

售后服务方案



我公司承诺维护保障服务，明确在系统性能、故障申告处理流程、日常维护等方面给予的保障。

1.1 售后服务机构

线路建成投入运行后，将组建一支高素质的线路维护队伍，成立线路运行维护机构，专门负责线路的日常维护工作，以保证线路能够安全、稳定运行。

1.1.1 售后服务机制

通过建立科学、严格的系统日常管理与维护规章制度，明确分工，责任到人，规范系统管理。将系统日常运行情况与维护人员的岗位考评挂钩，并根据系统各方面及用户的反馈考核维护人员。

系统建成后的运行管理机构，全面负责项目的运行、维护和管理；协调系统内部和外部有关系统正常运行所需的各种关系；负责应用程序的升级更新和后续建设、维护工作。

运行维护机构的工作内容包括：负责网络设备及相关设备的正常运行和维护；严格执行系统日常管理与维护规章制度。

1.1.2 服务保障措施

1、日常维护

在实施过程中，派经验丰富的技术工程师开展实施工作。

2、紧急技术支持

当系统在使用过程中出现故障时，接到用户报告后 1 小时内向技术人员提供明确的解决方法。若用户无法解决时，技术人员保证按相应时间要求解决问题，恢复网络正常运行。



1.2 电路监测与故障响应处理承诺

- 承诺，对客户电路进行 7×24 小时全天候监测。当电路发生故障时，网管系统会自动报警，全省电信网络维护中心将进行故障处理，并且及时通知客户。

- 承诺为客户提供的电路满足：100%故障响应率，100%故障恢复率。

- 承诺为客户提供 7×24 小时的不间断服务。浙江电信在接到客户申告电话后，1 小时内与客户关于故障处理及进展情况的响应。

- 承诺在电路发生故障的情况下，按要求到达现场，排除故障，并在特定情况下及时提出书面说明。

- 承诺为客户提供 7×24 小时一站式故障申告受理服务。

1.3 割接、调试服务

在客户网络运行期间，如遇到我公司自身网络调整，如网络扩容、设备升级、路由调整、光缆抢修等重大操作，可能会对客户网络造成影响。此时，我公司将提前三天通知客户提前做好准备，及时调整自身工作。在调整完毕后，我公司将配合客户进行必要的测试，保证其

业务运行恢复正常。

割接实施顺序流程如下图：

