

1.4.1.7 售后服务方案

1.4.1.7.1 售后服务期限

我公司承诺提供3年货物质保及售后服务，完全响应和满足招标文件对售后服务的要求。

产品保证：

我公司保证在维护保养过程更换设备，向需方提供的备品备件是全新、完整、未使用过的；

我公司为支持合同设备的运行和维护，保证提供的技术资料 and 图纸是完整的、清楚的和正确的。

1.4.1.7.2 售后服务内容

1.4.1.7.2.1 售后服务体系

1.4.1.7.2.1.1 大客户一站式服务理念

中国联通以“聚焦、创新、合作”战略为引领，以集团全程全网优势为依托，以深化专业化经营和创新转型为突破点，紧跟产业互联网发展趋势，聚焦重点区域、重点行业与重点产品，逐步将公司打造成为行业领先、国内一流的系统集成与解决方案提供商。

公司业务方向涉及产业互联网、物联网、大数据、云计算、信息安全等领域，主要面向政府、环保、医疗、教育、交通旅游、制造、农业等行业客户，提供系统集成、软件开发、服务外包、平台运营等行业信息化服务，帮助客户提高核心竞争力。

我公司在数十年来的网络建设和维护中积累了丰富的经验，形成了一整套



完善、专业、高质量的运维服务体系。公司依托于中国联通全国一体化的集团、省、地市三级业务维护响应体系，具备了完善的客户服务支撑能力，拥有大批专业人才，基于 ITIL 体系流程和 ISO20000 业务标准，为客户提供 7*24 小时一站式支撑服务。我司有能力有信心为本项目系统提供完善、专业、高质量的运

维服务。

中国联通自成立以来的各个发展时期，得到了客户的信任和支持，中国联通为了更好的服务客户，根据客户的个性化需求，简化业务流程、推进一站式服务、打造服务品牌上不断推进，提供绿色通道快捷服务、追求最优的服务品质、为大客户提供良好的服务保障，并在服务质量、业务拓展、团队建设方面取得了长足的进展。

中国联通不仅拥有实力雄厚的基础电信、移动通信、国际卫星、应急通信等业务，同时还拥有世界一流的电信技术与人才，拥有最丰富的通信保障经验和广泛的客户群。在此基础上，国际业务也在不断拓展。中国联通作为一家以中国为基地的亚太地区综合性的电信运营商，服务区域覆盖了亚太 11 个国家和地区，包括日本、韩国、新加坡、菲律宾以及我国香港和台湾等，并能够为这一地区的企业客户提供端到端的联接服务。

为加快响应速度，提高客户服务能力，中国联通提供全新、高效的一站式绿色通道服务。客户无论在什么地方，有何种业务需求，只要与当地中国联通专门的大客户服务部门联系，就可以快速得到解决。

一站式绿色通道服务包括：业务受理绿色通道，安装开通绿色通道，收费结算绿色通道，障碍申告绿色通道，技术支持绿色通道。

业务咨询绿色通道：根据大客户需求，提供业务介绍，牵头组织方案设计，牵头组织编制应用解决方案；根据大客户需求提供各种业务咨询服务。

业务受理绿色通道：专门为大客户设立大客户综合业务受理平台，由客户经理全程协助大客户在同一地点办理所有业务。

安装开通绿色通道：提供优于对普通服务对象承诺的开通时限，在承诺的时限内保障大客户业务端到端的服务并提供端到端测试报告，提供服务等级保证。对客户的紧急需求，大客户服务部门会尽全力加快办理速度。

一站式收费结算：对大客户可提供可自由选择缴费点的全业务的一点收费结算，由客户经理协助办理付费手续，定期免费为客户提供详细帐单，提供各种资费查询。

一站式障碍申告：通过大客户服务热线和客户经理、网络经理服务热线，向大客户提供 7×24 小时障碍申告的特殊服务程序，实行客户经理、网络经理负责制，全程跟踪障碍处理过程，确保在承诺的期限内修复障碍，以客户确认

故障已排除作为故障处理流程结束的依据，排障后向客户提供完整的障碍处理报告，说明故障原因和处理过程，对因我方原因致使超出正常修复时限的应提供相关的赔偿报告。

专业服务需求管理

专业服务开发是以需求管理作为前导，市场信息、客户反馈、技术趋势、竞争信息、前瞻理论等因素都会决定服务产品开发的方向。我司以客户个性化的服务需求为基础，为客户提供定制化的专业运维服务。

专业服务交付管理

交付资源池：专业服务交付资源池由 80 余名总部专家，100 余名一线工程师，以及遍布全国的合作服务商工程师 1200 余名组成，为客户提供专业客户化的服务。

项目经理负责制：项目经理是项目的第一责任人，对项目整体交付质量、进度和成本负责。项目经理通过协调各部门成员的方式组织项目交付，通过准确明了的周报通报项目进度，对交付全流程进行监控，对风险进行预警并组织项目组制定应对措施。当项目交付出现重大问题时，项目经理会及时升级问题，向项目领导小组汇报并组织项目组成员执行领导小组决策。项目经理会组织项目组做好项目文档管理工作，根据项目管理工作模块内容进行交付管理。

精细化交付系统管理

强大的专业服务交付管理体系，实现了从服务开发到服务销售再到服务交付直至服务质量管理的完美闭环管理，为专业服务交付提供了强大的保障，使每个项目透明可控，确保了项目的进度和质量。

1.4.1.7.2.2 总体原则

为了切实做好售后服务工作，我们将遵循以下总体工作原则：

- 1) 响应及时性原则：我们将设立项目现场服务小组为用户提供实时响应服务，为项目提供 7×24 小时全时响应服务；
- 2) 服务规范性原则：我们的实施工程师和技术支持、维护工程师具有专业技术技能，严格按照我公司的客户服务规范，为客户提供服务；
- 3) 解决问题高效性原则：遵循解决问题高效性原则，一是通过现场支持工程师的专业技能快速定位和解决问题，二是通过分公司和总部的备品备件库提高系统硬件故障的快速恢复能力；

1.4.1.7.2.3 高效、稳定的服务措施

1.4.1.7.2.3.1 技术支持

在服务期限内将对本项目业主的系统管理员和使用人员提供多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动，保证系统管理员和系统使用人员在第一时间内得知系统最新信息。

1.4.1.7.2.3.2 故障处理

保修期内，由于系统设计、生产、工艺出现的问题，我公司免费负责及时处理，设备硬件和软件故障，免费维修，对不能修复的设备负责免费更换。

服务方式

保修期内，我司将提供专人驻点服务。同时，配有技术实力扎实的系统集成和产品研发人员，能够提供 7×24 小时售后服务。

设备或系统发生故障响应时间：重大故障≤30 分钟；较大故障≤60 分钟；

一般故障≤60 分钟；其他故障≤60 分钟。修复时间，重大故障≤4 小时；较大故障≤8 小时；一般故障≤24 小时；其他故障≤48 小时，保证用户正常使用。我公司接到故障报告后，我公司按承诺的服务水平和响应速度到达现场进行处理。系统有故障时，维修人员将及时赶到现场解除故障；不能修复的，用同类型设备替换，以保障系统正常运行。我公司还提供免费的软件功能升级、故障处理、性能调优、技术咨询、维护和现场巡检等服务，以及其他的技术支持工作。在保修期内，与质保和维修等相关的费用由我公司负责。

责任和承诺

477

- 提供多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动；
- 系统软、硬件设备出现问题或故障时，我公司承诺现场实时响应，根据合同规定进行更换和维修；
- 提供高级工程师定期巡检服务；
- 及时提供系统软硬件升级的信息，并对系统软硬件升级提供现场技术支持服务；
- 定期检测系统，系统性优化服务。