

4.4售后服务方案

4.4.1 售后服务方案

4.4.1.1 售后服务内容

我公司完全清楚技术支持与售后服务对信息系统建设的重要性,为了帮助项目有效地管理和维护硬件设备及网络系统,提供全面完善的技术支持与售后服务。我公司一贯认为项目的成功才是我公司的成功,因此,在技术支持与售后服务中将 始终坚持“客户至上”的原则。对于各种服务需求,我公司都会详细了解和析其不同要求,为用户提供最实用、最完善的技术支持和售后服务。

在技术支持与售后服务工作中,我公司一贯遵循以下准则:

确保系统的正常运行,充分保护业主的投资和效益,充分满足业主的需要,充分减轻业主的负担,技术支持与服务组织体系。

我公司设有专门的技术支持与售后服务机构——客户服务中心,具有优秀的技术人员和雄厚的技术力量,并且为本项目指定了专职服务经理负责技术支持与售后服务的统一协调工作。

我公司的技术支持与售后服务队伍接受过良好的培训并且富有经验,我公司对本项目中可能出现的技术问题已经做好了充分的技术准备。我公司将与设备厂商共同提供全面的技术支持和售后服务。详细服务内容如下:

1. 我公司提供的产品质量完全符合招标要求及国家相关规范要求,产品使用寿命性能要求规定的年限。环保、无毒、使用寿命长。

2. 我公司产品如出现产品质量问题,我公司无偿更换相关产品的零部件。质保期内人为损坏,贵方需提供材料费用,我公司负责免费维修。

3. 使用保证:我方保证所提供的货物是按照需方要求设计生产,符合国家和企业有关质量标准及规范,响应投标所特制的优质全新产品,确保设备的正常使用。

4. 服务响应:坚持以诚信为本,服务为先的宗旨,随时会应客户的各项需求,并实行产品全程跟踪服务,使客户无后顾之忧。

5. 日常保养:产品使用期内,每个月定期现场回访,核查产品的质量关况,发现问题及时处理。

6. 故障和修理:及时排除故障和进行修理,无偿更换非人为损坏和不能正常工作的设备

配件。

7. 定期检查：我方对设备作全面检查，内容包括故障情况、处理方法、日常保养，并向买方提交检查表。

8. 我方保证提供的所有单独包装的货物都是具有原始的、完好的标准包装，如遇到交付前已拆封货物，采购方有权拒绝接收，我方负责全部予以更换。

9. 我公司免费为业主安装、调试和使用培训，直到能够保证采购方正常使用为止，且方便有效地提供正常使用和维护必不可少的备品、备件、专用工具和易损件，每半年上门维护1次，并定期巡检。

10. 保修期满后，我公司将委派专业维修人员定期不定期对产品的使用情况进行回访。

11. 保修期满后，在接到用户的维修电话（或传真、函件）时，我公司也可继续为贵单位做技术指导、使用方法及注意事项等指导。

4.4.1.2 服务响应计划

1、客户经理响应服务

项目移交后，根据客户级别定义，联通公司向客户提供7×24小时专人客户经理支持服务。在客户和联通公司之间架起一座桥梁。

不论系统出现问题与否，您都能够迅速获得了解客户系统的技术专家服务。通过此项服务，您可以获得对口的一名客户经理服务代表，作为您在联通公司服务部门内的联系人，同时作为您的技术顾问，专人客户经理不仅为您直接提供支持，而且使您能够与联通公司众多人员进行交流，并获得系统维护建设方面的经验，从而使您的系统保持正常运转，满足业务的需要。

为了向用户提供端到端、迅速响应的售后保修服务，联通公司建议客户优先采取此方式。并就近选择地市、省、集团的专职客户经理，由其提供优质快速的售后保修服务。

联通公司在专职客户经理方面，采取“首问负责制”的方式，由第一个受理的专职客户经理全程跟踪和解决客户的问题。如果无法解决客户的疑难问题，客户经理根据内部升级流程，向上升级。

2、热线服务响应

我方和设备厂商会对用户提供长期的中文免费电话支持服务。

项目移交后，联通公司向客户提供统一接口和受理方式，方式为7×24小时热线服务。热线号码为15637403500。具体定义如下：

热线服务	
内容	项目
7×24 小时热线服务（15637403500）	面向客户提供 7×24 小时热线服务。其中 7×24 为星期一至星期日，每天 24 小时。

3、服务响应时间

为确保客户的系统保持高效、不间断的运行，联通公司的客户服务人员随时待命，为客户提供全天候7×24小时的服务响应，用于解决移动终端设备使用过程中的技术问题、线路租用使用中的技术问题以及网络故障突发情况的处理。当客户的线路发生故障后，联通公司将根据客户线路故障的严重程度，实时响应。（线路租用故障响应时间如下：）

故障级别	响应时间	故障解决时间
一级：属于紧急问题；其具体现象为：主干网络故障。	10 分钟内做出响应, 30 分钟内到达现场	3 小时
二级：属于严重问题；其具体现象为：局部单条线路故障影响局部网络。		2 小时
三级：属于较严重问题；其具体现象为：出现单线路网络警告，网络性能下降但业务系统能 继续运行。		1 小时
四级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。		30 分钟

我公司在**接到移动终端设备使用过程中的技术问题后，要求10分钟内响应，30分钟内到达现场，2小时内解决问题，2小时内无法解决问题的，我公司提供备品、备件，保障设备设施正常运行。**

联通公司根据故障的类型、严重程度将客户的系统故障划分为三个级别，分别称作A级故障、B级故障、C级故障。具体定义如下：

故障级别代号	故障级别名称	故障描述
A级	特大故障	移动终端设备出现严重故障，设备无法正常运行，业务无法运营，对最终用户的业务运作有严重影响。
B级	重大故障	移动终端设备出现重大故障，影响和限制了部分业务运营。
C级	一般故障	移动终端设备出现一般性技术故障，但最终用户大部分业务运作仍可正常工作。

4、Web在线响应方式

Web在线响应方式是利用Internet网络技术，通过计算机界面直接传递信息，该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点：信息量大，方式灵活。联通公司提供Web网站邮件聊天工具等多种在线方式，进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制，属于非实时响应方式，适合于技术咨询和不影响业务的故障。

5、远程支持服务

客户提出故障请求后，联通公司将按照“服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话、邮件、远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。

4.4.1.3 现场服务方式

项目移交后，客户可以通过拨打指定的联通公司服务电话号码提出故障请求后，联通公司将按照“热线服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话、邮件、远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。30分钟内到达客户现场进行维修。

4.4.1.3.1 现场支持服务

在售后维护期内，联通公司向客户提供现场线路问题检测和支持服务。联通公司建议客户有如下事件发生时，可直接要求提供现场支持服务：

- 突发式紧急故障；
- 一级和二级故障；
- 协助网络和配置升级；
- 无法远程确定故障原因；
- 无法远程解决故障；

4.4.1.3.2 现场服务响应时间

联通公司在派遣现场工程师抵达用户现场前，会与客户联系，提前对故障原因进行预判，协助客户联系系统软硬件设备厂商，在规定的现场服务时限内，派遣对口的现场工程师赶赴客户现场进行故障处理。联通公司根据客户故障类型和严重程度，到达客户现场的服务时限要求如下：

线路租用故障级别	移动终端故障级别	到达现场服务时限要求
一级：属于紧急问题；其具体现象为：主干网络故障。	A 级：特大故障；其具体现象为：终端设备无法正常运行。	20 分钟
二级：属于严重问题；其具体现象为：局部单条线路故障影响局部网络。	B 级：重大故障；其具体现象为：终端设备影响和限制了部分业务运营。	
三级：属于较严重问题；其具体现象为：出现单线路网络警告，网络性能下降但业务系统能 继续运行。	C 级：一般故障；其具体现象为：最终用户大部分业务运作仍可正常工作。	30 分钟
四级：属于普通问题；其具体现象为：系统 技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。		

4.4.1.3.3 现场故障解决时限

联通公司到达客户现场后，将按下述时限要求解决客户的故障，具体如下：

故障级别	移动终端故障级别	故障解决时限
一级：属于紧急问题；其具体现象为：主干网络故障。	A 级：特大故障；其具体现象为：终端设备无法正常运行。	3 小时
二级：属于严重问题；其具体现象为：局部单条线路故障影响局部网络。	B 级：重大故障；其具体现象为：终端设备影响和限制了部分业务运营。	2 小时
三级：属于较严重问题；其具体现象为：出现单线路网络警告，网络性能下降但业务系统能 继续运行。	C 级：一般故障；其具体现象为：最终用户大部分业务运作仍可正常工作。	1 小时
四级：属于普通问题；其具体现象为：系统 技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。	/	30 分钟

4.4.2 售后服务人员配备

(1) 联通在全省各地市设立有维护中心，负责本地区的技术支持及设备售后服务，保证业务在各地区的正常开展。

(2) 省联通对各区域维护中心采取垂直集中管理的模式。定期由总部对各区域维护中心进行业务评估、考核，从而保证服务的最重要环节——服务质量。

(3) 联通已将各区域维护中心的日常管理纳入质量管理体系。依靠严格规范的管理体系，确保总部和各区域维护中心之间保持密切的业务联系，实行信息共享、资源动态调整、迅速响应用户的需求。总部安排有专门的管理人员负责监督考核各区域维护中心的业务工作，实时掌握各区域维护中心的运作状况，积极协调各个合作环节，为用户提供周到细致的服务。总部负责抽样回访用户，倾听用户对公司服务的意见和要求，并将相关信息反馈给各相关部门，把用户投诉的因素、可能造成不满意的地方消灭在萌芽之中。公司定期召开各区域维护中心工作协调会议，了解各地的服务状况，倾听各个维护中心对公司总部的要求和建议，采取积极有效措施改善各项服务工作，形成响应快速、措施得力、沟通高效的维护体系，为用户提供周到细致的满意服务。

本项目售后服务人员配备计划如下：

售后服务人员配备计划表			
岗位名称	售后服务类别	售后工作内容	人员数量
项目经理	线上响应、现场服务	负责全面售后工作支撑，接听客户咨询电话，解答客户疑问，进行售后工作的安排、沟通以及协调，提供现场支持	1名
技术经理	现场服务	负责处理客户的技术问题，提供现场支持，进行移动终端设备、线路等的故障排查与修复。	1名
售后服务经理	线上响应、现场服务	负责售后工作支撑，负责接听客户咨询电话，解答客户疑问，安排部署售后工程师提供现场支持	1名
售后工程师	现场服务	负责处理客户的基础售后工作，提供现场支持，协助技术经理完成移动终端设备、线路等的故障排查与修复。	8名

4.4.3 售后服务计划

售后服务计划表	
项目	有关内容
质保期	我公司所投的所有产品均提供免费质保 1 年，并每半年进行免费巡检，质保期内所有设备免费保修或更换。保修期结束后，我公司仍负责提供维修服务，只收取成本费。质保期内，设备一旦出现故障，在 24 小时内无法恢复的，我公司承诺在 24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供采购人使用，直至故障设备修复。
接用户报修后的响应时间（包括到达现场的时间），解决质量问题的承诺时间。	在免费质保期内我公司在接到客户服务要求时，我公司承诺在接到服务要求 2 小时内响应，3 个小时内到达现场，12 小时内解决问题，12 小时内无法解决问题的，我公司提供备品、备件，保障设备设施正常运行。
售后服务人员配备	响应人员：项目经理（1 名）、售后服务经理（1 名） 现场服务人员：项目经理（1 名）、技术经理（1 名）、售后服务经理（1 名）、售后工程师（4 名以上）
提供售后服务机构名称、联系人、地点及联系电话。	服务机构名称：中国联合网络通信有限公司鄢陵县分公司
	维修地址：许昌市鄢陵县花都大道
	联系人：尚凤姣
	联系电话：15637403500
售后服务方式：提供每周天、每天小时服务	提供每周 7 天、每天 24 小时免费保修服务。
免费培训计划：时间与地点、培训人数、内容、次数。	我方保修期内负责对各技术人员提供免费培训，直到培训人员熟练掌握系统使用方法，不限人员、次数。
提供定期检测、故障排查服务。	每半年一次。
质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	我方保修期结束后，我公司仍负责提供维修服务，维修费用只收取成本费
可提供的优惠条件（备品、备件、专用工具、服务等）。	我公司免费提供备品备件库和备品备件服务，并提供突发事件、重大自然灾害和活动的应急网络保障服务。
售后服务电话。	400-6596-188
服务地点	客户设备现场

我公司对本项目线路情况进行定期巡检，每年四次现场巡检，及时发现问题，解决问题，并提供巡检报告，巡检报告需最终用户签字盖章认可。巡检结束后，向用户有关部门提供巡检报告，报告内容包括：线路运行状态、可用性情况、稳定程度等，并对线路的优化和后期运行维护给出有效建议。

线路租用巡检表（样表）				
用户信息				编号：
用户单位				联系人
单位地址				邮编
联系电话		传真		日期
线路本端信息				
线路末端信息				
维护信息	检测结果			
线路硬件检查				
线路检查				
功能测试				
工程师巡检结论：				签名：_____ ____年__月__日
用户意见：				签名：_____ ____年__月__日

- (1) 问题处理：快速处理网络线路租用使用过程中出现的各种问题。
- (2) 问题记录：对已经解决的网络线路问题要进行归类汇总和分析、记录。

问题处理单（样例）			
日期和时间		记录编号	
地点和单位			
用户联系人		联系办法	
		电话	
		手机	
		电子邮件地址	
		传真	
故障现象			
故障严重程度	<input type="checkbox"/> 一级（2小时） <input type="checkbox"/> 二级（4小时） <input type="checkbox"/> 三级（24小时） <input type="checkbox"/> 四级（3个工作日）		
故障类型	<input type="checkbox"/> 技术故障 <input type="checkbox"/> 硬件故障 <input type="checkbox"/> 操作故障		
处理意见			
指定工程师			
批准人签字			
以上内容由指定工程师填写。			
用户签署意见			