**交付与服务质量红线承诺书**

| **场景** | **分场景** | **违反质量红线行为描述** |
| --- | --- | --- |
| **通用** | / | 未获得“三个审批”或未按“三个审批”标准进行审批，对现网实施操作或接入。/技术问题/事故根因、类别造假。 |
| 在客户网络中或对客户网络数据（包括离线数据）使用非正规渠道获得的软件版本和工具。 /现网操作中未按照实施方案操作。 |
| 泄露客户账号、密码，以及经营信息、用户信息、资费信息。/未按照事故定级标准定级，降低事故级别。/事故隐瞒不报。 |
| **工程交付(所有产品需要抄写，ASP、无线、IP及业务软件只需抄写对应业务即可)** | 所有产品 | 工程关键文档、数据造假。/交付方案未按流程要求审批，或未按审批的方案进行工程实施，或擅自超范围交付。 |
| 工程安装调测完成后无自检，或自检不合格即割接入网。 /需升级到二线解决的工程重大技术问题未录入iCare。 |
| 安排未获得相应资质的人员实施关键作业活动（如铁塔登高、强电操作等）。 |
| 未按规范和设计进行数据设定。/当商用license可正常获取时, 调测license未及时更换。 |
| ASP | 未遵守三阶九步流程规范 |
| 无线 | 无线网络未获取验收KPI的原网值，就启动搬迁。/违反设计要求，擅自更改天线型号、挂高、方位角。/无线网络未完成首站点测试就启动规模割接入网。 |
| IP | 防火墙类产品未经客户书面许可，缺省安全域间转发策略配置为全部放开。 |
| 业务  软件 | 计费类业务计费验证结果、割接替换局点话单比对结果、后付费业务出账测试结果未经客户书面确认即商用。 |
| 使用未经客户同意的现网用户号段测试。/未按照ATP/合同/方案实际要求进行UAT/压力测试/可靠性测试并获得客户确认即商用。 |
| **网络维护** | 问题处理 | 未经客户确认，擅自关闭/挂起问题单/修改问题单级别。 /技术问题未录入iCare。 |
| 现网操作 | 方案未按要求进行验证或明知方案存在重大风险/缺陷，仍进行实施。 /安排没有获得上岗证的人员进行现网操作。 |
| 预防维护 | 没有按要求和客户确认的计划完成巡检、整改、预警、演练等预防工作。 |

“服务质量红线”为日常交付与服务业务活动过程中严格禁止的行为，一旦触犯将会给公司造成损害和负面的影响，或带来较大的风险。 **本人承诺严格遵守，一旦触犯，将根据影响程度和问题性质接受公司回溯和处罚问责。**

**承诺人（签名）： 工 号：**

**部 门： 日 期：**