



8. 售后服务方案

8.1. 售后服务承诺

在建设项目建设和施工过程中，我们除响应招标文件中所有的条款及履约合同内容外，并做出如下承诺：

1、质量保证：我公司保证本次所投标的产品均为厂家原包装正规产品具有合法的版权和使用许可。我公司保证本次所投设备与原电子政务网系统完美对接。

2、供货安装时间保证：我公司保证在接到中标通知书后按中标通知书中规定的时间、地点与采购人签订合同，否则按违约处理，并赔偿本次及再次招标所发生的费用。自签订合同之日起 60 日内完成全部线路安装、调试工作，达到接入使用要求，并在施工过程中根据工程实施进度提交相应的阶段性文档。我公司承诺项目实施结束后按照项目竣工验收要求进行验收，成交供应商需提供验收方式、验收方案及验收文档，测试报告，线路运维说明书等文档。施工期间，如因其他非施工方原因造成的窝工的，我方承诺增加资源，按原工期完成施工任务，不索赔，工期不顺延。

3、我公司承诺线路铺设要求符合接入单位的管理、保卫要求，我公司负责线路铺设、调试、设备安装过程中的协调工作，采购人仅负责通知相关单位，配合成交供应商完成建设项目。我公司承诺线路铺设自行踏勘工程场地和相关的周边环境情况，并听从各相关单位的建议和意见。采购人不对成交供应商据此做出的线路铺设决定负责。

4、质保期：我公司承诺本项目自安装调试完毕经验收合格并交付使用之日起设备的质保期为三年。质保期内，对其提供的产品整机进行维修，不再收取费用；对其提供的所有软件进行免费升级；提供上门服务，无需用户送修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

5、培训服务：我公司承诺采购人的管理人员与使用者进行培训，内容包括报价货物相关设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维修、系统的安装及配置、各种软件安装调试及使用、常见故障及解决办法、系统的简易性恢复等有关内容的培训。

6、我公司承诺若接入单位出现办公地点变更情况，提供免费移机服务，及时保障相关单位的网络畅通。

7、根据后期项目发展，对于新增线路，且不仅限于本次采购范围内的区域，线路均按照本次采购标准执行，付款、服务等事项均适用于此标准。如采购人后期有新增接入需求，我公司承诺提供相同的服务，在线路服务不变的情况下按照成交的价格签订补充合同。如采购人后期有调减点位接入需求，供应商应承诺按照成交价格签订补充合同。如采购人后期有城域网地址迁移或带宽升级需求，我公司承诺承诺在迁移或升级过程中与其他服务商全力配合，并在 7 个工作日内实施完毕。

8、技术支持：中国广电山东网络有限公司淄博市分公司在临淄区设有分公司，下设 12 个乡镇广播站且有专业的维护维修队伍。我公司承诺所有产品的保修均由我公司派专业技术人员到采购人使用现场进行维修，由此产生的一切费用由我公司承担。我公司承诺提供终身技术服务支持和维修。我公司承诺质保期内随着系统（产品）的升级，继续在系

统运行过程中进行系统扩容、升级和再培训服务。

9、服务时限：我公司承诺质保期内提供 7*24 小时售后服务，且执行首问负责制，接到采购人报修信息后，若发生故障，应在 5 分钟内响应、10-20 分钟内到达现场，一般性故障 1 小时内修复，重大故障 4 小时内修复。如果产品故障在检修 4 小时后仍无法解除的，我公司在 24 小时内提供不低于故障产品规格型号档次的备用产品供采购人使用，直至故障设备修复。保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。

10、备品备件：我公司保证所供货物货源充足，免费提供满足设备安装、现场调试等所需要的各种备品备件及易损件，合理配备满足本项目的劳动力及机械设备，保证本次采购项目在规定工期内按时完成，并保证在临淄设有备品备件库，便于货物的维修维护。

8.2. 中国广电淄博分公司售后服务体系

8.2.1. 服务的原则和目标

我公司长期以来积累了丰富的经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，设有专门的技术支持服务中心，可为用户提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。通过优秀的服务体系和先进完善的售后服务管理体系，可及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。

公司在大力发开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务。

我们除了保障我们所配备的设备能长期有效、稳定地运行，还将与本工程的相关单位进行积极主动的合作，满足用户对系统全面支持的要求。同时，我们还与各个产品厂商有着良好的合作关系，能够与产品厂家一起为用户提供最新的产品技术和发展动态，并且可以对这些产品提供技术支持服务。

总之，公司始终以用户的满意为出发点，将“使用户满意”的服务意识融于整个集成和服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立了完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则。

公司奉行“开放式服务”的核心内容如下

- 为多厂家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务；
- 根据客户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导；
- 对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。

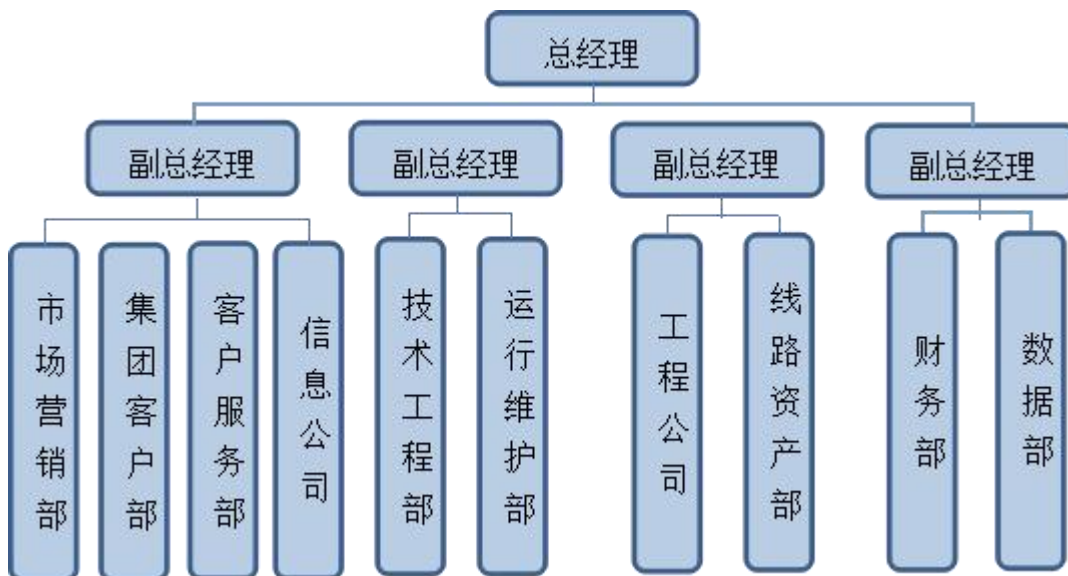
公司的基本服务原则如下

- 实效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。
 - 前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。
 - 顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。
 - 完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。
 - 规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。
- “用户满意”是我们的根本服务目标。事实上各厂商之间的主要区别就是服务质量。

8.2.2. 售后服务体系

(1) 服务机构设置

淄博市公司部室机构设置如下，另外在全市七区三区都设有下属分公司，机构设置与市公司一一对应，建立了完善的自上到下的直属管理模式，便于垂直管理。



(2) 售后服务监督体系

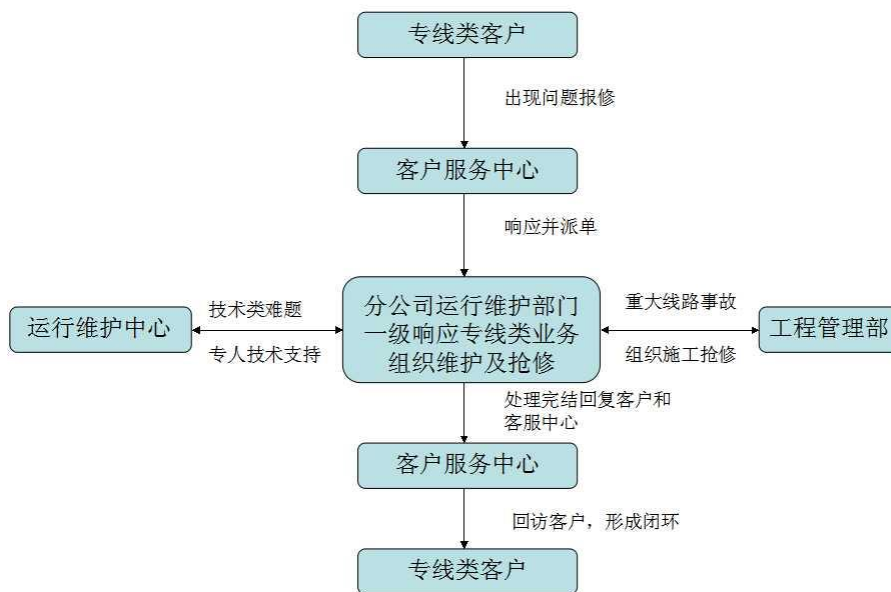
服务质量监督保证

我公司的高层主管定期检查服务文档，保证服务的规范和质量。

技术支持服务部门将定期给用户单位发送调查问卷，询问满意程度，针对用户提出的意见立即加以改进。

进行服务不满意投诉。我公司在接受到客户的投诉意见后将在 1 个工作日内给予处理，并将处理意见返回给客户。

强化服务质量与效率，建立客户服务中心为核心，各基层维护部门为骨干的售后服务体系，售后服务流程见下图。



主要考核项目：

- (1) 响应不及时、维修不及时；
- (2) 维修完结回填资料与事实不符；
- (3) 同一位置三次以上报修，一次处理问题不彻底；
- (4) 客户满意度；
- (5) 以上项目的考核与相关直属部门、分公司月度绩效考核及全年考核直接挂钩。

(3) 主动维护制度

1、定期巡检

① 巡检周期：月一次，100%巡检；

② 巡检内容：根据不同的月份设定相应的关注问题，例如在雷雨天气前夕，设定检查防雷接地设施的巡检内容，常见的关注问题有：

- 了解客户的使用情况，针对近期发生的故障分析产生的原因，培训用户正确使用设备；

- 根据系统的运行情况提供技术咨询服务；

- 检查接入单位现场设备、供电系统的状况、检查周边环境是否存在安全隐患；

- 核对现场资源的准确情况。

④ 实施

- 每季度根据实际情况设定巡检关注事项，使巡检带有目的性；

- 每月初制定巡检计划，使所有维护范围内的接入单位都有计划的巡检时间，实现100%巡检率。查看有无遭到损坏和人为破坏。如有发现损坏和破坏立即着手予以修复。每周至少检查一次信号传输质量，对检查情况作好记录，发现问题及时处理。

- 按照计划要求安排足够的资源（人员、车辆），使巡检计划可以实施，巡检的目的可以实现；

- 按周检查巡检计划的实施情况，分析实际进度与计划的偏差制度及原因，采取相应措施，使实际进度能符合计划要求，最终实现巡检的目的；

- 月底总结巡检工作的实施情况，整理巡检中发现的问题，提出相应的解决办法，指导下个月巡检目的及巡检计划的制定，对于部分特殊的情况，组织专门的客户拜访。

2、故障处理

- 故障处理的工作分两类，一类是巡检过程中发现的，保养类的工作；另一类是突发的，要求限时修复的故障。

3、后台管理

- 每次故障处理，都有专人跟踪、回访，事后每张故障单都会进行分析、分类、归档；

4、不定期拜访

- 根据客户出现的特殊故障或客户主动咨询的情况，积极协助客户并进行上门拜访，对特殊故障解析发生原因、处理的结果以及整改的技术建议等，对客户主动咨询的情况及客户遗留问题及时落实，按需提供相应的协作或服务。

- 此外，运行维护部负责在自查自报期间接受电话咨询，在线解答使用单位的问题。负责收集和整理用户投诉意见，咨询信息，确保用户提出的问题和要求得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证，建立系统运维档案，为系统持续改进提供依据。

本项目服务概况一览表

服务响应	
电话覆盖时间	7*24 小时
电话响应时间	5 分钟
能够到达现场的时间	7*24 小时
到达客户现场时间	10-20 分钟
问题诊断时间	0.5 小时
从备件到达现场起更换备件时间	24 小时
从人员到达现场起网络恢复时间	1 小时
服务报告提交	提供
定期巡检与预防性维护	
例行巡检即预防性维护	每月一次
网络运行性能诊断和检测	每月一次
系统及线路冗余	提供
系统检查及服务报告	提供
技术服务	
项目现场支持	提供
向客户送资料	提供
提供系统性能改善措施	提供
系统应用的配置优化	提供
远程诊断	
远程拨入系统分析	提供
远程故障解决	提供
远程设备运转监控	提供

(4) 售后服务方式

包含：上门服务、电话支持、网络服务、现场保障服务、巡检服务。

上门服务：所有产品提供终身上门服务；（免费保修期内+免费保修期外）

电话支持：提供 7*24 小时电话支持；服务电话：96123

网络服务：远程网络支持、技术资料提供；

巡检服务：按月进行巡检服务。

(5) 服务的响应策略和故障排除时限

应急响应 7*24 热线服务，10 分钟内上门、1 小时内解决问题。

得到用户通知后，我们的工程师将在 0.5 分钟内赶赴现场；同时通知项目经理，将调度相关技术力量或设备等资源进行响应。在 1 小时内解决故障，如果故障未解决则上报工程总监，协调公司及合作厂商力量解决。

一般响应 7*24 热线服务，10 分钟响应。

一般响应，用户提出安装、配置、产品、技术等方面的信息咨询，对用户业务运作几乎没影响或根本无影响。

得到用户通知后，通过电话、EMAIL 等方式进行支持。

(6) 售后服务联系人及联系方式

全市统一客户服务电话：96123

主要维护力量人员配备

部门	人员	职务	联系电话	备注
运行维护部(市公司)	张兵	市维护部主任		拥有 20 人维护团队
运行维护部(市公司)	孙吉海	市运维副主任		
运行维护部(市公司)	郑涛	高级工程师		
运行维护部(市公司)	国嘉	工程师		
运行维护部(市公司)	邢建华	高级工程师		
张店区分公司	马龙章	技术经理		管理 80 人维护团队
高新区分公司	张冲	技术经理		管理 35 人维护团队
桓台县分公司	房聪	技术经理		管理 65 人维护团队
高青县分公司	陈汉信	技术经理		管理 30 人维护团队
周村区分公司	吴广	技术经理		管理 40 人维护团队
临淄区分公司	翟飞	技术经理		管理 75 人维护团队
淄川区分公司	王涔	技术经理		管理 80 人维护团队
博山分公司	王强	技术经理		管理 50 人维护团队
沂源分公司	唐立斌	技术经理		管理 45 人维护团队

(7) 应急预案