

## 4.9. 服务保障措施

### 提供一站式、全面专业维护报障服务通道

中国铁塔股份有限公司贵港市分公司为贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院)成立了专门的网络安全客服团队,设置全市网络安全统一的**报障受理热线、绿色通道报障热线**以及**专属报障热线**,以便 7\*24 小时受理所有数据网络安全的故障申告。当贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院)的网络发生故障时,贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院)的负责人可拨全区数据网络安全统一保障热线、绿色通道报障热线及专职客户经理的号码,申报故障。

贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院)作为中国铁塔股份有限公司贵港市分公司重要的集团客户,为了方便客户故障申告,中国铁塔股份有限公司贵港市分公司提供了五种故障申告途径及快速通道:

#### (1) 直接申报给客户经理 钟云里, 66259602

为了提高服务水平,中国铁塔股份有限公司贵港市分公司为市级的集团客户提供首席客户经理一点业务对接制,即一点业务受理、一点故障申告、一点付费结算、一点技术支持。当客户系统业务出现故障,都可以直接将故障申告给首席客户经理,并保证每周 7\*24 小时响应。

#### (2) 申告到中国铁塔服务热线: 10096

10096 是中国铁塔统一对外服务号码,于 2016 年 5 月 17 日开通试运行,主要为客户、代维、业主和社会公众提供服务,服务种类包括投诉、咨询、查询、故障申告等,服务内容涉及投诉/故障处理、运行维护、客户服务等,支撑公司“一体两翼”业务高质量发展。可以进行业务咨询、故障受理、技术咨询等多种服务方式,保证每周 7\*24 小时响应。

#### (3) 快速服务通道: 17845117773 (铁塔建设)

针对重要集团客户,我公司开通快速服务通道,确保业务流程畅通,响应及时,重要集团客户快速通道电话: 17845117773,贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院)为我公司重要集团客户可通过快速通道进行故障申告、投诉及建议等。

#### (4) 直接申告给监控中心服务数据网络安全: 16619897223 (中国铁塔股份有限公司)

监控中心可以直接受理贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院) 申告故障，7\*24 小时响应。

(5) 贵港市服务网点热线：0775-4256766

专门服务于贵港市第二人民医院(贵港市港南区人民医院) 的属地售后服务机构，可直接到服务网点或拨打热线对故障进行申告。

以上五种故障申告途径及绿色通道均提供 24 小时开通并有人接听的电话号码，负责项目终身维系，为业务使用提供全方位、优质服务，如指定客户经理有变更的，变更前将以口头和书面两种方式通知采购方和采购方下属市局的信息技术负责部门；在使用中的业务变更、业务咨询等均可通过客户经理一站式受理完成。

## 4.9.1. 项目售后维护方案

### 4.9.1.1. 售后服务支持

#### 4.9.1.1.1. 电话支持

电话支持是指用户在使用本项目涉及到的产品时遇到疑难或者出现不正常状态，通过电话、传真、电子邮件申报向我们寻求技术支持和帮助，我公司在确认用户的服务请求后，将安排技术人员在规定的时间内通过电话帮助用户进行故障定位，并提出解决方案，最终指导用户排除故障。用户在使用和维护过程中，当出现技术故障的时候，应对故障现象进行仔细认真的调查和记录，然后通过服务热线向我公司提供故障的详细情况、联系电话等。同时我公司服务热线提供 7×24 小时不间断服务，确保任何时间都能对客户技术问题进行响应。

#### 4.9.1.1.2. 现场支持

若遇到疑难或者产品出现不正常状态，客户可通过远程电话支持难于解决问题时，经过双方商议确定需要进行现场故障排除的情况下，我公司将派工程师前往故障现场分析故障原因，制定故障排除方案，并最终排除故障。该技术方案经过用户的批准后，由用户的技术人员与我们的工程师共同具体实施。

#### **4.9.1.1.2.1. 技术咨询及培训**

为使客户有一个全面的了解，我们将安排专业售前工程师前往进行技术交流、咨询，并进行实地的环境勘查，确保项目的先进性、科学性。同时，在客户购买了我們提供的产品之后，为充分发挥设备的效用，提升产品价值，我们不仅提供产品的安装、维护、管理等全面的设备培训，而且针对实际的应用进行有关的专业知识培训，使用户对于系统总体技术达到专业的应用。

#### **4.9.1.1.2.2. 保修与系统扩展**

我公司将成立一个售后服务小组，为用户提供保修与系统扩展服务。

#### **4.9.1.1.2.3. 保修服务方式**

- 以不高于本次成立价格长期、优先提供零配件。
- 进入保修期后，指定专人本系统提供售后服务维护服务。专人为项目实施人员。
- 定期回访客户。先通过电话了解客户情况，如需要则进行现场解决问题。
- 电话服务：7\*24 小时。

#### **4.9.1.1.2.4. 设备的保修期**

- 对所有的软硬件产品，在验收以后，保修期内维护不收取任何额外费用。
- 项目完成后，提供该项目的具体实施资料以及有关设备的相关资料。
- 保修期后，提供所需的备品备件。

#### **4.9.1.1.2.5. 系统扩展**

随着应用的发展，用户可能会随时增加，扩充各类设备。我公司负责协助用户，进行扩充、增加设备工作，保证用户能得到性能价格比最好的产品。