

十三、项目售后服务方案

1、售后服务

针对本项目，我公司将对所提供的设备提供：

- 1) 原厂 3 年完全免费（包括人工+配件）上门的服务；
- 2) 本项目所有设备本公司保证 24 * 7 即一周 7 天，一天 24 小时的全天候免费电话技术支持服务。

应急维修时间安排：

1. 如果本公司有幸中标，我公司将针对本项目设立常用备件的备件库。以保证客户正常使用。

2. 如果本公司有幸中标，客户系统维护人员可随时向我公司直接电话联系项目负责人或技术人员，由我们的工程师通过电话向用户提供专业的技术咨询，以最快的速度解决用户网络系统中出现的问题，并提供全天候、无周末、半小时响应服务。

售后服务地址：海南省海口市海秀路海南 DC 商业城 3002 号

当我们的工程师通过电话无法及时排除问题时，我们会迅速派遣工程师并带所需一切工具来到现场进行维护工作，直到所有问题被解决为止。标准响应时间为路途时间。除了应急维护外，我们还提供定期系统维护和检查。以随时对系统设备运行性能进行评估和保养

2、其它服务承诺

联合华远公司是 HP、DELL、SISCO、华为、神州数码、IBDN、Intel、AYAYA SYSTIMAX、KRONE、MK、Honeywell、Picturatel、Mo-Tap、联想、DELL、Toshiba、TCL 等著名公司的合作伙伴，同他们在大型网络工程方面有丰富的经验和长期合作的基础，双方承诺，将共同负

责保证项目的顺利执行。对于我公司所设计施工的系统及我公司销售的设备我们不但向用户提供优质的 12 个月免费维护和维修，而且保证用户能够得到整个系统的终身技术支持和服务。在用户系统出现故障时，我们在半小时内响应，并在 24 小时内为用户解决问题。 在我们推出的后续保用计划包括：全面技术支持、用户自行维护服务和应用软件更新服务。通过这些帮助，及我们和用户的共同努力，可以使用户系统和设备处于良好的工作状态，减少系统停机时间和设备故障时间。

对于用户的专业人员我们将进行技术培训，使其熟悉系统运行环境，并对设备的性能和使用方法有详细的了解。

作为技术支持的重要部分：我们还将为用户提供最佳的系统升级服务，并确保：

- 1.技术的先进性与应用适用发展趋势；
- 2.随时能够为用户提供系统的扩展能力，以满足用户日益发展的要求。
- 3.升级后的系统有良好的性能价格比；
- 4.软件的高可移植性；
- 5.经济性。

我们会指定工程师负责指定用户的维护工作，使用户的维护可以得到最快的响应，能更快地提出建议并解决问题。

系统验收合格后，我们会建立完整的用户系统设备配置及免费维护档案，以便随时查阅用户系统的原始维护纪录，为系统的维护提供参考资料。

保修期内，所有配件一切免费。保修期外，所要更换的配件按进货价计算。

本公司在海南其它市县都设有维修中心。由专人负责设备的售后服务。在包换期内，如设备出现问题免费包换，在保修期内，如设备出现问题时所保修的设备不能及时维修的，本公司可提供设备的备用机器给用户代用。以保证用户的正常工作。

公司名称：海口联合华远电脑网络有限公司

授权代表签字：  _____

