

19.3. 服务承诺

我公司承诺：

（一）质保期

1、我公司提供专业的技术支持服务。提供每周 7 天、每天 24 小时的技术服务。在出现设备故障的 0.5 小时内给予问题的解答，如需现场解决，在故障发生的 2 小时内，派技术人员到达现场，12 小时内解决，12 小时内不能解决的提供备品备件。

2、质保期：2 年。质保期内（包括但不限于故障排除、性能调优、技术咨询以及项目的设计、规划、实施、技术培训、系统升级、协调与各系统软件、硬件供应商的关系等）不收取任何额外费用。设备在质保期满后，因系统涉及技术、设备等问题而影响系统正常运行或出现采购人无法自行处理的问题，我公司将及时提供技术支持。质保期后硬件故障只收取材料成本费。我公司的技术支持中心具有完善的呼叫跟踪和故障跟踪系统，每次对于解决故障的方法、措施、进展、结果记录到该数据库之中，直至故障得以排除。

3、我公司有一套贯穿于整个维护过程的质量保证手段，有定期和不定期从各种角度实施质量管理检查的工作规则。

4、我公司将定期巡检，质保期内每半年提供不少于 1 次免费巡检服务。

（二）维护期

1、我公司将定期巡检、设备清洁、性能检测、健康检查、环境检查等。

2、设备发生故障的 0.5 小时内给予问题的解答，如需现场解决，在故障发生的 2 小时内，派技术人员到达现场，12 小时内解决，12 小时内不能解决的提供备品备件。保证备有充足的备品备件且不高于投标价格。

3、我公司提供电话/邮件/远程技术支持，协助解决技术问题、配置疑问。免费提供官方的补丁、固件升级、安全更新等，根据运行情况对系统配置进行小范围优化调整。

4、提供定期的维护报告、运行状态报告。

5、维护期：3 年。维护期内，因设备故障需要更换的产品将以成本价提供，相关安装辅材及配件免费提供。

（三）施工期间要求

1、施工期间，我公司将尽量减少对现场周边影响；如有必要，将在与采购人充分沟通后，在保证施工现场一切人身、财产安全前提下，合理安排工程工期。

2、我公司在施工时将采取必要的安全施工保护（防护）措施，以保证施工现场的施工人员及过往人员的人身安全；因施工保护（防护）措施不力造成的一切安全责任均由我公司全部承担。

3、施工现场将设置醒目的符合安全规定的安全警示标志、安全标语、夜间须设警示灯，设置标准及数量需满足安全法的相关规定，并设专人负责值班，作业现场有安全操作规章制度。

4、我公司将做好场区内环境保护，防止环境污染。我公司使用任何机械前，报经采购人同意；施工中不污染周边环境；做好草坪及各类设施的维护。任何因施工造成的环境破坏和污染，我公司都有责任采取措施予以防止和消除。由于我公司过失、疏忽或未按采购人指示做好环境保护工作导致需要另外采取环境保护措施，这部分额外产生的费用应由供应商负担。

5、在施工期间或交工后，注意保护施工现场的环境卫生，工程施工中的余土及垃圾要及时外运，不在工地存放。工程交工后，将施工垃圾全部清理完毕，做到工完、料净、场地清。

（四）其他要求

1、工程施工用水、电、施工现场的临时设施及交工后的清理工作，均由我公司自行解决，确保施工现场的整洁与卫生。

2、工程施工过程中造成的其它设施的损坏，由我公司负责恢复原状，一切责任由我公司承担。

3、采购人可对我公司随时抽查，若发现不良行为或对工作不尽责行为，可酌情对我公司进行处罚。

4、我公司所用的材料的选择和材料的检验等均符合相应的国家级行业标准。否则出现任何质量问题经相关部门检测不合格，造成的损失和后果由我公司负全责。相应货物均由我公司负责供应、安装。所提供货物是全新的、未使用过的，完全符合采购文件规定的质量、规格和性能的要求；我公司保证其所出售的上述货物没有侵犯任何第三方的知识产权和商业秘密等权利，如采购人使用我公司货

物构成上述侵权的，则由我公司承担全部责任。

5、我公司将根据工程量清单明细要求提供符合采购要求的产品，选择满足或高于清单以上技术要求的产品进行报价。如有不一致的地方，我公司将逐一列在规格性能偏离表中。采购项目清单中的数量仅为预估数量，按照实际发生的数量及中标单价据实结算。如发现货物短缺、质次、损坏、产地和规格不符等问题，应作详细记录，由我公司立即无条件为采购人调换或补齐，同时由我公司承担因此而产生的一切后果。隐性货物在交货时将提供检测报告及合格证明。我公司对产品、项目施工质量负责，验收后因质量问题造成的事故，所有损失由我公司承担。

6、验收：采购人将对工程质量进行检验。如发现质量有问题、货物规格与合同不符，采购人有权根据检验结果要求成交供应商立即更换或者提出索赔。

7、我公司将派有经验的专业技术人员进行设备的安装、调试。设备按厂家产品验收标准及采购文件各项要求进行验收。产品质量达到要求，安装调试各项指标符合技术参数要求，如发现与采购人要求的质量不符，采购人有权拒绝验收。验收所产生的一切费用及造成的损失均由我公司承担。

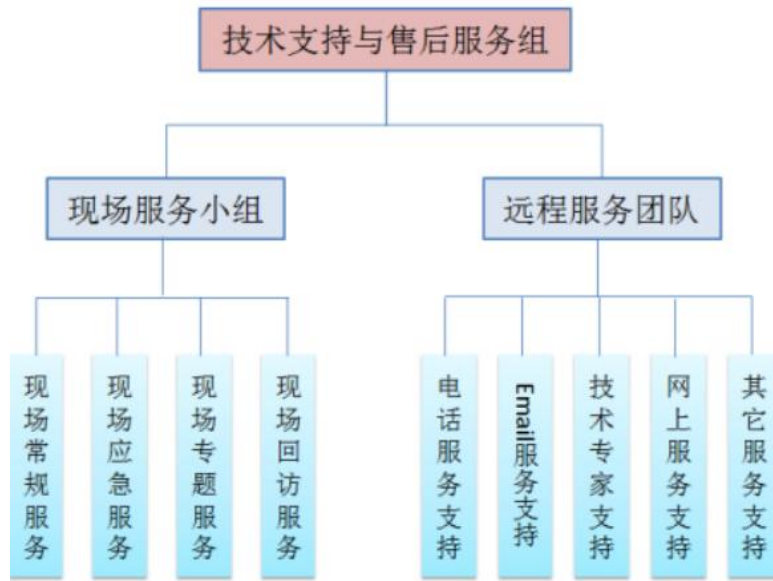
8、本项目采购清单中属于政府强制采购节能产品的，我公司将提供是节能产品政府采购品目清单内产品，并提供相关证明材料，否则，视为无效投标。（政府强制采购节能产品应属于政府采购品目清单范围内，我公司将提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的产品认证证书或提供加盖投标人公章的节能产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）产品网站查询截图）

（四）培训要求

1、现场培训：软件、设备安装调试完成后，我公司为用户进行现场培训，直至用户掌握怎样使用设备为止，并免费提供相关的技术资料；培训列出明确的培训计划表。

2、技术培训：我公司将根据不同培训对象提供实用的培训内容，以满足被培训人员所应掌握的知识要求。培训时间、培训地点由采购人指定，后期双方共同协商执行。

19.3.1. 服务措施



如上图所示，本项目技术支持与售后服务将由如下几个小组组成：

19.3.1.1. 技术支持与售后服务组

负责管理现场服务组、远程服务团队，为各个服务小组制定服务计划和服务管理制度，定期汇总和整理各服务小组的服务报告并提交给相关领导；负责协调相关部门与各服务小组之间的各类事务，负责协调与各服务小组对专业服务机构的指导和配合工作。

19.3.1.2. 现场服务小组

本组为常设机构，项目验收后，系统正式运行时组建，服务对象为业务、管理、技术人员和领导，主要负责解决上述人员在系统使用过程中所遇到的各类问题，定期向客户提交服务报告。服务内容主要包括：

现场常规服务：派遣经验丰富的工程师常驻用户现场，主要负责解决上述人员在本项目中所遇到的各类问题。

现场回访服务：我公司将采取巡检制度，每季度由公司服务组负责人带队拜访一次用户，了解系统的质量、服务问题，调查维护情况，帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调服务人员的分工协作以期提供全面的服务与支持。听取用户意见，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀

服务的同时，监督服务人员的服务质量，并作为服务工程师综合评定和奖惩的重要依据和指标。

现场专题服务：将根据应急局的特别需求，提供有针对性的服务。

19.3.1.3. 远程服务团队

本组为常设机构，主要服务对象为系统各类用户。主要提供电话和传真支持服务、短信支持服务、邮件支持服务、网上服务和即时通讯工具支持服务。负责维护本项目服务网站，及时更新知识库内容，定期更新网站功能，利用网络资源解答并回复有关本项目的各类问题，同时负责，同时定期整理各类问题和需求，与工作报告一起向售后服务组提交服务报告。

19.3.1.4. 项目人员配置情况

我司为本项目配备三级售后服务：

售后服务工作由我公司售后服务部统一安排，专人全天候 24 小时职守的服务电话，及时响应服务，售后服务部技术人员为本工程提供相应的维保工作。

我司承诺为本项目设立专门售后服务小组，以项目经理为售后服务小组负责人，参与本项目安装调试的专业工程师 2-3 名作为组员为本项目提供专门售后技术支持。

我司承诺在质保期内派驻专业工程师驻项目现场对本工程范围内设备及系统进行日常维护和保养。

19.3.1.5. 服务体系架构

我公司经过多年的完善逐渐在全市范围内建设了完善的服务体系架构，为广大用户提供全方位的服务。我公司服务体系覆盖广泛，布局合理，响应及时，服务网络分别为：

一、公司本部专业的客服中心

我公司拥有呼叫中心，由经验丰富的资深技术支持工程师为广大客户提供 7×24 小时热线电话服务，送修服务、远程调试、现场服务和有偿个性化服务。

本部的产品专家和网络安全专家服务队伍同时负责全省服务网络的技术支

持、管理、监督与协调，保证用户问题得到及时、有效的解决。

同时，在公司本部还组建了一支由负责产品研发的工程师组成的问题响应支持中心，每天 24 小时值班，帮助全省、本地技术支持中心和合作伙伴解决技术难题。

在我公司设有用户呼叫中心，用户可随时通过拨打我公司售后服务电话进行有关问题的查询，并将有关问题提交给我公司，以便我公司提高对服务请求的追踪和反应速度，更迅速的解决用户出现的问题。并且完善的客服系统会自动记录下用户的产品信息和历史故障，为每个用户建立资料库，以便我公司更准确的采取有针对性的措施来为用户服务。

人员配置情况如下：

呼叫中心前台咨询专员

呼叫中心后台问题处理工程师各产品线技术专家

呼叫中心大客户服务专员

呼叫中心大客户服务技术专家

我公司通过遍布全国的专业网络服务商，提供延伸到地市级的产品售前售后服务，强大的售后服务保障体系，为广大客户服务提供了最直接的贴身服务。

19.3.1.6. 服务体系组织保证

在市场竞争日益激烈的今天，仅仅提供具有差异化优势的产品已不足以满足客户的期望和需求，以客户满意为导向的服务正成为建立客户的持续满意和忠诚的重要砝码。

我公司为前沿网络领域的领导公司，在不断开拓广阔市场的同时，也将自己的服务触角延伸到了全国各个区域，并在业内率先建立起包括：产品技术咨询专家、技术问题处理专家、区域现场服务专家、技术培训讲师在内的专业化服务团队和客户服务体系。

19.3.1.7. 技术服务人员对售后服务职责说明

产品技术咨询专家

产品技术咨询专家前台电话接通满意度须 $\geq 95\%$ ，平均处理时间 ≤ 5 分钟；

作为呼叫中心服务体系的最前端。产品技术咨询专家承担着为我公司遍布全

省的数万家客户、渠道伙伴提供电话服务的重要工作。客户的任何技术疑问都可以通过专家们热忱服务得到圆满解答，咨询专家的具体职责包括：

- 1、接听技术咨询电话；
- 2、解答客户的各类产品、技术疑问；
- 3、解答技术论坛在线提问；
- 4、收集、反馈客户对产品、服务的需求、建议，以不断完善我们的产品、服务，提高产品竞争力；
- 5、将疑难、耗时问题迅速转交技术问题处理专家组，保证问题处理效率和服务可达；
- 6、整理、发布常用技术文档；
- 7、普通客户服务期到期提醒；

热情、优质的服务；专业、快速的解答；开辟多样化的服务途径，保证客户能方便、迅速的得到帮助和支持是每一位产品技术咨询专家的庄严承诺。

技术问题处理专家

技术问题处理专家，是一群热衷于研究各类网络技术的专业技术人才，他们网络技术过硬，对产品功能、设置十分精通，能迅速帮助客户解决各种技术问题，技术专家的具体职责包括：

- 1、提供电话、远程支持，帮助客户迅速解决疑难、耗时的技术问题；
- 2、使用各种工具为客户提供产品远程安装、设置、调试服务；
- 3、为客户、渠道伙伴、内部同事提供专业的技术方案建议和文档服务；
- 4、收集、反馈客户对产品、服务的需求、建议，以不断完善我们的产品、服务，提高产品竞争力；

将对技术的执着运用到服务工作中，以专业的服务精神快速响应、高效解决客户遇到的一切技术问题，是技术专家们的神圣使命。

呼叫中心大客户服务专员

大客户综合满意度 $\geq 98\%$ ，大客户零投诉；

我公司深知政府、金融、保险、教育等行业客户的重要业务对网络的依赖和要求，随着这类高端客户的增多，于 2008 年选拔各类优秀人才正式成立了大客户服务部，他们中不乏测试、实施经验丰富的现场服务专家；钻研各产品线技术

的技术经理；熟悉 ISO 服务标准和规范的专业服务人员，大客户服务经理的主要职责包括：

- 1、高端项目售前技术方案确认与支持；
- 2、高端项目测试、实施现场技术支持；
- 3、高端项目测试、实施、验收工作集中、规范管理；
- 4、制定服务级别协议（SLA），为高端、VIP 客户提供系统的专家式、个性化售后服务；

5、标准的服务、项目交付和文档保障；

为行业、VIP 大客户量身定制的系统化专业服务，让高端客户体验到物超所值的一站式解决方案和服务是大客户服务经理的最高使命。

现场服务专家

客户的网络环境复杂、多变，有时电话、远程无法迅速定位、解决问题，要构筑完善的服务体系就离不开一支响应速度快、服务能力强、经验丰富的现场服务队伍，我公司现场服务专家队伍正是这样一支重要的服务力量，其具体工作职责包括：

- 1、项目测试、实施现场技术服务；
- 2、售后服务现场技术支持；
- 3、客户、渠道合作伙伴现场培训；

更快的响应、更高的效率、更热忱、更专业的现场服务，是现场服务专家不断追求的目标。

技术培训讲师

对内、对外的培训综合满意度需 $\geq 95\%$ ，培训质量要接受培训满意度调查表、内部外部人员反馈、上级主管审核等多种严格途径考核。

扎实的技术能力是各个服务岗位向客户提供专业、高效、优质的服务的基础，为保证服务人员技术能力的持续提高，我公司选拔具有多年一线技术工作经验，并在培训、文档方面表现突出的技术人员承担内部技术培训工作；同

时、随着在渠道领域的不断拓展，技术培训讲师们也肩负着帮助合作伙伴提高技术能力的重任，具体工作包括：

- 1、客服系统内部的产品、技术培训；

2、合作伙伴技术培训；

3、制作产品手册、专题技术文档，向内部其他部门提供文档支持；

培训部的每一位培训讲师秉承“传道、授业、解惑”的宗旨，与每一位授课对象分享着多年积累的丰富经验和知识结晶。

19.3.1.8. 服务人员设置

项目部组织措施

(1) 实行项目管理法，项目管理人员必须树立“质量为中心，管理上水平，效益上档次”的指导思想，处处以身作则，切实做到谁实施、谁负责”。以质量为核心，采用 ISO9001 质量管理保证体系的系列标准，建立质量保证体系及标准的工艺流程。

(2) 实施科学合理的内部管理，实行项目负责人合理负责、现场技术主管负责制和作业班组责任制，推行全面质量管理活动，各流水段设专职质量管理人员，对主要工艺等质量控制或观感控制成立专题管理小组。

(3) 以项目负责人为首，成立强有力的质量管理小组、安全及消防管理小组和现场文明作业管理组。

(1) 售后服务部门：

1) 现场技术小组：属于一线工程实施或者技术支持人员，是我公司派驻用户管理现场的技术小组。技术小组按照《标准化服务流程》和《系统网络管理规范》中的工作要求，进行项目实施和管理，以及受用户委托管理相关网络、

主机和应用系统。技术小组成员都接受过严格的专业训练，能够立即处理用户现场绝大部分问题。如果遇到尚不清楚、无法解决的技术问题，小组在最短时间内将其转交给专业服务中心处理。

2) 专业服务中心：是公司的技术核心部门，集中了公司大部分的技术精英。专业服务中心成员不但通过了初级和高级培训及认证，经历一到二个典型的大型案例，而且在管理项目管理和客户支持方面具有丰富的经验。专业服务中心接受现场技术小组转来的有关问题，并进行研究，给出解决方案建议，交现场技术小组落实解决，并记录入公司的咨询服务数据库中。在有些涉及到开发方面的问题，会转到公司的研究发展部门予以解决；某些问题可能需要协调厂商共同解决。

3) 客户服务中心：客户可以直接与任意层的售后服务人员进行沟通，提出

服务要求。接收人员实行首问负责制，根据客户的要求，通知不同层面的服务部门联系客户提供服务，使客户的问题得以圆满解决。

4) 厂商技术支持联络中心：某些问题可能需要协调厂商方面予以解决。公司负责问题的全程跟踪，从而能够加快问题解决的速度，保证服务质量。

(2) 现场服务措施：

现场服务层直接与客户建立面对面的联系，为客户提供工作现场的上门服务：

电话支持：客户向我公司客户服务中心报修，提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。维护工程师组成的电话支持小组，响应用户的服务请求，协助与指导用户解决问题。

现场支持：提供常设 7 天×24 小时热线服务和长期的免费技术支持。对故障作出正确判断并提出解决方案。如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决故障，经双方商议确认需要进行现场支持的情况下赴现场排除故障。

设备维修：上门进行故障设备或零部件维修，对于无法现场修复的设备或零部件，负责外送维修，不收取用户任何费用。修复的设备或零部件保修期限相应顺延。无法修复的设备或零部件，通过当地的备件库，可保证在 12 个小时内免费提供备用机或周转备件，直至维修或更换好损坏的硬件。

厂方维修：外送维修设备可及时运达设备厂商的维修站进行维修，提高了维修速度。

周期巡检：每月 1 次定期巡检和回访，了解客户设备运行状况，对系统进行整理、优化，解答使用者遇到的技术问题，对客户项目的实施提供参考意见和建议。

应急预案：根据各种紧急情况的发生设立相应的应急预案，保证用户系统的及时恢复可用。

(3) 服务支持与管理措施：

远程支持：在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要并征得客户同意后，电话支持小组采用远程拨号和控制技术，对故障设备进行远端问题诊断，提出解决问题的方案。

远程技术支持：对现场服务层解决不了的客户问题，提供远程的技术支持，

根据客户需要上门提供现场支持。

统计分析：对服务工作进行统计分析，及时发现设备故障趋势，采取预防措施。

售后服务管理：对服务工作进行跟踪、监督和考核，收集用户投诉并在一周内进行处理，处理结果以书面形式（含传真）通知，借以督促服务质量的提高。

（4）与其他部门之间的配合措施

1) 公司工程部在项目竣工交接时，项目经办人应负责向公司资料室提交完整的竣工图纸、操作培训手册，设备清单等；公司资料室应建立完整的用户档案。

2) 公司售后服务部根据用户档案继续在报修维修过程中管理和维护系统的正常运行，并建立用户维修档案，以便在发生故障时能及时查找资料，迅速排除故障。

3) 公司售后服务部根据用户档案应在保修期内保持与生产厂家的联系，掌握现有保修期内用户使用产品的升级换代及淘汰情况，如遇产品有升级换代及淘汰情况应及时通知用户。

4) 公司物资供应部根据批准的维修备品采购单及时提供售后服务部。

5) 公司技术支持组在接到售后服务部需要技术支持的请求时，应积极、主动、有效地配合售后服务部解决维修中的技术难题。

6) 公司各部门间应团结协作，维护公司的形象，保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户维修服务的行为。

（5）将该工程列为我公司的重点工程，由公司总经理直接领导，并组成专项售后服务管理机构，发挥公司的优势，在各生产要素的配置上对该工程实行重点政策，确保工程顺利完成。

（6）建立精干、高效强有力的专项售后服务管理机构，选配高素质的项目负责人和管理人员，实行项目管理负责制，全程组织技术、质检、材料、安全、劳资、财务等部门对售后服务进行全员、全面、全过程的系统动态管理。

（7）其它保障措施：

1) 公司将对本项目配置的设备进行编号、详细记录每台设备的配置及购置时间和每次上门维护、维修的时间和内容；将管理设备维护内容：并及时的将信息反馈给客户，使管理部门能清楚地掌握设备状况，对设备进行有效的管

理。

2) 为本项目建立一张维护维修服务联系卡，包括公司管理人员及工程技术人员姓名和联系方式，并且保证 24 小时联系电话畅通。

3) 在设备出现故障并向我公司报修后，公司保证技术人员 0.5 小时内到达故障现场。

19.3.1.9. 技术服务简述

服务是一种文化。服务不仅仅代表一种制度、程序，它已经融入了我公司的企业文化中，并为所有员工接受和奉行。

服务内容来自用户的需求，我公司在一如既往地向用户提供优质、高效的服务同时，也在与用户长期合作与摸索过程中，寻求服务内容和方式方式的改进，以求双方从中获得最佳效益。

我公司向用户提供标准化、专业化、多元化服务。标准化代表服务规范，专业化代表服务质量，多元化代表服务内容，都是以用户满意为衡量标准。

企业唯有不断为用户提供低成本、高增值的服务，才能立于不败之地。我公司的核心竞争力主要表现在两个方面：一是对内的高效管理，一是对外的优质服务。

我公司技术服务的原则是：以不断提高用户满意度为衡量一切工作的准

绳；以用户为中心，建立完善、系统的服务网络向用户提供专业化、标准化的服务；为用户提供解决问题的措施，为用户提供全方位的服务。

“顾客至上，服务第一”是我公司售后服务一直所秉持的售后服务理念。从成立之初到至今，我公司逐渐形成了一套完整的、规范化的服务体系，以“专业的人员、积极的态度、踏实的作风”服务于国内外一万六千家客户！

19.3.1.10. 服务内容

我公司面向所有的用户提供下列服务

1、服务标准化服务：在咨询服务、维修服务、培训服务、在线服务及远程服务全过程中，参照 ISO9001 质量管理体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的投诉制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

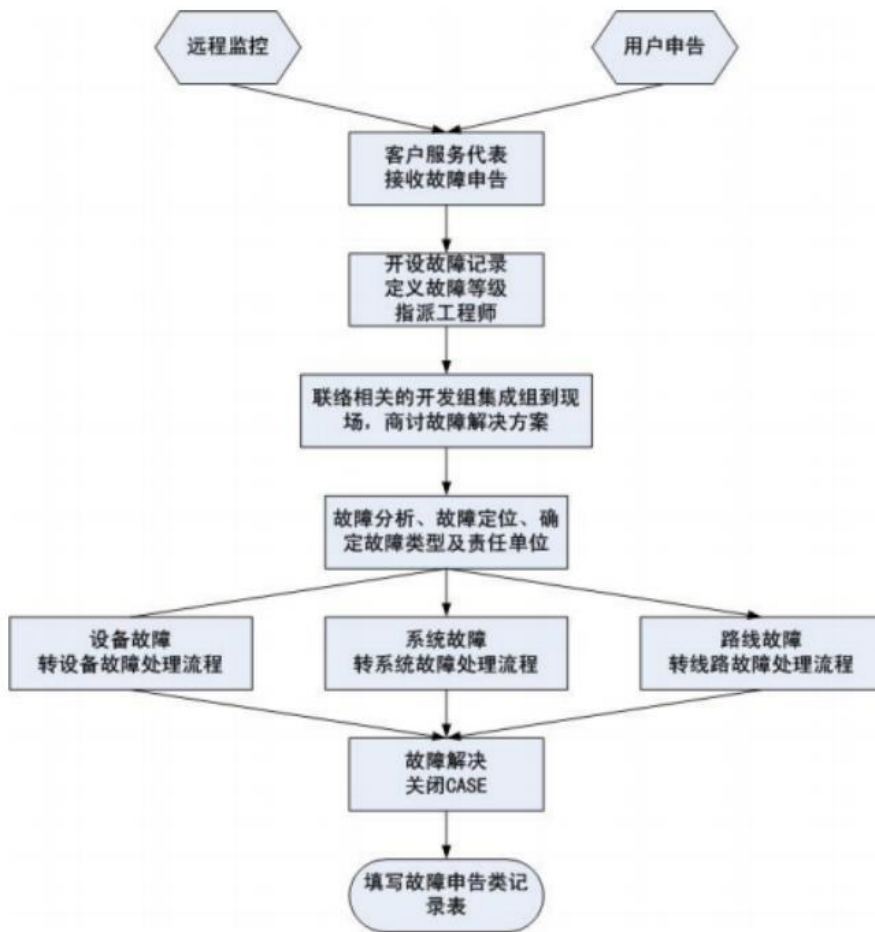
2、多样化服务：在售前、售中、售后，倡导基于用户满意的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要，在标准服务以外，我们还提供无偿或有偿个性化服务。

3、主动化服务：建立回访制度，日常客户满意度调查，大客户定期回访，针对客户问题案例分析，提出预先解决方案，不断推出产品升级；积极与用户记性技术交流，与用户共享产品的最新信息及动态；主动开展对用户的技术培训，让用户用好产品，降低人为操作风险。

4、电子化服务：开发了和 CRM 系统集成的客户服务信息管理平台，使客户打进的电话从开始到结束的每一个服务环节都处于受控状态；统一由客服中心管理，可以查询到所有问题处于何种状态及处理的整个过程，并能对服务质量和效率进行评价。

我公司经过长期的摸索实践，总结出适用于大型系统工程项目服务的流程。该流程不仅体现了服务的规范性，同时保证了服务的质量，并为本系统建立了一套历史的维护记录。

19.3.1.11. 服务流程



19.3.1.12. 流程目的

规范公司问题处理操作流程，保证故障的相关信息得到及时传递，使问题得到快速处理，强化对事故原因的分析，不断减少人为事故的次数，提高客户满意度。

19.3.1.13. 服务质量保障

在长期实施项目的过程中，我们建立了一套完整的服务质量保证体系：

- 1、为了保证售后服务质量，我们建立了一系列服务规范，对每一个员工定期进行规范教育，定期对员工进行技术培训，以便它们能高效的为用户服务；
- 2、我们将为本项目建立详细的分类客户档案，做到每一次系统优化、每一次系统升级、每一次设备维修都有记录；
- 3、为每次现场服务、客户咨询都建立详细的服务记录；

4、建立客户投诉机制，客户对服务不满意可以投诉，我们对每一个投诉都将给客户一个响应；

5、每月进行 2 次例行的技术巡检。同时可应用户要求进行不定期巡检。每次巡检后，形成《系统巡检报告》；

6、与设备原厂家保持技术合作，以提供最优的服务和最先进的技术支持；

7、具有完善的故障通报机制。

19.3.1.14. 服务响应

我方向用户提供保证全天候（7×24）的保修服务；

根据用户系统的故障，按照以下流程为用户提供服务：

1) 故障响应服务流程

我公司设立针对本项目的技术支持中心及售后服务支持机构，并提供每周七天每天 24 小时的热线电话，接受并处理客户故障申告的服务。客户支持服务中心将提供手机、电话、传真、电子邮件和远程拨号等在线支持方式。所有接受到的客户电话、电子邮件和传真等都将记录在案，并被跟踪直至彻底解决，直到客户确认为止。

2) 故障定义

紧急故障：系统瘫痪。

严重故障：某台设备无法正常工作，相应功能丧失。

一般故障：系统仍能运行，但运行不稳定，相应功能未丧失。

技术支持中心和售后服务支持中心在收到客户的故障申告后，将委派技术支持工程师通过电话交流、现场勘察等手段进行初步故障定位。对于非设备本身引起的故障，由技术支持工程师负责解决，对于设备本身故障，技术工程师根据故障严重程度协商进行应急处理，同时立即通知设备厂商提供进一步的技术支持。

19.3.1.15. 一站式服务

针对此次项目，我公司为客户提供端到端的一站式全流程服务，在服务期内提供 24 小时×365 天的服务保障，并提供单独的服务台客服接入号码：

，专门受理本项目的技术支撑与运维保障服务。服务台作为一站式

服务接口，所有客户申告由客服人员统一受理，首位接收申告的客服人员负责全程跟踪处理，确保处理过程闭环。

19.3.1.16. 零时延响应

全年节假日无休进行故障处理，我公司配合客户故障的诊断和排除，严格按照各故障处理时限要求完成故障修复工作。同时在服务期限内，我公司提供平台维护，一旦发生系统、软件、线路故障，保证在最短的时间内及时恢复平台运行。

19.3.1.17. 重保可信

为应对重大事件的保障工作，我公司制定重大事件保障应急响应方案、工作计划、人员计划，定期进行重大事件保障应急演练，保证重大事件期间快速响应，保障系统正常运行。

19.3.1.18. 闭环管理

我公司将建设服务组织架构体系，制定人员管理制度，推行“首问负责制”，首位接收申告的客服人员负责全程跟踪处理，确保处理过程闭环，服务过程中由专业技术专家向客户提供技术咨询和支撑，及时解决业务使用过程中遇到的疑难技术问题，让服务在“决策、控制、反馈、再决策、再控制、再反馈……”中更加合理和完美。