

政府采购合同

合同编号: A1-2025-052

招标编号: BMCC-ZC25-0746

项目编号: 19008025069

项目名称: 北京工商大学 2025 年网络安全项目

标的物名称: 网络安全服务

甲 方: 北京工商大学

乙 方: 北京安信天行科技有限公司

合 同 书

甲 方(买方): 北京工商大学

住 所: 北京市海淀区阜成路 33 号 邮 编: 100048

联系人: 姚俊 电 话: 010-68985321

乙 方(卖方): 北京安信天行科技有限公司

住 所: 北京市海淀区北四环西路 68 号 10 层 1001 号 邮 编: 100080

联系人: 鲁强 电 话: 010-58045858

鉴于: 甲方购买的网络安全服务(标的物名称), 经甲方委托的招标代理机构北京明德致信咨询有限公司以 BMCC-ZC25-0746 号招标文件于 2025 年 07 月 31 日在国内进行公开招标 ☒ 竞争性谈判 ☐ 竞争性磋商 ☐ 单一来源 ☐。经评标委员会评定后, 乙方为中标人。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规的规定, 在平等、自愿、诚信的基础上, 双方签订如下合同并共同遵守执行。

一、合同文件

下列文件构成本合同书的组成部分, 组成合同书的多个文件的优先适用和解释次序如下:

1. 本合同书 (含合同附件)
2. 中标通知书 (详见附件 1)
3. 补充协议
4. 投标文件 (含澄清文件)
5. 招标文件 (含招标文件补充通知)

二、合同标的物 (货物 ☐ 软件系统 ☐ 服务 ☒)

1. 标的物名称 网络安全服务 (详见附件 2)
2. 标的物数量、规格 / (详见附件 2)
3. 标的物型号、功能 / (详见附件 2)

4. 其它 无

三、合同金额

本合同金额总价款为人民币(大写) 壹佰肆拾叁万柒仟 元整, 小写:
¥ 1437000 元 (合同金额中已包含税费、运输费、保险费、验收成本费等)。

四、付款条件和支付方式

1. 本合同签订生效后, 乙方应向甲方交纳合同金额 5% 的履约保证金
(¥ 71850.00 柒万壹仟捌佰伍拾 元整) 后, 甲方向乙方支付合同金额 60% 的
价款, 即人民币(大写) 862200.00 (捌拾陆万贰仟贰佰) 元整 (乙方应向甲方先
行提交与支付金额等额的发票)。

2. 乙方按期、按质、按约定交付标的物且安装调试完毕, 甲方验收合格后,
甲方向乙方付清合同金额剩余的尾款, 即人民币(大写) 574800.00 (伍拾柒万
肆仟捌佰) 元整 (乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票), 如果乙方交付
的标的物是分批交付完成的, 甲方以最后交付的标的物安装调试、验收合格后再
支付剩余尾款, 并无息退还乙方已交纳的履约保证金 (¥ 71850.00 柒万壹仟捌
佰伍拾元整)。

3. 如果乙方交付标的物验收不合格, 则甲方有权扣除履行保证金。

4. 双方约定合同价款以支票 ☐ 汇票 ☐ 银行转账 ☒ 其它 ☐ / 进行支付。

5. 甲方的银行账户信息:

(1) 开户银行: 北京银行阜裕支行

(2) 帐 号: 01090373100120109102730

(3) 税 号: 121100004006906889

6. 乙方的银行账户信息:

(1) 开户银行: 北京银行双清苑支行

(2) 帐 号: 01090327800120102315974

(3) 税 号: 91110108694957375Y

7. 开票时间及开票信息

甲方验收合格后, 乙方应开具真实、合法、有效且符合甲方要求的等额
发票 (税费【6】%), 甲方在收到乙方符合要求的发票后, 向乙方支付相应款项。

若乙方怠于履行上述开票义务或涉嫌开具虚假发票的,甲方有权拒绝付款且不视为违约。

甲方的开票信息为:

(1)名称: 北京工商大学

(2)纳税人识别号: 121100004006906889

五、合同履行方式、期限、地点

1. 交付方式: 甲方自提 ☐ 乙方送货 ☒ 甲方指定第三方接收 ☐ 乙方指定第三方送货 ☐ 其它 ☐ / 。

2. 交付时间: 2025 年 11 月 21 日前 ☒ 或 / 年 / 月 / 日至 / 年 / 月 / 日 ☐ 交付完毕。

3. 交付地点: 北京工商大学良乡主校区、北京工商大学阜成路校区 (详见附件 2)。

六、标的物质量保证

1. 乙方保证所交付的标的物符合国家规定的质量标准和本合同规定的质量、规格和性能等要求, 以及满足本合同的目的和甲方的使用要求。

2. 如甲方对乙方交付的标的物有特殊需求的, 乙方还应提供有关标的物的质量说明, 乙方向甲方交付的标的物应当符合该说明的质量和性能要求。

3. 乙方保证向甲方交付的标物和与之有关的软件、电子文档、源代码、硬件、配件、设备设施等具有其合法的所有权, 并未侵犯任何第三方的知识产权和合法权益。

4. 标的物中含有进口产品的, 乙方还应提供海关进关证明资料。

七、安装、调试及培训

1. 标的物交付后, 乙方应按甲方通知的时间派有经验的技术人员来甲方处进行安装调试, 包括软件或系统的安装、部署、调试及试运行工作, 直至标的物正常运行, 满足合同的约定和甲方的使用要求。

2. 在乙方交付甲方的标的物正常使用或运行后, 乙方应按甲方通知安排的时间, 负责对甲方的相关技术人员、操作人员进行免费现场技术培训。培训内容包括标的物的使用、系统操作、系统维护等, 直至甲方的相关技术人员、操作人员能够熟练掌握为止。培训人员名额由甲方自定;

3. 乙方在安装调试标的物、软件、系统和培训甲方相关人员时应认真负责，使相关人员学会为止，满足甲方的需求。

八、验收标准和方法

1. 甲方在验收标的物时，应对照合同清单或附件，认真检查标的物的各项标识、单据、数量、型号、外观有无损坏、受潮等，检查介质、载体、附件、技术资料等是否符合合同约定，是否完整。如发现标的物不符合合同约定，则乙方违约，甲方有权要求乙方退货或免费更换或补齐，并赔偿由此给甲方造成的全部损失（包括实际损失和预期利益损失）。

2. 乙方所交付标的物在安装调试过程中，如发现存在质量问题或使用功能达不到乙方承诺或合同约定的技术标准或甲方的需求，则乙方违约，甲方有权要求乙方免费更换或退货，甲方逾期提出异议的，视为乙方交付的标的物合格，并赔偿由此给甲方造成的全部损失（包括实际损失和预期利益损失）。

3. 如乙方交付的标的物其验收只有在生产厂商或乙方的工程师在现场才能进行开箱验收，乙方在标的物交付后 5 日内通知甲方相关人员配合进行现场开箱验收。

4. 乙方应积极配合甲方处理和解决验收标的物中出现的各种问题，并在甲方要求的期限内提出可行的解决或整改方案，直到验收合格为止。

5. 如果乙方向甲方提供的是服务行为时，其验收的标准按双方的具体约定或商业惯例进行。

6. 甲方在对乙方所交付标的物进行验收时，有权委托第三方或相关专家代表甲方进行验收。

九、违约责任

1. 本合同书一经签订生效即具有法律效力。任何一方未能按法律或合同约定全面履行其义务（包括但不限于标的物存在质量问题、延迟交付、延迟付款、拒绝保修等），应承担违约责任。违约责任按合同总金额的 20%或每日按合同金额未能履行部分 0.05%由违约方向守约方支付违约金。但因不可抗力除外。

2. 本合同在履行过程中，如果一方出现《中华人民共和国民法典》规定的违约情形时，另一方有权解除本合同，并要求对方承担违约责任或赔偿损失。

3. 因不可抗力导致一方不能全面履行合同的，可根据不可抗力对合同履行造

成的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除其违约责任。

4. 乙方交付的标的物虽然在安装调试时验收合格，但在质保期内出现质量问题，且乙方无法解决又不同意退换货，则甲方有权解除合同，并有权要求乙方赔偿全部损失。

5. 甲方在对标的物进行验收时，如发现乙方交付的标的物不符合合同约定的标准或条件，存在质量、性能等问题时，甲方有权拒绝接收，并在乙方未能解决存在的问题之前，不再向乙方支付合同剩余款项，同时，有权解除合同，要求乙方退还甲方已支付的预付款，要求乙方承担违约责任，并赔偿给甲方造成的损失。

十、保修和售后服务

1. 乙方向甲方交付的标的物的质保期为自验收合格之日起 1 年，在质保期内甲方享受乙方承诺的免费保修服务，保修期外乙方向甲方提供有偿服务时，服务价格或费用应低于社会的平均收费或乙方执行的收费标准，具体约定由双方另行签订补充协议。

2. 如果乙方交付的是软件系统，甲方则除在前款约定的质保期内享受乙方承诺的免费软件系统升级和技术支持等售后服务，还享有质保期满后的免费软件升级。软件系统的交付有☐ 无☒ 光盘等介质载体。

3. 乙方对甲方提出的保修或售后服务要求，最迟应在甲方提出后四小时内予以响应，二十四小时内解决或处理完问题。

4. 乙方对保修期和售后服务另有承诺的，应当另行书面约定，作为本合同的附件，否则适用上款的约定。详见附件 3 。

十一、争议解决

1. 本合同在履行过程中所发生的一切争议，首先甲乙双方应通过友好协商解决，协商不成的，任何一方均可依法诉诸人民法院解决，甲方所在地人民法院是本合同争议的管辖法院。

2. 双方确认，对本合同所发生的任何争议或诉讼，一方对另一方发出的通知或法院发出的传票、通知等司法文书，只要发送至本合同开头列明的地址即视为

送达;因受送达人自己提供的送达地址不准确或被拒绝签收,或无人签收等原因,以邮政快递投寄邮戳日期视为送达之日,受送达人自愿承担产生的法律后果。

十二、其他

1. 本合同书未尽事宜甲乙双方经协商后应签订补充合同或协议,补充合同或协议与本合同书具同等法律效力。

2. 本合同书经双方法定代表人或委托代理人(须持授权委托书)签字或签章并加盖公章或合同专用章后生效。本合同书一式玖份,甲方柒份,乙方贰份,具同等法律效力。

甲方(印章): 北京工商大学

乙方(印章): 北京安信天行科技有限公司

代表人(签字):

代表人(签字):

日期: 2025年8月26日

日期: 2025年8月26日

甲方合同审核人签字:

甲方最终用户签字:

附件 1: 中标通知书

附件 2: 详细配置清单及功能要求

附件 3: 售后服务承诺

附件 1：中标通知书

中 标 通 知 书

项目名称：北京工商大学2025年网络安全项目

招标编号：BMCC-ZC25-0746

01包

中标人：北京安信天行科技有限公司

中标金额：1,437,000.00 元

请接到此通知书后尽快与业主单位联系签约事宜。并于合同签订后2个工作日内，将合同扫描件发送到FC@zbbmcc.com邮箱办理相关备案及保证金退还手续，保证金将在合同签订后的5个工作日内退回来款账户。

北京明德致信咨询有限公司



北京明德致信咨询有限公司

地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦B座17层1709室

电话：010-61196355

附件 2：详细配置清单及功能要求

序号	分项名称	单价(元)	数量	合价(元)	备注/说明
1	信息系统安全等级保护测评服务	648000	1	648000	无
2	渗透测试服务加固整改	280000	1	280000	无
3	应急演练服务	50000	1	50000	无
4	漏洞扫描服务	100000	1	100000	无
5	重要时期保障服务	140000	1	140000	无
6	攻防演练保障服务	219000	1	219000	无
总价(元)				1437000	无

序号	详细分项名称	备注/说明
1	信息系统安全等级保护测评服务	基于已经定级的 12 个二级等级保护系统开展测评服务。需确保全部二级系统通过等保测评。 服务频次：每个系统各 1 次。
2	渗透测试服务加固整改	渗透测试服务：对学校 12 个二级等保系统，在不影响业务正常开展的前提下，通过模拟黑客攻击的方式，验证信息系统抵御黑客攻击的能力，从而发现信息系统的安全隐患和脆弱点，并产出渗透测试报告。 服务频次：每个系统各 1 次。 安全加固辅助：根据各类技术检查的结果，综合分析并形成有针对性的网络安全缺陷整改建议，指导协助相关人员对系统进行安全优化和加固，安全加固建议应能落地。 服务频次：每个系统各 1 次。
3	应急演练服务	根据我校网络安全应急预案制定应急演练方案并按照方案进行模拟演练服务。应急演练结束后提供应急演练报告。 服务范围：基于 2 个场景的应急演练服务。
4	漏洞扫描服务	在我校部署漏洞扫描工具，提供三年授权。提供不限 IP 数量的主机安全扫描、网站安全扫描、数据库

		安全扫描、弱口令发现和基线配置核查等扫描服务，出具《北京工商大学漏洞扫描报告》，并针对扫描结果提供修复建议。
5	重要时期保障服务	邀请具备安全风险评估、应急响应服务资质的机构，全程开展重保服务。服务商提供实时安全监测、应急响应、威胁情报预警服务。 服务频次：在抗战胜利 80 周年、国庆等重保时期，提供不少于 20 人天的 7×24 现场重要时期保障服务。
6	攻防演练保障服务	攻防演练服务需要邀请具备安全服务资质且参与过攻防演练的机构，开展攻防演练服务。服务商按要求提供互联网暴露面收敛、常规安全检查、威胁监测与响应、应急处置与溯源及驻场服务，出具相应的服务报告。 服务频次：攻防演练开始后提供不少于 14 人天的 7×24 小时安全保障服务。

附件 3：售后服务承诺

安信天行具有完善的服务保障体系，将为本项目配备足够的、资深的工程技术人员。安信天行针对本次项目将向用户做出以下承诺：

- **服务承诺**

安信天行承诺按照项目需求文档要求，在合同签订运维期限内为用户提供项目包括的所有运维服务。

- **人员保障承诺**

安信天行将成立专门技术队伍，保证本项目拥有一只稳定的服务保障队伍，队伍具有高端的网络与安全技术人员、具有专业的方案分析和制作人员、有专业的维护人员和专业的团队支持，拥有一批掌握最新的信息安全实践技术的专家，遇到突发情况时能够及时解决问题。拟派本项目的项目经理及项目组成员都具备丰富的安全服务项目实施经验，且在项目实施过程中不会更换其拟派项目经理。项目团队有明确分工和侧重点，基本人员均掌握一般的安全服务方法并能解决普遍性安全问题。

- **服务时效承诺**

安信天行项目团队将为用户提供全年（包括重大节假日和敏感时期）不间断技术服务。提供 7×24 小时应急响应服务能力。接到北京工商大学通知后，安全工程师在 30 分钟内给予响应，在 2 小时内到达现场。

- **保密承诺**

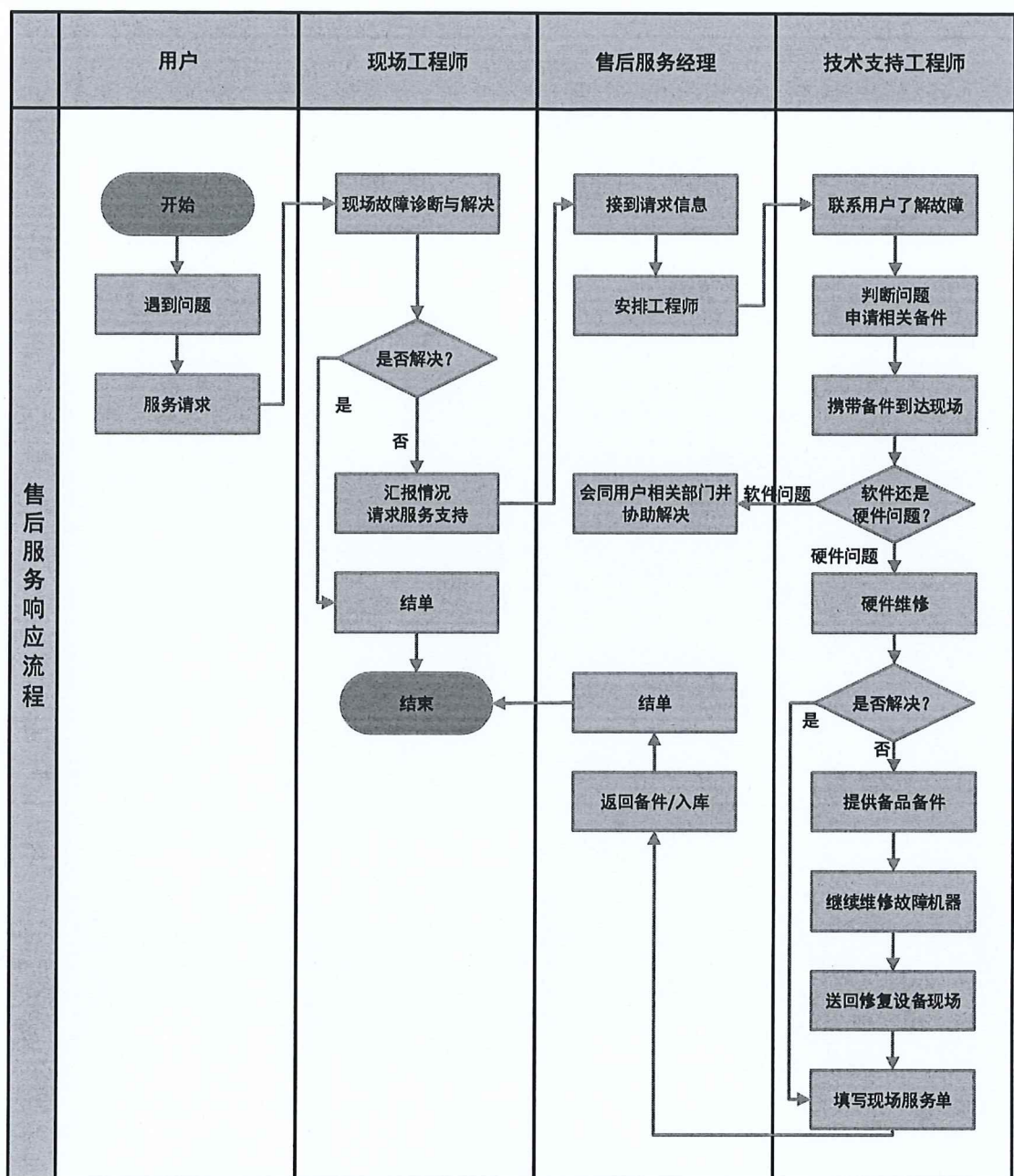
安信天行承诺在本项目中所涉及的所有技术资料都将进行保密处理，同时安信天行对相关资料的保密工作进行检查和监督。

- **其它承诺**

安信天行承诺在其他系统变更、调整等过程中提供相关服务，使之各系统能正常运行。

10.1.1. 服务响应流程

安信天行针对用户制定了详细的服务响应工作流程，总体服务响应流程如下：



服务响应工作流程图

此外，安信天行还制定了详细的服务管理流程、服务响应流程、服务实施流程等，为用户提供全方位的技术支持与售后服务。

● 服务管理流程

➤ 目标：

售后服务流程管理的目的是控制服务项目管理的标准化，从而便于沟通、统计、分析、跟踪及监督管理。

➤ 职责：

- ✓ 售后服务经理负责计划的制定、任务的分配及进度的管理等；

-
- ✓ 服务人员负责具体任务的实施等；
 - ✓ 服务人员负责编写用户服务报告；
 - ✓ 售后项目管理人员负责了解、统计和分析与项目有关的数据信息。

● 服务项目管理流程

- 项目立项管理
 - ✓ 当售后服务工作试运行，售后服务经理担任项目经理，由公司发布项目经理的任命通知。
 - ✓ 当有偿服务项目合同签订后，由项目经理编写《用户服务计划》，此计划包括此次服务的任务安排，费用预算等。
 - ✓ 项目经理把《用户服务计划》提交给 SQAL，SQAL 进行初步审核，审核后，组织立项评审。评审采用审批方式，由安全中心经理审批通过即为立项评审通过。
 - ✓ 项目经理填写立项的项目信息。
- 项目服务管理
 - ✓ 服务人员现场或远程支持服务，做好支持记录，并填写用户服务记录。
 - ✓ 项目经理负责跟踪服务的状态，及时发现问题，确保服务质量。
- 项目配置管理
 - ✓ 由项目经理负责服务项目的配置管理，建立配置管理库（可采用文件夹或 project 方式），管理服务中产生的所有文档，输出《配置状态报告》（文档和程序），记录此次服务输出的所有文档列表。
 - ✓ 由于服务项目工作内容明确，项目周期短，建议剪裁《配置管理计划》、《配置状态报告》（系统环境）。
- 项目结项管理
 - ✓ 当服务响应完成后，由服务人员编写《用户服务报告》，提交售后项目经理。
 - ✓ 项目经理整理所有项目文档，提交 SQAL，提出结项申请。
 - ✓ SQAL 审核项目文档齐备后，组织结项评审。评审采用审批方式，审批通过，即为结项。
 - ✓ 结项后，SQAL 提交项目的所有配置项给产品管理员，做项目备档。

➤ 用户满意度调查

- ✓ 当服务响应完成后一个月，由 SQAL 进行用户满意度调查，调查方式采用电话调查，并把调查结果反馈给相关部门/产品经理、用户服务小组组长，并在记录保存调查结果。

➤ 质量记录

- ✓ 《用户服务计划》
- ✓ 《用户服务报告》
- ✓ 《配置状态报告》（文档和程序）
- ✓ 《评审记录》
- ✓ 《用户满意度调查表》

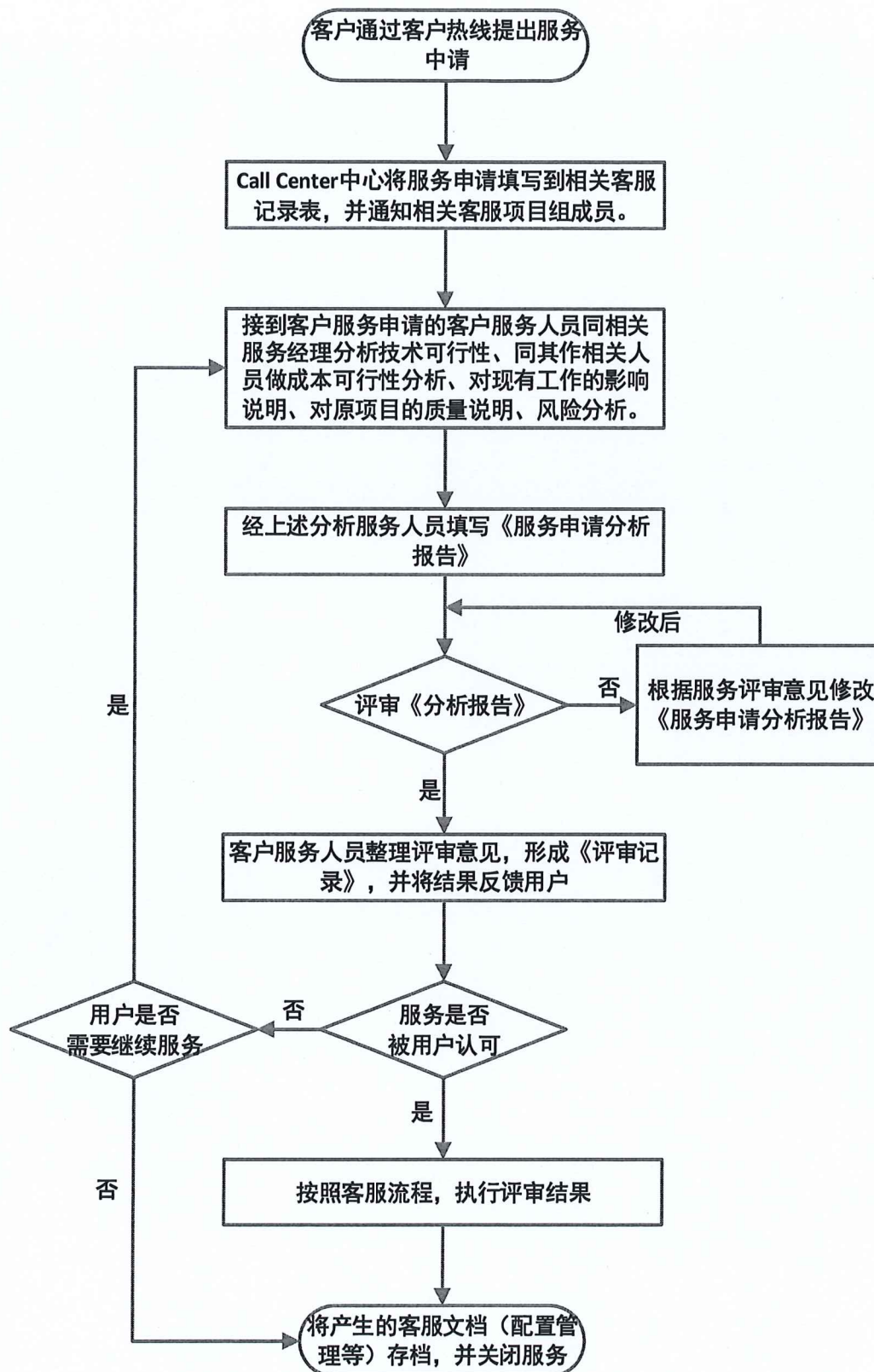
● 服务响应流程

➤ 目标

- ✓ 有效评估服务分析和解决方案，降低服务风险；
- ✓ 记录用户服务申请，避免用户服务申请的丢失；
- ✓ 规范服务申请响应流程，提高服务质量和用户满意度。

➤ 相关模板

- ✓ 《服务申请分析报告》：根据用户的服务申请，给予分析和说明，提出多种可行方案，供评审人员参考。使用对象：客服服务人员、项目管理者等人员；
- ✓ 《评审记录》：针对《服务申请分析报告》，客服服务人员组织评审，并提交《评审记录》。使用对象：客服服务人员。

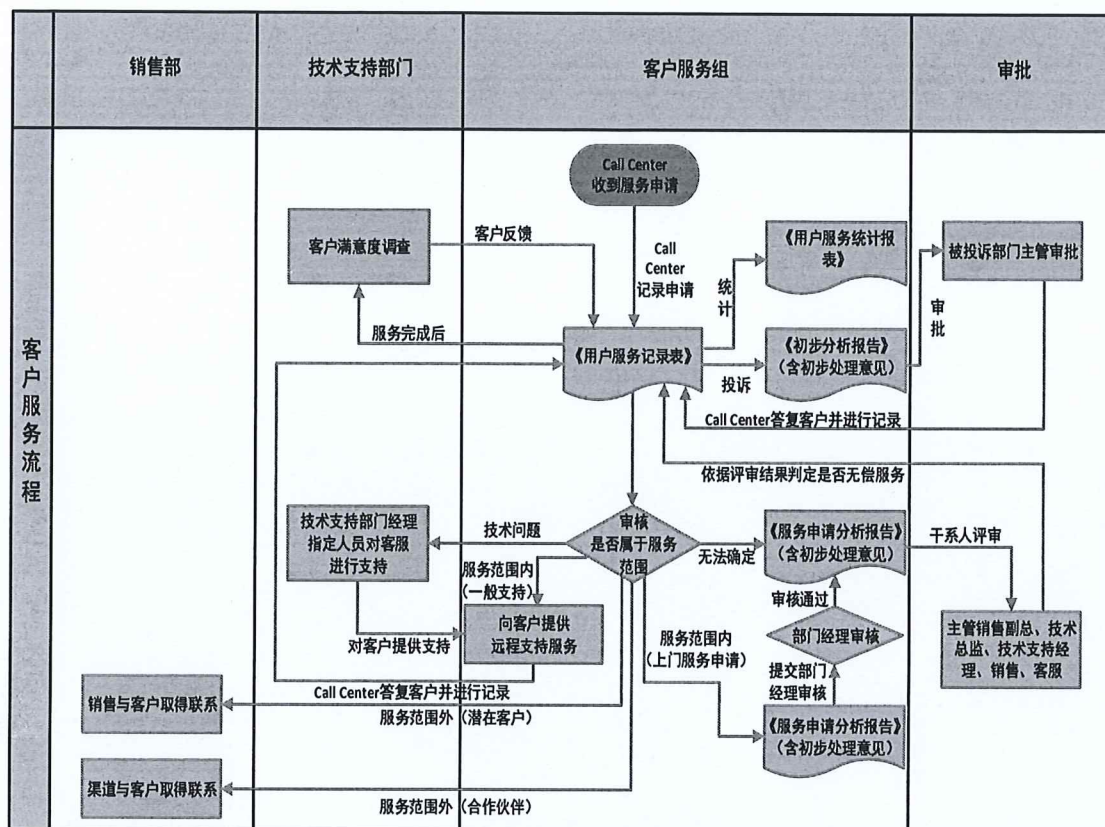


服务响应实施流程图

● 服务实施流程

➤ 目标

-
- ✓ 有效评估服务分析和解决方案，降低服务风险；
 - ✓ 记录用户服务申请，避免用户服务申请的丢失；
 - ✓ 规范服务申请响应流程，提高服务质量和用户满意度；
 - ✓ 受理用户投诉，控制矛盾升级；
 - ✓ 丰富产品 FAQ 数据库。
 - 相关模板
 - ✓ 《服务等级表》：由财务部门提供基础数据，服务部门制定。根据用户是否按时付款等条件将用户进行分类，作为客服部门判断为用户提供服务等级的依据。使用对象：客服人员。
 - ✓ 《服务记录表》：以 WEB 形式填写，服务工作内容记录和跟踪的主要载体。内容包括用户服务事件的基本信息、人工成本、处理过程和结果。使用对象：客服人员。
 - ✓ 《服务统计表》：对《服务记录表》中数据进行分类统计，提供相应 WEB 报表。为公司内部考核提供参考数据。使用对象：考核部门。
 - ✓ 《服务计划》：上门服务前由上门服务人员给出《服务计划》，经部门经理审批后执行。使用对象：用户服务人员，部门经理。
 - ✓ 《服务申请分析报告》：对于无法确定是否属于服务范围内的服务申请，给予分析和说明，提出多种可行方案，供评审人员参考。使用对象：客服人员、项目管理者等相关人员。
 - ✓ 《投诉分析报告》：根据用户的投诉服务申请，给予分析和说明，提出多种可行方案，供审批领导参考。使用对象：客服人员、被投诉部门副总。



用户服务流程图

用户服务工作由 Call Center 收到服务申请开始（流程图中橘黄色模块），服务申请包括以下两种类型：（1）由用户发起的服务申请；（2）由公司其他部门转交的服务申请。

Call Center 收到服务申请后在客服人员填写《用户服务记录表》。

服务受理分技术支持类服务申请和用户投诉服务申请两种情况分别进入不同的服务受理流程。

如果属于技术支持类服务申请，首先判断是否属于服务范围之内，如不属于服务范围之内，则由销售或渠道部门联系客户，如无法确定是否属于服务范围，则生成《服务申请分析报告》递交相关负责人审查，依据评审结果判定是否无偿服务，然后继续提供技术支持服务，技术支持服务分三种情况分别处理：

- 技术问题：由技术支持部门协助解决，技术支持部门经理指定支持人员，形成初步意见后由客服答复用户并提供远程支持服务。
- 一般支持：由客服答复用户并提供远程支持服务。
- 上门服务申请：由客服给出用户服务计划，部门经理审核并执行。

服务结束后由提供服务的客服人员填写《用户服务记录表》并做好备份。如

果属于用户投诉，由客服人员给出《投诉分析报告》（含初步处理意见）。被投诉部门主管副总对投诉分析报告进行审批。由 Call Center 将处理结果反馈给用户，并将结果填写在《用户服务记录表》中。服务完成后由客户对用户开展满意度调查，结果同《用户服务记录表》一起归档。

10.1.2. 售后服务内容

● 故障问题的处理

安信天行运维工程师在得到用户的故障服务请求或主动发现故障之后，将搜集故障信息，分析故障的种类，根据不同的故障采取相应的解决方案，并进行故障处理及记录。故障处理主要方式如下：

- 项目中的硬件设备故障由维护工程师现场实时解决，紧急时派出公司专家技术力量进行支援或更换备件，确保迅速恢复用户网络，不影响业务系统等关键业务运转；
- 各监控节点的故障报安信天行服务热线，由座席工程师先进行电话技术支持，如问题不能远程解决或者故障紧急影响严重时，安信天行派运维工程师 2 小时内赶赴现场解决故障；
- 安信天行将每月和不定期的提交《故障处理汇总报告》。

● 技术咨询服务

安信天行将向用户的管理人员提供问题咨询服务，安信天行建立了呼叫中心系统，直接为用户提供 7x24 的电话服务。目前呼叫中心 16 线的客服热线，以及 10 线的在线客服，连同用户直通车等网站，同时为用户提供技术支持及帮助服务，提升服务的响应速度，建立沟通渠道。

● 安全事件通告

安信天行以事件的通告形式向用户信息化工作负责的相关人员提供最新的技术动态、安全信息，包括实时安全漏洞通知、定期通告汇总、临时安全解决方案和安全知识库更新等。

安信天行的安全通告包括：

- 厂商安全通告：提供主流厂商的中文安全通告，包括 Windows、Linux 等。

- 安信天行安全通告：安信天行发现的安全问题通告和其他有必要提示的重要安全问题通告，分为4类（事件通告/威胁通告/脆弱性通告/合规通告）。
- 其他安全通告：其他应用系统和安全组织安全通告。
- 安信天行信息安全技术内刊。

针对安全运维类服务和产品类服务，在服务期结束后，安信天行可依然向用户的管理和技术人员提供服务问题咨询服务，咨询内容可包括安信天行在服务期内所提供的服务内容、处理方式及处理结果等。同时，也提供如下服务：

● 质保期外服务

- 有偿现场服务

质保期或者服务期满后，安信天行仍可提供有偿的现场技术支持服务。如用户仍需现场维护服务或者安全运维服务，并认可有偿服务，安信天行将与其重新签订合约，并接到其故障报修或者服务请求电话后，立即安排专业的工程师等相关人员到达用户现场开展服务工作。

10.1.3. 服务质量保证

安信天行通过了ISO9001质量认证，建立了有效的质量管理、质量控制和质量保证体系，对所有影响质量的活动进行了适宜而持续的控制。安信天行秉着一贯的质量第一、用户至上的原则，在为用户提供专业安全服务的过程中，将合理配备技术熟练，经验丰富，思想素质高的项目经理和技术人员，所有人员必须熟悉设计要求和相关的规范以及项目的质量标准，并以认真负责的态度开展售后服务；严格按照要求和质量标准对产品进行检查验收，提供先进合理、可靠保障的安全产品；认真贯彻工程流程，各项责任落实到人，项目过程中运用自检、互查等方式确保每一个环节的安全实施都在严密的质量控制之下。

同时，安信天行建立了完备的服务质量监控体系，加强售后服务的管理，从主动监控和被动监控两方面进行全面的服务质量控制。主动监控主要是通过提供服务报告，让用户发现问题，及时督促改进。被动监控主要是建立投诉专线，并借助成熟的公司级用户满意度调查体系进行监控。

● 服务报告制度

为确保售后服务质量，并让用户更清晰的了解售后服务实施情况，安信天行

在每一次安全服务完成后,将提供售后服务实施报告。内容包括实施服务的类型、时间、问题分析、解决方案或处理策略建议、实施步骤、实施内容等,使用户可以全面的了解系统运行状态、售后服务情况,便于用户做出正确的决策。

- 用户满意度调查制度

安信天行定期采取电话回访用户、上门拜访等方式,对公司售后服务质量进行用户满意度调查。

- 投诉处理

安信天行设立了专门的投诉热线(010-58045858),按照投诉处理流程准确及时的处理用户的投诉;如果提供的售后服务不能满足用户的需求,用户有权要求调整服务人员。

服务中遵循的质量标准:

- IS09001-2000 版 《质量管理体系要求》
- IS09004-2000 版 《质量管理体系业绩改进指南》
- IS09001-1994 《质量体系设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》
- 国家信息安全测评认证系统《信息安全服务资质评估准则》

10.1.4. 售后联系方式

安信天行针对本项目提供以下联系方式:

- 电话支持

安信天行针对本次项目提供7×24小时技术服务热线和5×8或7×24小时现场值守支持:

- 5×8 小时服务热线: 010-5804 5858
- 7×24 小时紧急热线: 13701333201
- 传 真: 010-5804 5700
- 投诉电话: 010-5804 5858

- 邮寄或电子邮件

本次项目中,安信天行还将设立专用电子信箱,用户可通过发电子邮件、传真或邮寄材料等方式,向安信天行进行技术类等相关问题的咨询,安信天行承诺所有咨询的问题将在第一时间进行回复:

-
- 电子信箱: wanghongxing@bjca.org.cn
 - 网 站: <http://www.axtx.com.cn>
 - 通信地址: 北京市海淀区北四环西路 68 号左岸公社 10 层
 - 邮政编码: 100080

- Web 支持

此技术支持方式用户可以通过 WEB 的方式登录安信天行服务网站, 了解相关技术和产品信息, 包括问题解答、技术通报以及搜索知识库。