

售后服务方案

第一章 售后服务承诺

1. 我方承诺在浙江省设区市具有服务网点，在浙江省所有设区市、县（市、区）设有售后服务机构，能够保证项目具有完备的售后服务保障。在全省各市、县（市、区）配备服务团队人员，每个市、县（市、区）配备 3 人。
2. 我方承诺按照合同要求提供服务，不会临时调换供应商。
3. 我方承诺，对于因原供应商变更导致的新老线路、系统切换等事项，采购人要求我公司落实的，将在签订政府采购合同时予以约定。
4. 我方承诺，充分考虑体制改革、部门撤并等政策风险，合同期内因政策风险而造成的光纤租赁合同不能执行、变更、增减的，采购人不承担违约责任。
5. 我方承诺，采购人因搬迁等需改变地点的，我方将无条件提供接入点迁移服务，并承担所有网络建设的光纤铺设、安装调试及网络设备(运营商端)的提供、安装调试及合同期内的维护等费用。
6. 我方承诺，为保障线路正常运行，我方承担采购人需要增加节点的设备、施工、管理、维护等相关费用。

第二章 售后服务

2.1 售后服务目标和原则

本项目的建设目标是为项目单位建设具有先进技术水平的高效传输网络信息系统，并确保其可靠运行。

完善的售后服务是系统能够稳定可靠运行的重要保障。因此，售后服务的目标就是使项目单位有效地使用、管理和维护整个系统。

我方完全清楚售后服务对信息系统建设的重要性。对于项目中所提供的软、硬件设备及组建的系统，我们将提供全面完善的售后服务。

我方一贯认为项目单位的成功才是我们的成功。因此，在售后服务中将始终

坚持“客户至上”的原则。对于各种服务需求，我司都会详细了解和析其不同要求，为用户提供最实用、最完善的售后服务。

在售后服务工作中，我方一贯遵循以下准则：

- 1、确保系统的正常运行
- 2、充分保护项目单位的投资和效益
- 3、充分满足项目单位的需要
- 4、充分减轻项目单位的负担

2.2 售后服务组织体系

联通十分重视售后服务工作。在承担多项大型信息系统建设后，已经成立了运行维护部，专门为各类工程项目提供统一的售后服务。

我方运行维护部的服务体系由省中心与各地分支机构两级组成。运行维护部省本部拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍。在多年的服务过程中积累了丰富的的工作经验，能够为项目单位提供准确、及时、优质的支持与服务，深受用户好评。

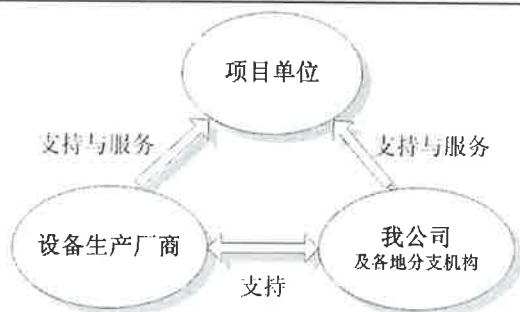
我方运行维护部成员均具备如下基本条件：

- 1、具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；
- 2、一年以上的售后服务工作经验；
- 3、一年以上的系统集成经验，针对各项集成技术都有深入的了解；
- 4、具有良好的表达、理解和沟通能力；

5、对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则；我方设有专门的售后服务机构——运行维护部，在本部与各地的分支机构均具有优秀的技术人员和雄厚的技术力量。

我方的售后服务队伍接受过良好的培训并且富有经验，我们对本项目中可能出现的技术问题已经做好了充分的技术准备。我方将与设备厂商共同为项目单位提供全面的售后服务。

在售后服务过程中，我方、设备生产厂商方与项目单位三者之间是一种互相配合的关系，如下图所示：

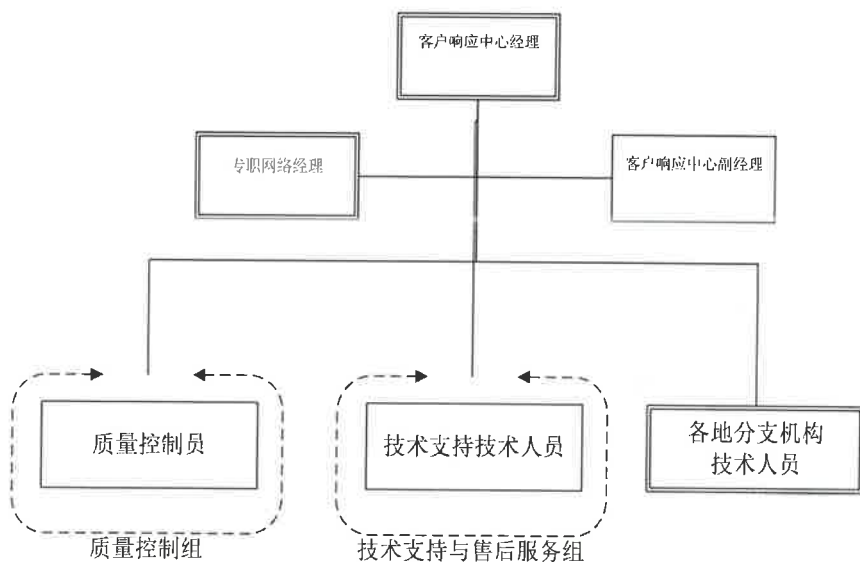


我方运行维护部将竭诚为项目单位提供售后服务，它会为本项目的顺利实施和稳定运行提供强有力的保证。

2.3 组织机构与人员设置

项目单位技术人员可以通过多种途径与运行维护部取得联系。此外，运行维护部全部人员（包括各地分支机构人员）的手机 24 小时开机，并且开通呼叫转移和秘书台等服务，确保项目单位能够及时与技术支持人员取得联系，保证 7*24 小时响应项目单位的售后服务需求。

运行维护部客户响应中心的组织机构如下图所示：



2.4 响应流程

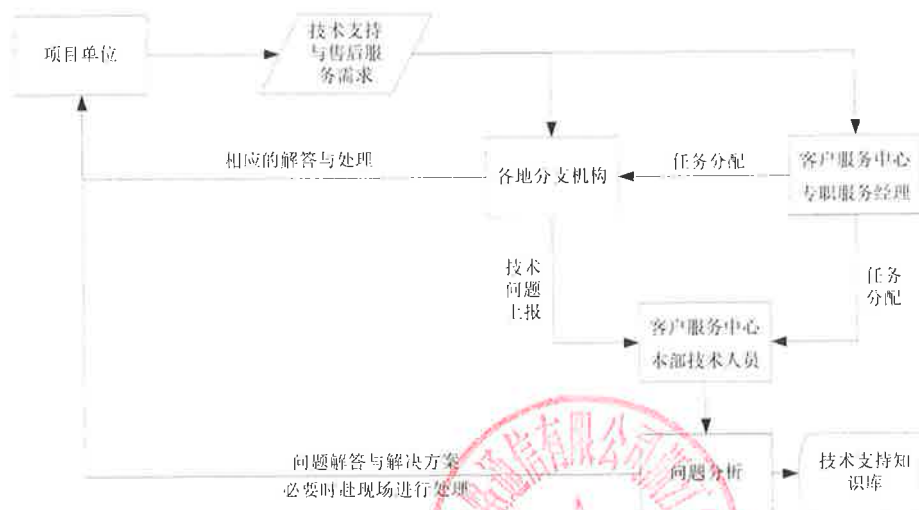
我方及各地市分支机构组成的省市两级服务体系来响应项目单位售后服务需求。

在出现售后服务需求时，项目单位可以先与运行维护部的本地分支机构技术人员取得联系，各地分支机构技术人员会根据项目单位的需求给予相应的解答和

处理，运行维护部本部将对其给予强有力的技术支持，对于本地分支机构无法解决的问题，运行维护部本部技术人员将与本地分支机构人员共同分析、处理。

对于运行维护部接收到的一切支持与服务需求，运行维护部都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入运行维护部的技术支持知识库中。

售后服务的响应流程如下图所示：



2.5 行为规范

我方为了保证运行维护部能够提供令项目单位满意的服务，制定了相应的售后服务行为规范：

浙江运行维护部行为规范

运行维护部所有人员在接到项目单位电话时，必须使用礼貌用语，如：“您好”、“请”、“谢谢”等。

运行维护部所有人员必须对项目单位提出的任何问题给予耐心的解答，不得以“不知道”、“这不是我们的服务范围”等用语回答用户；对于无法立即回答的问题要向项目单位说明需要查找相关资料，并告知项目单位解答时间。

运行维护部对项目单位的一切服务需求必须给予正确、实质的响应。为项目单位提出合理、可行的方案。

在客户现场工作时，工程师必须严格遵守客户方的管理规范和管理制度，严禁接受客户馈赠。

严禁在客户现场吸烟、玩游戏及与工作无关的事项；不得随意使用客户电话，

若因实施问题需与公司联系，应得到客户的允许方可使用。

除非工作需要并获得用户许可，否则，严禁在客户现场上网。

未经客户许可，不得擅自登录客户系统，不得擅自打开客户的设备。

调整用户原有（尤其是正在使用的）设备之前，包括参数调整，必须获得用户许可；

施工结束后，必须将实施现场清理干净，并经客户检查后方可离开。

无论任何情况，不许与客户发生争吵。

2.6 售后服务响应保障承诺

2.6.1 保障运维要求、定期提交运行分析报告

在系统进入运行阶段后，我方运行维护部将按季度了解系统的运行状态，记录并汇总在系统运行过程中出现的技术故障、设备故障等问题及解决办法，以系统阶段运行质量报告的形式提交给项目单位，以便项目单位技术人员能够详尽地掌握系统的阶段性运行情况。

系统阶段运行质量报告格式如下：

系统阶段运行质量报告	
项目单位：	
项目单位地址：	
项目单位联系人：	联系电话：
阶段时间范围：	
报告时间：	
阶段运行情况：	
问题及解决办法：	

2.6.2 定期巡检制度

我方将每半年到用户的各接入点对所有端到端电路、设备、线缆等进行巡检，并将巡检结果以书面形式递交用户项目负责人。

在系统进入运行阶段后，我方运行维护部将定期派出技术人员到项目单位现

场对系统进行巡检，及时发现问题，解决问题，并提交巡检报告。

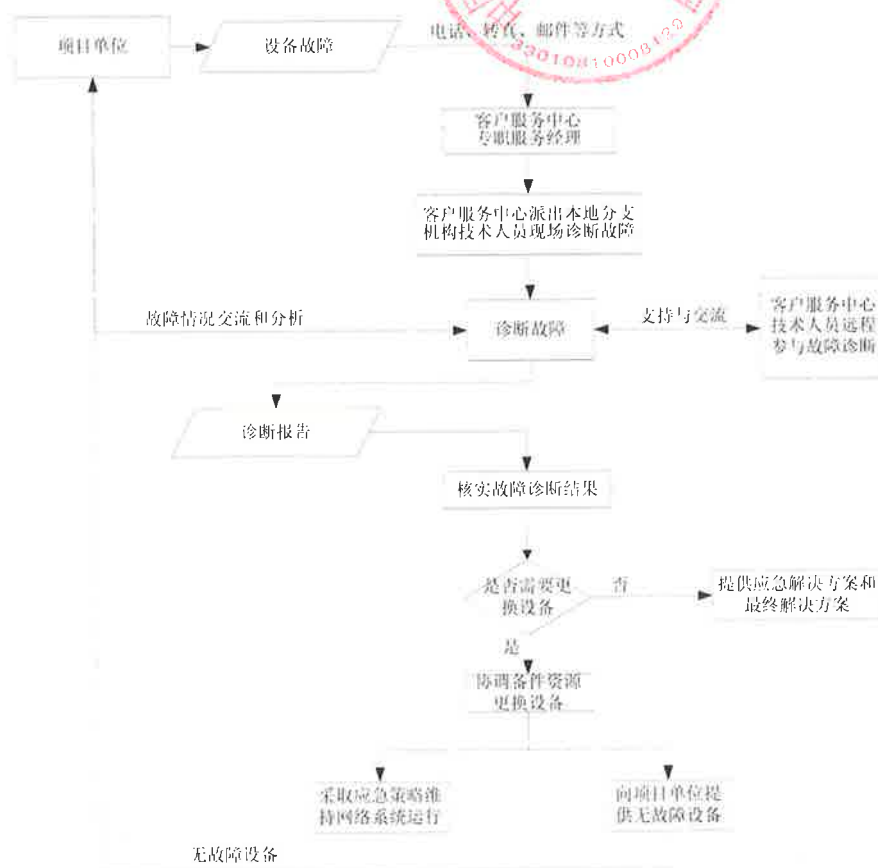
2.6.3 电路操作服务承诺

由于维护原因，需中断电路进行有关操作时，我方必须提前至少 48 小时通知并征得用户同意后方可进行。

2.6.4 设备保修方案

我方在接到系统中的设备故障报告之后，运行维护部将立即做出实质性响应，与项目单位技术人员沟通，并就近派出当地分支机构技术人员到达项目单位现场进行现场服务，了解故障的详细信息，判断故障的性质，为项目单位提供应急备件策略，保证网络畅通。

设备保修服务流程如下：



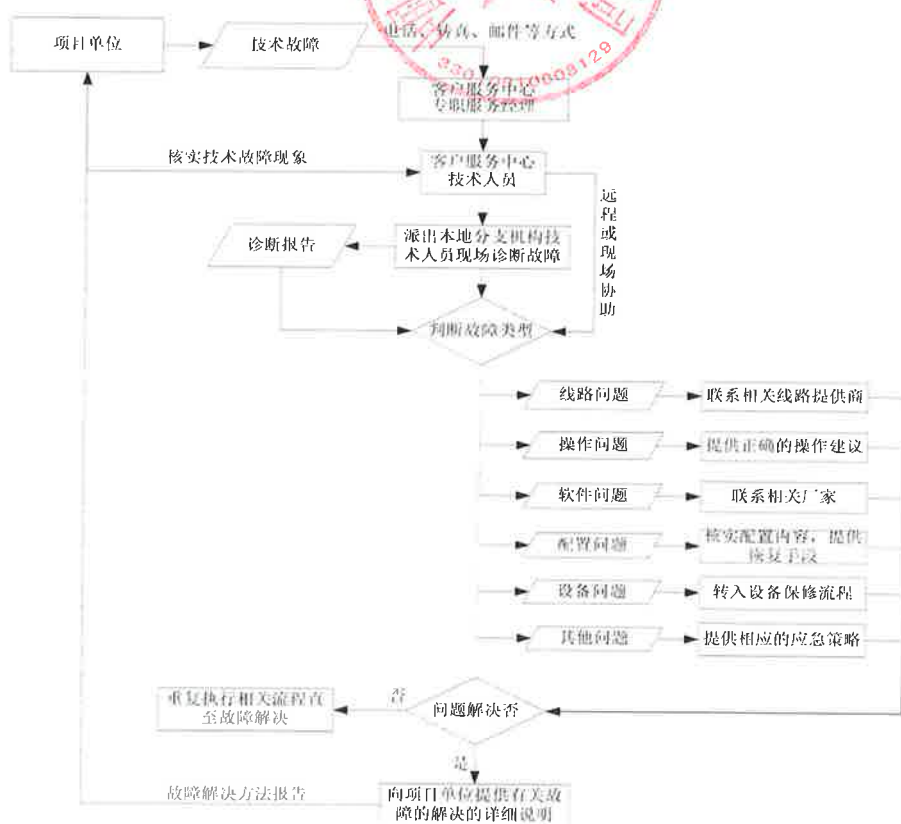
2.6.5 技术故障应急策略

当运行维护部收到项目单位网络系统出现技术故障的售后服务需求时，我们将立即作出实质性响应，联系项目单位技术人员核实故障情况，收集故障信息，

并且立即派出运行维护部本部或本地分支机构技术支持人员到达项目单位故障现场，以最快的速度分析故障原因，确定故障点，在根据故障类型和项目单位的需求，配备一定数量的设备、单板（线路、以太网）进行故障排除，保证在 1 小时内解决技术故障。

根据中国联通多年的系统集成和售后服务经验，我们总结出大型信息系统中出现的几种典型技术故障情况，同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急策略。

技术故障应急策略服务流程图如下：



2.7 技术服务

我方的运行维护部（含各地的分支机构）在本项目的专职网络经理协调下，通过多种方式，竭诚为用户提供优质的技术服务和快速的服务响应。以下内容将对具体的技术支持和服务细节加以说明。

2.7.1 技术服务概述

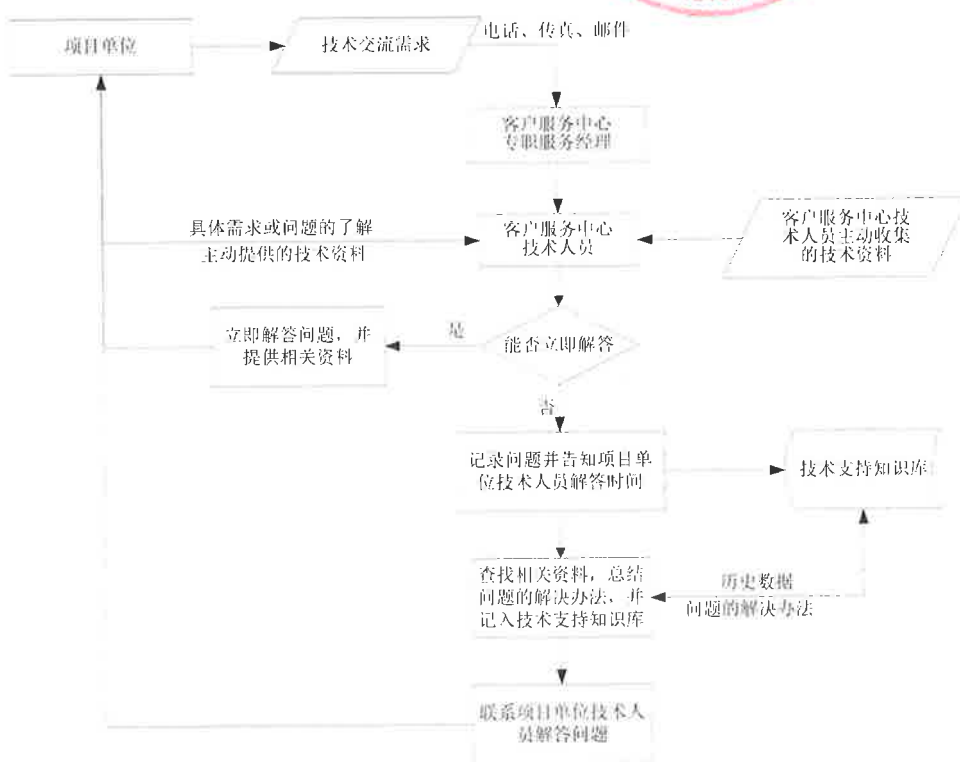
本项目的技术服务由我方实施。我方为客户开通了 24 小时热线电话 10019，

用户随时可以提出申告和投诉，我方会在第一时间内进行响应和处理，在最短的时间内给予处理和答复。同时用户也可以直接拨打当地的客户经理或网络支撑经理的电话进行故障的申告与技术咨询。我方的客户经理或技术人员将在第一时间对客户的要求进行响应，并在承诺的时间内予以处理和答复，以服务质量和用户的满意度，保护用户的利益和双方的友好合作关系。

一旦我方接收到用户的问题与投诉，从接收到的时刻起即自动受理，立即提交相关责任部门处理，并录入客户问题管理系统，所有客户投诉和故障申告将在半小时内给予响应，对于故障将在承诺用户的规定时间内给予处理结果答复。如遇到技术难题则由我方协调原厂家的技术力量，共同合作以最快的速度解决用户的难题。

2.7.2 技术服务总流程

见下图：



2.7.3 备件服务流程

1. 合同签订后，我方补充缺少的备件
2. 如购买备件到货之前设备出现硬件故障，我方用自身的本地备件替用
3. 将备件设备发到现场

4. 更换备件设备
5. 签署《备件服务单》
6. 我方工程师将坏件收回

2.7.4 技术咨询服务

用户的相关工程师可以通过热线电话或者 email 方式向我方服务小组提出技术咨询。对于技术咨询，我方将只做工作记录，不产生任何报告。

2.7.5 技术支持服务

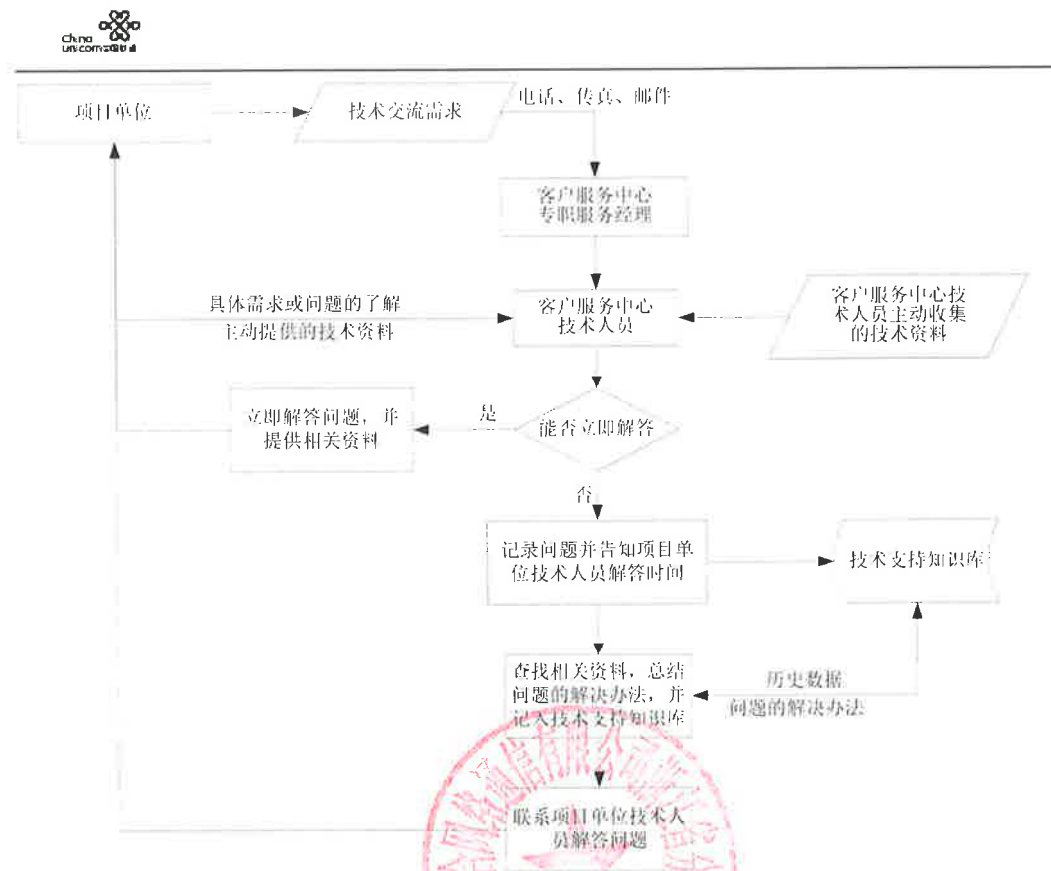
为了保证本项目所建系统能够稳定可靠地运行，我方承诺为本项目提供优质、及时的技术支持。高级技术支持的主要内容有：技术交流、系统功能的优化与扩充、建立技术支持知识库等。

2.7.5.1 技术交流

当今信息技术日新月异，为了帮助项目单位的技术人员及时巩固和更新本项目相关的技术知识，了解并掌握最先进的技术，运行维护部的技术人员将时刻跟踪新的技术领域，收集整理相关资料。根据项目单位的实际情况和需求与项目单位的技术人员进行技术交流，并采用电话、传真、邮件、网站的方式将最新的信息传送给项目单位的技术人员。

对项目单位技术人员提出的技术交流需求，我方运行维护部的技术人员将会在最短时间内与项目单位技术人员取得联系，详细了解和分析具体需求内容并回答项目单位技术人员提出的问题，以最快速度从我方技术支持知识库中提取相应内容，或从其他途径获得相应技术资料，反馈给项目单位技术人员，并对知识库进行内容更新。

运行维护部技术交流服务流程如下：



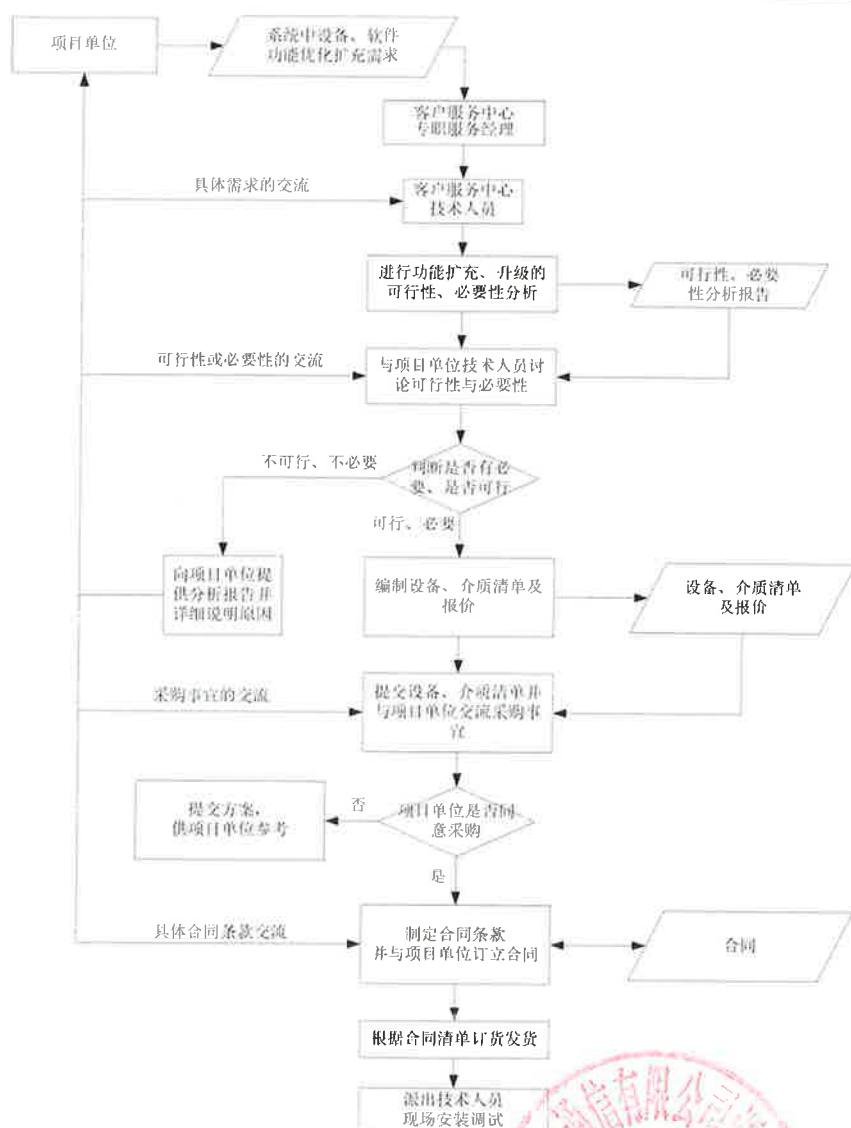
2.7.5.2 系统中设备、软件功能优化与扩充

我方为项目单位提供对本项目系统中设备、软件功能优化与扩充的技术支持。

我方将随时与项目单位技术人员保持联系, 了解当前系统运行状况, 根据实际情况为项目单位系统中设备、软件功能提供优化方案。

如果系统中设备、软件功能需要扩充, 营运支撑中心技术人员在收到项目单位的扩充需求后将立即作出实质性响应, 与项目单位的技术人员取得联系, 详细了解扩充需求的具体情况, 并与项目单位技术人员共同分析扩充的必要性和可行性, 在最短时间内, 对项目单位的扩充需求给出合理和优化的扩充方案和建议, 并且保证以不高于本此招标的价格和折扣, 为项目单位提供相应的设备、软件、模块、部件等产品, 具体扩展与扩充设备方案请参见本方案。

系统中设备、软件和网络功能优化与扩充服务流程图如下:

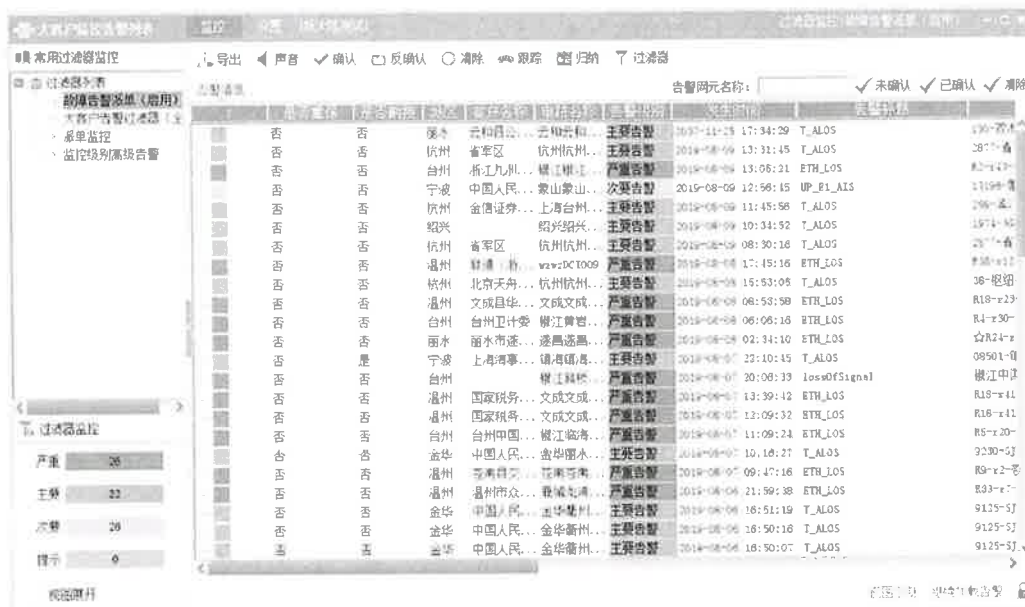


2.8 应急保障方案

2.8.1 突发故障保障方案

当运行维护部收到项目单位网络系统出现技术故障的售后服务需求时，我们将立即作出实质性响应，联系项目单位技术人员核实故障情况，收集故障信息，并且立即派出运行维护部本部或本地分支机构技术支持人员到达项目单位故障现场，以最快的速度分析故障原因，确定故障点，在根据故障类型和项目单位的需求，配备一定数量的设备、单板（线路、以太网）进行故障排除。

2.8.1.1 网管实时监控



该系统构建了以客户为核心的资料管理平台，通过对业务的开通、变更、关闭实现用户网络以及用户关系的跟踪管理，通过对业务的实时监控、告警派单、故障处理、定期巡检、割接通知等实现对客户业务的服务支撑，通过系统规范客户支撑工作，最终提升客户满意度。落实重点通信保障要求，细化客户应急预案，强化应急预案的可实施性。重保前进行重保电路应急预案的演练对分公司重保涉及的各相关部门的落实情况进行抽查。通过分公司专业网管和省公司客户网管加强对重保电路的网络性能和告警的监控。

2.8.1.2 应急处理流程

1. 应急预案的触发

网络设备出现紧急故障，故障所在分公司立即上报上级运行维护部门，同时专业技术人员立即启动专业应急保障预案进行故障处理和网路抢修，并判断故障是否需要其他专业联动解决，若需要则立即启动专业间联动应急预案。

2. 应急预案的启动

应急预案启动后，需要地市级或省级范围内协调调度时由省级运行维护部门指挥调度，需要跨省级范围内协调调度时由总部运行维护部统一指挥调度，以尽快调度网络资源来疏通话务路由，最大限度的保证故障期间业务的畅通。其他分公司必须服从统一指挥调度。

3. 应急预案的关闭

故障排除后，故障发生分公司立即上报上级维护部门，地市级或省级范围内由省级运行维护部门指挥调度，跨省级范围内由总部运行维护部统一指挥调度，以尽快恢复原话务路由，关闭应急预案。

4. 后期处理

事件发生地的分公司要在故障结束后立即写出调查报告，报告应详细阐明事件发生的时间、地点、原因、影响范围、处理经过、配合人员、反馈信息、经验教训及改进建议等，并按《中国联通通信网运行调度管理办法》中规定时限上报给总部。