

1.4.7 售后服务方案

1.4.7.1 售后服务承诺

售后服务承诺

针对本项目，我公司售后服务及要求如下：

1. 售后服务期限：我公司承诺提供 3 年货物质保及维护服务。
2. 售后服务内容：在服务期内提供技术支持、故障处理、设备维修、软件服务等维修维护服务。

3. 产品保证：

(1) 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；

(2) 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。

4. 用户遇到使用及技术问题，我公司和技术支持厂家为用户提供技术援助电话。我公司承诺提供 7 天*24 小时服务，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。

投标文件中提供具体的常见故障处理措施及应急方案（应急团队 5 人、应急流程、应急措施）。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。



1.4.7.2售后服务方案

1.4.7.2.1服务响应时间

我公司承诺提供 7 天*24 小时服务，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。。

1.4.7.2.2服务流程

售后服务流程由售后服务制度、售后服务组织、售后服务队伍以及运行维护对象组成，涉及制度、人、技术、对象四类因素。制度是规范运维管理工作的基本保障，也是流程建立的基础。售后服务组织中的相关人员遵照制度要求和标准化的流程，采用先进的运维管理技术对各类运维对象进行规范化的运行管理和技术操作。

1、健全运维体系架构

建立系统项目运维组织和管理机制，明确运维管理职责，建立沟通机制，制定应急处理预案，进行运维管理培训。

2、制定运维管理规范

制定运维管理过程中各参与要素的行为准则和工作程序，提供制度化、规范化、高质量售后服务。例如：制定数据库管理、备份、恢复管理制度，系统管理制度、突发应急事件处理流程等。

3、梳理运维管理流程

梳理运维管理流程，实现对网络设备、主机设备、存储设备，以及基础软件、应用软件等资源的综合管理和运行状态监控，支持售后服务流程标准化管理。

4、形成运维技术管理

5、项目涉及大量的设备、应用模块、用户信息等内容，如果仅靠人工来运维监控，将不能满足安全稳定运行的要求，因此，系统运行监控技术需要应用到运维中，利用运行监控系统对信息系统运行环境、运行状况等进行实时监控和事后分析，不仅可以对系统出现异常情况进行及时报警，并辅助快速定位故障点，

而且还可以根据监控日志提供的线索，来检查系统的健康状况，做到防患于未然。

1.4.7.2.3售后服务方式

1、电话服务

用户通过服务部电话可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间：技术人员接到用户电话后，做好记录，一般性问题在 10 分钟内响应项目建设方报告的故障或缺陷。



2、故障申报升级程序

在服务期内，客户服务中心负责将故障的详细信息记录到我公司内部的客户服务系统，并指定一个唯一标识案例号。由客户服务经理来指定到某个工程师负责完成。我公司的内部客户服务系统会跟踪这一案例的解决情况和状态，并完成相应的故障升级程序。客户服务经理通过客户服务系统更新该案例的情况和状态信息。当在指定时间内，该案故障的状况没有发生改变，我公司内部客户服务系统就会进行故障升级。

3、远程服务

我公司技术服务人员在项目建设方授权后，可通过远程连接进入系统帮助用户解决问题。

4、运维服务

我公司在服务期内安排工程师提供运维服务，服务工作内容主要包含本项目软硬件的巡检、维护、配置、升级及故障处理。

1.4.7.2.4故障响应计划及流程

在互联网时代，平台的任何一个业务子系统都不可能是完美的，当一个系统出现故障时，通常会先根据实际情况进行初步的判断，然后再根据实际情况做出相应的调整，但在此过程中，往往会出现很多不可控的因素，导致故障发生。

由于每个业务系统的架构都不尽相同，因此在实际处理故障时往往需要根据自身业务和架构的情况进行调整。但是在实际处理中，往往会存在很多不可控因

素，使得故障发生后无法对故障进行有效处理。所以在发生故障时，如何快速有效地做出响应是一个非常重要的问题。

1、故障原因

每个系统都有其独特的架构，所以不同的系统在具体运行中会存在不同的问题，通常情况下，如果一个系统出现问题，都会存在很多因素，在系统运行过程中，有一些因素是人为可控的，有一些是不可控的。下面将对常见的故障原因进

行简单介绍:

2、故障类型

故障类型指的是故障发生的具体原因，通常由一些外部因素引起，如：硬件故障、软件故障、网络故障等，但是在实际处理中，往往会出现很多不可控的因素，如：网络中断、硬件损坏、软件 bug、应用 bug 等。因此，在实际处理中往往需要根据具体情况进行调整。常见的故障类型有以下几种：

硬件故障：硬件损坏、硬件老化等；

软件故障：软件 bug、系统漏洞等；

网络故障：网络断开等；

应用 bug：应用无法正常使用等。

3、故障处理流程

通常来说，系统故障会在以下三个阶段进行处理：

故障识别：对故障进行初步识别，确认是否为系统故障；

故障处理：根据故障类型和处理流程，对故障进行有效的处理；

故障恢复：对故障进行恢复，尽可能地恢复系统功能。

针对不同的故障类型，可能会有不同的处理流程，具体流程要根据实际情况进行调整。

