

售后服务承诺

我公司承担的项目，均实行终身的后期服务。我公司可与业主签订长期提供后期服务的合同，由公司进行长期的追踪服务，解除业主的后顾之忧。

后期服务的形式通常有合同有效期内的服务和合同外后续服务两种。服务的内容有技术支持和维修服务两类。

1 后期服务形式

1.1 合同有效期服务

合同有效期服务是指在合同条款中，由业主明确提出的在一定期限内为该项目提供技术支持的服务和项目验收后一定期限的维修服务。

本系统工程（项目名称：武陵区芙蓉路小学智慧黑板；项目编号：32022092121201545）由本公司提供项目验收后 36 个月的维修服务的质保期，质保内提供技术支持服务和软件升级服务，产品故障保修。具体按合同约定执行。

1.2 后续服务

后续服务指在合同结束后，业主为了实现项目的后续扩展、升级和更新而需要的技术支持和项目正常可靠运行，提供的维修服务。后续服务要重新与我公司签订有偿服务合同。

2 后期服务的方式

2.1 电话支持

我公司设有售后保障部、指派专门技术人员电话形式为客户提供项目咨询、帮助诊断等指导性技术服务、不论本市或远程均做到即时回复，做到客户满意。

2.2 现场支持

当电话支持和远程支持都不能解决问题时，公司将指派有经验的专业技术人员到现场进行服务。**响应时间：接到故障通知后 12 小时内赶到现场。故障修复时间：24 小时内修复故障。**对现场不能修复的故障设备，用备品替换，然后故障器件送交厂家专业维修点进行维修。

3 后期服务内容

3.1 系统调整

我公司为将不定期地为客户进行系统的维护、保养，并对应用软件在使用中发现的问题或因管理模式的变化所带来的应用软件的参数的调整、业务流程的变更进行系统的调整，以使软件的应用更贴近客户的需求。

3.2 系统升级



因技术的升级或新一代产品的面世，对原应用软件功能或性能有极大的提高，我公司将根据客户的需要，对客户的应用软件、系统或所开发的其它软件的更新，同时也满足客户对硬件设备的升级。

3.3 应用软件的再开发

针对客户在使用过程中因业务扩展、变更或延伸所带来的对应软件功能的不满足而进行的软件功能的再开发，以使软件的功能始终满足客户的业务不断发展的需要，同时也使客户早期投资得以保护。

3.4 系统测试

我公司承诺将由本公司专业工程师每三个月对系统进行一次全面的检测，及时排除系统隐患，为业主解除后顾之忧，同时做好工程交付使用后的一切质量信息记录，并建立档案。

3.5 备品备件供应

该系统中由本公司提供的产品，建议建立备货。

3.6 工程回访

工程回访是本公司一贯奉行的“让业主百分之百满意，百分之百放心”宗旨，为业主负责而长期执行的一项制度。我们除了对项目实行“三保”：保质量、保运行、保维修之外，建立长期用户档案，坚定进行定期工程回访。

回访形式一般有三种：一是年末定期回访；二是技术回访；三是保修期满前的回访。

4 售后服务网点

江苏欧帝电子科技有限公司总部在南京雨花区，另在全国范围内多个辐射区域设置了办事处，如北京分公司、上海分公司、天津分公司、成都分公司、河南分公司、安徽分公司、内蒙分公司、山东分公司、云南分公司、武汉分公司、沈阳分公司等。

名称：江苏欧帝电子科技有限公司

地址：南京市雨花区凤集大道 12-9 号欧帝软件园

电话：025-58806616 传真：025-58806616-8016

24 小时客服热线：4006910002

江苏欧帝电子科技有限公司
2022 年 9 月 20 日

