

广西壮族自治区 政府采购合同

合同名称:广西农业生产指挥调度信息化平台运维、广西 12316 “三农” 信息服务运维、广西农业农村厅电子证照汇聚系统运维优化项目

合同编号:11N4993152112023407

采购人(甲方):广西壮族自治区农业信息中心

供应商(乙方):中国电信股份有限公司广西分公司

签订合同地点:广西壮族自治区农业信息中心

签订合同时间: 2023 年 8 月 14 日

目 录

第一条 合同标的	1
第二条 合同金额	1
第三条 服务期限及地点	2
第四条 售后服务、质保期	2
第五条 付款方式	2
第六条 履约保证金	2
第七条 税费	2
第八条 验收	2
第十条 不可抗力事件处理	3
第十一条 合同争议解决	3
第十二条 诉讼	3
第十三条 合同生效及其它	3
第十四条 合同的变更、终止与转让	3
1、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。	3
2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。	3
3、本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方叁份，乙方贰份，代理机构壹份。	3
第十五条 签订本合同依据	3
附件：合 同 附 件	5
(1) 采购项目需求一览表	6

(2) 投标函	9
(3) 竞标报价表	12
(4) 技术要求偏离表	14
(5) 商务条款偏离表	17
(6) 售后服务承诺书	19
(7) 成交通知书	51

广西壮族自治区政府采购合同

采购计划号：广西政采[2023]12997号-002 合同编号：11N4993152112023407

采购人（甲方）：广西壮族自治区农业信息中心 供应商（乙方）：中国电信股份有限公司广西分公司

项目名称：广西农业生产指挥调度信息化平台运维、广西 12316“三农”信息服务运维、广西农业农村厅电子证照汇聚系统运维优化项目

项目编号：GXZC2023-C3-002397-GXJA

签订地点：广西壮族自治区南宁市 签订时间：2023年8月14日

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和成交供应商响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务名称：广西 12316“三农”信息服务运维

2、服务数量：4项

3、服务内容：

序号	服务内容	数量	单位	单价（元）	合价（元）
1	知识库更新及热线工单处理服务	1	项	90000.00	90000.00
2	农业专家咨询答疑服务	1	项	225000.00	225000.00
3	话务专席应答服务	1	项	350000.00	350000.00
4	12316 宣传推广	1	项	228000.00	228000.00
成交金额（人民币大写）： <u>捌拾玖万叁仟元整（¥893000.00）</u>					

第二条 合同金额

本项目合同金额人民币¥893000.00（大写捌拾玖万叁仟元整）。

该合同金额已包括了实施和完成本项目全部服务所需的安装费（包括但不限于各类软件、系统等的安装、集成、试运行等费用）、培训费（包括但不限于场地费、教材等）、人工费、交通费、住宿费、伙食补助费、其他费（包括但不限于硬件设备采购的费用、运输、装卸、软件部署、调试、培训、技术支持、售后服务、检测等费用）、整体验收各项费用、必要的保险费和税费等，服务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应有的费用。

第三条 服务期限及地点

- 1、合同履行期限：自签订合同之日起一年；
- 2、服务地点：广西壮族自治区农业信息中心；
- 3、乙方所提供的服务必须与采购文件和承诺相一致且符合相应的服务规范及标准。

第四条 售后服务、质保期

- 1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及采购文件、响应文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。
- 2、乙方提供的服务承诺、质保期及其它具体约定事项。（见合同附件）

第五条 付款方式

签订合同后成交供应商按合同要求开展运维服务工作，采购人在10个工作日内支付60%合同款给成交供应商；成交供应商提供服务2个月，并取得运维成果，采购人支付剩余40%的合同款。成交供应商自每次收到合同款之日起3个工作日内开具合法的发票给采购人。

第六条 履约保证金

无

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 验收

1. 甲方对乙方提交的服务依据采购文件上的服务要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，符合采购文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。甲方应当在服务期满十五个工作日内进行验收。
2. 乙方提交服务成果前应对提交的服务成果作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务成果交给甲方。
3. 对技术复杂的服务，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。
4. 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

第九条 违约责任

1. 乙方所提供的服务、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时按服务不及时处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付合同款总额5%违约金并赔偿甲方经济损失。
2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。
3. 因包装、运输引起的相关维保用品或零件损坏，按质量不合格处罚。
4. 乙方不及时服务的，每天向甲方偿付当年合同款额3%违约金，但违约金累计不得超过合同款总

额 5%，超过 120 天甲方有权解除合同，乙方承担因此给对方造成经济损失。

5. 乙方未按本合同和报价文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。

6. 乙方提供的相关维保用品或零件在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责。因此而给甲方造成的直接应由乙方承担。

7. 乙方的其它违约行为按合同总款额 5%收取违约金并赔偿甲方的经济损失。

第十条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应于知道或应当知道不可抗力事件之时【3】日内立即书面通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务成果质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务成果质量进行鉴定。服务成果符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务成果不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同无争议部分继续履行。

第十二条 诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如果协商不能解决，可甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人(负责人)或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》等有关法律法规有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3、本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方叁份，乙方贰份，代理机构壹份。

第十五条 签订本合同依据

(1) 采购项目需求一览表

- (2) 投标函
- (3) 竞标报价表
- (4) 技术要求偏离表
- (5) 商务条款偏离表
- (6) 售后服务承诺书
- (7) 成交通知书

上述合同文件互相补充和解释。

以下无正文。

签署：

甲方：（章） 广西壮族自治区农业信息中心 2023年8月14日	乙方：（章） 中国电信股份有限公司广西分公司 合同专用章 2023年8月14日
单位地址：广西南宁青秀区七星路135号	单位地址：南宁市青秀区建院路1号
负责人：张善军	法定代表人：黄汉标
委托代理人：	委托代理人：黄汉标
电话：	电话：18977140090
开户银行：	开户银行：工行南宁琅东支行
账号：	账号：2102101009221035277
邮政编码：	邮政编码：

附件：合同附件

1、供应商承诺具体事项： 以磋商响应文件为准	
2、售后服务具体事项： 以磋商响应文件为准	
3、质保期责任： 以磋商响应文件为准	
4、其他具体事项： 以磋商响应文件为准	
甲方（章） 广西壮族自治区农业信息中心 2023 年 8 月 14 日	乙方（章） 合同专用章 2023 年 8 月 14 日

(1) 采购项目需求一览表

02 分标（广西农业生产指挥调度信息化平台运维） 技术需求

采购预算：90.00 万元

项号	标的名称	数量	所属行业	服务内容及技术质量要求
1	知识库更新及热线工单处理服务	1项	租赁和商务服务业	<p>派驻1名信息员负责知识库内容采编、更新、维护以及热线工单受理、协调、督办等服务。主要工作为：</p> <p>(1) 负责广西12316综合信息服务的农技知识库内容更新维护、农资打假投诉、宣传推广活动策划执行等工作。</p> <p>(2) 负责广西12316综合信息服务与广西12345政务服务便民热线平台数据对接、话务转接、承接、协调、督办12345热线工单等工作。</p> <p>(3) 负责新媒体12316软文日常采编、上传、更新、维护等工作。</p>
2	农业专家咨询答疑服务	1项	租赁和商务服务业	<p>聘请30名农业专家在外接听12316热线解答农民咨询，并对广西农业经济运行、产业发展、农情灾情等问题进行分析研判给出意见建议，按实际工作量给予补助。发放标准为：接听农民咨询电话1-20次（含20次），300元/月；接听农民咨询电话21-50次（含50次），500元/月，超出50次部分按5元/次计算；零接听农民咨询电话专家，100元/月；分析研判按500元/次计算。主要工作为：</p> <p>(1) 负责接听12316专席日常转接的热线解答来电，为农民朋友提供强农惠农资讯、农技指导、专家诊疗、分析预测等农业信息服务。</p> <p>(2) 做好广西农业经济运行、产业发展、农情灾情等进行问题的分析研判、提出意见建议，撰写分析报告等。</p> <p>(3) 做好12316新媒体渠道关于12316的相关农业咨询解答。</p> <p>(4) 做好12316现场宣传推广活动专家咨询等。</p>
3	话务专席应答服务	1项	租赁和商务服务业	<p>安排4名专职话务员负责12316热线人工服务，含12316热线服务咨询及农资打假投诉处理，专家转接、新媒体应答等日常工作。主要工作为：</p> <p>(1) 接听12316热线或12345热线转接的涉及三农问题客户来电，</p>

			<p>为客户提供农资打假投诉处理、农业专家转接、客户建议接纳等服务。</p> <p>(2) 负责网站及新媒体客户的12316农业咨询解答、农资打假投诉处理等。</p> <p>(3) 依照12316管理规范及业务流程完成来电信息准确录入处理及回访等工作。</p> <p>(4) 对非工作时间咨询留言进行复听及问题反馈，对农资打假问题进行满意度回访调查等。</p>
4	12316 宣传推广	1项	<p>租赁和商务服务业</p> <p>包括宣传资料发放、群发短信宣传、现场推广活动、新媒体渠道宣传等多种方式开展线上线下宣传推广活动。主要工作为：</p> <p>(1) 纸质资料宣传推广：14个地市农业系统相关部门发放12316热线宣传内容的X展架、宣传页、开展现场体验活动等进行推广需要使用的纸质宣传资料。</p> <p>(2) 短信平台群发短信宣传：电信、移动、联通三网拟推送30万条短信，主要为农业政策、农技知识、防疫政策、渠道宣传等。</p> <p>(3) 现场体验活动试点宣传推广：拟在全区选择4个12316示范点开展线下知识讲座、问题解答及现场体验活动。</p> <p>(4) 新媒体渠道宣传推广：强化新媒体端咨询服务，利用广西农业农村厅现有网站、新媒体等平台接入12316模块，进行日常宣传推广及运营，做好“一网两微一端一头条”等新媒体宣传推送及支撑工作。</p> <p>(5) 12316业务培训：年度组织1次12316综合信息服务农业专家及信息员业务培训，总结12316运营情况，探讨发展方向，优化服务流程，强化操作规范、农业专家服务及交流。</p>
商务要求			
▲磋商报价要求	<p>报价必须含以下部分，包括（但不限于）：</p> <p>本项目磋商报价为总额报价，即一次性报出本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他（如安装、调试、培训、技术支持、更新升级以及为完成项目所必须的验收和其他费用等）有关费用。采购人不另支付任何费用。</p>		
▲合同履行	<p>合同履行期限：自合同签订之日起一年。</p>		

期限、地点	服务地点：广西区内采购人指定地点
▲付款条件	签订合同后成交供应商按合同要求开展运维服务工作，采购人在 10 个工作日内支付 60%合同款给成交供应商；成交供应商提供服务 2 个月并取得运维成果，采购人支付剩余 40%的合同款。成交供应商自每次收到合同款之日起 3 个工作日内开具合法的发票给采购人。
其他要求	供应商可根据项目需求及自身实际情况，在响应文件中提供项目实施方案、项目实施人员一览、拟投入设备一览表等认为有必要提供的材料。

(2) 投标函

1、 投标函

投标函

致：广西君安工程建设顾问有限公司（采购代理机构名称）

我方已仔细阅读了贵方组织的广西农业生产指挥调度信息化平台运维、广西 12316 “三农”信息服务运维、广西农业农村厅电子证照汇聚系统运维优化项目项目（项目编号：GXZC2023-C3-002397-GXJA）的采购文件的全部内容，授权杨文英（全权代表姓名）客户经理、工程师（职务、职称）为全权代表，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

- 一、资格文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；
- 二、商务文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；
- 三、技术文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；
- 四、报价文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

1、 响应报价

02分标我方愿意按本项目采购文件规定的计费方式和费率（即最高限制单价）计费进行响应，提交服务成果时间：合同签订之日起一年。

2、我方同意自本项目采购文件“第三章 供应商须知”第一节 供应商须知前附表第 21.2 项规定的响应截止时间（开标时间）起遵循本响应函，并承诺在“供应商须知前附表”第 17.2 项规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3、我方所递交的响应文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、我方承诺 2019 年至今，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，并已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录;
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

5、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的,我方承诺我方本次响应(包括资格条件和所投产品)均符合国家有关强制规定。

6、如我方入围,我方承诺在收到入围通知书后,在入围通知书规定的期限内,根据采购文件、我方的响应文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与采购人订立书面合同,并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

7、我方已详细审核采购文件,我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

8、我方同意应贵方要求提供与本响应有关的任何数据或资料。若贵方需要,我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

9、我方完全理解贵方不一定接受响应报价最低的供应商为入围供应商的行为。

10、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定,即供应商有下列情形之一的,处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款,列入不良行为记录名单,在一至三年内禁止参加政府采购活动,有违法所得的,并处没收违法所得,情节严重的,由工商行政管理机关吊销营业执照;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

- (1) 提供虚假材料谋取入围、成交的;
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的;
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的;
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的;
- (5) 在采购过程中与采购人进行协商谈判的;
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

11、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有:

无

12、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

13、与本响应有关的一切正式往来信函请寄：

地址：南宁市青秀区建信路1号

电话：18977146261

传真：0771-3259888

邮政编码：530000

开户名称：中国电信股份有限公司广西分公司

开户银行：工行南宁市琅东支行

银行账号：2102101009221035029

供应商名称（电子签章）：中国

日期：2023年7月24日



(3) 竞标报价表

投标报价明细表

投标人名称:  中国电信股份有限公司广西分公司

项目编号及名称: 广西农业大数据资源库建设平台运维、广西12316三农“信息超市”运维、广西农业农村电子证照汇
聚系统运维项目(GXZC2023-03-000397/GX/A)-分标2

供应商名称	报价(元)	供货期/服务项目负责人	保证金缴纳方式	确认声明书是否签署	备注
中国电信股份有限公司广西分公司	893000	自合同签订之日起一年。/服务项目负责人:蒋永明	转账	是	无

析，开展各种规模、形式的应急演练，构建适合并具有相应组织机构特点的应急支撑体系。

3、应急队伍能力

应急队伍是应急体系建设的重要组成部分，是防范和应对信息安全应急事件的主要力量。为提升应急队伍的综合实力，依托现有的专业队伍，整合各类专业的技术力量，组建并不断完善各类信息应急事件应急响应队伍，且配备专业设备和资源，并加强培训和演练。

应急队伍的人员构成和设备、资源配置要符合主辅专业搭配、内外协调并重、理论和技能兼备等适应各种信息安全应急事件状态的应急要求。应急队伍成员在履行岗位职责、参加本单位正常生产经营活动或运行维护工作的同时，应按照信息应急事件应急队伍工作计划安排，定期参加技能培训、设备保养和预案演练等活动。应急事件发生后，由应急队伍统一集中处置，直至应急处置结束，业务恢复正常。

加强专家队伍管理，建立专家参与应急工作的长效机制。建设和完善应急专家信息库，邀请内外部专业人员，形成专家资源共享机制，为组织机构信息安全应急事件应急响应工作提供决策建议、专业咨询、理论指导和技术支持。

能够充分结合本项目及采购人单位的各方面实际情况，针对性强。

设置的项目管理组织机构职完全满足项目要求，人员安排职责分工明确、合理，可行性强。

2.6.6.9 报告与总结

回顾并整理发生事件的各种相关信息，尽可能地把所有情况记录到文档中。发生重大信息安全事件的应当在事件处理完毕后5个工作日内将处理结果报广西人社与公司备案。

2.6.7 优惠服务及说明

我公司针对本项目提供增值服务，合同年度免费提供

- 1、12316 短信平台支撑服务，赠送 30 万条短信群发宣传。
- 2、提供一条 100 带宽的互联网光纤含 66 个固定 IP。
- 3、根据项目实际情况提供全媒体版坐席 1 席服务，为 12316 平台客服对接提供服务。

(4) 技术要求偏离表

1、技术要求偏离表

技术要求偏离表

采购项目名称：广西农业生产指挥调度信息化平台运维、广西 12316“三农”信息服务运维、广西农业农村厅电子证照汇聚系统运维

优化项目

采购项目编号：GXZC2023-C3-002397-GXJA

请根据所投服务的实际技术参数，**逐条**对应本项目采购文件第三章对应分标段的技术需求中的**服务内容及要求**详细填写相应的具体内容，“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	采购文件需求		响应文件承诺		偏离说明
	采购服务名称	服务内容及要求	采购服务名称	服务内容及要求	
1	知识库更新及热线工单处理服务	派驻1名信息员负责知识库内容采编、更新、维护以及热线工单受理、协调、督办等服务。主要工作为：	知识库更新及热线工单处理服务	派驻1名信息员负责知识库内容采编、更新、维护以及热线工单受理、协调、督办等服务。主要工作为：	无偏离
		(1)负责广西12316综合信息服务的农技知识库内容更新维护、农资打假投诉、宣传推广活动策划等工作		(1)负责广西12316综合信息服务的农技知识库内容更新维护、农资打假投诉、宣传推广活动策划执行等工作。	无偏离

		(2)负责广西12316综合信息服务与广西12345政务服务便民热线平台数据对接、话务转接、承接、协调、督办12345热线工单等工作。		(2)负责广西12316综合信息服务与广西12345政务服务便民热线平台数据对接、话务转接、承接、协调、督办12345热线工单等工作。	无偏离
		(3)负责新媒体12316软文日常采编、上传、更新、维护等工作。		(3)负责新媒体12316软文日常采编、上传、更新、维护等工作。	无偏离
2	农业专家咨询答疑服务	聘请30名农业专家在外接听12316热线解答农民咨询,并对广西农业经济运行、产业发展、农情灾情等问题进行分析研判给出意见建议,按实际工作量给予补助。发放标准为:接听农民咨询电话1-20次(含20次),300元/月;接听农民咨询电话21-50次(含50次),500元/月,超出50次部分按5元/次计算;零接听农民咨询电话专家,100元/月;分析研判按500元/次计算。主要工作为:	农业专家咨询答疑服务	聘请30名农业专家在外接听12316热线解答农民咨询,并对广西农业经济运行、产业发展、农情灾情等问题进行分析研判给出意见建议,按实际工作量给予补助。发放标准为:接听农民咨询电话1-20次(含20次),300元/月;接听农民咨询电话21-50次(含50次),500元/月,超出50次部分按5元/次计算;零接听农民咨询电话专家,100元/月;分析研判按500元/次计算。主要工作为:	无偏离
		(1)负责接听12316限来席日常转接的热线解答来电,为农民朋友提供强农惠农资讯、农技指导、专家诊疗、分析预测等农业信息服务。		(1)负责接听12316专席日常转接的热线解答来电,为农民朋友提供强农惠农资讯、农技指导、专家诊疗、分析预测等农业信息服务。	无偏离

99

		(2)做好广西农业经济运行、产业发展、农情灾情等进行问题的分析研判、提出意见建议,撰写分析报告等。		(2)做好广西农业经济运行、产业发展、农情灾情等进行问题的分析研判、提出意见建议,撰写分析报告等。	无偏离
		(3)做好12316新媒体渠道关于12316的相关农业咨询解答。		(3)做好12316新媒体渠道关于12316的相关农业咨询解答。	无偏离
		(4)做好12316现场宣传推广活动专家咨询等。		(4)做好12316现场宣传推广活动专家咨询等	无偏离
3	话务专席应答服务	安排4名专职话务员负责12316热线人工服务,含12316热线服务咨询及农资打假投诉处理,专家转接、新媒体应答等日常工作。主要工作为:	话务专席应答服务	安排4名专职话务员负责12316热线人工服务,含12316热线服务咨询及农资打假投诉处理,专家转接、新媒体应答等日常工作。主要工作为:	无偏离
		(1)接听12316热线或12345热线转接的涉及三农问题客户来电,为客户提农资打假投诉处理、农业专家转接、客户建议接洽等服务。		(1)接听12316热线或12345热线转接的涉及三农问题客户来电,为客户提农资打假投诉处理、农业专家转接、客户建议接洽等服务。	无偏离
		(2)负责网站及新媒体客户的12316农业咨询解答、农资打假投诉处理等。		(2)负责网站及新媒体客户的12316农业咨询解答、农资打假投诉处理等。	无偏离

91

		(3) 依照 12316 管理规范及业务流程完成来电咨询录入处理及回访等工作。		(3) 依照 12316 管理规范及业务流程完成来电咨询录入处理及回访等工作。	无偏离
		(4) 对非工作时间咨询留言进行复听及问题反馈, 对农资打假问题进行满意度回访调查等。		(4) 对非工作时间咨询留言进行复听及问题反馈, 对农资打假问题进行满意度回访调查等。	无偏离
4	12316 宣传推广	包括宣传资料发放、群发短信宣传、现场推广活动、新媒体渠道宣传等多种方式开展线上线下宣传推广活动。主要工作为:	12316 宣传推广	包括宣传资料发放、群发短信宣传、现场推广活动、新媒体渠道宣传等多种方式开展线上线下宣传推广活动。主要工作为:	无偏离
		(1) 纸质资料宣传推广: 14 个地市农业系统相关部门发放 12316 热线宣传内容的 X 展架、宣传页、开展现场体验活动等推广需要使用的纸质宣传资料。		(1) 纸质资料宣传推广: 14 个地市农业系统相关部门发放 12316 热线宣传内容的 X 展架、宣传页、开展现场体验活动等推广需要使用的纸质宣传资料。	无偏离
		(2) 短信平台群发短信宣传: 电信、移动、联通三网拟推送 30 万条短信, 主要为农业政策、农技知识、防疫政策、渠道宣传等。		(2) 短信平台群发短信宣传: 电信、移动、联通三网拟推送 30 万条短信, 主要为农业政策、农技知识、防疫政策、渠道宣传等。	无偏离
		(3) 现场体验活动试点宣传推广: 拟在全区选择 4 个 12316 示范点开展线下知识讲座、问题解答及现场体验活动。		(3) 现场体验活动试点宣传推广: 拟在全区选择 4 个 12316 示范点开展线下知识讲座、问题解答及现场体验活动。	无偏离

92

		(4) 新媒体渠道宣传推广: 强化新媒体端咨询服务, 利用广西农业农村厅现有网站、新媒体等平台接入 12316 模块, 进行日常宣传推广及运营。做好“一网两微一端一头条”等新媒体宣传推送及支撑工作。		(4) 新媒体渠道宣传推广: 强化新媒体端咨询服务, 利用广西农业农村厅现有网站、新媒体等平台接入 12316 模块, 进行日常宣传推广及运营。做好“一网两微一端一头条”等新媒体宣传推送及支撑工作。	无偏离
		(5) 12316 业务培训: 年度组织 1 次 12316 综合信息服务农业专家及信息员业务培训, 总结 12316 运营情况, 探讨发展方向, 优化服务流程, 强化操作规范、农业专家服务及交流。		(5) 12316 业务培训: 年度组织 1 次 12316 综合信息服务农业专家及信息员业务培训, 总结 12316 运营情况, 探讨发展方向, 优化服务流程, 强化操作规范、农业专家服务及交流。	无偏离
02 分标 (此处有分标时填写具体分标号, 无分标时填写“无”)					

注:

1. 表格内容均需按要求填写并盖章, 不得留空, 否则按响应无效处理。

2. 当响应文件的服务内容低于采购文件要求时, 供应商应当如实写明“负偏离”, 否则视为无效响应。

供应商名称 (电子签章): 中国电信股份有限公司广西分公司

日期: 2023 年 7 月 24 日

93

(5) 商务条款偏离表

5、 商务条款偏离表

商务条款偏离表

采购项目名称：广西农业生产指挥调度信息化平台运维、广西 12316“三农”信息服务运维、广西农业农村厅电子证照汇聚系统运维优化项目

采购项目编号：GXZC2023-C3-002397-GXJA

请逐条对应本项目采购文件第三章对应分标段的“商务条款”的要求，详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	<p>▲磋商报价要求 报价必须含以下部分，包括（但不限于）： 本项目磋商报价为总额报价，一次性报出本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他（如安装、调试、培训、技术支持、更新升级以及为完成项目所必须的验收和其他费用等）有关费用。采购人不另支付任何费用。</p>	<p>▲磋商报价要求响应 报价含以下部分，包括（但不限于）： 本项目磋商报价为总额报价，即一次性报出本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他（如安装、调试、培训、技术支持、更新升级以及为完成项目所必须的验收和其他费用等）有关费用。采购人不另支付任何费用。</p>	无偏离
二	<p>▲合同履行期限、地点 合同履行期限：自合同签订之日起一年。 服务地点：广西区内采购人指定地点</p>	<p>▲合同履行期限、地点响应 合同履行期限：自合同签订之日起一年。 服务地点：广西区内采购人指定地点</p>	无偏离

三	▲付款条件 签订合同后成交供应商按合同要求开展运维服务工作,采购人在10个工作日内支付60%合同款给成交供应商;成交供应商提供服务2个月并取得运维成果,采购人支付剩余40%的合同款。成交供应商自每次收到合同款之日起3个工作日内开具合法的发票给采购人。	▲付款条件响应 签订合同后我公司按合同要求开展运维服务工作,采购人在10个工作日内支付60%合同款给我公司;我公司提供服务2个月并取得运维成果,采购人支付剩余40%的合同款。我公司自每次收到合同款之日起3个工作日内开具合法的发票给采购人。	无偏离
四	其他要求 供应商可根据项目需求及自身实际情况,在响应文件中提供项目实施方案、项目实施人员一览、拟投入设备一览表等认为有必要提供的材料。	其他要求响应 我公司根据项目需求及自身实际情况,在响应文件中提供项目实施方案、项目实施人员一览、拟投入设备一览表等认为有必要提供的材料。	无偏离
02分标(此处有分标时填写具体分标号,无分标时填写“无”)			

注:

- 1.表格内容均需按要求填写并盖章,不得留空,否则按响应无效处理。
- 2.如果采购文件需求为小于或大于某个数值标准时,响应文件承诺不得直接复制采购文件需求,响应文件承诺内容应当写明响应货物具体参数或商务响应承诺的具体数值,否则按响应无效处理。
- 3.当响应文件的商务内容低于采购文件要求时,供应商应当如实写明“负偏离”,否则视为虚假应标。

供应商名称(电子签章) 中国电信股份有限公司广西分公司



日期: 2023年7月24日

(6) 售后服务承诺书

4、 售后服务方案与售后服务承诺书

4.1 售后服务方案

4.1.1 工作目标

我公司提供的运维及售后服务包括，本系统相关的主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务，保证本系统的正常运行，降低整体管理成本，提高网络信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供用户信息系统的整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

我公司通过运维及售后服务的有效管理来提升本系统的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善业务部门与地市及部里的纵向沟通，提高服务质量。结合采购人现有的环境、组织结构、IT资源和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划本项目系统的结构。将用户的运行目标、业务需求与IT服务的相协调一致。

工作目标是，对用户现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性和健康状况，创建一个可知可控的IT环境，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

4.1.2 服务支撑体系

4.1.2.1 专业化服务支撑体系

我公司专业化支撑体系的建设分为针对标准化产品的标准化产品支撑体系，以及针对ICT和信息化应用支撑体系。

4.1.2.2 标准化产品支撑体系

标准化产品支撑体系主要针对技术服务、光纤接入、电路组网等标准化基础业务的售前、售中和售后支撑。

1、建立三级政企服务支撑体系

(1) 省级：承担客户直销任务的省级分公司成立“政企客户服务支撑中心”，负责省级直管客户的政企客户的售前技术支持、售中项目管理，售后服务提供以及对市县两级的支撑和业务指导等职责；

(2) 市级：行业性客户集中的地市分公司，成立“政企客户服务支撑中心”（对外可继续保留“VIP保障中心”名称），全面负责落实面向政企客户的售前技术支持、售中项目管理，售后服务提供等职责；

(3) 县（区）级：设立政企客户服务支撑岗，在省市两级政企客户服务支撑中心的业务指导下，面向区县政企客户的售前技术支持、售中项目管理，售后服务提供等职责。

2、五项工作内容

(1) 售前技术支持：各级分公司在项目式嵌入的基础上，实现工作流程嵌入，积极践行团队嵌入的工作机制，落实政企客户项目的售前服务支撑任务，建立前后端协同工作流程，重点加强政企客户项目的售前技术支持工作；

(2) 售中实施组织：客户工程师落实售中的服务支撑任务，做好服务质量管控工作，通过不断优化工作流程，加强全程全网实施组织能力和协作效率，提升跨域项目实施及服务提供过程的管控能力，实现跨域项目运营问题的集中协调、处理、反馈和评估；

(3) 售后服务保障：加快推进对合作方服务质量的管理工作，以售前整合服务资源、售中项目实施管控、售后服务质量监管为切入点，逐步实现对合作方服务质量的准确评估，同时开展对合作方服务团队的培训工作，推广中国电信客户端服务规范；

(4) 产品开发配合：做好政企客户新产品、新业务的开发、试点、推广的配合工作，核算服务支撑成本并进行基础数据积累，为营销部门项目成本核算提供数据支撑；

(5) 服务质量管控：深化政企客户售后服务内涵，实现价值传递。积极开展客户走访、交流、培训，主动性、预防性地为客户开展专项服务活动；做好故障处理，优化处理流程，统一政企客户服务受理渠道，故障工单系统延伸覆盖相关部门、单位及合作方，实现对故障的闭环管控；针对重大危机，建立相应的攻关和善后的协同工作机制；不断完善支撑系统功能，规范政企客户业务质量数据，加强深入分析。

3、三项运作机制

(1) 建立客户工程师机制：在客户服务支撑中心设置客户工程师，协调、调动相关资源，实现对客户经理的一点接应、支撑和协作，各级运维部门要建立长期经营服务政企客户的概念，

通过设立客户工程师，建立政企客户服务质量的第一责任人制度；

(2) 实现嵌入式工作机制：嵌入式工作机制可以通过团队式嵌入、流程式嵌入、项目式嵌入（针对具体项目组成虚拟团队）等多种方式实现；

(3) 跨域项目的全程全网协作机制：各省级分公司要配合集团建立跨域项目的运维体系全程全网协作机制和流程，选择重点项目开展并完善流程。

4.1.2.3 ICT 和信息化应用支撑体系

针对 ICT 和信息化项目拓展，在集团、省、地市公司三级建立“以解决方案经理、项目经理、产品维护经理为售前支撑、售中实施、售后服务第一责任人，以落地承接队伍为专业支撑保障”的重点信息化应用支撑团队，充分利用网运体系、集成公司、通服专业公司、外部合作伙伴等资源，做好对重点信息化应用规模发展的有效支撑。

1、专业化支撑团队（公司）

为落实差异化竞争策略，建立市场化的创新机制，打造政企重点信息化产品和行业应用的核心能力，成立政企重点产品运营中心和行业应用基地，支撑、促进政企重点产品及行业应用快速规模化发展。

(1) 信息化产品运营中心

在南京和西安设立掌上大学产品运营中心，在上海设立视频服务产品运营中心，在北京设立安全服务产品运营中心和定位能力服务产品运营中心。

产品运营中心主要职责是：

产品开发：开展市场研究和产品规划，收集省公司市场需求，负责产品的运营式开发，进行产品部署

产品运营：提供产品的端到端业务质量保障，负责产品合作伙伴管理，配合集团、省公司为客户提供专业化服务支持

营销支撑：为省公司提供专业化营销支持，负责策划、设计和提供产品应用体验模式，支撑全集团范围内的规模复制推广

(2) 行业应用基地

在兰州和广州设立教育行业应用基地，在南京和上海设立交通行业应用基地，在杭州和福州设立政务行业应用基地，在广州和北京设立物流行业应用基地。

行业应用基地的主要职责是：

研究行业市场，开展信息化应用产品和平台的研发与整合；

负责行业信息化应用营销推广支撑、整体解决方案定制、重大项目竞标标；

负责行业信息化应用平台集中运营、售后服务支撑，开展平台及产品运营分析并持续优化；

承担行业应用基地的组织建设与资源配套，培养和建立研发、市场、支撑等专业团队；

在业务归口管理部门的指导下，规划全网发展目标，支撑各省公司的业务发展，保障行业信息化应用目标的实现。

2、三级支撑队伍建设及职责

(1) 集团级支撑队伍：集团政企解决方案支撑中心整合内外部专业化支撑资源，负责制定细分行业的整体解决方案并指导和支撑各省开展推广；组织针对重点 ICT 业务和应用，开展全网支撑能力和支撑协作布局，统筹调配支撑资源，响应各省支撑需求、跟踪支撑进展、开展支撑效果评估；负责优选在重点 ICT 业务、重点行业应用具有核心产品或核心能力，做深做专的省集成专业化支撑团队嵌入，直接承担重点 ICT 业务的专业化支撑；负责收集各省创新行业应用成功案例，并组织总结推广。

(2) 省级支撑队伍：各省政企明确省级 ICT 业务专业化支撑团队，组织形式可在省政企成立专门的解决方案支撑部门或明确省级系统集成公司承担支撑责任，接受集团政企解决方案支撑中心的业务指导。负责结合本省实际接应集团下发的细分行业的整体解决方案，制定实施推广细则，开展省内培训、指导和支撑各本地网开展推广；组织省级 ICT 业务专业化支撑能力并做好本省支撑团队协作布局，调配本省支撑资源，响应各本地网支撑需求、跟踪支撑进展、开展支撑效果评估；负责承接集团跨域一站式 ICT 项目在本地的落地支撑任务；负责收集本地网创新行业应用成功案例并及时报集团公司。

(3) 重点地市分公司：各重点本地网按照集团和省公司统一规划，结合自身实际，有重点的组建细分行业 ICT 业务支撑团队，组织形式可在本地网政企成立专门的 ICT 业务支撑部门或小组，也可以由系统集成分公司、运维相关人员承担，接受省政企 ICT 支撑团队的业务指导。负责结合本地实际接应集团下发的细分行业的整体解决方案，落实本省的实施推广计划，开展应用支撑落地，组织相关人员培训；做好对政企客户 ICT 项目的售前投标、售中实施及售后服务；负责承接集团跨域一站式 ICT 项目在本地的落地支撑和服务任务；负责总结本地创新行业应用成功案例并报省公司。

(4) 针对各行业应用基地，适时组织开展重点信息化应用落地支撑服务培训认证。集团、省、地市三级支撑团队均须参加培训并逐步通过认证，地市支撑团队资格认证将作为培训认证工作的重点，确保地市公司具备贴近客户的支撑服务能力。

3、建立重点信息化应用协同机制

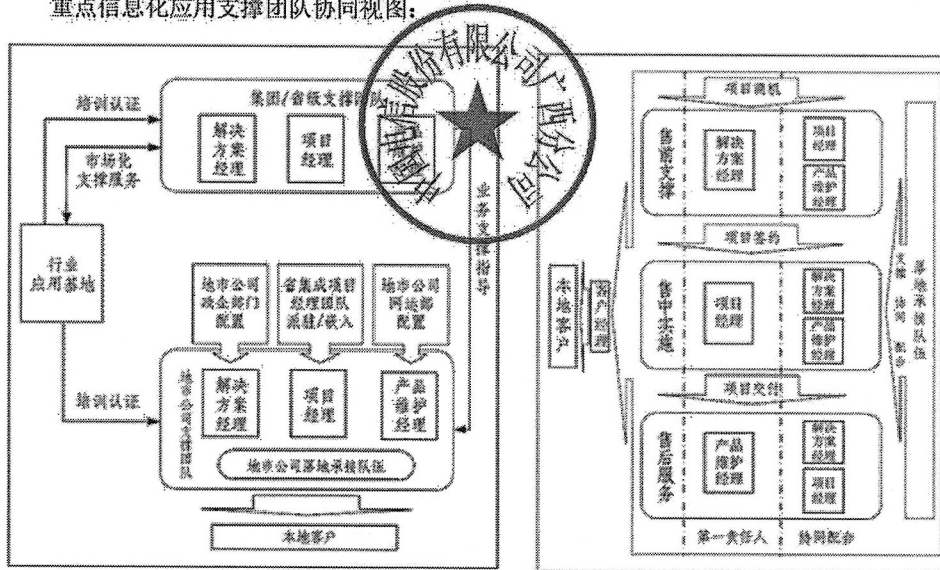
(1) 分级业务支撑指导，完善纵向协同支撑机制

集团支撑团队统筹全国支撑能力，对各省重点信息化应用拓展进行指导；省级支撑团队完善省内支撑能力布局，做好省内信息化应用的指导。各地市公司在支撑行业应用基地相关领域重大项目或跨区域项目时，如遇无法自行解决的问题，通过政企商机管理系统或网运电子运维系统上报支撑需求，由省级支撑团队通过市场化方式，使用基地支撑服务进行支撑。

(2) 市场化支撑服务，充分发挥基地对各省的支撑作用

发展基地业务的省可与基地签署支撑服务合同，通过市场化方式，明确支撑费用结算机制、分工界面及流程等。针对重点行业信息化应用，集团、省两级支撑团队根据支撑服务合同，对重大客户项目、重大营销活动、细分行业整体解决方案编制等进行支撑。

重点信息化应用支撑团队协同视图：



4.1.3 基于 ITIL 的服务管理

我公司承诺遵循 ITIL/ITSM 管理规范标准进行服务管理。

4.1.3.1 ITIL/ITSM 管理规范

ITIL 即 IT 基础架构库，主要适用于 IT 服务管理 (ITSM)。ITIL 为企业的 IT 服务管理实践提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范。

ITIL 主要包括六个模块，即业务管理、服务管理、ICT 基础架构管理、IT 服务管理规划与实施、应用管理和安全管理，其中服务管理是其最核心的模块。

ITIL 为企业的 IT 服务管理实践提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范，企业的 IT 部门和最终用户可以根据自己的能力和需求定义自己所要求的不同服务水平，参考 ITIL 来规划和制定其 IT 基础架构及服务管理，从而确保 IT 服务管理能为企业的业务运作提供更好的支持。对企业来说，实施 ITIL 的最大意义在于把 IT 与业务紧密地结合起来了，从而让企业的 IT 投资回报最大化。

4.1.3.2 基于 ITIL/ITSM 的服务管理体系

中国电信的一站式售后服务体系是基于 ITIL 建议的最优服务流程，分支机构覆盖全国各地，并且我们还按照 ITIL 最佳实践，结合我们多年运维经验打造覆盖全国的一站式技术支持与售后服务体系。完全有能力为业主做好所有节点的总集成技术支持与售后工作。

中国电信依据 ISO20000 (ITIL) IT 服务管理国际标准、中国电信售后服务管理规范以及大客户一站服务体系多年的快速响应客户服务和运行维护、售后服务管理经验，结合客户系统运维的实际需求，设计运维支撑体系。

服务支撑体系的设计遵循以下原则：

1. 统一运营服务的原则

统一运营管控体系，明确售后服务团队职责划分，统一工作规范。

统一服务号码，以标准化的流程提供服务。

实行端到端的一站式服务。

2. 全方位保障的原则

建立日常业务受理、故障处理、系统备份的流程和保障制度。

快速响应用户需求。

主动与用户进行运维沟通。

向用户提供应急保障服务。

3. 项目协调，流程化服务的原则

建立售后服务团队接应用户需求和解决用户问题、与公司二线支撑团队、设备厂商、客户其他供应商等相关单位的联络与技术咨询一体化工作模式，明确工作界面和工作流程。

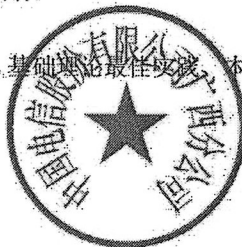
建立售后服务团队协同工作界面和工作流程。

4.1.3.3 ITIL 服务认证人员

中国电信有近 50 人获得了 ITIL 认证，针对本项目组建的售后服务团队里有 2 获得了 ITIL 认证，为本项目的售后服务提供了可靠的保障。

4.1.3.4 ITIL 服务管理流程建设内容

结合 ISO20000、27001、ITIL 基础理论最佳实践，本项目特点，提供流程化的运维服务，运维服务流程包括：



4.1.3.5 服务台

服务台是 IT 部门和 IT 服务用户之间的单一联系点。它通过提供一个集中和专职的服务联系点促进了组织业务流程与服务管理基础架构集成。服务台的主要目标是协调客户（用户）和 IT 部门之间的联系，为 IT 服务运作提供支持，从而提高客户的满意度。

4.1.3.6 事件管理服务

事件是指可能引起或已经引起 IT 服务中断或服务质量下降的活动，事件管理的目的就是尽可能在最短时间内解决故障，减少事件对业务运作的影响。该流程首先是新建事件，在运维平台中，新建事件有两个来源：

一是当用户发现信息系统故障，通过电话或者邮件通知服务台，由服务台人员在系统中手动创建事件；

二是当监控平台通过监视工具发现性能指标超过闭值时，系统会自动创建事件。在创建事件时，服务台人员根据事件信息进行事件的分类以及设定优先级，同时系统会自动从运维知识库中搜寻该事件的解决方案，为服务台人员处理事件提供参考。如果服务台可以处理该事件，就直接答复用户，否则将该事件指派给相关运维人员。当运维人员接收到该事件，对事件进行分析和处理，并将解决方案反馈给服务台。服务台向用户确定事件的处理效果，并填写用户反馈意见，当故障已解决，则关闭该事件。整个事件的处理过程都记录在事件问题库中，方便用户进行查询和统计分析，并根据情况，将解决方案记录到运维知识库中，实现知识的积累和共享，为以后处理同类事件提供参考。

4.1.3.7 问题管理服务

问题管理的目的是找出并消除引起事件的根本原因，从而避免事件再次发生。该流程首先是对事件进行分析，将之前重复发生过的或者非常严重的事件升级为问题，根据问题信息进行分类以及设定优先级。然后将问题指派给相应的专家组，由专家组对问题进行分析并找出问题的根源，从而提出相应的解决方案，然后由技术总监对解决方案进行审批，审批通过后，进行解决方案的实施，必要时触发变更管理流程。当实施结束后，对实施效果进行评审，评审通过后，关闭问题并将问题的处理过程记录到问题事件库中，同时根据情况，将解决方案记录到运维知识库中，为以后处理同类问题提供参考。

4.1.3.8 配置管理

配置管理是识别和确认系统的配置项，记录和报告配置项状态和变更请求，检验配置项的正确性和完整性等活动构成的过程，其目的是提供 IT 基础架构的逻辑模型，支持其它服务管理流程特别是变更管理和发布管理的运作。

4.1.3.9 变更管理服务

该流程首先是新建变更请求，新建变更请求有两个来源：一是为了解决系统问题；二是为了适应业务的变化。在创建变更时，根据变更情况进行分类以及设定优先级。然后将变更指派给相应的专家组，由专家组对变更进行综合分析，明确变更的风险及其影响，并制定详细的变更方案及计划。变更经理对变更方案进行审批，审批通过后，按照变更计划实施变更；同时触发

发布管理流程。当完成变更实施后，由变更管理小组对实施情况进行评审，如果成功，则关闭变更请求，并出具变更总结报告，反之，修改变更方案重新实施变更。

4.1.3.10 发布管理服务

由变更管理触发生成发布请求，根据发布请求制定发布方案以及计划，明确发布的内容、角色职责分配、发布日期等。根据变更实施情况组织用户进行培训和测试，确保变更和发布成功。当测试通过后，确定软硬件版本并进行安装，同时触发配置管理流程，更新配置信息。

4.1.3.11 服务级别管理服务

服务级别管理是为签订服务级别协议（SLAs）而进行的计划、草拟、协商、监控和报告以及签订服务级别协议后对服务绩效的评价等一系列活动所组成的一个服务管理流程。服务级别管理旨在确保组织所需的 IT 服务质量在成本合理的范围内得以维持并逐渐提高。

4.1.3.12 IT 服务财务管理

IT 服务财务管理是负责预算和核算 IT 服务提供方提供 IT 服务所需的成本，并向客户收取相应服务费用的管理流程，它包括 IT 投资预算、IT 服务成本核算和服务计费三个子流程，其目标是通过量化服务成本减少成本超支的风险、减少不必要的浪费、合理引导客户的行为，从而最终保证所提供的 IT 服务符合成本效益的原则。IT 服务财务管理流程产生的预算和核算信息可以为服务级别管理、能力管理、IT 服务持续性管理和变更管理等管理流程提供决策依据。

4.1.3.13 IT 服务持续性管理

IT 服务持续性管理是指确保发生灾难后有足够的技术、财务和管理资源来确保 IT 服务持续性的管理流程。IT 服务持续性管理关注的焦点是在发生服务故障后仍然能够提供预定级别的 IT 服务，从而支持组织的业务持续运作的的能力。

4.1.3.14 能力管理

能力管理是指在成本和业务需求的双重约束下，通过配置合理的服务能力使组织的 IT 资源发挥最大效能的服务管理流程。能力管理流程包括业务能力管理、服务能力管理和资源能力

管理三个子流程。

4.1.3.15 可用性管理

可用性管理是通过分析用户和业务方的可用性需求并据以优化和设计 IT 基础架构的可用性，从而确保以合理的成本满足不断增长的可用性需求的管理流程。可用性管理是一个前瞻性的管理流程，它通过对业务和用户可用性需求的定位，使得 IT 服务的设计建立在真实需求的基础上，从而避免 IT 服务运作中采用了过度的可用性级别，节约了 IT 服务的运作成本。

4.1.4 售后服务内容

为保障合同存续期间采购人所采购服务的知识库更新及热线工单处理服务、农业专家咨询答疑服务、话务专席应答服务、12316 宣传推广服务的正常运行，我公司拟提供以下售后服务内容：

4.1.4.1 定期回访服务

中国电信股份有限公司广西分公司提供首席客户经理例行回访服务，专属客户经理将周期性登门与客户进行沟通，倾听客户对中国电信股份有限公司广西分公司的建议和意见，解答客户的问题，积极处理各类疑难问题。

在此基础上，专属客户经理将不定期安排技术专家随行，了解客户业务使用情况，加强双方人员协作沟通，从而提高中国电信股份有限公司广西分公司整体服务质量。

客户例行回访计划

定期回访时间段(以项目完工,通过验收当日为起始)	回访频率	回访范围及内容
1-6个月	每两周上门回访一次。	范围： 1、采购人项目涉及所有的地市机构； 2、采购人指定机构。 内容： 1、调查采购人项目近期使用情况，系统现状评价及整改建议；
第7个月开始	1、每周电话回访一次；	2、递交近期采购人项目网络运行报告和重大故障分析报告，就网络的安全问题及日

	2、每月上门回访一次。	常维护举行网络运行分析会议； 3、技术交流和免费咨询； 4、建立回访档案，归入项目档案。
--	-------------	--

4.1.4.2 定期巡检服务

定期测试和巡检服务是中国电信股份有限公司广西分公司为政企客户提供的高端专属售后服务之一，是中国电信股份有限公司广西分公司运维进行主动性维护的重要措施之一。通过例行测试，可以检查短信系统运行质量，发现隐患和潜在问题。通过巡检，可以检查系统运行是否合理，系统状态是否正常，从而保证系统的稳定性、可靠性和持续性服务。

我公司将为客户定期安排中国电信股份有限公司广西分公司专家团队对系统进行定期的例行技术检查和系统升级优化等维护工作，同时定期或不定期提供短信服务使用调研。

一、短信平台基础机房和设备现场日常巡检要求

1、维护人员应根据维护作业计划，对机房和设备定期进行预防性巡视检查。维护人员在巡视中应认真负责，重点巡查处在恶劣环境下的设备和有潜在故障隐患的设备，及时发现问题，认真做好记录并汇报。

2、巡视检查的原则：按重要性将巡视对象分为若干级别，以不同的周期进行巡视；随同故障处理进行巡视。

3、所有的巡视应有详细的记录。

4、巡视时应特别注意各类设备告警、正在施工的设备和其他环境安全等情况，如发现异常应立即处理。

二、文档资料及存储设备保管要求

1、文件原件、传真、复印件可以纸质形式保存，同时应有电子文档存储备份，并安排专人管理。

2、所有纸质文件资料应装订成册后归档。纸质资料应放置在专用柜内按顺序排列编号，每次用完应归原位。

3、用于数据备份的存储设备应贴好标签，放置在规定的位置，填写相关记录，保持整齐干净。

4、文件保存期应按相关规定执行，失效或过期文件应在专人监管下统一销毁。

定期巡检计划

定期巡检时间段(以项目完工, 通过验收当日为起始)	巡检频率	巡检范围及内容
1个月	每两周一次	范围: 所有节点。 内容: 对采购人省级中心机房及各地市的设备和系统进行例行技术检查, 核实设备和系统, 形成维护文档, 检查后提交系统现状评价及整改建议。每月进行一次对网络的安全问题及日常维护和日常网络监控数据的网络运行分析会议, 并就下个月维护计划和网络优化计划达成共识。每季度进行一次就有关网络运行应急备案的例会, 总结本季度的网络运行状况和处理结果, 及对下季度的应急备案进行讨论, 地一步使双方的配合更加密切。
3个月内	每月一次	
3~9个月	中心节点:每月一次 分支机构:每季一次	
9个月后	中心节点:每月一次 分支机构:每半年一次	

4.1.4.3 服务报告

服务报告是中国电信股份有限公司西安分公司为政企客户定期提供的一项专属服务, 我公司首席客户经理将定期向采购人提交服务报告, 同时由技术主管牵头为采购方展开短信平台运行及服务分析, 通过提取各种历史数据, 对比各类性能参数, 汇总分析后形成服务报告。报告主要内容包括:

- 本周期内服务工作情况
- 本周期内系统总体运行情况
- 系统可用率情况分析
- 系统故障处理情况分析
- 异常情况分析
- 系统告警分析
- 系统日常维护及割接的情况
- 系统隐患分析和升级方案
- 需要客户配合进行的主要工作

4.1.4.4 技术咨询服务

中国电信股份有限公司广西分公司免费向客户提供专家式技术咨询服务, 免费向客户提供与信息技术有关的技术咨询服务, 例如计算机技术、网络传输技术、云计算技术、网络安全技术、量子安全技术、5G 技术、大数据技术、区块链技术等, 并面向客户业务的实际需求提供技术参考方案。

4.1.4.5 远程支撑服务

在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下, 或在进行电话技术支持的同时, 根据需要我们征得项目单位的同意后, 实施远程支持服务。根据项目单位的实际条件, 我们采用 PSTN 远程拨号、互联网 (如 QQ、PC ANYWHERE、微信) VPN 接入等远程控制、远程协助技术对系统使用进行指导, 提出问题的解决方案, 帮助用户解决问题。

4.1.4.6 9.3.6 现场支撑服务

现场服务是指用户在使用业务过程中遇到疑难问题或设备、应用软件出现不正常状态时, 通过电话或传真向中国电信股份有限公司广西分公司寻求技术支持和帮助。中国电信股份有限公司广西分公司在确认用户的服务请求后, 如果不能通过电话诊断和远程诊断解决问题, 将立即派遣技术工程师赶赴现场分析问题原因, 制定问题排除方案, 并最终解决问题或提出解决方案。

4.1.4.7 9.3.7 故障分析服务

当业务使用出现的故障处理完毕后, 中国电信股份有限公司广西分公司相关部门在三个工作日内向客户提供故障报告。故障处理报告是中国电信股份有限公司广西分公司对客户网络故障处理情况的正式解释文件。客户可根据实现情况要求我公司提供该报告。

故障处理完毕一周内, 中国电信股份有限公司广西分公司将安排客户经理上门递交报告。报告中将就故障原因、处理过程、处理结果、改进措施等进行详细论述。

4.1.4.8 9.3.8 客户服务档案

为客户建立完备的服务档案。客户业务使用过程中，中国电信股份有限公司广西分公司将对相应的业务进行特殊标记，以保证其相关维护资料的准确性；建立详细、完备的资料档案和服务档案，为保证客户业务使用稳定提供良好的物质条件。

1、维护工作涉及的文件包括技术文件、业务文件和行政文件三类，文件又分为原件、传真、复印件和电子文档四种形式。维护工作的资料包括各种原始记录、分析报告、技术资料 and 档案。

2、各级维护部门应建立文档资料数据库系统，以 IT 电子化方式实现对文档资料的管理。

3、文件的签批和转发必须由维护部门负责人签发，文件的操作必须有执行者本人签名(电子系统中可追溯的操作记录与签名等效，下同)。

4、各级维护部门应严格管理到达本部门以及从本部门发出的各种文件报告，包括文件、工单、请示、分析报告、优化报告、故障报告、工作计划以及工作汇报等。应以 IT 电子化方式实现公文的流转、管理和发布。

5、文件资料应指定专人妥善管理和分类，不得任意修改和复制，未经批准不能转发他人。

4.1.4.9.3.9 通信保障服务

中国电信股份有限公司广西分公司拥有一批参加过重要通信保障工作的技术人员，每逢客户有重要的通信应用，我公司可选派技术过硬的员工进驻客户有需要的节点，协助客户保障重要通信。

中国电信股份有限公司广西分公司根据客户的具体需求提供有偿或无偿通信保障服务。服务内容主要包括：

- 临时会议场馆的网络建设
- 临时会议的现场通信保障
- 特殊时期的重点设施通信保障
- 重大事件相关的通信保障
- 可协商保障等级
- 可协商保障时长

中国电信股份有限公司广西分公司拥有丰富的通信保障经验。每年为广西全区各类客户提供数百次、数千小时的通信保障服务，是历届中国-东盟博览会、区市级政府机构会议的指定

通信保障单位。

4.1.4.10 技术培训服务

中国电信股份有限公司广西分公司面向高端政企客户提供免费技术培训服务,由我公司技术人员为客户进行现场的技术培训,以保证客户对我公司业务熟练使用。培训内容包括设备操作、维护及简单维修,使技术人员能够熟练掌握日常使用。

同时,中国电信股份有限公司广西分公司将为客户提供维护手册,手册中写明本项目的维护内容和职责,项目包含设备和线路的维护指南,免费服务热线,联系人等,以便客户能通过本维护手册方便地寻求技术支持、技术咨询、故障申报等服务。

针对本项目我公司承诺提供免费现场培训技术员 1 名,保证熟练掌握全部功能为止。

4.1.4.11 软件支持服务

4.1.4.11.1 内容定义

为保证系统安全、高效地运行,我公司承诺及时免费提供完整、成熟的软件版本和相应的软件安装、升级和使用等技术支持服务,通过预防性纠正措施来不断地保证系统的高可靠性和可用性。



4.1.4.11.2 服务要求和流程

一、软件版本管理

- (1) 软件安装、升级均按照客户的需求实施。
- (2) 及时提供完整、有效的软件版本。
- (3) 对于设备软件瑕疵,我公司将按照双方约定时间免费提供新版本并负责响应的软件安装、升级,招标方协助并监督。
- (4) 及时向招标方提供网上运行的所有版本的完整详细的软件版本清单。
- (5) 提交新软件系统时,将提交与旧版本的功能差别、软件变动情况、详细的测试流程和测试报告,以及软件更新流程和所需工具等资料。有条件的话,我公司将提前通知招标方参与我公司的版本功能测试。

①版本/补丁的功能描述和目的。

②版本/补丁在招标方的测试结果或我公司内部测试结果。

③版本/补丁装入的计划、步骤，维护单位需做的准备工作，可能对设备造成的影响，出现问题的应急措施。

④对版本/补丁所造成的操作方面的改变将提供最新的电子件的操作手册和维护手册、常见故障处理手册、业务应用服务手册等相应的维护文档和业务使用文档。

(6) 我公司承诺将向招标方提供网上运行的所有版本的完整详细的软件补丁清单标准，同时提供完善的软件系统版本，并保证软件更新所采用的版本是经过验证测试的统一软件版本。

(7) 如果不是因为招标方要求增加新功能的软件更新而需要更换新版本的硬件，招标方应免费提供新硬件，或修正软件以适应招标方运行的设备。如因我公司考虑步骤导致升级后软、硬件不匹配的，招标方应免费解决。

(8) 按照招标方软件管理办法，当我公司需要输入补丁解决问题时，将向招标方申请，并配合招标方测试验证，经批准后，才会进行输入。对一些紧急、重大故障的处理如需输入补丁，我公司将先通知招标方，取得同意后方可实施。

(9) 提交正式补丁时，将提供详细和完整的中文或英文补丁描述和输入、测试流程；对招标方无法在模型机上进行测试验证的补丁，由我公司提供详细和完整的测试报告。我公司将对第三方外购件的公开提示的升级补丁操作。

二、软件升级管理流程

(1) 按照招标方软件管理办法，我公司在进行现网设备的软件更新前，将向招标方提交新软件系统和相关技术资料，并配合招标方进行验证测试。

(2) 测试通过后，将进行招标方内部审批。

(3) 由我公司负责在同机型同版本（包括补丁一致）第一个设备实施软件更新，招标方派人协助和监督，观察期在两周左右。

(4) 如升级不成功，恢复原状态，我公司将提供现场升级报告，分析总结原因，并根据情况重新申请。

4.1.4.11.3 服务时限

(1) 我公司提交申请时限：我公司确认至招标方接收升级申请及相关文件的历时，我公

司承诺时限：5 个工作日。

(2) 现场升级时限：批复现场升级开始时间至批复现场升级结束时间的历时，我公司承诺：严格依批复进行。

4.1.4.11.4 软件维护流程

(1) 软件维护

系统开发完成投入使用后，常常由于各种原因需要对它进行适当的变更。软件维护工作是软件生存期中的一个重要阶段。软件维护活动可以归为以下几类：

- 适应性维护
- 完善性维护
- 改正性维护

软件维护虽然不属于软件开发阶段，但软件维护难易程度和工作量在相当大的程度上取决于软件开发方法和规范的执行程度。

(2) 软件的升级

我们在软件结构和数据结构两个方面充分考虑了系统的可扩充性。应用系统升级的一般步骤如下：

- 应用系统升级需求分析；
- 应用系统升级设计（概要及详细设计）；
- 编码及测试；
- 新系统的评审和业主批准（交工验收前需要监理和业主批准，交工验收后对系统的任何改动和操作都需要业主批准）
- 新系统试运行；
- 新旧系统并行运行（保持 1 个月）；
- 新系统正式运行，历史数据的导出和恢复；
- 新的操作手册补充印刷，现场技术培训。

(3) 数据的安全维护

系统灾难防范办法是多方面的，包括：

- 定期的数据备份；

- 计算机病毒的防范；
- 操作人员系统安全意识的培养；
- 系统操作员口令的定期更新；
- 计算机硬件设备的定期清洁和保养；
- 设备定期诊断，系统软件的定期监测。

对于诸如数据库崩溃之类的系统灾难，我公司将提供服务及技术热线支持。系统灾难恢复办法的步骤如下：

- 恢复操作系统（如果损坏的话）；
- 恢复数据库管理系统和应用系统（如果损坏的话）；
- 利用应用系统提供的灾难恢复机制，恢复数据。

4.1.5 售后服务保障体系

4.1.5.1 售后服务组织架构

为了给本项目提供及时、准确、优质的售后服务，我们结合多个重大项目售后服务经验及教训，针对本次项目的售后服务要求，建设一个可靠、有序、运行良好的售后服务组织体系，其中包括售后服务运维团队的建设、运维规章制度、运维保障质量、系统运维 IT 支撑系统的建设等内容，力争为客户提供高效、及时、准确的运维服务。

我们为本次项目组建专属服务保障中心，售后组织架构如下：

> 售后组织机构职能分工

运行维护领导小组职责：负责领导、指挥、部署、协调质量保证期内系统运行维护异常情况时的工作；对售后服务系统运行维护工作中的重大问题做出决策。在业务平台出现异常情况时，亲临现场进行指挥调度。对售后服务运行维护管理组进行监督和评审。

运行维护管理组职责：组织完成售后服务系统运行维护任务。其中日常维护组负责系统设备及平台的日常维护巡查，确保整体运行正常，解决日常维护过程中的操作性问题；系统运行的提示性问题；系统的功能及配置、各设备结构、外观等问题；技术支持组负责指导、监督售后维护人员遵循设备操作规程、履行维护职责、合理使用和正确操作；及时掌握运行中设备及系统的状态，掌握全局各设备及平台运行情况。并负责给项目整体运维提供技术支持服务；技

术咨询组负责项目技术层面的支撑，并根据项目实际情况制定售后服务工作计划及规章制度，负责解决日常维护人员无法解决的技术问题；应急相应组负责组织制定应急保障预案，并检查其落实、执行情况，及时进行更新和补充，以提高容灾效率，确保系统运行的正常。后勤保障组负责维护、管理好各种类型的备品备件，掌握应急保障设备配备情况，在需要时能及时提供。

全体工作组成员要7×24小时保持通信工具畅通，出现异常情况时及时到现场处理。

> 服务团队成员

我公司针对本次项目，成立专属服务保障中心。由本项目的客户服务经理牵头，组建团队。客户服务经理的职责包括制定售后服务计划，定期与客户沟通以控制售后服务质量，并在服务实施中负责相关协调。根据本次项目的实际需要，团队成员包括中中国电信及其广西分公司、中国电信广西分公司、中国电信南宁分公司的网络工程师、系统工程师、维护工程师等，具备多年的网络、传输、光缆、平台系统运维服务的丰富经验，团队成员熟悉网络系统、安全系统、服务器系统、存储系统设备、及最新云系统平台运行和维护。

本项目系统售后服务管理团队主要成员，除了集团公司级的技术专家和维护工程师团队，在南宁重点配置了本地售后服务团队，为本项目建设的系统提供及时、周到的售后服务。

由于服务的周期长，期间售后服务团队成员可能会有变动，我们承诺，主要售后服务团队成员变动，我们会提前1个月书面通知用户，并在内部做好相关的交接工作，变动人员原则上在实际调动前需要在岗交接1个月，以便接替人员能充分、深入理解相关的系统售后服务工作，包括流程、制度、工作内容、操作规范、应急响应机制等等，确保相关售后服务工作保持连续性。

4.1.5.2 提供本地化售后服务

中国电信股份有限公司广西分公司作为中国电信的全资子公司，是提供专门的本地化售后服务的机构，其拥有数十名客户经理和数十名专业的网络工程师，专门从事面向用户的服务与技术支持，所有人员皆具备大专以上学历，具有丰富的实践经验和专业知识。公司为所有技术支持和服务人员配备了通讯工具、笔记本电脑和安装维护工具箱，可为广西项目的全区统一联调、安装、调试及本地化服务提供充分的保障。

中国电信股份有限公司广西分公司为用户提供电话、远程及现场的技术支持及培训。与广西电信有限公司各地市的数千名技术支持及服务人员相互配合，可以承担广西区域内的的工程

安装、设备维护、现场用户培训、巡检，保证用户的最佳满意度。当所在区域技术支持业务较多、人力资源紧张时，中国电信股份有限公司广西分公司可以从全区调配资源，保证及时准确的为用户提供服务，保证向采购人提供 7×24 小时的故障受理，对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 7×24 小时的现场支援。

4.1.5.3 售后 7×24 小时响应和支持服务

当本次招标采购范围内的系统发生故障时，由我公司实施以下方式维护：

1、设置统一的服务请求接口座席 1 个，专人专岗负责；

2、热线电话支持服务

我公司已设立 7×24 小时技术支持热线；

中国电信股份有限公司广西公司服务热线：10000

我公司承诺：以上服务热线永久有效，如若出现必须变更的情况，我公司将提前 1 个月以书面方式（含传真、E-MAIL）正式通知项目客户。

电话支持响应时间承诺：电话支持是指用户在系统运行过程中遇到疑难问题或者系统出现不正常状态时，通过电话或传真向我公司寻求技术支持和帮助。我公司在确认客户的服务请求后，将安排专职的技术维护工程师在规定的时间内通过电话、远程登陆等各种方式帮助用户方进行故障定位，并提出解决方案，最终指导用户排除设备故障。

电话支持响应时间承诺：立即响应，30 分钟内给予问题解答，1 小时内提出故障解决方案。

2、现场维护及故障恢复承诺

现场到达及故障恢复时间承诺：接到系统故障报修通知后，1 小时内提出解决方案，4 小时内修复。

3、7×24 小时技术支持和电话咨询服务

对于本次项目中所有涉及的线路、设备、系统的功能及其扩充，我公司承诺在质保期内提供技术支持和咨询服务，用户在系统运行过程中产生的问题，如在日常维护过程中的操作性问题；设备运行的提示性问题；设备的功能及配置、组网特点、设备结构问题等，可以拨打我公司服务热线，我公司为本项目维护服务成立的技术咨询组将为项目用户提供咨询服务。

4.1.5.4 售后服务及时性保障

为了对不同重要等级的服务要求提供不同的及时性保障,公司技术部建立了一套科学的服务问题升级系统,保证最紧急的故障能够得到最快的处理。同时,根据对故障的分级,也有利于对故障解决时间的监控,保证故障能在规定的时间内得到处理。

4.1.5.5 售后服务有效性保障

(1) 7×24 小时热线技术支持电话

我公司客户服务中心设有 7×24 小时的技术支持电话,提供全天候不间断的远程技术服务;可随时接收故障的反馈和申报,公司将根据故障报告内容对问题进行分级,在规定的时间内对申报的问题进行响应及解决。对于非紧急问题公司的客户可以在任何时间通过电子邮件向公司寻求技术支持,并最迟在 24 小时内得到响应。

(2) 网上问题处理系统

我公司项目交付中心设有网上问题处理数据库,可由我公司的任何一位工程师在接到问题反馈且自身无法直接解答时,将有关问题通报公司网上问题处理中心,通过 IT 平台将问题提交到相应的研发项目组进行处理,确保问题的解决和便于问题的监控。

4.1.5.6 售后服务质量保障

我公司以 IT 平台为支撑,客户信息、客户问题信息、系统信息等都得到了有效管理和合理应用,有力地保障了业务运作和面向客户的服务。我公司所有技术和业务人员全部实现了电脑联网,通过网上实时查询系统、网上实时交流平台等,实现了指令的传达、工作讨论、技术及业务信息的交流等基本以电子流实现,体现了以信息技术实现管理高效、信息共享、服务快捷的国际化潮流。

4.1.6 售后服务质量保证

4.1.6.1 售后服务质量目标

我公司将本次项目的服务质量目标为:确保合格并达到“优良工程”。为了达到该质量目标,在实施及运维服务过程中,我公司以目标管理统揽全面,将服务质量目标分解成分目标,并具体落实到人。

4.1.6.2 售后质量保证体系

我公司将严格按照国际标准化组织颁布的 ISO9001 质量标准,建立起一套行之有效的文件化的质量保证体系。该体系囊括了从工程项目的竞标、签定合同到竣工完成服务,直到交工后保修与回访的全过程,充分体现了 ISO9001 中 19 个要素的要求。该体系以“质量手册”为核心和指导,以“程序文件”为日常工作准则,以“作业指导书”为操作的具体指导,所有质量活动都有质量计划并具体反映到质量记录中,使得实施过程标准化、规范化、有章可循、责任分明。

1、管理评审

质量体系应定期评审,以保证其符合 ISO9001 标准及实现企业的质量方针。质量评审采用现场评审或会议形式。

2、质量体系

我公司建立并维持行之有效的文件化的质量体系,以保证工程质量稳定、连续并不断提高。

3、合同评审

通过对招标文件和合同草案的评审,确保合同条款明确完善和对其正确理解,正式合同签订前及执行期间都应对合同进行评审。

4、文件控制

通过对所有质量保证文件和工程技术文件从产生到回收的全过程进行控制,使其处于受控状态并能及时修改或换版。

5、采购

通过对供应商的选择及对产品质量的严格控制,保证所采购的产品符合要求。采购产品时必须要有完整的计划合同和相应的规范、标准等,并严格进行验证。

6、用户提供的物资

通过对用户提供的物资进行有效的控制,使其能满足实施的需要。必须在合同中规定双方的责任,将用户提供的物资列入采购计划,按规定对其进行验证、检验、贮存和保管,出现问题加以记录。

7、产品标识与可追溯性

通过对设备维护材料及维护实施过程的标识,使产品及服务内容具有可识别性和可追溯性。对设备维护材料应在记录上和实物上进行标识,对重要的备品备件还应详细记录并跟踪其

使用部位；对运行维护服务实施过程应在记录上和实物上标识，特殊工序还应详细记录、跟踪其使用部位。

8、工序控制

通过对实施过程各个环节的控制，保证其质量满足要求。

9、检验与试验

通过按规定对运行维护设备和过程进行检验和试验，以确保质量符合要求。

10、检验、测量和试验设备

通过按规定对检验、测量和试验设备的购置、统一管理、使用、保养和定期检定、校准等进行严格控制，使之处于完好状态并且其精度能满足使用要求。

11、检验和试验状态

通过对检验和试验状态的标识和控制，确保只有通过了规定的检验和试验且合格的运行维护设备才能正常使用。标识的方式有记录和实物标识。

12、不合格品的控制

通过对运行维护设备、配件及备品备件中不合格品的及时标识、隔离、评审并采取相应的处置措施，使其不得被使用、安装或隐瞒。

13、纠正和预防措施

通过对运行维护服务实施过程中比较严重的~~不合格~~或反复发生的不合格进行调查和分析，采取相应的纠正措施，并定期总结，分析其发生趋势和可能性，采取相应的预防措施，把不合格减至最低水平。

14、搬运、贮存、防护和交付

通过对运行维护服务实施设备材料的搬运、存贮、保管和交付的严格控制，防止其损坏或数量短缺。

15、质量记录的控制

通过对质量记录的标识、填写、收集、归档、存贮、保管，按规定进行严格控制，以确保设备达到规定的要求及质量体系正在有效运行。

16、内部质量审核

通过定期进行内部质量审核，验证质量活动和有关结果是否符合计划的安排，并确定质量体系的有效性。

17、培训

通过对员工进行上岗前培训、特殊关键作业培训或技术管理人员培训等，使其素质满足实施要求。

18、服务

通过对已交付使用工程的保修和回访工作的严格管理，保证售后服务的质量，提高公司的社会信誉和用户的满意度。

19、统计技术

正确运用统计技术，为质量管理和控制工作服务。

4.1.6.3 售后质量管理措施

针对本次项目的运行维护服务实施，结合项目具体需求，建立实用的质量体系，使之有效地运行于项目实施于运维管理的各个环节和阶段，以确保服务质量目标的实现。

1、质量方针和质量目标

质量方针——以完善有效的质量体系贯穿于项目运行维护服务实施的每一个阶段，每一个过程和每一个环节，确保优异的服务质量。

质量目标——保质、按时、全面地完成本次运行维护服务。

2、服务质量管理和质量保证体系组织架构，质量职责分配明确

与项目有关的所有人员，均应履行公司《质量手册》中规定的相应质量职责，按《质量手册》的要求开展工作，除此之外，还应认真贯彻落实服务质量方针和质量目标，并履行以下质量职责：

3、服务质量管理和保证的依据

(1) 公司的质量体系文件

质量手册：

质量体系操作层次文件：公司有关服务项目的管理制度、管理办法、工作程序。

(2) 有关国家或专用标准规范

GB/T19001-ISO9001 质量体系设计、开发、生产、安装和服务质量保证模式

(3) 质量记录

包括在项目运行维护服务实施过程中，由各项业务活动所产生的质量记录。如：检验、调

(测) 试及验收报告, 项目总结, 设计变更记录, 等等。

(4) 质量控制计划

4.1.6.4 售后质量保证措施

(1) 加强技术管理, 认真贯彻执行国家规定、操作规程和各项管理制度, 明确岗位责任制, 认真做好技术交底工作。

(2) 本项目设专职质检工程师, 负责本项目实施质量检查工作。

(3) 加强过程质量控制, 各阶段完成后, 质检工程师严格按照运行维护服务实施图纸、拓朴图及有关检验标准, 进行运行维护服务实施质量验收, 对不符合运行维护服务实施质量要求的, 发出整改通知, 直至通过检验为止, 并作质检记录。

(4) 每完成一个阶段工作, 自检合格后, 申请采购人进行阶段验收, 并做好项目验收记录, 同时形成阶段质量保证、质量控制、质量管理的阶段性报告, 并提交给采购人检查, 以督促项目质量管理的实施。阶段性质量报告在项目时间上在各子系统启动前、启动后、实施中、实施完成阶段形成。

(5) 在运行维护服务实施过程中, 采购人不得以任何借口随意破坏前一道工序成品, 如须改变作法, 须经技术负责人批准后方可进行。

4.1.6.5 售后质量目标和质量保证体系

保证项目设计、运行维护设备服务实施。完工交付时, 质量达到合同范围内全部项目的所有使用功能符合设计(或更改)图纸要求。项目质量达到优良。

1、编制质量计划

质量计划是运行维护服务实施质量管理和质量保证的纲领性和行动准则。适用于项目设计、运行维护服务实施、维护设备安装、调试交付使用, 维护保养全过程的质量管理和控制。

编制项目项目的质量计划是根据工程项目概况和特点, 引用我公司“质量保证手册”、程序文件和其他质量文件, 如: 合同要求、规范、标准等。

2、质量文件

用自己的行动、承诺和创新求实的专业素质, 保证项目运行维护服务实施质量达到国家标准和合同要求, 为用户提供一流服务, 赢得用户的信任, 服务于社会。

3、满足用户对项目的质量要求和期望

- (1) 实用性：满足使用要求。
- (2) 可靠性。符合要求、安全可靠。
- (3) 耐久性。保证使用年限，满足升级换代的要求。
- (4) 经济性。在满足上述条件下，投资合理，体现最佳的性价比。

4、运用全面质量管理的科学方法

运用全面质量管理的科学方法的四个阶段八个步骤，进行质量管理。内容是：

- (1) 计划阶段（P），制定计划，研究措施，包括四个步骤：分析现状、发现问题、寻找原因、制定措施。
- (2) 执行阶段（D）采取措施，执行计划。即将制定的计划和措施进行落实。
- (3) 检查阶段（C）按计划检查结果。即将计划执行情况和原计划目标进行比较，检查计划执行情况。
- (4) 处理阶段（A），巩固成果，提出遗留问题，包括两个步骤，即总结经验教训，巩固成果，纠正缺点，不断提高。将遗留问题转入下一个PDCA循环。

4.1.6.6 售后质量管理程序

本次项目对项目服务质量有严格的要求，运行维护服务实施如出现质量问题会造成不可弥补的损失，所以，运行维护服务实施质量必须有严格管理方法。

1、抽样检测

对运行维护服务实施完成的每一个阶段，都必须经过技术指标测试，进行抽样检测，抽样率在工程开始初期一般不低于10%，正常情况下一般不低于5%，抽样检测工作由现场的质检人员负责完成，并将有关资料存档。

2、质量监督

质量监督由运行维护服务工程实施组、项目管理组共同负责、项目运行维护服务实施组的责任要求每一个维护实施人员按照操作规范进行维护实施作业，项目管理组现场管理人员除了完成抽样检测之外，还要检查各服务实施组的管理工作和实际操作是否按要求执行，监理定期对项目组和现场运行维护团队的工作进行检查，对所发生的质量事故作出处理决定。

3、质量问题和质量事故的处理

由项目经理通知实施暂停，并和项目组领导一起进一步验证和查找质量问题出现的原因；原因查明后，由项目组和现场运行维护团队共同提出解决办法；

原因不明，运维人员应及时向项目经理报告，由项目经理组织有关方面的技术人员到现场进行技术分析，直到查明原因；质量问题查明后，由项目经理下达复工通知。如发生质量事故，造成经济损失除要进行上述工作外，现场运行维护团队还要填报事故报告，公司管理层对事故作出处理决定。

4.1.6.7 售后服务过程控制

以先进的技术和经济方法将各种生产要素有效的组合，按质量要求、设计意图，预定好的工期生产符合质量的全部活动。

1、运行维护服务实施过程的质量职能

严格贯彻执行工程质量计划和维护实施组织设计，落实“三按”维护实施（即按设计、按维护实施组织设计、按标准）。

严格工序管理，使工序质量处于受控状态，确保分项工程质量一次合格，以责任制为中心，抓好现场管理。

进行质量职能活动，明确各类人员的~~质量责任制~~质量培训，建立工序质量控制点，建立质量信息网络，落实质量记录和质量评定，健全质量例会制度，贯彻工艺纪律。

2、运行维护服务实施过程控制的基本方法

以工序质量为目的，动态地控制工序的因素，按质量责任制办事，各施其职，各负其责。

以预防为主开展一次合格的活动，加强工序“三检制”（即自检、互检、专职检验）。

抓点连线带面。对关键工序设立质量管理点，实行重点控制。

质量—工期—效益三者的统一，而工程质量是第一。质量意识高，工艺和技术落实必然一次合格，其直接结果是不返工，赢得了工期，同时工期优化，质量事故成本降低，必然创造效益。

3、工序控制

工序控制是运行维护服务实施阶段的质量职能的核心，工序质量控制的职能活动主要在现场里现场质量管理的中心内容。各项工作都要围绕工序质量提高，不断地调整人际关系和生产关系。

调度协调与组织

协调计划执行过程中的问题，主要职能活动是：

根据作业计划和质量文件检查监督实施情况，及时解决各环节问题；监督检维护查实施组织设计执行情况，对维护设备的原材料、设备、劳动力、技术保证条件及重大事项直接调度。

4、确保现场管理有序受控

组合维护实施力量，协调组织指挥，执行质量计划和维护实施组织设计，优化生产要素，调整生产关系，确保工程质量，维护保养等。转变认识

运行维护服务实施现场是形象和信誉的“窗口”，质量的依托，效益的来源，施展实力的阵地；要树立搞活现场、取信现场；以现场保市场，以市场促现场的观念。

> 突出重点

质量管理、物耗核算、场容环卫、设备保护、安全文明、培训激励。

> 持之以恒

现场多变，不可强求一个模式，根据具体情况灵活运用以质量管理为中心原则，加以标准化、科学化、规范化，持之以恒，不断深化和改进。

> 要求明确

将管理内容、程序、要求、检查考核规定明确。

服务过程的控制要点：

在运行维护服务实施过程中坚持全面质量管理方针，做到质量管理深入到全过程，有全员参加，开展全系统的质量管理工作。在实施过程中加强质量监控，由质量工程师负责质量检查，克服质量通病争创一次成优，我们的具体做法是：

全面执行实施质量标准和规范，建立有效的质量管理体系，实施人员、工程技术人员掌握相关的安装调试的国家质量标准，并向国际标准靠拢。

质量工作不得马虎，无论是工程技术人员、还是维护实施人员，若未按相关质量管理要求去完成工作，管理部门有权对之进行处罚。坚持对工程质量的“三检一评”制度，即加强运行维护服务实施过程中的“自检、互检和专业检查”，并对单项工程进行质量评定。

工程质量控制要形成完整的体系，不仅要有完整的流程，还要有严密的组织，贯穿从设计到竣工验收的整个过程。

对运行维护服务实施质检过程中发现的质量问题决不放过，坚决返工。对出现质量事故要

追究责任，并予以处罚。

4.1.6.8 售后服务改正措施

1、不合格项的控制

对运维服务过程中不合格项进行控制，从而保证体系有控性。对体系动作运行维护服务实施过程中出现的不合格项应进行记录，经确认后按《不合格控制程序》处理。对返工或返修的服务过程应按文件程序重新检验。

2、纠正措施调查、分析产生不合格的原因

利用相应的纠正措施方案，责任部门维护实施纠正措施并作好相应的记录。

3、预防措施

(1) 根据内部、外部信息（如审核结果、服务报告、用户意见、调查、投诉记录等）制定相应的预防措施，防止不合格出现。

(2) 对预防措施的实际情况进行监督和验证。

(3) 对质量事故应采取不放过原则

(4) 装卸、储运、包装及发运

4.1.6.9 阶段性文档报告管理

此项目运维周期长，在整个系统集成各个阶段的问题和项目情况、管理措施、质量保证、质量控制、质量管理及进度控制方面都会随着项目实施的深入而发生改变，为了能够很好的控制项目实施，就需要针对项目整个系统集成阶段进行及时的总结和分析，并形成相关报告，我公司建议从以下几个方面进行文档报告的管理工作：

1、设计评审阶段

为了评价设计是否满足项目要求，项目方案设计完毕，由采购人、我公司、及有关专家组成评审小组进行评审，形成文件，也就是要形成《系统设计评审报告》，由评审小组组长负责编写评审结论，其它成员在此文件上签字，此报告作为采购人下一步深化设计的参考，形成及提交时间应在项目主体工程开始施工前。

2、协调会阶段

凡是与项目有关的，由采购人、我公司两方或两方以上参加的协调会议，必须就有关协调

情况及最终答复形成会议纪要报告以备查，会议纪要报告要送达采购人，我公司及相关人员，作为项目实施情况的监管措施之一。

3、合同与资料管理各阶段

凡是与项目有关的合同文件和资料，由项目管理组人员负责收集、整理、归档、管理，借阅必须经过授权和登记，管理人员形成合同与技术资料管理记录及内容报告，以提交业主从整体上掌握项目文档情况。

4、质量管理各阶段

在项目运行维护实施过程中，定期召开质量分析会，当发生重大问题时，可临时召开质量分析会，进行项目质量，进度等，情况检查，做好质量巡查记录，及时总结问题和采取相应措施，对质量保证、质量控制、质量管理方面加入或更改更具体的相应管理措施，形成阶段报告，把相关问题汇总，提出合理化改进建议，供业主监督和管控项目施工质量。

4.2 售后服务承诺书



针对本项目的售后服务，我公司承诺如下：

售后服务内容承诺：

1、知识库更新及热线工单处理服务1项

派驻1名信息员负责知识库内容采编、更新、维护以及热线工单受理、协调、督办等服务。

主要工作为：

(1) 负责广西 12316 综合信息服务的农技知识库内容更新维护、农资打假投诉、宣传推广活动策划执行等工作。

(2) 负责广西 12316 综合信息服务与广西 12345 政务服务便民热线平台数据对接、话务转接、承接、协调、督办 12345 热线工单等工作。

(3) 负责新媒体 12316 软文日常采编、上传、更新、维护等工作。

2、农业专家咨询答疑服务1项

聘请 30 名农业专家在外接听 12316 热线，解答农民咨询，按有效话务量给予补助。专家补助实行按劳分配，按接通次数进行核定，核定后按月发放，发放标准为：接听农民咨询电话 1-20 次（含 20 次），300 元/月；接听农民咨询电话 21-50 次（含 50 次），500 元/月，超出 50 次部分按 5 元/次计算；零接听农民咨询电话专家，100 元/月。主要工作为：

（1）负责接听 12316 专席日常转接的热线解答来电，为农民朋友提供强农惠农资讯、农技指导、专家诊疗、分析预测等农业信息服务。

（2）协助做好 12316 新媒体渠道关于 12316 的相关农业咨询解答。

（3）协助做好 12316 现场宣传推广活动专家咨询等。

3、话务专席应答服务 1 项

安排 4 名专职话务员负责 12316 热线人工服务，含 12316 热线服务咨询及农资打假投诉处理，专家转接、新媒体应答等日常工作。主要工作为：

（1）接听 12316 热线或 12345 热线转接的涉及三农问题客户来电，为客户提供农资打假投诉处理、农业专家转接、客户建议接纳等服务。

（2）负责网站及新媒体客户的 12316 农业咨询解答、农资打假投诉处理等。

（3）依照 12316 管理规范及业务流程对客户来电信息准确录入处理及回访等工作。

（4）对非工作时间咨询留言进行接听及问题反馈，对农资打假问题进行满意度回访调查等。

4、12316 宣传推广 1 项

包括宣传资料发放、群发短信宣传、现场推广活动、新媒体渠道宣传等多种方式开展线上线下宣传推广活动。主要工作为：

（1）纸质资料宣传推广：14 个地市农业系统相关部门发放 12316 热线宣传内容的 X 展架、宣传页、开展现场体验活动等进行推广需要使用的纸质宣传资料。

（2）短信平台群发短信宣传：电信、移动、联通三网拟推送 30 万条短信，主要为农业政策、农技知识、防疫政策、渠道宣传等。

（3）现场体验活动试点宣传推广：拟在全区选择 4 个 12316 示范点开展线下知识讲座、问题解答及现场体验活动。

（4）新媒体渠道宣传推广：强化新媒体端咨询服务，利用广西农业农村厅现有网站、新媒体等平台接入 12316 模块，进行日常宣传推广及运营，做好“一网两微一端一头条”等新媒体宣传推送及支撑工作。

(5) 12316 业务培训：年度组织 1 次 12316 综合信息服务农业专家及信息员业务培训，总结 12316 运营情况，探讨发展方向，优化服务流程，强化操作规范、农业专家服务及交流。

5、商务条款承诺

(1) 磋商报价要求承诺：

报价含以下部分，包括（但不限于）：

本项目磋商报价为总额报价，即一次性报出本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他（如安装、调试、培训、技术支持、更新升级以及为完成项目所必须的验收和其他费用等）有关费用。采购人不另支付任何费用。

(2) 合同履行期限、地点承诺：

合同履行期限：自合同签订之日起一年。

服务地点：广西区内采购人指定地点

(3) 付款条件承诺：

签订合同后我公司承诺按合同要求开展运维服务工作，采购人在 10 个工作日内支付 60% 合同款给我公司；我公司承诺提供服务 2 个月并取得运维成果，采购人支付剩余 40% 的合同款。我公司承诺自每次收到合同款之日起 3 个工作日内开具合法的发票给采购人。

(4) 其他要求承诺：

我公司承诺根据项目需求及自身实际情况，在响应文件中提供项目实施方案、项目实施人员一览、拟投入设备一览表等认为有必要提供的材料。

供应商名称（电子签章） 中国电信股份有限公司广西分公司

日期：2023 年 7 月 24 日



(7) 成交通知书

中标(成交)通知书

中国电信股份有限公司广西分公司:

经评定,编号为GXZC2023-C3-002397-GXJA采购文件中的广西农业生产指挥调度信息化平台运维、广西12316“三农”信息服务运维、广西农业农村厅电子证照汇聚系统运维优化项目-分标2,确定你公司中标(成交),中标(成交)价格为893000元。

自此通知书发出之日起30天内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件),报我机构项目联系人确认。

采购人联系人:黄工

电话:0771-2182857

代理机构联系人:苏工

电话:0771-3800755

邮箱:junan0771@163.com

广西君安工程建设顾问有限公司

2023年07月26日

