

### 三、服务承诺

(格式自拟)



#### 3.1 服务内容

**设备安装：**包括加油站税控数据采集设备的安装调试，确保所有设备能够正常运行并同软件系统无缝对接。

**系统部署：**负责加油站税控管理云平台的部署工作，包括系统安装、配置及调试，确保系统能够正常运行。

**定期维护：**定期对硬件设备进行检查、和维护，预防故障发生，确保设备长期稳定运行。对于发现的硬件故障，将提供免费的维修或更换服务。

**软件升级：**免费提供软件系统的升级服务，包括功能扩展、性能优化及安全补丁的更新等，确保系统始终保持最新版本，并符合最新的税务政策和法规要求。

**技术支持：**提供 7x24 小时的技术支持服务，包括电话支持、远程协助及现场服务等多种形式。

**操作培训：**让税务管理人员熟练掌握加油站数据管理云平台的基本操作，如告警查看、告警导出、加油数据查看、加油数据报表数据导出等，帮助用户掌握系统的使用技巧，提高工作效率和数据准确性。

#### 3.2、售后产品质量保障措施

针对交货后出现的产品质量问题，坚决执行免费更换服务。这一承诺旨在确保客户在收到产品后，能够享受到无后顾之忧的使用体验。一旦产品出现任何质量问题，只需通过我们提供的便捷联系方式，如电话、在线客服等，即可轻松免费更换服务。

同时，对于质保期内出现问题的产品，同样提供全面的保障措施。在质保期内，若产品出现任何非人为损坏的质量问题，我们将迅速响应，对问题产品进行详细检测，并根据检测结果提供相应的解决方案。无论是进行维修还是更换，我们都将确保客户能够尽快恢复产品的正常使用。

若产品存在缺陷并导致需要调换，我们将立即为客户安排调换事宜。调换时间将根据客户所在地及物流情况而定，但我们承诺将尽最大努力缩短调换周期，以最快的速度将满意的产品送达客户手中。

在服务方式上，我们注重提供多样化的便捷联系渠道，以满足客户的不同需求。客户可以通过电话、在线客服还是其他方式，我们都将确保客户能够随时咨询和反馈问题。同时，我们还设有专门的售后服务团队，他们具备丰富的专业知识和长期的服务经验，负责处理客户的各类售后需求。这一团队的设立，旨在确保客户的问题能够得到及时、有效的解决，从而提升客户的满意度和忠诚度。

### 3.3、维保服务

#### 3.3.1、维保服务原则

**数据安全：**确保税控系统中所有交易数据的安全性和完整性，防止数据泄露、篡改或丢失。

**系统稳定：**维护税控系统的稳定运行，减少系统故障和停机时间，确保加油站正常运营不受影响。

**快速响应：**建立快速响应机制，对税控设备报修、咨询或投诉进行及时响应和处理。

**紧急处理：**对于紧急故障或问题，提供 7x24 小时的技术支持和服务，确保问题得到迅速解决。

**专业团队：**组建专业的维保服务团队，团队成员需具备丰富的税控系统知识和实践经验。

**专业培训：**定期对维保服务团队进行专业培训，提升他们的专业技能和服务水平。

**定期巡检：**对加油站税控系统进行定期巡检和维护，及时发现并消除潜在的安全隐患和故障点。

**操作规范：**制定详细的维保作业操作规范，确保维保服务过程中的每一步都符合标准和要求。

**记录完整：**对维保服务过程中的所有操作、检查结果和维修记录进行完整记

录，以便后续跟踪和查询。

沟通顺畅：与税务管理人员保持良好的沟通联系，及时了解他们的需求和反馈。

满意度调查：定期对税务管理人员进行满意度调查，收集他们的意见和建议，不断提升维保服务质量。

技术更新：关注税控系统技术的最新发展动态，及时引入新技术、新方法和新工具来提升维保服务水平。

服务优化：根据税务管理人员的实际需求和反馈意见，不断优化维保服务流程和服务内容，提升服务效率和客户满意度。



### 3.3.2、维保服务内容

#### (1) 日常维护

检查税控采集设备外观是否完好，无损坏等现象。

检查税控采集设备是否安装牢固，无擅自改动、更换、拆除或损坏的痕迹。

检查税控采集设备与加油机的连接是否稳定，数据传输是否正常。

检查税控采集设备运行环境，如温度、湿度、电源稳定性等，确保设备在适宜的环境下工作。

验证数据传输的稳定性和实时性，确保税控数据能够及时、准确地传输到云平台。

对比加油机数据与税控系统中的数据，确保两者一致，无漏报、错报现象。

确认服务器存储设备的存储容量和剩余空间，确保能够满足数据存储需求。

验证税控系统的安全防护措施是否到位，包括防火墙、入侵检测、病毒防护等。

每周对系统数据进行备份检查，确保备份数据的完整性和可用性。

每月对系统进行安全漏洞扫描，及时发现并修复潜在的安全隐患。

#### (2) 硬件维保服务

设备更换与维修：在质保期内，如有设备故障或损坏，提供免费的设备更换或维修服务。

备件支持：为确保快速响应和恢复，提供充足的备件库存。一旦发生故障，

邵金

可迅速提供替换备件，减少系统停机时间。

现场维修：在接到故障报修后，派遣专业技术人员到现场进行故障排查和维修。

设备升级：在质保期内，提供免费的升级服务。

软件维保服务

系统升级：在质保期内，提供免费的系统升级服务，确保税控系统能够跟上技术发展的步伐，提升系统性能和稳定性。

数据恢复：如因软件故障导致数据丢失或损坏，提供数据恢复服务，确保用户数据的完整性和安全性。

### 3.3.3、服务承诺

在质保期内，我公司免费提供相关技术服务，包括但不限于以下：

保证提供 7x24 小时的服务电话服务支持，采购人可直接与我司有关技术人员定期和不定期的进行技术咨询和联络。


在该项目后续实施阶段应安排相应的系统专家和技术人员提供技术支持服务，以确保项目实施工作的正常进行。

在质保期内，对于出现的缺陷，我公司承诺提供 7x24 小时的服务响应，即在接到故障报修电话 30 分钟内做出实质响应，若为能解决问题，我司应启动更高级别的响应服务，与客户协商确定到达现场并进行现场处理，将客户的损失降到最低，每次进行故障处理后我公司技术人员应以书面方式将故障处理过程提交客户。

在质保期内，如果发现任何属于我公司职责的缺陷，我公司须免费进行修复。

若税务专家组最终确认、验收、信息系统开发未达到采购文件要求的，税务管理人员有权提出进一步修改意见，我司应按照采购人要求进行修改完善。

### 3.3.4、服务响应时间

在接到客户的报修电话后 5 分钟内专业维护人员电话响应， 30 分钟内赶到现场，紧急情况 20 分钟赶到现场，1 小时内恢复一般故障，4

小时内恢复重大故障，必要时提供备机服务，保证系统恢复正常。如有部件损坏，我方将立即予以更换、维修。

### 3.3.5、服务监督管理机制



设立专门的服务监督小组，负责监督运维团队的工作质量和效率。

定期进行客户满意度调查，了解客户对服务的评价和需求，以便不断改进服务质量。

制定详细的服务流程规范，确保运维团队按照规范进行工作，提高服务质量和效率。

服务质量考核：定期对运维团队的服务质量进行考核，包括响应时间、解决效率等方面。

客户反馈收集：建立客户反馈渠道，收集客户对服务的意见和建议，及时改进服务。

内部审计：定期对服务流程、操作规范等进行内部审计，确保服务符合相关标准和要求。

邵金