

## 七、优惠条件及增值服务承诺

### 7.1 服务响应

我公司由专门的客户服务部为用户提供必要的售后技术支持,安排专职的技术支持工程师直接同用户进行交流,为用户提供我司设备的技术支持;除此之外,还将对客户提出的一般性技术问题进行答惑解疑。

热线电话服务: 电话: 10000/0575-86032946/0575-86032944; 服务时间: 7×24 小时;

系统服务时间: 7\*24 小时(网络故障期间除外);

我公司的所有用户可以通过电子邮件的形式,随时获得我公司的技术支持;对用户提出的问题,我公司由专职的技术支持工程师予以回复。

服务时间

(1) 接收服务请求和咨询: 在 7×24 小时工作时间内驻场人员需在现场提供技术维护服务;需要设置由专人值守的热线电话,接听服务请求,并记录服务台事件处理结果。

(2) 在非工作时间设置有专人 7×24 小时接听的移动电话值班服务,用于解决软硬件技术问题。在接到电话后,驻场人员应及时赶往现场进行问题处理。

(3) 服务响应时间:

| 序号 | 故障级别                                                  | 故障响应时间 | 承诺解决故障时间 |
|----|-------------------------------------------------------|--------|----------|
| 1  | I 级: 属于紧急问题;其具体现象为: 系统崩溃导致业务停止、数据丢失。                  | 10 分钟  | 1 小时     |
| 2  | II 级: 属于严重问题;其具体现象为: 出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行,不影响正常业务运作。 | 20 分钟  | 1.5 小时   |
| 3  | III 级: 属于较严重问题;其具体现象为: 出现系统报错或警告,但业务系统能继续运行且性能不受影响。   | 30 分钟  | 2 小时     |
| 4  | IV 级: 属于普通问题;其具体现象为: 系统技术功能、安装或配置咨询,或其他显然不影响业务的预约服务。  | 60 分钟  | 3 小时     |

技术支持人员在解决故障时,最大限度保护好数据,做好故障恢复的文档,力争恢复到故障点前的业务状态。故障解决后 24 小时内,提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

### 7.2 故障排除时间

系统服务时间: 7\*24 小时(网络故障期间除外);

我公司的所有用户可以通过电子邮件的形式,随时获得我公司的技术支持;对用户提出的问题,我公司会由专职的技术支持工程师予以回复。

### 服务时间

(1) 接收服务请求和咨询：在 7×24 小时工作时间内驻场人员需在现场提供技术维护服务；需要设置由专人值守的热线电话，接听服务请求，并记录服务台事件处理结果。

(2) 在非工作时间设置有专人 7×24 小时接听的移动电话值班服务，用于解决软硬件技术问题。在接到电话后，驻场人员应及时赶往现场进行问题处理。

### (3) 服务响应时间：

| 序号 | 故障级别                                                | 故障响应时间 | 承诺解决故障时间 |
|----|-----------------------------------------------------|--------|----------|
| 1  | I 级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。                  | 10 分钟  | 1 小时     |
| 2  | II 级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。 | 20 分钟  | 1.5 小时   |
| 3  | III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。   | 30 分钟  | 2 小时     |
| 4  | IV 级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。  | 60 分钟  | 3 小时     |

技术支持人员在解决故障时，最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。故障解决后 24 小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

承诺单位（盖章）：中国电信股份有限公司新昌分公司

日期：2026 年 7 月 10 日

