出年度定期支持服务时间表，在计划时间内进行支持服务</p> <p>客户服务中心将建立用户支持服务档案，列出年度定期支持服务时间表，在计划时间内进行支持服务</p>

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/598132142021007006>