我司有专门的售后服务，把“7×24小时服务”、“超前服务”、“全过程服务”、“终身服务”贯彻在产品从制造到正式运营、质量保证期及质保期以后系统设备寿命期内的全过程中。向合同用户提供全天候无间断的售后技术、故障申报、设备硬件更换/维修、培训需求、服务政策以及产品咨询等服务。负责为所有合同用户提供设计联络、人员培训、技术咨询、系统试验检验、系统调试、质量跟踪等全方位售后服务，生产部门做好备品备件的备货工作，满足合同用户对备品备件长期、及时供应的要求，并以不高于合同价提供最优惠的备品备件专用工具等。公司用户档案室拥有完善的用户档案及现场服务情况记录，可以通过计算机网络查询用户及产品使用情况。公司版本管理服务器保存有合同用户在现场运行系统的运行环境及全部软件源码，能及时准确解决所提供设备及软件的故障。

4.1保质期内的服务

在保证期内，服务人员将定期免费对系统设备进行现场跟踪保养、检查维护，征求用户对系统运行的意见。如果系统出现故障，本公司将提供服务，负责查找故障原因并将系统恢复到正常运行。在正常使用情况下，系统或设备本身发生故障，一切恢复系统运行的费用由本公司负担。

4.2对一些重点项目提供7×24小时的热线技术支持服务。系统发生异常情况，在接到用户的通知后，公司技术人员立即展开问题处理。

4.3技术培训交流

每年都定期提供系统培训交流，内容包括：

系统相关理论课程；

系统使用操作培训；

系统专题技术讨论（可选，题目可由用户指定）

公司最新技术研究交流会（可选，题目可由用户指定）；

4.4备品备件的准备

为保证公司产品的正常运行，需要预先准备一定数量的备品备件。当运行系统的设备发生故障时，可通过快速更换故障设备来消除故障，恢复系统运行。因此，备品备件是非常重要的。

产品所配备的备品备件能够满足公司产品在十年时间的运行需要。一旦用户为目前所配备的备品备件已接近消耗完毕的时候，我公司将负责提供适用的备品备件，以补充备品备件的不足。

此外，由于我公司提供的软件系统对硬件具有广泛的适应性，因此，一旦由于时间过久，与当前系统所匹配的硬件设备已停产，我公司可以保证，最新的硬件设备同样可以用于我公司软件的正常运行。因此，即便在硬件设备停产的情况下，选择另外的硬件设备，同样可以保证系统的正常运行。