

影响，双方全部或部分免除责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后 15 日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后，除本协议已依法终止外，一方或双方应当继续履行本协议。不可抗力事件包括严重自然灾害、政府行为、第三方服务故障等事件。

第十三条 适用法律和争议解决

13.1 本协议的订立、效力、执行和解释均遵循中华人民共和国法律。

13.2 本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应友好协商解决。如协商无法解决，则向被告方住所地人民法院提起诉讼。

第十四条 附则

1. 本协议有效期限为 12 个月，自双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。本协议如需要延期，甲方乙方任意一方，需提前 15 天做续期申明。

2. 任何一方未经对方事先书面同意，不得向第三方转让本协议项下的任何一项权利和义务。

3. 本协议一式贰份，双方各执壹份。本协议所有附件作为本协议不可分割的组成部分，与本协议正文具有同等法律效力。

甲方公司名称：

乙方公司名称：

【浪潮云信息技术股份公司】

【广东聚晨晋力通信设备科技有限公司】

(盖章)

代表人签名：柯鹏智

时间：2024 年 10 月 29 日

代表人签名：

时间：2024 年 10 月 30 日

4.4 售后服务方案

①售后服务承诺

1 服务宗旨与目标

我方郑重承诺：以“客户至上、快速响应、持续改进”为服务宗旨，保障禹州市城乡应急广播流量卡及系统 3 年服务期内安全、稳定、可靠运行，链路可用率不低于 99.9%。

2 服务期限承诺

- 服务期限自合同签订之日起 3 年，与合同履行期限完全一致；
- 质保期自验收合格之日起 3 年，质保期内因我方原因导致的问题，免费处理并承担相关费用；
- 服务期满后如需续签，按政府采购相关规定优先协商。

3 响应时效承诺

服务内容	承诺标准
服务热线	7×24 小时畅通，人工接听
一般故障	30 分钟内响应，24 小时内修复
较大故障	15 分钟内响应，8 小时内修复
重大故障	10 分钟内响应，4 小时内恢复
系统升级	按需免费升级，重大升级提前 3 日报备

4 服务质量承诺

- 所提供流量卡及服务均为投标文件承诺内容，部件全新未使用，符合质量要求；
- 不侵犯任何第三方知识产权，相关纠纷由我方承担全部责任；
- 故障修复后提供书面报告，重大故障 100% 回访；
- 接受采购人及监管部门考核，未达标自愿接受合同约定违约责任。

5 免费升级与培训承诺

- 服务期内提供应急广播终端软件、平台对接的免费适配升级；
- 免费提供操作人员培训，使其能独立进行管理、操作、维护与故障处理；
- 验收后无偿移交全部技术文档、培训资料与运维手册。

6 服务渠道承诺

服务渠道的案例展示：

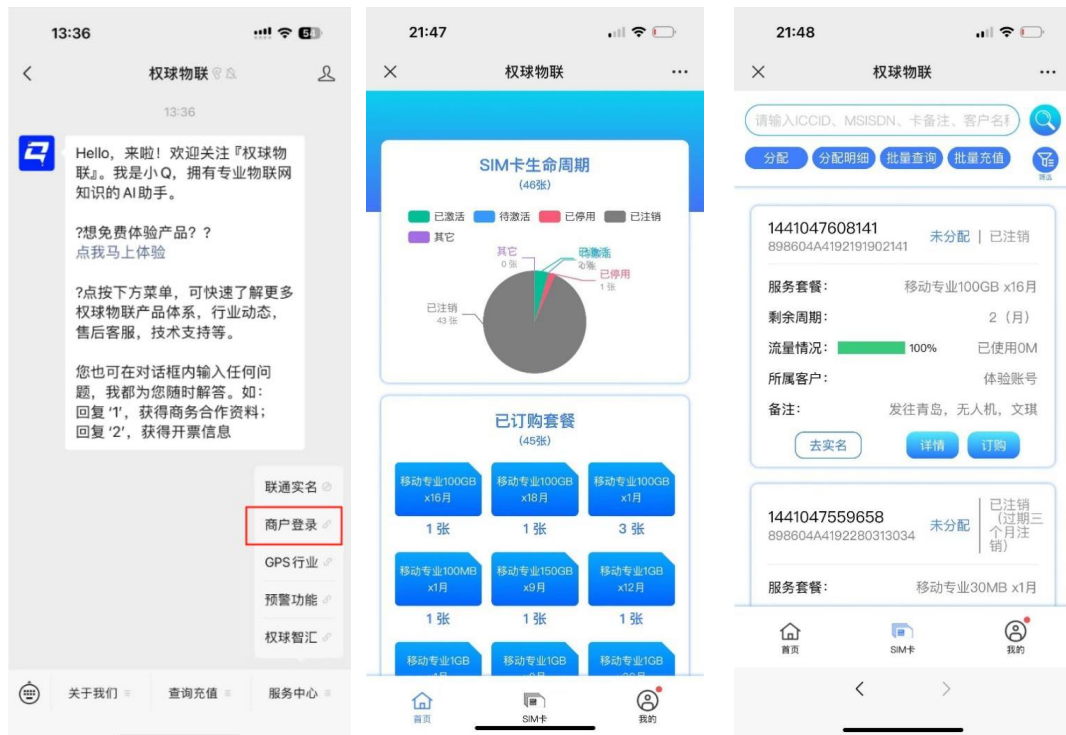
1、门户网站：权球物联官网（www.jiotee.com）



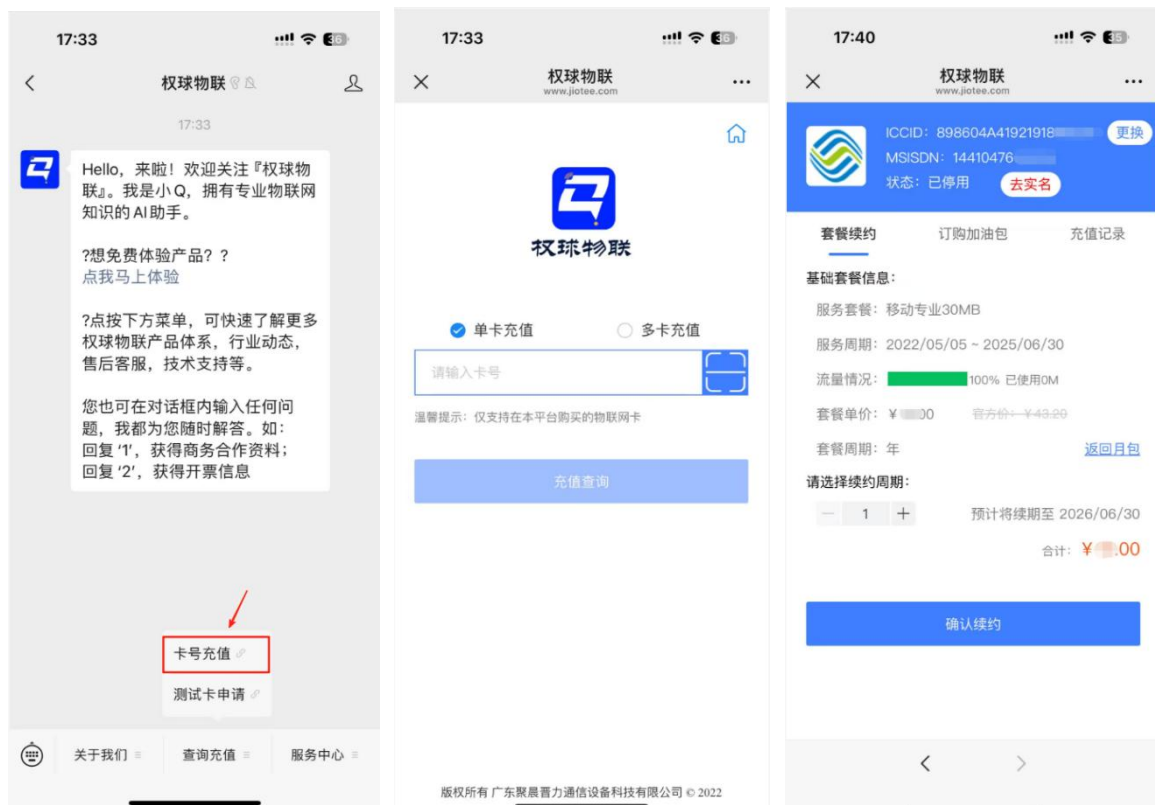
2、APP (物联网卡管理平台)



3、H5 移动端（物联网卡管理平台）：



4、充值续期页面(终端用户续期专享页面)



5、热线电话：



免费为客户提供 AI 智能客服（权球小 Q），人工客服与权球小 Q 智能客服的结合，为客户提供 24 小时，实时响应，为客户提供自主查询/刷新/重置/省级限定调整等自助服务。

②日常维护联系方式

热线电话：



免费为客户提供 AI 智能客服（权球小 Q），人工客服与权球小 Q 智能客服的结合，为客户提供 24 小时，实时响应，为客户提供自主查询/刷新/重置/省级限定调整等自助服务。

• 人工客服：

工作日 9:00~23:00（针对您提出的各类问题和需求，在 10 分钟内给予响应，并在 1 小时内提供解答或处理方案）；节假日及非工作时段，人工客服在 30 分钟内响应。
商务部陈洁璇 18620038110

• AI 权球小 Q 智能客服：

7*24 小时*365 天，多语言支持；自动化响应及处理；已嵌入在官网、物联网卡管理平台、公众号对话框、微信客户群等多渠道。

AI+服务

7*24小时代替人工执勤，解答您的疑问，
打造有温度的问询窗口



hi,我是...







卡号查询

- SIM卡（设备）实时诊断
- 权球物联功能介绍及使用指引（续期/加油包订购、停开机等）
- 用卡使用规则查询(高危地区、机卡绑定、个人实名等)
- 物联网通用知识

操作提示

- 机卡分离停机复通（提示关键词：解锁、解绑）
- 省级限定调整（提示关键词：调整、转到）
- 刷新重置数据服务（提示关键词：刷新、重置）

消息推送

- SIM卡到期提醒
- 订单物流信息

③售后服务技术服务人员配置及联系方式：

序号	姓名	性别	岗位	负责内容	联系电话	证书
1	赵波	男	项目经理	项目整体实施方案节奏，项目统筹	18665038888	高级信息安全管理工程师
2	黄冠明	男	技术负责人	整体技术方案，客户技术对接	13828409829	高级架构师
3	郑嘉荣	男	运维工程师	设备参数调试，系统参数配置与调试	13763019410	物联网高级工程师
4	陈洁璇	女	客户服务负责人	商务对接，售前售中售后统筹负责人	18620038110	/
5	黄鸿婷	女	客户服务专员	售后支持，故障排查，客户培训	18377201825	数据标注工程师
6	宁建辉	女	产品运营主管	客户生命周期维护，客户数据设备数据分析	18588607937	高级运维工程师

人员管理与考核

- 所有售后人员均经过岗前培训并签署服务规范与保密协议；
- 实行值班排班与考勤，确保 7×24 有人响应；
- 每月对响应时效、修复及时率、满意度进行考核，结果与绩效挂钩；
- 关键岗位设置 A/B 角，避免单点依赖。

培训与能力提升

- 定期组织应急广播技术、物联网卡管理、故障排查专项培训；
- 每年不少于 2 次内部技术比武与应急演练；
- 及时跟进运营商网络与应急广播标准更新，持续提升保障能力。

④本地化服务能力证明；

本地化服务能力承诺函

致：禹州市文化广电和旅游局

我方参与禹州市文化广电和旅游局更换城乡应急广播流量卡服务项目（项目编号：YZCG-DLC2026078）的竞争性磋商。针对磋商文件评分标准中“本地化服务能力证明”的要求，结合本项目城乡点位分散、应急保障时效性强的特点，我方郑重申明并承诺：中标（成交）后将在项目服务地设立常驻本地服务机构，以持续、稳定的本地化服务能力保障本项目 3 年服务期内的运维与应急需求。具体承诺如下：

一、设立本地服务机构的承诺

- 1、中标（成交）后，我方将在河南省许昌市禹州市设立常驻本地服务机构（以下简称“本地服务点”），作为本项目售后受理、应急调度、备件仓储与现场服务的固定基地；
- 2、本地服务点地址：【河南省许昌市禹州市_____路_____号（具体以实际设立为准）】；
- 3、本地服务点自合同签订之日起 15 个工作日内完成选址、租赁/设立、人员派驻与备件入库，并书面告知采购人，接受现场核查。

二、本地人员与装备配置承诺

- 4、设立本地项目经理 1 名统筹本地服务，常驻本地技术服务工程师不少于 2 名，均具备物联网/广播电视相关技术能力，提供真实有效联系电话并 7×24 值守；
- 5、设立本地备件库，常备不低于本项目物联网卡总量 2% 的应急备用卡，，确保故障即时替换、无需调货等待。

三、本地化服务响应时效承诺

服务范围	到场时效承诺	说明
禹州市城区点位	接报后 30 分钟内	本地服务点直派，最快速度抵达
乡镇点位	接报后 2 小时内	运维车辆巡回保障
偏远村组点位	接报后 4 小时内	必要时先行远程处置保通
重大应急情形	即时启动、优先保障	/

四、服务期内稳定保障承诺

- 6、在本项目 3 年服务期内，我方保持本地服务点的稳定投入，不随意撤销、不降低本地保障能力；
- 7、如因经营需要调整或搬迁本地服务点，须提前 30 日书面告知采购人，并在新点位就绪、服务能力不降级的前提下完成过渡，保障本项目服务连续不中断；
- 8、本地服务点纳入我方统一服务管理体系，接受采购人及监管部门的监督检查与考核评价。

五、设立进度计划承诺

阶段	工作内容	完成时限
第 1 步	确定本地服务点选址、签订租赁/设立手续	合同签订后 5 个工作日内
第 2 步	派驻工程师到位与装备调配到位	合同签订后 10 个工作日内
第 3 步	本地备件库建库、应急备用卡入库	合同签订后 12 个工作日内
第 4 步	本地服务点正式投入运行并书面报备采购人	合同签订后 15 个工作日内

六、违约责任承诺

- 9、若我方中标后未按本承诺函设立本地服务点或降低本地化服务保障，我方自愿按合同约定承担违约责任；
- 10、采购人有权在履约验收、资金拨付及后续考核中对我方本地化服务履约情况进行核查，我方予以配合并提供真实材料；

综上，我方以本承诺函作为“本地化服务能力证明”提交，并确保在中标后切实履行上述全部承诺，为禹州市城乡应急广播流量卡服务提供持续、可靠、本地化的保障。

承诺供应商（盖章）：广东聚晨晋力通信设备科技有限公司
日期：2026 年 09 月 09 日

⑤质量保障措施；

我方建立以 ISO 9001 质量管理体系为框架的全过程质量保障制度，覆盖实施与运维各阶段，确保服务质量“可定义、可测量、可改进”。

一、质量管理体系

- 依据 ISO 9001 建立项目质量手册与作业指导书；
- 设置独立质量保障组，独立于实施与运维，行使监督权；
- 关键过程设置质量控制点（KCP），未经质检不得流转下一环节。



中安认证

环境管理体系认证证书

证书编号: 02826E01688R001

兹证明

广东聚晨晋力通信设备科技有限公司

统一社会信用代码: 91440101MA59BRNB4A

注册地址: 广州市海珠区芳园路138号2704室

邮编: 510000

经营地址: 广州市海珠区芳园路138号2704室

邮编: 510000

环境管理体系符合:

GB/T 24001—2016/ISO 14001:2015

《环境管理体系 要求及使用指南》

本证书覆盖范围:

物联网连接服务涉及的环境管理活动

初次获证日期: 2026年07月15日

有效期: 2026年07月15日至2029年07月14日

颁证日期: 2026年07月15日

持证组织应按期接受监督并经监督审核合格, 同时其行政许可在有效期内, 此证书方继续有效;

扫描证书状态二维码可验证此证书真伪及动态信息。



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C028-M

签发人:

任磊



北京中安质环认证中心有限公司(原8-1质量体系认证中心)

地址: 北京市朝阳区东三环南路58号2层202 邮编: 100022

证书有效性查询方式: 可通过ZAZH网站 <http://www.zazh.com/query.html> 查询或

国家认监委网站 <https://www.cnca.gov.cn> 查询, 也可通过扫描二维码查询

联系方式及申诉渠道可扫描右侧二维码



证书状态查询



联系方式查询



中安认证

质量管理体系认证证书

证书编号: 02826Q02546R001

兹证明

广东聚晨晋力通信设备科技有限公司

统一社会信用代码: 91440101MA59BRNB4A

注册地址: 广州市海珠区芳园路138号2704室

邮编: 510000

经营地址: 广州市海珠区芳园路138号2704室

邮编: 510000

质量管理体系符合:

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015 《质量管理体系 要求》

本证书覆盖范围:

物联网连接服务

初次获证日期: 2026年07月15日

有效期: 2026年07月15日至2029年07月14日

颁证日期: 2026年07月15日

持证组织应按期接受监督并经监督审核合格, 同时其行政许可在有效期内, 此证书方继续有效;

扫描证书状态二维码可验证此证书真伪及动态信息。

中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C028-M

签发人:

任磊



北京中安质环认证中心有限公司(原8-1质量体系认证中心)

地址: 北京市朝阳区东三环南路58号2层202 邮编: 100022

证书有效性查询方式: 可通过ZAZH网站 <http://www.zazh.com/query.html> 查询或国家认监委网站 <https://www.cnca.gov.cn> 查询, 也可通过扫描二维码查询

联系方式及申诉渠道可扫描右侧二维码



联系方式查询



中安认证

职业健康安全管理体系认证证书

证书编号: 02826S01599R001

兹证明

广东聚晨晋力通信设备科技有限公司

统一社会信用代码: 91440101MA59BRNB4A
注册地址: 广州市海珠区芳园路138号2704室
邮编: 510000
经营地址: 广州市海珠区芳园路138号2704室
邮编: 510000

职业健康安全管理体系符合:

GB/T 45001—2020/ISO 45001:2018

《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》

本证书覆盖范围:

物联网连接服务涉及的职业健康安全管理活动

初次获证日期: 2026年07月15日

有效期: 2026年07月15日至2029年07月14日

颁证日期: 2026年07月15日

持证组织应按期接受监督并经监督审核合格, 同时其行政许可可在有效期内, 此证书方继续有效;
扫描证书状态二维码可验证此证书真伪及动态信息。



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C028-M

签发人:

任磊



北京中安质环认证中心有限公司(原8-1质量体系认证中心)

地址: 北京市朝阳区东三环南路58号2层202 邮编: 100022

证书有效性查询方式: 可通过ZAZH网站 <http://www.zazh.com/query.html> 查询或

国家认监委网站 <https://www.cnca.gov.cn> 查询, 也可通过扫描二维码查询

联系方式及申诉渠道可扫描右侧二维码



证书
状态
查询



联系
方式
查询

二、全过程质量控制流程

1. 需求确认：复核点位清单与参数，形成质量基线；
2. 实施控制：检修、换卡、调试、升级逐项质检并留痕；
3. 测试验证：单点测试 + 全量联调，出具测试报告；
4. 验收把关：配合采购人验收小组逐点确认，签署验收书；
5. 运维质控：在线率、故障率、修复及时率月度统计与改进。

三、关键质量指标（KPI）

质量指标	目标值
流量卡激活率	100%
故障修复及时率	≥ 98%
重大故障恢复时限	≤ 4 小时
客户满意度	≥ 95%
文档完整率	100%

四、三级质检制度

- 一级自检：作业小组完成即自检，填写工序记录；
- 二级互检：实施组与运维组交叉复核；
- 三级专检：质量保障组独立抽检，抽检比例不低于 20%。

五、文档与知识库管理

建立“一卡一档、一点一册”的过程文档体系，包括检修记录、激活清单、调试报告、升级联调报告、运维月报、故障案例库，全部归档可查，验收后移交采购人。

六、持续改进（PDCA）

通过月度/季度数据分析识别薄弱环节，每季度召开质量改进会，制定纠正与预防措施，形成“计划—执行—检查—改进”闭环，持续提升保障水平。

⑥服务保障方案

为保障【权球物联】合作伙伴（客户）全生命周期使用体验，解决物联网连接服务中的运维、故障、咨询等全维度需求，【权球物联】依托自主研发的管理平台、多渠道服务网络及专业技术团队，搭建“平台为核、多端触达、团队落地、智能赋能、全域保障”的一体化售后服务体系架构。本架构以高效响应、精准解决、持续优化为核心目标，实现售前售后无缝衔接、线上线下协同联动、人工智能互补支撑，为客户提供全场景、全时段、高质量的【权球物联】售后服务支撑，助力企业物联网业务稳定运行。

一、体系架构设计总纲

（一）设计理念

以客户需求为导向，以技术平台为基础，以服务流程为纽带，融合智能化工具、专业化团队、多维度渠道、全周期保障四大核心要素，打造“层层递进、环环相扣、快速响应、闭环解决”的售后服务体系，实现从问题咨询、故障排查到业务办理、技术支撑的全流程服务覆盖，最大限度降低客户物联网连接运维成本，保障业务连续性。

（二）核心目标

（1）响应高效化：实现 7×24 小时服务触达，高频需求 10 分钟内生效，人工咨询按场景分级极速响应，杜绝服务延迟导致的设备断联或业务中断；

（2）服务全域化：覆盖线上线下全渠道、国内海外全区域、设备全生命周期，满足不同行业、不同场景客户的个性化售后服务需求；

（3）解决精准化：通过智能诊断、专业排查、定制方案，实现问题精准定位、快速解决，同时提供前置预警与后期优化，从“被动解决”转向“主动保障”；

（4）管理智能化：依托【权球物联】管理系统平台与【权球小 Q】智能助手，实现服务流程数字化、数据化、自动化，提升服务效率与管理精度。

（三）整体架构

【权球物联】售后服务体系为：“一核四层三支撑”的立体化架构；

（1）“一核”为【权球物联】系统管理平台；

（2）“四层”为渠道服务层、智能服务层、专业执行层、保障监督层；

（3）“三支撑”：为技术支撑、资源支撑、制度支撑，各模块协同联动，形成完整的售后服务闭环。

二、体系核心：【权球物联】系统管理平台（中枢管控层）

【权球物联】做为《广东聚晨晋力通信设备科技有限公司》旗下战略性，自主研发的核心品牌，拥有多项知识产权及软著的【权球物联】物联网系统管理平台，是整个售后服务体系的核心中枢，承担服务操作、数据管理、流程管控、预警调度等核心功能，支持千万级别物联网卡全生命周期管理，系统代码具备二次开发能力，可适配客户定制化需求。平台作为所有售后服务的操作入口与数据底座，实现各服务渠道、各执行团队的信息同步与协同作业。

核心售后服务功能模块如下：

（1）通信管理模块：提供国内卡、国际卡、三网融合卡、流量池卡的精细化管理，支持单卡 / 批量的状态查询、故障诊断、机卡解绑、省级限定、续期充值、注销停机等全操作，是客户自主办理售后业务的核心入口；

（2）预警管理模块：支持客户自定义流量阈值、套餐到期预警规则，自动推送预警信息，实现前置化风险防控，避免因流量超标、套餐到期导致的设备停机。

（3）售后服务模块：内置帮助中心（资料手册下载、操作指引查询）、建议与投诉（在线工单提交、进度跟踪）、【权球小 Q】智能 AI 客服，实现售后问题一站式申报与解决，工单处理进度实时同步。

（4）数据统计分析模块：展示物联网卡激活数、流量消耗、生命周期状态等多维度数据，为客户售后运维决策提供数据支撑，同时为平台服务优化提供依据。

（5）API 管理模块：支持客户通过 API 接口 + IP 验证机制对接平台，实现企业业务系统与物联网卡管理平台的集成，完成自动化、定制化的售后管理操作，满足

企业数字化运维需求。

（6）溯源服务模块：通过项目管理、出入库管理实现物联网卡与项目、设备的绑定，便于售后故障的精准溯源与专项处理，提升项目型客户的售后管理效率。

三、体系四层：全流程服务执行与触达

（一）渠道服务层：多维度触达，便捷化办理

打造“线上全平台 + 线下全场景”的多渠道服务网络，适配不同客户的使用习惯与业务场景，实现售后服务“随时随地、触手可及”，消除工具壁垒，确保客户可通过最便捷的渠道提交需求、办理业务。

（1）线上自主渠道：

PC 端：企业官网（www.jiotee.com）、物联网卡管理平台电脑端，提供专业化、集中化的售后操作功能，支持批量业务处理、复杂故障排查。

移动端：物联网卡管理平台 APP、H5 端、微信服务号，实现轻量化、移动化的售后操作，涵盖卡号查询、充值续期、状态诊断、订单跟踪等高频需求。

智能社群：微信客户服务群，嵌入智能客服与专人服务，实现沟通与服务执行同步，紧急问题实时响应，适合即时咨询与突发故障申报。

线上人工渠道：7×24 小时智能 + 人工客服热线、专属客户经理、专属技术顾问、官方邮件 / 短信 / 平台消息，为客户提供一对一人工服务，解决个性化、复杂型售后问题。

线下落地渠道：本地及异地现场服务支持团队、定点售后服务网点，为客户提供上门故障诊断、现场维修、信号优化等线下服务，解决线上无法处理的硬件及现场网络问题。

（二）智能服务层：AI 赋能，全时化支撑

以【权球物联】AI 助手“小 Q”为核心，集成大语言模型、RAG 方法、图像识别、自研物联卡号 AI 识别算法等先进技术，打造 7×24 小时无间断的智能服务体系，作为人工服务的补充与前置，实现高频需求自动化处理、基础问题即时解答，大

幅提升服务效率，降低人工成本。AI 助手 “小 Q” 嵌入全渠道，核心售后服务能力包括：

基础咨询与指引：解答物联网卡使用规则、业务办理流程、平台操作方法等基础问题，提供续期、开机、解绑等操作的步骤指引。

实时智能诊断：快速查询 SIM 卡状态、网络环境、设备在线情况、流量使用明细，定位机卡分离、区域限定、APN 设置异常等故障问题。

自助业务处理：支持机卡解绑、数据服务重置、测试卡申请等自助工单提交，简化流程，减少人工申报等待时间。

智能识别与录入：自动识别用户上传的 SIM 卡卡号、设备 IMEI，简化数据录入流程，避免人工输入错误。

全时预警与提醒：实时监控流量使用、套餐到期、设备离线等状态，通过公众号、短信、邮件等方式推送提醒信息，实现前置化保障。

订单进度跟踪：实时跟踪物联网卡订购、续期、发货等订单进度，同步物流与运营商处理信息，让客户实时掌握服务动态。

（三）专业执行层：团队落地，精准化解决

搭建 “多岗位协同、全技能覆盖” 的专业售后服务执行团队，明确岗位职责、对接人及服务流程，作为售后服务体系的落地核心 **，承接智能服务层无法解决的复杂问题、线下服务需求及定制化技术支撑，确保客户问题精准、高效解决。团队组织架构及核心职责如下：

服务管理组：由 COO 统筹，配备专属客户经理、商务主管（兼售后支撑），负责客户需求对接、服务流程协调、售后问题跟进、客户关系维护，为客户提供一对一专属服务，确保服务闭环。

技术支撑组：由技术总监带领，配备专业技术顾问、平台运维工程师，负责物联网卡技术故障排查、平台对接与维护、API 接口开发与支持、网络信号优化方案制定，提供 7×24 小时技术支持。

现场服务组：配备专业的线下技术工程师，配备全套检测设备，负责上门故障诊断、现场维修、信号检测与优化、硬件设备调试等线下服务，解决线上无法处理的现

场问题。

运营保障组：由运营主管带领，负责平台系统运维、数据同步与备份、服务流程优化、预警信息调度，确保售后服务平台稳定运行，服务流程高效流转。

仓储物流组：负责物联网卡备用卡调配、故障卡更换、快速发货，保障售后更换、补卡等需求的物资供应，配合发货时效承诺，实现快速交付。

核心对接人员：商务主管陈洁璇（18620038110）；

（四）保障监督层：全周期管控，持续化优化

作为售后服务体系的兜底与优化模块，涵盖质量保障、安全保障、服务监督、客户回访四大核心内容，既为客户提供全周期的服务质量与产品质量保障，又通过服务监督与回访收集客户反馈，实现售后服务体系的持续优化，提升客户满意度。

质量保障：提供 2 年产品质保期，质保期内免费维修、更换质量问题物联网卡；制定发货、业务处理时效标准，确保日常售后业务高效办理；针对节假日制定专项保障方案，确保小长假期间服务不中断、设备稳定运行。

安全保障：构建全维度数据与系统安全防护体系，通过多地主从数据中心备灾、数据加密存储与传输、访问权限控制、防攻击机制，保障客户物联网卡管理数据、个人信息、支付数据的安全。

服务监督：建立售后服务工单处理监督机制，对在线建议与投诉工单实现 1~3 个工作日内反馈与解决；对服务响应时效、问题解决率、客户满意度进行量化考核，确保服务标准落地。

客户回访：定期对客户进行电话、线上回访，了解物联网卡使用情况、售后服务体验及客户新需求，及时解决潜在问题，收集客户优化建议，作为服务体系、服务流程优化的重要依据。

四、体系三支撑：筑牢售后服务底层基础

（一）技术支撑

为售后服务体系提供坚实的技术保障，确保平台稳定、网络可靠、技术专业：

平台技术：平台采用 Vue2、Linux、Java、Spring 等核心技术栈，基于阿里云、

腾讯云搭建多台服务器异地备灾方案，保障 24 小时不间断运行；支持响应式设计，适配全终端操作。

网络技术：国内直连移动 Onelink、联通雁飞智联 CMP、电信 5G 连接管理平台，实现 SIM 卡数据实时同步；海外与多个跨国运营商合作，获取全球流量资源；提供三网融合物联网卡，实现网络自动切换，保障网络覆盖与稳定性。

诊断技术：融合系统智能诊断、AI 智能诊断、专业设备现场诊断三大技术手段，实现故障问题的快速、精准定位，为问题解决提供技术支撑。

（二）资源支撑

为售后服务体系提供充足的硬件、物资、渠道资源，确保服务落地无阻碍：

硬件资源：配备专业的现场检测设备、信号优化设备，保障线下服务顺利开展；搭建多地主从数据中心，保障平台数据安全与稳定。

物资资源：设立定点售后服务网点，配备充足的备用物联网卡、故障卡更换卡体，确保售后更换、补卡需求快速响应。

渠道资源：整合运营商资源、物流资源，实现物联网卡快速发货、故障卡快速更换，同时依托运营商资源实现网络问题的快速协调与解决。

（三）制度支撑

为售后服务体系制定标准化、规范化的制度流程，确保服务执行有章可循、服务质量可控可考：

服务响应制度：制定人工客服、智能客服、现场服务的分级响应时效标准，明确不同场景、不同时段的服务响应要求。

工单处理制度：制定在线建议、投诉、故障申报的工单处理流程，明确工单接收、分配、处理、反馈、闭环的各环节要求与时效。

岗位职责制度：明确售后服务各岗位的工作职责、服务标准、考核指标，实现“专人专岗、各司其职、协同联动”。

培训考核制度：定期对售后服务团队进行专业技能、服务礼仪、流程规范培训，同时制定量化的服务考核指标，将客户满意度、问题解决率、响应时效纳入考核，提升团队服务能力。

持续优化制度：建立售后服务体系优化机制，定期收集客户反馈、分析服务数据、

梳理服务痛点，对服务流程、服务渠道、服务功能进行持续优化。

五、体系核心优势

全时段覆盖：7×24 小时智能客服无间断，人工客服按场景分级响应，节假日专项保障，实现 “全年无休、随时服务”。

全渠道触达：线上线下多渠道融合，自主操作与人工服务互补，适配不同客户场景，实现售后服务 “零距离”。

全智能赋能：AI 助手嵌入全渠道，实现高频需求自动化、基础问题即时化、预警提醒前置化，大幅提升服务效率。

全专业落地：多岗位专业团队协同，技术、现场、运营、仓储全方位支撑，解决从线上咨询到线下维修的全维度问题。

全周期保障：从产品质保、时效保障到安全保障、持续优化，实现物联网卡全生命周期的售后服务支撑，保障客户业务稳定运行。

六、体系运行闭环

权球物联售后服务体系通过 “需求提交 — 智能 / 人工响应 — 问题诊断 — 方案执行 — 结果反馈 — 服务监督 — 持续优化” 的全流程运行闭环，确保客户所有售后服务需求都能得到快速、精准、有效的解决：

客户通过线上线下任意渠道提交售后需求 / 问题；

智能客服优先响应，解决基础问题 / 完成自助业务，复杂问题转人工客服 / 专业团队；

专业团队通过系统 / AI / 现场诊断，精准定位问题根源；

制定个性化解决方案并快速执行，包括线上操作、技术支撑、现场维修等；

问题解决后及时向客户反馈结果，确认服务满意度；

服务监督层对服务过程进行全程监督，记录工单处理情况与服务数据；

定期收集客户反馈、分析服务数据，对服务体系、流程、功能进行持续优化，提升服务质量。