**关于此项目售后服务及项目使用规划资金部分**

本公司司成立初期便确定了加强以突出此二手书网络销售平台的售后服务，经过中间阶段的长时间探讨，研究，中期阶段已经取得如下有关售后服务的研究方案与成果：

1. **售后服务准则、宗旨**

先锋互联网图书消费公司以“敬业、协作、创新”的价值观衡量、规范员工的行为，致力于服务创新和服务承诺的兑现，力求提供超越客户期望的售后服务。

1. **售后服务初步体系**

先锋互联网图书销售公司拥有完善的售后服务体系，公司设有技术支持中心，为公司的服务和相关产品提供强有力的技术支持。技术支持中心拥有一批优秀的专业技术人员，提供5×10小时服务模式的售后服务支持，不仅能够及时对整个服务项目的实施过程提供快速便捷的支持，而且可以长期免费为客户提供技术咨询等服务。本着用户至上，信守承诺的原则，先锋互联网图书销售公司承诺：在24小时之内对用户的问题给予答复。为用户提供优质、高效、专业的售后服务是先锋互联网图书销售公司的追求。

1. **售后服务内容**

3.1 售后服务受理

客户可以通过以下方式联系到先锋互联网图书销售公司技术支持中心的工程师并提交问题。包括：热线电话，传真，电子邮件和网站在线提交等方式。先锋互联网图书销售公司的技术支持工程师在接到问题后，马上将问题登入到《客户问题跟踪处理表》中，并对问题进行初步的处理。如果是技术问题，技术支持中心将进一步的进行支持，如果是产品问题则将问题提交至开发部处理，如果是项目执行中的问题则将问题提交到项目执行部处理。

3.2 电话支持  
电话支持是指客户在使用先锋互联网图书销售公司产品（包括服务产品）时遇到疑难问题或者设备出现不正常状态，通过电话、传真、电子邮件或网上在线申报向先锋互联网图书销售公司寻求技术支持和帮助，先锋互联网图书销售公司在确认客户的服务请求后，将安排技术人员在规定的时间内（即响应时间）通过电话帮助客户进行问题发现，并提出解决方案，最终指导客户解决问题。  
3.3 现场支持  
现场支持是指客户在使用先锋互联网图书销售公司产品（包括服务产品）时遇到疑难问题或者设备出现不正常状态时，如果不能通过电话支持进行解决，在经过双方商议确定需要进行现场解决的情况下，先锋互联网图书销售公司将派工程师赴现场分析故障原因，并最终解决问题。  
• 现场问题处理完毕后，先锋互联网图书销售公司工程师应向用户提交一份详细的问题解决的书面分析报告。

3.4 现场客户回访服务  
为了加强先锋互联网图书销售公司与客户的交流沟通，进一步提高先锋互联网图书销售公司提供的服务和相关产品的质量，先锋互联网图书销售公司将安排人员进行定期不定期的客户拜访和交流，主动收集、整理客户所关心的问题，并提交相关部门解决。  
4、售后服务保证措施  
先锋互联网图书销售公司内设质量管理部，有非常完善的质量管理体系，能保证公司所有业务按照流程保质保量的开展实施。因此售后服务的质量也将得到充分的保证。