

5、售后服务方案

5.1售后服务承诺书

售后服务承诺书

中国移动通信集团广西有限公司贵港分公司秉承“责任”和“卓越”的企业文化理念，即要以“正身之德”而“厚民之生”，做兼济天下、善尽责任、不断进步的优秀企业公民。

良好的服务和专业技术支持是保护用户投资、发挥系统效率的不可缺少的保证。中国移动通信集团广西有限公司（以下简称广西移动），作为广西区内信息产业的应用主体以及倡导者和推进者，公司拥有长期积累的雄厚技术实力和丰富工程经验，秉承中国移动“正德厚生、臻于至善”的服务理念，面向政府、企业、金融等各行各业的客户，提供软件开发、网络集成、产品集成及网络运营代维，网络外包设备出租托管等多种服务；多年来在大型的网络工程建设的进程中，逐渐归纳总结出一整套项目管理方法，形成了独特、完善的项目管理体系和实力强大的核心团队。公司顺利通过了 ISO9001 质量体系认证。

广西移动在贵港本地拥有一百多人的技术服务团队，可为贵港范围内的项目统一联调、安装、调试及本地化售后服务提供充分的保障。我们不仅拥有连接形式全、性能好的通信网络；结构完整的服务队伍；还有完善流程和制度，包括设计、施工、验收、培训、技术支持、故障检测、修复，保证了各业务部门间的即时交流和无缝衔接。

广西移动拥有先进配套的各种通讯设备、高精尖的检测设备仪器，故障检修车辆、工具、专业的技术人员等，结构完整的管理部门和专业保障队伍。

对于此项目，我们将从公司派出多名具有丰富的网络、通信、传输等各相关系统安装、调试经验的技术工程师及丰富系统集成和项目管理经验的项目经理、服务经理，协同项目技术小组共同组成专门的项目实施组、售后服务及技术支持组配合完善的服务网络以及齐全的备品备件库作为技术服务支撑平台，对本项目进行实施和服务支持。

本项目的维护服务工作主要由我公司在贵港的分支机构中国移动通信集团广西有限公司桂平分公司负责。

本售后服务承诺书将通过以下内容向用户详细说明售后服务承诺、项目实施流程及售后服务体系。

一、售后服务及要求：

1、免费送货上门，免费安装调试。

2、线路免费提供维修服务：必须提供7*24小时电话支持服务，保修期内设备出现故障，

要求30分钟内做出响应,1个小时内赶往现场,12个小时内解决问题。12个小时内无法修复的,提供同品牌备用设备及必要的零配件或备件进行替换,以免影响整套系统的正常运行。

3、保证能提供良好快捷的服务,派驻4名工程人员驻场服务,保证熟练掌握全部功能为止。

4、服务地点:桂平市大数据发展和政务局、桂平市各行政村村委。

5、当用户网络需要扩展或升级时,负责免费提供相应解决方案。

6、在服务期内,如国家政策进行网络调速,享受同等政策和待遇,我公司应给予调速。

广西公司总部服务电话热线:10086-08-02

贵港分公司本地服务电话热线:400188002

桂平分公司本地技术服务联系人电话:廖士昌13878559711

桂平分公司本地首席客户经理联系人电话:姚琴13788666860

二、其它服务承诺:

1、我公司承诺为用户提供整套的电子政务外网方案等文档资料。

2、在合同期内,因我公司技术进步、升级而自然提升网络技术标准时,保持对需方的技术性能指标自动提升,不需收取额外费用。

3、专职客户经理负责制

我公司指定首席客户代表和客户代表负责项目终身维系,为客户正常使用移动业务提供全方位、优质服务。客户在使用中的业务变更、业务咨询等均可通过客户代表一站式受理完成。

4、服务质量标准和技术支持

严格遵守《中华人民共和国电信条例》,维护双方权益,按信息产业部颁布的《电信服务标准》的电路质量要求,保证客户租用线路畅通及安全使用;

5、保证网络的畅通

我公司每月对本项目的光纤专线进行一次例行技术检查,派技术工程师对设备和系统进行检查,包括传输线路、传输性能、运行环境、硬件系统、软件系统等方面。

具有完整的售后维护,包括对传输网络的技术支持体系。项目相关数字电路设有专业维护队伍,保证电路7×24小时畅通。

6、服务质量监督

如用户方在使用过程中对我公司的服务质量(含电路质量、上门人员的服务质量、专职客户经理的服务质量)有什么意见或建议,请拨打广西移动客户服务热线电话“10086-08-02”进行投诉。广西移动设有多条客户服务热线,能够全天候无阻塞地快速响应客户的服务需求。



7、培训承诺

提供免费用户培训，培训课程注重理论和实践的结合，充分保证培训效果和质量，确保系统用户能够正确熟练地使用系统。

8、保修承诺

该项目自验收合格之日起，在合同期内，我方将为用户提供免费的技术支持服务，包括设备维护的支持、设备故障的解决、网络硬件设备使用培训的支持等。

9、备品备件承诺

该项目中标后，我公司将在1个月内按项目建设需求完善备品备件仓库，备品备件的数量和品种，能满足及时解决设备故障的需要，快速抢修事故，缩短系统和电路中断时间的需要。备品备件的储备管理条列要求做到备品备件质量保持合格，不受损伤、质变或丢失，确保随时可以提供使用。

10、免费定期设备检测和维护

我公司承诺在项目交付后，每月定期到现场进行网络设备运行情况的巡查，以防患于未然。本公司的技术人员进行定期和不定期访问用户，我公司根据网络设备运行信息，分析网络运行故障和潜在的故障，为用户提供预防措施，与用户一起共同对系统进行性能优化、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流或培训，并与用户共同进行阶段性总结、分析，并听取用户对我公司的支持服务质量提出宝贵意见和建议。

法定代表人（或负责人）或被授权人（签字）

投标人名称（公章）：中国移动通信集团广西有限公司贵港分公司

日期：2020年11月18日

