**服务承诺书**

吉林省公共资源交易中心（吉林省政府采购中心）及需方：

我公司郑重承诺，我公司对于提供的服务，除完全响应需方在“服务需求及要求一览表”中对伴随服务的要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的其他服务：

1. 我公司拟提供售后服务的项目

我公司承诺提供完备的技术支持与售后服务。

在本项目建设的过程中，将指派资深的项目管理经理及专业的工程师。在该项目正式运行后，我公司将长期提供满意的售后服务。其质保服务项目包括电话支持服务、现场支持服务、软件升级服务、设备优化建议服务、电话咨询服务、投诉受理服务等一系列专业服务。

1. 我公司的售后服务响应及到达现场的时间

我公司建立由维护工程师组成的电话支持小组，响应用户的服务要求。在接到用户服务要求后，首先通过电话，协助与指导用户制定解决问题的方案。

用户应及时反馈解决方案的有效性，以便我公司决定是否采取新的技术支持措施。

热线支持电话： 4008185550

投诉处理服务

我公司在总部设有用户投诉中心，提供投诉热线电话，每周7天、每天24小时受理用户对我公司服务质量的投诉。

投诉热线电话：4008185550

我公司保证用户的投诉在一周内得到解决。

服务质量监督：公司ISO9001监督部门将不定期通过电话等方式，了解用户对我公司所提供服务的意见，以保证服务质量。

提供 7×24 小时（即每周 7 天，每天 24 小时）电话技术咨询服务， 由具备专业经验的工程师负责解答用户提出的各种技术问题。遇到紧急或重要的故障需要解决时，立即安排工程师现场解决问题。

1. 我公司对技术培训的具体安排

根据项目情况，项目实施部分涉及的培训可包含如下部分：

用户前期培训；

施工现场培训；

用户前期培训主要是在网络实施前针对性对客户技术人员对关于本次项目中涉及的技术和知识的基本培训。

现场培训主要是在网络施工阶段，在施工现场为客户提供有关线路维护、故障申告处理流程及设备安装调试的基本培训。

我方遵照客户的需求和项目实施规划进行用户前期培训、施工现场培训。

用户前期培训

我方在项目实施前对本项目技术人员进行前期培训，培训内容主要是技术方案和项目实施方案进行讲解，对项目涉及技术进行基础培训。

现场培训

我方在进行施工和处理故障过程中对技术人员进行现场培训，对实施过程中涉及的设备操作、常见故障现象、障碍申告流程和故障处理方式进行培训。

通过现场培训工程维护技术人员对其节点能够有比较全面的了解，将来实际维护中能够熟练地操作和迅速解决故障。

1. 我公司维修技术人员及设备情况、备品备件供应的保证措施及收费标准

我司承诺对本项目提供质量保证，质保期为壹年。质保期内所发生的一切费用包括设备维修、人员交通、差旅服务等费用全部由我司承担。

本项目的有偿售后服务期从用户方与签订质保期期满证书次日起计算，将向用户方提供终生有偿售后服务。

在有偿售后服务期内发生问题，仍应在收到用户方的通知后2小时内派合格的技术人员并携带工器具无条件到现场作技术服务，并按免费保修期时所承诺的时间内（或另行协商所确认的服务时间内）消除故障以保证货物正常和连续运转。

1. 制造厂商和我公司本身在项目所在地（实施地）设置的售后服务网点情况

|  |
| --- |
| 赛尔网络有限公司吉林分公司 |
| 地址 | 吉林省长春市卫星路远创国际407室 | 邮编 | 130000 |
| 电话 | （0431）85620662 | 传真 | （0431）85620662 |
| 联系人 | 电话 | 邮件 |
| 何冰 | 13331672201 | heb@cernet.com |
| 王永飞 | 13756506432 | wangyf@cernet.com |
| 张宇龙 | 18946792911 | zhangyl@cernet.com |
| 于凡宫 | 13578902199 | yufg@cernet.com |

1. 我公司的售后服务体系和有关售后服务的规定文件

为了保证技术支持和售后服务的质量，赛尔网络有限公司建立了一整套质量保证体系，该体系借鉴了众多优秀企业的质量保证措施，并已经通过了ISO9000质量认证。

赛尔网络有限公司对所承接的项目，实施科学和严格的服务质量管理和监督检查，监督服务标准的执行情况，为各类客户提供优质的服务。

赛尔网络有限公司为了保证技术支持和售后服务的质量，提高用户满意度，建立了ISO9000质量控制程序，由客户服务中心对服务进行控制和监督。赛尔有限公司的服务质量监督管理体系组成如下：



本项目实施应采用先进的质量管理模式和科学的质量管理体系和流程，并根据项目自身特点选用合适的质量控制规程。

目前，我方主要采用ISO9001质量标准控制规程。针对本项目，我们将采用GB/T19001-2016/ ISO9001:2015质量体系标准，并在项目实施的过程中严格执行这些质量标准。