



六、服务承诺

(一) 售后服务内容、形式

新乡市联方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

软件终身免费升级维护、协助学校运维管理、设备的故障诊断与处理、隐藏的BUG处理、技术资料归档以及其他问题。

软件终身免费升级维护

在质保期内，由客户提出的软件升级需求，免费提供软件升级服务；因产品软件产品升级，在征求客户同意的前提下，按照双方约定的时间，我公司指派技术人员，遵从学校要求进行软件系统升级以及新增功能的用户培训等。

协助学校运维管理

在质保期内，我公司参与学校系统运维管理工作。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，指派专业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。

隐藏的BUG处理

对于系统中隐藏的BUG，我公司采用模拟现场环境的方法，修复BUG后，进行单元测试、整体测试后，备份现场数据后再进行升级，并进行记录归档。

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。

服务形式一览表所示：

序号	服务类别	服务项目
	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

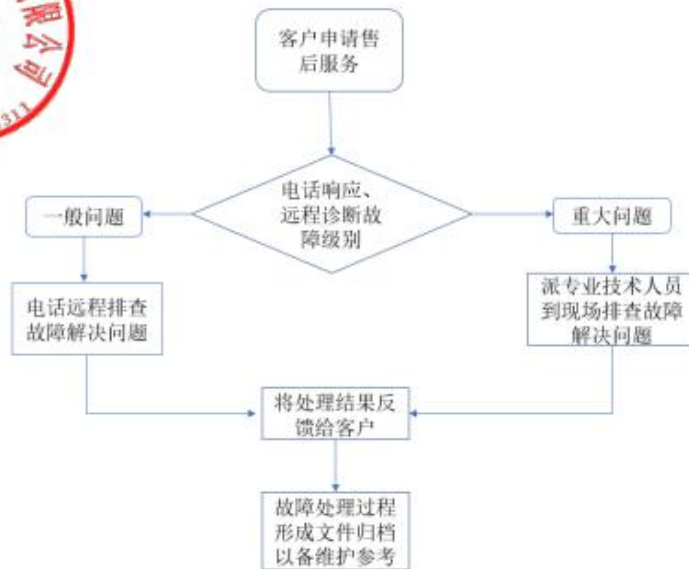
服务项目	服务方式
现场巡检服务	在巡检前通知客户，使客户可对巡检有所准备，并且针对用户要求做好巡检准备工作。 公司巡检人员到达客户现场，提交《现场巡检申请报告》，在征得客户同意后，参照《现场巡检手册》对设备进行一系列检查测试，巡检过程分为系统检查和一般检查。
电话支持服务	公司接到客户请求后，指定专业技术人员进行电话支持，指导客户最终排除故障。
远程支持服务	在电话指导不能排除故障时，在征得客户同意的前提下，同时启动远程服务网络，进行远程登录技术支持，在规定时间内做出反应。
现场支持服务	对于通过电话支持服务和远程支持服务都不能解决的设备故障，将迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术服务工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）
软件补丁服务	软件补丁是指对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决方案，这些软件补丁将对原授权软件起到消除运行中潜在的隐患的作用。（软件终身免费升级）
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
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。

(二) 售后服务流程





(三) 免费维修时间

我单位就新乡市卫滨区平原镇朱召小学智慧黑板及专递课堂信息化设备项目项目编号：卫滨竞谈-2025-1 里面涉及的由我公司供应的货物质保期自采购人出具验收合格报告之日起三年，提供软件终身免费升级服务。质保期内所有备品备件、易损件、专用工具免费提供。我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行货物的维护、保养服务，使货物使用率达到最大化。

我单位提供：

- ① 7×24小时售后服务响应机制；
- ② 软件终身免费升级服务。
- ③ 对项目设备在质保期内出现质量问题实行包修、包换、包退等三包服务，不再向用户收取任何费用，因甲方使用问题或不可抗力因素造成的质量问题不在三包范围内；
- ④ 在保修期内对影响正常运行的软件故障提供7*24服务，0.5小时内响应，2小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过12小时；若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在2个工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新货物服务，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行；对于原系统中不能明确的故障，我公司会尽力配合原用户进行检查，在响应时间内到达现场协助排除问题。

(四) 解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间

我单位承诺质保期内维护时间每年不少于 4 次，包括寒暑假；所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后0.5小时内响应， 2 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 12 小时。重大问题2个工作日内出方案并提供备用机，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行；对于原系统中不能明确的故障，我公司会尽力配合原用户进行检查，在响应时间内到达现场协助排除问题。



(五) 维修单位名称、地点、维修技术人员及联系方式

维修单位名称： 新乡市联方电子科技有限公司
 维修地点： 河南省新乡市高新区丰华街丽水华庭9号楼营业房201
 联系人： 朱命军
 联系方式： 13837388752



(六) 售后服务故障等级及响应机制

我公司为保证售后服务的质量，提供本地化服务，采用质保期内7×24小时技术支持服务响应机制。

如系统或设备出现故障时，我公司在接到用户申请之后及时响应，电话、远程积极配合用户排查故障，如无法通过电话、远程解决，则根据故障级别立即安排技术人员按照约定时间到达现场进行故障处理。

故障划分为四个等级：

四级故障：系统可以运作，但出现小范围的功能问题或者性能问题，采取修改配置等措施后仍无法正常使用；系统硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的支援；



三级故障：部分设备或软件异常，局部功能受限，系统整体仍可正常工作，对客户业务影响不大或存在隐患；

二级故障：关键部件（含软、硬件）停止工作，导致系统降低运行状态，客户业务受到严重影响；系统整体性能严重下降，关键硬件或文件系统损坏无法自动修复；发生间歇性、随机性、重复性的启动或应用退出，客户无法正常使用；

一级故障：系统整体瘫痪，全部操作失去响应；系统崩溃，无法自动恢复正常运行状态；重要数据、参数和配置信息损坏，无法恢复，导致客户数据及业务记录严重损失；无法保障客户业务的正常处理。

在质保期内，我公司技术支持服务根据故障等级，服务方式如下表所示：

故障等级	故障描述	对应服务
一级故障	整体系统瘫痪 基于系统的用户核心业务应用出现严重问题	对于用户请求，在10分钟内予以应答；如1小时内无法解决，公司将在2小时内派技术人员前往故障现场，提供直接的技术支持

 一级故障	系统整体性能下降或不稳定严重影响用户核心应用系统	对于用户请求，在2小时内予以应答；如2小时内无法解决，公司将在4小时内派技术人员前往故障现场，提供直接的技术支持
 二级故障	系统性能下降，但对用户的主要应用系统目前影响不大系统非核心故障，对用户主要应用系统没有影响或影响不大 依靠用户自身技术水平可以解决的问题	对于用户请求，在1个工作日内进行问题确认；如1个工作日内无法解决，公司将在2~3个工作日解决或给出解决计划
四级故障	产品功能、安装或配置方面的信息查询或支援，对系统运作无影响	用户填写《服务请求单》提报问题，公司安排相应处理，并在1个工作日内通过电话支持给出用户认可的工作解决方案。



(七) 应急维修时间安排

我单位在接到正式通知后0.5小时内响应， 2 小时内到达现场进行检修，解
决问题时间不超过 12 小时。重大问题2个工作日内出方案并提供备用机，期间产
生费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期
截止日。全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行；对于原系统中不
明确的故障，我公司会尽力配合原用户进行检查，在响应时间内到达现场协助
排除问题。

