

## 格式五：服务承诺书

### 服务承诺书

（采购人）：清丰县市场监督管理局

为了保证客户能得到有质量保障的运维服务, 我公司建立了完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。我公司整合运维服务资源, 规范运维行为, 确保服务质效, 形成统管理、集约高效的一体化运维服务质量保障体系, 从而保障客户购买的产品或服务能安全稳定、高效、持续的运行。

#### （一）服务目标

1、利用互联网大数据精准分析打击跨境网络赌博、传销、诈骗犯罪等业务方向进行合作, 共同打击涉网违法犯罪, 完善互联网监管、净化互联网环境的联合工作机制, 推动网络安全、人工智能、大数据分析在涉网违法犯罪情报监测研判中的深度应用, 打击涉网违法犯罪。

2、向采购方提供涉网违法犯罪线索, 及其远程勘验、分析支撑服务; 应采用线索查询简报、线索分析简报等多种形式向需方当地公安机关提供犯罪线索资源查询分析服务, 包含网络对象、涉案规模、运营明细等数据内容。

#### （二）服务关键指标建设

运行维护服务所涉及到的核心能力参数, 在本部分中主要体现在人员、资源、技术、过程四个方面。我方将从以上四个指标出发作为我方运行维护服务能力的有力证明。

##### 1、人员

##### （1）目的

确保提供运行维护服务的人员具备应有的能力。



为保证故障响应、解决问题和交付结果可控，我方会在人员管理、岗位结构和人员的知识、技能、经验、安全意识等方面达到应有的水平

## （2）人员管理

我方从以下方面着手人员的管理：

### a) 人员储备

建立与运行维护服务相关的人员储备计划和机制，确保有足够的人员，以满足与需方约定的当前和未来的运行维护服务需求。

### b) 人员培训

建立与运维维护服务相关的培训体系或机制，在制定培训计划时识别培训要求，并提供及时和有效的培训。

### c) 绩效考核

建立与运行维护服务相关的绩效考核体系或机制，并能够有效组织实施。

## （3）岗位结构

有专职团队负责运行维护服务的工作，对运行维护服务中的不同角色有明确分工和职责定义，为了保障运行维护服务交付的顺利实施，需方也应提供必要的接口。

一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位：

### a) 管理岗职责：

1) 在运行维护服务中负责管理运行维护服务；

2) 与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；

3) 规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的



策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

b) 技术支持岗位职责：

1) 在运行维护服务中负责技术支持，包括网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等；

2) 对运行维护服务过程中的请求、时间和问题作出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

c) 操作岗位职责：

1) 在运行维护服务中负责日常操作的实施；

2) 根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。

3) 知识

保证服务人员在学历教育基础上具备运行维护服务相关知识，包括

a) 基础知识与信息技术相关的基础知识。

b) 专业知识

从事运行维护服务所必备的知识，具有较为系统的内容体系和知识范围。如网络技术人员应具备网络专业整体的内容体系和知识。

c) 综合知识

与运行维护服务相关的组织和行业知识。

(4) 技能

在运行维护服务过程中关注运行维护服务人员的技能，包括：

a) 确定运行维护服务人员在运行维护服务中所必备的能力；

b) 要求运行维护服务人员具备从事相关运行维护服务的资格；

c) 特殊环境运行维护服务人员应具备相关资格。

(5) 经验



在运行维护服务过程中关注运行维护服务人员的经验，包括：

- a) 运行维护服务人员具备所从事运行维护服务活动的经验；
- b) 具备一定的从事运行维护服务活动的经验。

## 2、资源

### (1) 目的

具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

### (2) 运行维护工具

使用有效工具实施和管理运行维护服务，包括：

a) 监控工具，对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护的服务对象故障的因素；

b) 过程管理工具，按照商定的管理计划，维护服务的交付过程，过程管理工具宜包括日常运行维护管理、记录、测量、监督和评估等功能；

c) 专用工具，根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。

### (3) 服务台

使用有效手段和方法受理需方的运行维护服务请求，及时跟踪服务请求的处理进展，确保实施要求，包括：

a) 设置专门的沟通渠道作为与需方的联络点，沟通渠道可以是服务电话、网站、电子邮箱等；

b) 设定专人负责服务请求的处理；

c) 针对沟通渠道整合服务过程，建立管理制度，包括服务请求的接收、记录、跟踪和反馈等机制，以及日常工作的监督和考核。

### (4) 备件库



具备并有效管理运行维护服务活动所需的备件资源，为所运行维护的设备或系统提供备件服务，按照要求恢复设备或系统的正常运行。

对备件库的管理包括：

- a) 备件影响方式和级别定义，能够满足约定的备件支持；
- b) 备件供应商管理：能够规范备件的采购过程，对供应商进行选择 and 评价；
- c) 备件出入库管理：能够对入库备件进行标识，规范备件的使用和核销，备件物品的账务管理；
- d) 备件可用性管理：能够定期对设备状态进行检测，以确保其功能满足运行维护需求。

#### (5) 知识库

具备运行维护服务活动相关的知识，以保证在整个组织内收集、共享、重复使用所的知识 and 信息，包括：

- a) 针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库；
- b) 确保整个朱之内的知识是可用的、可共享的；
- c) 选择一种合适的知识管理策略；
- d) 知识库具备知识的添加、更新和查询功能；
- e) 针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。

### 3、技术

#### (1) 目的

确保供方具备与运行维护服务策划相适应的技术和手段。

在运行维护服务实施过程中，可能面临各种问题（如硬件故障）、风险（如安全漏洞）以及新技术和前言技术应用所提出的新要求，我方会根据需方要求或技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、



技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

(2) 技术储备

a) 根据业务和市场分析，制定研发规划，包括新技术和前沿技术的应用、技术储备等；

b) 配备与规划相适应的研发环境；

c) 配备与规划相适应的研发队伍。

(3) 发现问题的相关技术

a) 具有信息采集和监控的手法；

b) 具有针对和分析问题的方法。

(4) 解决问题相关的技术

a) 解决问题的技术指标或标准；

b) 解决问题的方案或手册；

c) 测试环境、测试标准和方法。



4、过程

为了确保客户信息系统的安全稳定运行，我方会建立以下的服务管理能力并发挥其效能，具体如下：

a) 服务级别管理；

b) 服务报告；

c) 时间管理；

d) 问题管理；

e) 配置管理；

f) 变更管理；

g) 发布管理；

h) 信息安全管理。

(1) 服务级别管理





确保通过定义、签署和管理系统，满足需方对服务质量的要求。

a) 建立服务目录；

b) 与需方签订细则；

c) 根据需方的考核评估要求，建立系统考核自评估机制，包括系统完成情况、达成率等；

d) 在评估后制定改进内容及改进措施。

## (2) 关键指标

服务级别的关键指标包括：

a) 服务目录定义的完整性；

b) 签订文件的规范性；

c) 考核评估机制的有效性和完整性。

## (3) 服务报告

通过及时、准确、可靠的报告与徐房间里有效的信息沟通，为双方管理层提供决策支持。

a) 与服务报告过程一直的活动，包括建立、审批、分发、归档等；

b) 服务报告计划，包括提交方式、时间、需方接收对象等；

c) 服务报告模板，包括格式、提纲等。

## (4) 事件管理

确保具有检测事件、尽快解决事件的能力。我方根据事件管理的过程建立：

a) 与事件管理过程一致的活动，包括事件受理、分类和初步支持、调查和诊断、解决、进展监控与跟踪、关闭等；

b) 事件分类、分级机制；

c) 事件升级机制；

d) 满意度调查机制；



e) 事件解决评估机制，包括事件解决率、事件平均解决事件等。

#### (5) 问题管理

通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生。

我方会根据问题管理的过程建立：

a) 与问题管理过程一致的活动，包括问题建立、分类、调查和诊断、解决、关闭等；

b) 问题分类管理机制，包括问题的影响范围、重要程度、紧急程度并确定优先级；

c) 问题导入知识库机制；

d) 问题解决评估机制，包括问题解决率、问题平均解决事件等。

#### (6) 配置管理

运行维护服务对象的必要记录，并确保配置数据的可靠性和实效性，并支持其他服务过程。我方会根据配置管理的过程要求建立：

a) 与配置管理过程一致的活动，包括识别、记录、更新和审核等；

b) 配置数据库管理机制；

c) 配置项审核机制。

#### (7) 变更管理

通过管理、控制变更的过程，确保变更有序实施。我方会根据变更管理的过程建立：

a) 建立与变更管理过程一致的活动，包括请求、评估、审核、实施、确认和回顾等；

b) 建立变更类型和范围的管理机制；

c) 对变更完成情况进行统计分析，包括未经批准变更数量及占比、不同类型的变更数量及占比、不成功的变更数量及占比、取消的变更数量及占比、变更关联的配置数。





### （8）发布管理

为确保一个或多个变更的成功导入，我方会根据发布管理的过程建立：

- a) 建立与发布管理过程一致的活动，包括规划、设计、建立、截止和测试等；
- b) 建立发布类型和范围的管理机制；
- c) 制定完整的方案，包括发布计划、回退方案、发布记录等；
- d) 对发布完成情况进行统计分析，包括发布成功率、发布及时率、是否及时率、是否更新配置管理数据库等。

### （9）信息安全管理

我方会建立运行维护服务过程中的信息安全管理过程：

- a) 符合相关法律法规的规定，满足需对运行维护服务过程的信息安全需求和供方本身信息安全需求；
- b) 建立与信息安全管理过程一致的活动，包括识别、评估、处置和改进等。

### 服务流程

为项目的服务工作能严谨科学的执行，我们制定了贯穿整个维护过程的服务流程，这个流程将是服务成功实施的重要保障，有效的将人力和事件融合到流程中，用流程贯穿整个过程，将有效的提高解决故障的效率。针对项目，我方将采用以下流程，并固化到服务台中，以更好地提供服务，保障项目服务水平达到项目要求，特制订如下流程图：

### （三）承揽业务过程中的服务承诺

- 1) 用户遇紧急事务或通过电话、电子邮件方式无法解决的问题时，可要求我公司提供现场服务。



2) 用户服务中心负责人与市场主管确定服务的必要性及服务方式，工程师将在与用户商定的时间内到达现场。

3) 如遇无法当场解决的问题，工程师将与我公司的相关技术专家互动解决问题。如仍不能解决，请示上级主管，并告知用户具体情况。

4) 如遇非支持范围的问题，工程师确认问题后将提出建议解决方法。

5) 工程师将使用（填写）《维护报告》，用户可就服务质量、服务状况提出意见和建议，并签字确认。

6) 工程师在回公司的第一时间（不超过两天）将所有的维护记录交给用户服务中心资料管理员备案。

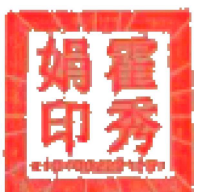
### 服务制度

售后服务是客服工作的核心，为了更好的做好维护工作，给公司、客户创造更大的效益、价值，特制定以下制度：

1) 可以电话解决的应用问题当时就给以解决，处理完问题务必询问是否还有其他需要解决的问题。处理完成后，要做好记录（详实填写《客服受理单》）。

2) 对于需要其他部门解决的问题或投诉，出现重大、疑难故障等紧急情况时，可直接电话通知技术部或项目管理部，技术部或项目管理部在接到客服部通知后，务必在 15 分钟之内与客户联系，与客户保持联系直至问题得到完满解决，问题解决后在第一时间反馈给客户，并作好资料的归档工作。

3) 对于必须要去现场才能解决的问题，去现场的工程师要携带已填写问题现象及联系人的《维护方案》，并在问题得到解决后详实填写处理步骤和分析，之后要客户签字确认，问题解决后在第一时间



递交《维护报告》。用户服务中心资料管理员作好资料的归档工作。

4) 投诉一般分为对人员和服务的投诉以及对产品质量的投诉两种。对于客户的投诉，要在一天之内与客户进行交流，问题得到解决后，填写《客服受理单》或《客户投诉记录单》并提交给用户服务中心，用户服务中心对客户进行满意度调查，看客户是否满意，客户仍不满意的，责成相关部门进一步解决，直至客户满意。

### 服务技术支持体系

成立专门的技术服务小组，为系统安装过程中出现的问题以及今后系统维护提供具体的技术上的支持。技术支持小组的成员由公司的高级技术人员组成。

#### 支持的内容

应急支持：公司的主要技术支持人，保证一天 8 小时，一周七天佩带手机，对用户的问题作出响应。

日常支持：日常支持可以通过电话、电子邮件、Web 进行电话支持/ 电子邮件支持/Web 支持。

升级支持：在系统硬件和软件更新之前，对所有的软件产品将全部重新测试。同时在不影响系统正常运行的情况下，还要对原系统进行优化和更新，满足用户的需求。

#### 系统软件维护支持

1. 系统软件出现故障或不稳定时，及时维护和更新。
2. 系统软件升级时，及时通知用户，并根据合同规定进行升级。

### 维护支持响应时限

系统出现故障时，根据用户要求提供电话或现场维护支持，以不影响用户的日常业务为原则，维护支持响应须在 1 小时之内。我公司将对系统提供第一线支持。



我公司将根据协议的条款，通过电话、电子邮件和 WEB 方式支持，具体情况如下：

电话支持：提供技术信息和诊断支持，并解决有关问题；

电子邮件支持：通过专用电子邮件地址提供支持；

Web 支持即提供技术和产品信息，其中包括常见问题解答、技术通报以及可搜索知识库，旨在提供自诊断和解决问题的能力。

我们针对解决方案可能出现的问题，提供定义明确的服务等级，并根据我们协议提供定义明确的支持和升级等级。

#### **（四）承揽业务后期的服务承诺**

服务内容：质保期后，我公司仍会继续为用户提供的免费服务有 24 小时技术服务热线

用户方仍旧可以从我公司得到及时的电话支持，已然享受 7 x 24 技术支持热线服务：

客户回访

我公司客户服务部负责客户服务工作，监督、管理所有客户服务相关工作。客户服务人员会定期走访用户，获取服务信息，以促进客户服务水平。

#### **售后服务承诺**

我公司郑重承诺，本次投标服务标准完全响应招标要求，并严格执行到位；我公司有专业的项目实施团队和售后服务保障团队，完全可以响应招标要求。

服务标准：依据招标文件中的服务要求

1、围绕利用互联网大数据精准分析打击跨境网络赌博、传销、诈骗犯罪等业务方向进行合作，共同打击涉网违法犯罪、完善互联网监管、净化互联网环境的联合工作机制，推动网络安全、人工智能、



大数据分析在涉网违法犯罪情报监测研判中的深度应用，打击涉网违法犯罪。

2、向采购方提供涉网违法犯罪线索，及其远程勘验、分析支撑服务；应采用线索查询简报、线索分析简报等多种形式向需方当地公安机关提供犯罪线索资源查询分析服务，包含网络对象、涉案规模、运营明细等数据内容。

### **售后服务网络**

从售后服务人员复用建设团队人员，确保拥有售后团队对项目更熟悉、了解。组织团队定期、分项目的进行部门成员间的交流与沟通，确保大家在技术等各方面都能全面、快速的成长。每位售后人员都要定期进行技能培训、故障学习交流，用户服务中心也定期地进行提升培训。

售后人员要有足够的语言沟通能力；要对公司的产品及工程有充分的、全面的认知，熟练掌握现场的使用情况，了解经常出问题的各个方面及处理方法。

### **售后服务团队**

由于项目实施团队在实施过程中比较了解项目的具体内容，故售后服务由项目实施团队负责。

### **售后服务方案**

我公司负责项目的各项维护工作已经全部纳入质量管理体系，建立健全了一整套较为完备的制度、流程和规范，确保对建设单位人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。通过严格监督执行绩效考评管理，安排拥有专业资质的技术团队，严格按照维护管理规范、流程开展工作，加强关键节点控制，确保执行到位。

### **现场服务措施**



1) 用户遇紧急事务或通过电话、电子邮件方式无法解决的问题时，可要求我公司提供现场服务。

2) 用户服务中心负责人与市场主管确定服务的必要性及服务方式，工程师将在与用户商定的时间内到达现场。

3) 如遇无法当场解决的问题，工程师将与我公司的相关技术专家互动解决问题。如仍不能解决，请示上级主管，并告知用户具体情况。

4) 如遇非支持范围的问题，工程师确认问题后将提出建议解决方法。

5) 工程师将使用（填写）《维护报告》，用户可就服务质量、服务状况提出意见和建议，并签字确认。

6) 工程师在回公司的第一时间（不超过两天）将所有的维护记录交给用户服务中心资料管理员备案。

### 售后服务工作制度

售后服务是客服工作的核心，为了更好的做好维护工作，给公司、客户创造更大的效益、价值，特制定以下制度：

1) 可以电话解决的应用问题当时就给以解决，处理完问题务必询问是否还有其他需要解决的问题。处理完成后，要做好记录（详实填写《客服受理单》）。

2) 对于需要其他部门解决的问题或投诉，出现重大、疑难故障等紧急情况时，可直接电话通知技术部或项目管理部，技术部或项目管理部在接到客服部通知后，务必在 15 分钟之内与客户联系，与客户保持联系直至问题得到完满解决，问题解决后在第一时间反馈给客户，并作好资料的归档工作。

3) 对于必须要去现场才能解决的问题，去现场的工程师要携带





已填写问题现象及联系人的《维护方案》，并在问题得到解决后详实填写处理步骤和分析，之后要客户签字确认，问题解决后在第一时间递交《维护报告》。用户服务中心资料管理员作好资料的归档工作。

4) 投诉一般分为对人员和服务的投诉以及对产品质量的投诉两种。对于客户的投诉，要在一天之内与客户进行交流，问题得到解决后，填写《客服受理单》或《客户投诉记录单》并提交给用户服务中心，用户服务中心对客户进行满意度调查，看客户是否满意，客户仍不满意的，责成相关部门进一步解决，直至客户满意。

### 客户受理工作规范

1) 为更好的服务于客户，做好系统运营中的客户受理工作，让客户满意，特制定客户受理工作规范。

2) 受理工程师负责接待客户电话，根据客户需求登记入《客户受理单》中，热情给予客户技术支持工作。

3) 受理工程师接待客户时应尊重客户，对客户电话给予充分重视，使用礼貌用语，并对客户提出的问题耐心细致地解答。

4) 如客户需求内容需要技术支持申请单，则应诚恳的说明情况，给予电子模版，请求客户的谅解并填写技术支持申请单。

5) 受理工程师在技术支持过程中，如遇到非常见技术支持内容，应及时向部门经理汇报。

6) 对于不能解决的问题，须向客户说明情况，请求谅解，并保证限期内主动联系客户，给予客户满意的结果。

7) 不能解决的问题，受理工程师自己上报技术主管，技术主管请求相关部门给予技术支持，并随时督促，跟踪解决过程，提高自身解决问题能力。

8) 非技术支持情况下，不得擅自对系统进行任何形式的远端操

