

附件 B：服务要求承诺书

一、ATM、SDH、FR、MSTP 和裸光纤服务要求

1、故障通报服务要求

要求运营商对其自身的网络进行实时监控，在监测到网络故障已经影响到用户业务的使用（如专线中断等）的情况下，第一时间通报给用户；在预计到用户将可能无法正常得到服务（如设备版本升级、网络资源调整、专线割接等）的情况下，至少提前 3 天通知到用户。

要求运营商通过多种方式（电话，电子函件、传真或寻呼）联络用户指定的联络人，并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、故障受理服务要求

要求运营商提供 7×24 小时的技术故障受理渠道，保证准确有效的联系信息。在接到用户故障申告后，立即采取行动，努力在最短的时间内解决问题，并将问题故障原因及处理经过明确告知用户。

3、服务变更要求

要求运营商对于用户提出的常规服务变更要求（速率调整、线路撤销等），在受理之后的 8 个工作日内完成。对于紧急服务变更要求（紧急故障处理情况下的临时速率调整），要求运营商提供服务应急办理流程。

4、客户代表服务要求

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，保证在工作日向

用户提供如下服务：

- (1) 初装工作受理及进展汇报
- (2) 服务变更受理及进展汇报
- (3) 投诉受理及进展汇报
- (4) 缴费咨询及办理

5、技术支持保证

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

- (1) 线路状态的实时监测
- (2) 线路故障的紧急响应
- (3) 紧急情况通知
- (4) 技术问题咨询

6、赔偿服务要求

(1) 针对裸光纤,除不可抗力外,非用户原因造成的电路恢复阻断累计超过 4 小时减免该条电路当月租费的 25% ; 恢复阻断累计超过 8 小时减免该条电路当月租费的 50% ; 恢复阻断累计超过 12 小时减免该条电路当月租费的 75% ; 恢复阻断累计超过 24 小时,减免该条电路月租费。

(2) 针对低带宽 SDH、FR、MSTP 线路,除不可抗力外,当一个月内任何一条端到端线路不连通情况,根据累计时间按照以下标准进行赔付：

累计故障时间 \leq 2 小时,不减免该条电路月租费；

2 小时 < 累计故障时间 \leq 12 小时,按照累计故障超过 2 小时部分

在 2 小时至 12 小时所占比例减免该条电路相应比例的月租费；

累计故障时间 > 12 小时，承诺免除用户该条电路的全部月租费；

(3) 针对 ATM 线路,除不可抗力外，非用户原因造成的电路恢复阻断累计超过 2 小时减免该条电路当月租费的 25%；恢复阻断累计超过 4 小时减免该条电路当月租费的 50%；恢复阻断累计超过 6 小时减免该条电路当月租费的 75%；恢复阻断累计超过 8 小时，减免该条电路月租费。

(4) 针对 622M 和 2.5G 电路,除不可抗力外，非用户原因造成的电路恢复阻断累计超过 1 小时减免该条电路当月租费的 25%；恢复阻断累计超过 2 小时减免该条电路当月租费的 50%；恢复阻断累计超过 3 小时减免该条电路当月租费的 75%；恢复阻断累计超过 4 小时，减免该条电路月租费。

(5) 线路故障的开始时间以用户申告记载并经运营商记录确认的时间为准，线路故障消除时间以运营商提供的并经用户确认的时间为准。

(6) 累计故障时间应不仅包括线路中断时间，同时要包括该线路状态异常累计时间；恢复阻断累计时间应不仅包括线路中断时间，同时要包括该线路异常累计时间。

中国联通对于满足双路由接入条件的线路保证可用率高于 99.99%。

7、定期例会交流制度

(1) 听取用户对于专线运行情况的陈述

(2) 解释并协助用户分析专线遇到的各类故障

(3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况

(4) 定期向用户提交性能容量分析报告

8、针对 MSTP 线路需要在全国范围内支持，并要求运营商放置在工行的传输设备支持 MSTP 线路的点对点和汇聚两种接入方式

9、割接次数的限制制度

(1) 中国联通内部原因造成的每月割接次数少于 4 次，并提出准确的割接变更时间、割接内容，由于割接导致的光路中断时间每次不大于 6 小时。

针对 ATM 线路和 155M SDH 线路，中国联通内部原因造成的每月割接次数少于 3 次，并提出准确的割接变更时间、割接内容，由于每次割接导致的线路中断时间不大于 1 小时。

(3)针对 622M 和 2.5G 电路，中国联通内部原因造成的每月割接次数少于 2 次，并提出准确的割接变更时间、割接内容，由于割接导致的中断线路时间每次不大于 30 分钟。

10、在骨干网和本地网，中国联通为中国工商银行的所有 ATM、SDH、FR、MSTP 电路提供主备路由保护，并具备自动倒换能力。在接入段方面，待中国工商银行各接入点确定后，视资源具备情况，提供双物理路由自动保护。

中国联通视中国工商银行租用的同方向裸光纤数量，可为中国工商银行提供双物理路由保护方案。

11、总行可授权直属机构，包括总行本部、数据中心（北京）、

数据中心（上海）、海外数据中心（深圳）、软件开发中心（珠海、广州、北京、上海、杭州）直接与运营商集团公司（或由运营商集团公司授权的分公司）签署框架协议中的具体内容。

二、Internet 线路接入服务要求

2.1 ADSL 接入

1、故障通报服务要求

要求运营商对其自身的网络进行实时监控，在监测到网络故障已经影响到用户业务的使用（如无法拨号、线路中断等）的情况下，第一时间通报给用户；在预计到用户将可能无法正常得到服务（如设备版本升级、网络资源调整等）的情况下，至少提前 3 天通知到用户。

要求运营商通过多种方式（电话，电子函件或传真）联系用户指定的联络人，报告相关情况，并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、故障受理服务要求

要求运营商提供 7×24 小时的技术故障受理渠道，保证准确有效的联系信息。在接到用户故障申告后，立即采取行动，努力在最短的时间内解决问题，并将问题故障原因及处理经过明确告知用户。

3、客户代表服务要求

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，保证在工作日向用户提供如下服务：

（1）初装工作受理及进展汇报

(2) 服务变更受理及进展汇报

(3) 投诉受理及进展汇报

(4) 缴费咨询及办理

4、技术支持服务要求

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

(1) 线路状态的实时监测

(2) 线路故障的紧急响应

(3) 紧急情况通知

(4) 技术问题咨询

2.2 Internet 专线接入 (普通模式)

1、故障通报服务要求

要求运营商对其自身的网络进行实时监控 , 在监测到网络故障已经影响到用户业务的使用 (如接入专线中断、流量出现骤降等) 的情况下 , 第一时间通报给用户 ; 在预计到用户将可能无法正常得到服务 (如设备版本升级、网络资源调整、专线割接等) 的情况下 , 至少提前 3 天通知到用户。

要求运营商通过多种方式 (电话 , 电子函件或传真) 联系用户指定的联络人 , 报告相关情况 , 并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、故障受理服务要求

要求运营商提供 7×24 小时的技术故障受理渠道 , 保证准确有效

的联系信息。在接到用户故障申告后，立即采取行动，努力在最短的时间内解决问题，并将问题故障原因及处理经过明确告知用户。

3、客户代表服务要求

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，保证在工作日向用户提供如下服务：

- (1) 初装工作受理及进展汇报
- (2) 服务变更受理及进展汇报
- (3) 投诉受理及进展汇报
- (4) 缴费咨询及办理

4、技术支持服务要求

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

- (1) 线路状态的实时监测
- (2) 线路故障的紧急响应
- (3) 紧急情况通知
- (4) 技术问题咨询

5、赔偿服务要求

运营商提供的接入网络应在协议执行期间保持畅通。除不可抗因素外，对于因运营商原因造成的用户业务不能正常使用，用户根据实际业务受影响情况并参照运营商提供的故障报告，以每月故障累计时间按以下标准提出赔偿要求，双方协商后执行。

时限	专线中断故障	路由器端口流量骤降
----	--------	-----------

2 小时	减 免 月 租 金 25%	减免月租金 15%
4 小时	减 免 月 租 金 50%	减免月租金 25%
8 小时	减 免 月 租 金 75%	减免月租金 50%
12 小时	减 免 月 租 金 100%	减免月租金 75%
16 小时		减免月租金 100%

6、定期例会交流制度

- (1) 听取用户对于专线运行情况及业务使用情况的陈述
- (2) 解释并协助用户分析遇到的各类故障
- (3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况

7、运营商每月割接次数少于 4 次，并提出准确的割接变更时间、割接内容，由于割接导致的每次业务中断时间不得大于 1 小时。

2.3 Internet 专线接入 (SLA 服务保障模式)

1、故障通报服务要求

要求运营商对其自身的网络进行实时监控，在监测到网络故障已经影响到用户业务的使用（如接入专线中断、流量出现骤降等）的情

况下，第一时间通报给用户；在预计到用户将可能无法正常得到服务（如设备版本升级、网络资源调整、专线割接等）的情况下，至少提前 3 个工作日通知到用户。

要求运营商通过多种方式（电话，电子函件或传真）联系用户指定的联络人，报告相关情况，并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、故障受理服务要求

要求运营商提供 7×24 小时的技术故障受理渠道，保证准确有效的联系信息。在接到用户故障申告后，立即采取行动，努力在最短的时间内解决问题，并将问题故障原因及处理经过明确告知用户。

3、客户代表服务要求

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，保证在工作日向用户提供如下服务：

- （1）初装工作受理及进展汇报
- （2）服务变更受理及进展汇报
- （3）投诉受理及进展汇报
- （4）缴费咨询及办理

4、技术支持服务要求

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

- （1）线路状态的实时监测
- （2）线路故障的紧急响应
- （3）紧急情况通知

(4) 技术问题咨询

5、业务质量服务要求

运营商严格按《中华人民共和国电信条例》及《电信服务标准(试行)》为用户提供本协议约定的互联网接入服务。根据双方约定，运营商必须通过配置使每条线路可用带宽能够达到接入方式可提供带宽的上限，保障流量突发情况下的业务访问。双方在每个自然季度首月对上季度实际使用流量进行评估，以网管流量采样数据计算所得的上季度平均流量的 1.5 倍为标准，协商调整本季度租用带宽。

运营商需为用户提供一点业务受理、一点故障申告、一点费用结算、一点业务咨询、统一技术支持等全面服务。

6、赔偿服务要求

故障等级

E1：链路中断故障；

E2：路由问题引致链路状态异常，如路由震荡、流量骤降等；

E3：严重质量问题，指标按 5 分钟为采集周期，取每 120 分钟采集一次共 24 次和的平均值，相关性能不符合标准；

E4：一般质量问题，指标按 5 分钟为采集周期，取每 120 分钟采集的 24 个样本，其中 6 个样本的相关性能不符合标准。

赔偿标准：故障发生后，乙方需要在接到工行申告 1 小时内以书面形式通报故障处理情况，2 个工作日内向工行提交书面故障报告。工行根据实际业务受影响情况并参照乙方提供的故障报告，以每月度故障累计时间按以下标准提出赔偿要求，双方协商后执行。

中断时间	E1	E2	E3	E4
2 小时	减免月租金 25%	减免月租金 15%	减免月租金 10%	减免月租金 5%
4 小时	减免月租金 50%	减免月租金 25%	减免月租金 15%	减免月租金 10%
6 小时	减免月租金 75%	减免月租金 50%	减免月租金 25%	减免月租金 15%
8 小时	减免当月全部 租金	减免月租金 75%	减免月租金 50%	减免月租金 25%
10 小时		减免当月全部 租金	减免月租金 75%	减免月租金 50%
12 小时			减免当月全部 租金	减免月租金 75%
24 小时	"			减免当月全部 租金

7、定期例会交流制度

- (1) 听取用户对于专线运行情况及业务使用情况的陈述
- (2) 解释并协助用户分析遇到的各类故障
- (3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况
- (4) 定期向用户提交性能容量分析报告

8、运营商每月割接次数少于 2 次，并提出准确的割接变更时间、

割接内容，由于割接导致的中断业务时间累计不得大于 1 小时。

2.4 Internet 接入（SLA 服务保障及攻击防护保障模式）

1、故障通报服务要求

要求运营商对其自身的网络进行实时监控，在监测到网络故障已经影响到用户业务的使用（如接入专线中断、流量出现骤降等）的情况下，第一时间通报给用户；在监测到用户受到攻击的情况下，运营商根据向用户提供的相应等级攻击防护服务规定，在相应的响应时间通知用户，并按运营商《互联网 DDOS 攻击防护服务技术规范说明书》中 DDOS 防范服务 SLA 指标衡量中具体规定执行；在预计到用户将可能无法正常得到业务服务或攻击防护业务服务的情况下，至少提前 3 个工作日书面通知到用户。

要求运营商通过多种方式（电话，电子函件或传真）联系用户指定的联络人，报告相关情况，并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、故障受理服务要求

要求运营商提供 7×24 小时的技术故障受理渠道，保证准确有效的联系信息。在接到用户故障申告后，立即采取行动，努力在最短的时间内解决问题。对于攻击事件，运营商应根据双方确定应对策略 5 分钟内启动保护，并在用户申告后的一个工作日内完成应急、溯源、取证等工作，并及时将问题故障原因及处理经过明确告知用户。

3、客户代表服务要求

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表 ,保证在工作日向用户提供如下服务 :

- (1) 初装工作受理及进展汇报
- (2) 服务变更受理及进展汇报
- (3) 投诉受理及进展汇报
- (4) 缴费咨询及办理

4、技术支持服务要求

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务 :

- (1) 线路及业务流量状态的实时监测
- (2) 线路故障及攻击事件的紧急响应
- (3) 紧急情况通知
- (4) 技术问题的即时咨询

5、业务质量服务要求

运营商严格按《中华人民共和国电信条例》、《电信服务标准 (试行) 》和运营商《互联网 DDOS 攻击防护服务技术规范说明书》为用户提供本协议约定的服务 (包括 DDOS 攻击预警、常见攻击防护、人工定制化策略防护、攻击取证等)。根据双方约定 , 运营商必须通过配置使每条线路可用带宽能够达到接入方式可提供带宽的上限 , 保障流量突发情况下的业务访问。双方在每个自然季度首月对上季度实际使用流量进行评估 , 以网管流量采样数据计算所得的上季度平均流量的 1.5 倍为标准 , 协商调整本季度租用带宽。

6、攻击防护质量服务要求

1) 攻击监测和攻击消除

当攻击消除动作在以下情况下发生时：

(1) 网络流量监测设备发现了一个攻击，并向北京电信告警，北京电信按预先建立的沟通机制，通知用户并确认后(或者事先得到相关授权) 启动攻击过滤设备，予以攻击消除。

(2) 用户主动发现自身网络受到攻击并向北京电信申告，北京启动攻击过滤设备，予以攻击消除。

运营商将通过 BGP 协议进行流量的转移，并通过特定的清洁隧道将流量注入回客户网络。

2) 攻击防护的服务列表

采用以下一种或多种所列出方式的破坏性攻击性的访问流量,为本服务规范所定义的攻击防护流量：

攻击类型	描述 (★标记为缺省情况下可以防范的攻击)	
Spoofed	发出的数据包带有假的源地址	
	★TCP spoofed	发出伪造源 IP 地址 TCP 数据包
Malformed	发出的数据包带有异常的比特标志位.	
Floods	发出异常高流量的正常数据包	
	★ TCP Syn flooding	发出异常高流量的 syn 正常数据包

	UDP flooding, fragment		发出异常高流量的 UDP 正常数据包
	★ ICMP flooding , smurf		发出异常高流量的 ICMP 正常数据包
Null	发出的数据包没有内容或内容不完整		
Protocol	发出的数据包带有不和逻辑的协议		
	★ Land	发出的数据包目标和源地址相同	
	★ Jolt	发出的数据包超过 65535 字节	
	★Ping of death	发出的 ping 包大小超过 65535 字节	
Fragmented	发出的数据包碎片(fragments)不能完整拼凑		
	★Tear drop	发出的数据包碎片重叠	
	★Jolt2	发出的数据包碎片组合后超过 65535 字节	
Brute Force	发出的数据包超过了定义的流速门限		
	★ ACK flood	发出过量的 ACK 置位的数据包	阈值：
	★ RST flood	发出过量的 RST 置位数据包	阈值：

	DNS flood	发出过量的 DNS 请求	阈值：
--	-----------	--------------	-----

3) 攻击防护服务能够抵御的常见黑客攻击工具：

抵御常见黑客攻击工具	
1	JOLT
2	WINNUKE
3	TRINOO
4	TFN
5	Trash
6	Fawx

4) 攻击防范服务指标

服务指标	服务指标衡量
高威胁等级攻击	当攻击发生后 20 分钟内通知用户
中威胁等级攻击	当攻击发生后 30 分钟内通知用户
低威胁等级攻击	低威胁等级攻击，不通知用户，只在月报中体现。
保护启动确认	用户选择保护启动前需确认服务，运营商将在用户确认后 5 分钟内启动保护，具体确认形式，由用户和运营商协商后制定。

7、赔偿服务要求

运营商提供的接入网络应在协议执行期间保持畅通。除不可抗因素外，对于因运营商原因造成的用户业务不能正常使用，用户根据实际业务受影响情况并参照运营商提供的故障报告，以每月故障累计时间按以下标准提出赔偿要求。同时，用户根据双方定制的服务质量测试方法，对运营商提供的服务进行技术检测，并根据检测结果提交相应的赔偿要求。双方协商后执行。

● 接入服务赔偿条款

故障等级

E1：链路中断故障；

E2：路由问题引致链路状态异常，如路由震荡、流量骤降等；

E3：严重质量问题，指标按 5 分钟为采集周期，取每 120 分钟采集一次共 24 次和的平均值，相关性能不符合标准；

E4：一般质量问题，指标按 5 分钟为采集周期，取每 120 分钟采集的 24 个样本，其中 6 个样本的相关性能不符合标准。

赔偿标准：故障发生后，乙方需要在接到工行申告 1 小时内以书面形式通报故障处理情况，2 个工作日内向工行提交书面故障报告。工行根据实际业务受影响情况并参照乙方提供的故障报告，以每月度故障累计时间按以下标准提出赔偿要求，双方协商后执行。

中 断时间	E1	E2	E3	E4
2 小时	减 免 月 租 金	减 免 月 租 金	减 免 月 租 金	减 免 月 租 金

	25%	15%	10%	5%
4 小时	减免月租金 50%	减免月租金 25%	减免月租金 15%	减免月租金 10%
6 小时	减免月租金 75%	减免月租金 50%	减免月租金 25%	减免月租金 15%
8 小时	减免当月全部 租金	减免月租金 75%	减免月租金 50%	减免月租金 25%
10 小时		减免当月全部 租金	减免月租金 75%	减免月租金 50%
12 小时			减免当月全部 租金	减免月租金 75%
24 小时	"			减免当月全部 租金

● 攻击防范服务赔偿条款

攻击发生到启动保护 (分钟)	赔偿比例 (以客户支付DDOS攻击防护服务的月服务费为基准)
31—60	20%
61—120	50%

大于 121	100%
--------	------

8、定期例会交流制度

- (1) 听取用户对于专线运行情况及业务使用情况的陈述
- (2) 解释并协助用户分析遇到的各类故障
- (3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况
- (4) 定期免费向用户提交性能容量分析报告及月度安全报告(包括监控报告和攻击防护报告的具体内容)。

9、运营商每月割接次数少于 2 次 , 并提出准确的割接变更时间、割接内容 , 由于割接导致的中断业务时间累计不得大于 1 小时。

2.5 Internet 接入其他需求

要求中国联通在互联网(SLA 服务保障及攻击防护保障模式) 服务中补充 1G\2G\5G 的资费标准。

三、DDN 线路服务要求

1、断线报告保证

要求运营商对其自身的网络进行实时监控 , 在监测到网络故障已经影响到用户线路 , 或在预计到用户将可能无法正常得到运营商服务的情况下 (如运营商的设备版本升级、网络资源调整、线路割接等) , 至少提前 1 小时通知到用户。

要求运营商通过多种方式 (电话 , 电子函件、传真或寻呼) 联络用户指定的联络人 , 并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低

到最小程度。

2、紧急情况受理保证

如果用户先确定运营商线路不可用，有权通知运营商并要求运营商立即采取行动。运营商需要提供 365x7x24 的紧急情况受理，努力在最短的时间内解决问题，并将问题故障报告及处理经过明确告知用户。

要求运营商向用户提供准确有效的联系信息。如果在用户报告紧急情况时，运营商无人响应，或由于运营商的原因，使用户所持联系信息过期或错误，将视为违反本紧急情况受理保证。

3、客户服务代表保证

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，并保证在每个工作日向用户提供 8 小时如下服务：

- (1) 初装工作受理及工作情况汇报
- (2) 服务变更受理及工作情况汇报
- (3) 投诉受理及处理情况汇报
- (4) 缴费咨询及办理

4、技术支持保证

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

- (1) 线路状态的实时监测
- (2) 线路故障的紧急响应
- (3) 紧急情况通知
- (4) 技术问题咨询

5、赔偿保证

(1)除不可抗力外 ,当一个月内任何一条端到端线路不连通情况 ,根据累计时间按照以下标准进行赔付 :

累计故障时间 ≤ 2 小时 , 不减免该条电路月租费 ;

2 小时 $<$ 累计故障时间 ≤ 8 小时 , 按照累计故障超过 2 小时部分在 2 小时至 8 小时所占比例减免该条电路相应比例的月租费 ;

累计故障时间 > 8 小时 , 承诺免除用户该条电路的全部月租费 ;

(2)线路故障的开始时间以用户申告记载并经运营商记录确认的时间为准 ,线路故障消除时间以运营商提供的并经用户确认的时间为准。

6、定期例会交流制度

(1) 听取用户对于专线运行情况的陈述

(2) 解释并协助用户分析专线遇到的各类故障

(3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况

(4) 向用户提供每月线路带宽流量情况

(5) 定期向用户提交性能容量分析报告

7、割接次数的限制制度

运营商每月割接次数少于 8 次 ,并提出准确的割接变更时间、割接内容 ,时间范围不得大于 2 小时。

9、总行可授权直属机构 ,包括总行本部、数据中心 (北京)、数据中心 (上海)、海外数据中心 (深圳)、软件开发中心 (珠海、广州、北京、上海、杭州) 直接与运营商集团公司 (或由运营商集团公司授

权的分公司) 签署框架协议中的具体内容。

四、国际线路服务要求

1、断线报告保证

要求运营商对其自身的网络进行实时监控,在监测到网络故障已经影响到用户线路,或在预计到用户将可能无法正常得到运营商服务的情况下(如运营商的设备版本升级、网络资源调整、线路割接等),至少提前 1 小时通知到用户。

要求运营商通过多种方式(电话,电子函件、传真或寻呼)联络用户指定的联络人,并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、紧急情况受理保证

如果用户先确定运营商线路不可用,有权通知运营商并要求运营商立即采取行动。运营商需要提供 365x7x24 的紧急情况受理,努力在最短的时间内解决问题,并将问题故障报告及处理经过明确告知用户。

要求运营商向用户提供准确有效的联系信息。如果在用户报告紧急情况时,运营商无人响应,或由于运营商的原因,使用户所持联系信息过期或错误,将视为违反本紧急情况受理保证。

3、全程国际线路“一站式服务”

提供全球“一站式服务”。即:一站业务受理、一站故障申告、一站付费结算、一站技术支持。我方只面对乙方一家运营商,由乙方负

责国际段、海外分行本地段等全程运营商协调、管控工作。

4、客户服务代表保证

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表,并保证在每个工作日向用户提供 8 小时如下服务:

- (1) 初装工作受理及工作情况汇报
- (2) 服务变更受理及工作情况汇报
- (3) 投诉受理及处理情况汇报
- (4) 缴费咨询及办理

5、技术支持保证

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务:

- (1) 线路状态的实时监测
- (2) 线路故障的紧急响应
- (3) 紧急情况通知
- (4) 技术问题咨询

6、赔偿保证

- (1) 赔付罚则

如中断时间累计在 6 小时以内(含 6 小时),按每超过指标(21.6 分钟) 每小时扣除月租金的 3%计算;

如中断时间累计达 6 小时以上, 12 小时以内 (含 12 小时), 则按每超过指标 (21.6 分钟) 每小时扣除月租金的 5%计算。

每月补偿费用不超过当月租金。如中断时间超过 12 小时, 工行可免交本月租金。

公式：赔付金额=月租金*（中断时间-指标时间）/月使用时间

（2）增加国际线路关于中断的定义

因运营商原因造成国际线路出现以下的故障现象时，也视为中断，运营商需按照协议中线路中断相关的约定进行赔付：

1）运营商提供线路的实际带宽不能达到订单所确定的要求；

2）线路的时延超过线路验收时实测端到端 100 字节 PING 包时延的 20%以上，经工行提出后 5 个工作日内不能解决的。

3）线路的线路误码率高于 1×10^{-6}

上述三种情况按照线路故障所持续的时间计算中断时间。

4）任何一条端到端线路出现物理层 E1 瞬断（瞬断指一分钟以内的中断）次数不超过 5 次（该指标按月统计）。每超过指标一次，按线路中断 5 分钟计算。

（3）关于线路延迟开通的罚则

因运营商原因造成的线路超时开通，根据超时的天数，按照以下规定进行赔偿：

如超时的天数为 7 个工作日内（含 7 个工作日），则工行免付半个月月租；

如超时的天数为 7 至 14 个工作日（含 14 个工作日），则工行免付 1 个月月租；

超过 30 工作日以上，工行可单方面终止线路合同。部分地区（如中亚、中东地区）除外。

7、定期例会交流制度

- (1) 听取用户对于专线运行情况的陈述
- (2) 解释并协助用户分析专线遇到的各类故障
- (3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况
- (4) 定期向用户提交性能容量分析报告

8、割接次数的限制制度

运营商每条电路每月割接次数少于 4 次 ,须提出准确的割接变更时间、割接内容 ,时间范围不得大于 2 小时。并须得到我方确认后方可实施。

9、故障报告

每月向我方提交网路运行报告 ,对中断 5 分钟以上电路进行故障分析 ,对 1 个月内瞬断在 2 次或以上的电路形成故障分析报告 ,有关故障报告在电路故障恢复后三个工作日内提交。

10、技术方案

提供具体组网方案、路由情况、工程实施计划、端到端电路全段的备份保护机制以及故障处理流程的整体方案。

11、总行可授权直属机构 , 包括总行本部、数据中心 (北京)、数据中心 (上海)、海外数据中心 (深圳)、软件开发中心 (珠海、广州、北京、上海、杭州) 直接与运营商集团公司 (或由运营商集团公司授权的分公司) 签署框架协议中的具体内容。

12、其他 :

正式下单到线路正式交付使用历时

开通时限以工作日计时 , 具体如下 :

亚洲 (中东、中亚和巴基斯坦除外) 为 45 个工作日

中东、中亚和巴基斯坦：80 工作日

北美：45 个工作日

大洋洲：45 个工作日

欧洲：60 工作日。

五、30B+D 线路和 E1 电话中继线路

1、断线报告保证

要求运营商对其自身的网络进行实时监控 , 在监测到网络故障已经影响到用户线路 , 或在预计到用户将可能无法正常得到运营商服务的情况下 (如运营商的设备版本升级、网络资源调整、线路割接等) , 至少提前 1 小时通知到用户。

要求运营商通过多种方式 (电话 , 电子函件、传真或寻呼) 联络用户指定的联络人 , 并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

2、紧急情况受理保证

如果用户先确定运营商线路不可用 , 有权通知运营商并要求运营商立即采取行动。运营商需要提供 365x7x24 的紧急情况受理 , 努力在最短的时间内解决问题 , 并将问题故障报告及处理经过明确告知用户。

要求运营商向用户提供准确有效的联系信息。如果在用户报告紧急情况时 , 运营商无人响应 , 或由于运营商的原因 , 使用户所持联系

信息过期或错误，将视为违反本紧急情况受理保证。

3、客户服务代表保证

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，并保证在每个工作日向用户提供 8 小时如下服务：

- (1) 初装工作受理及工作情况汇报
- (2) 服务变更受理及工作情况汇报
- (3) 投诉受理及处理情况汇报
- (4) 缴费咨询及办理

4、技术支持保证

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

- (1) 线路状态的实时监测
- (2) 线路故障的紧急响应
- (3) 紧急情况通知
- (4) 技术问题咨询

5、赔偿保证

(1)除不可抗力外，当一个月内任何一条端到端线路不连通情况，根据累计时间按照以下标准进行赔付：

累计故障时间 ≤ 2 小时，不减免该条电路月租费；

2 小时 < 累计故障时间 ≤ 8 小时，按照累计故障超过 2 小时部分在 2 小时至 8 小时所占比例减免该条电路相应比例的月租费；

累计故障时间 > 8 小时，承诺免除用户该条电路的全部月租费；

(2) 对电话银行中继接入，如果出现从工行 PBX 看到运营商中

继空闲并且后台服务正常，而电话无法接入，则以 30 分钟起赔，按照每 30 分钟免 20% 的月租费进行递减，直至 2 个半小时。

(3)线路故障的开始时间以用户申告记载并经运营商记录确认的时间为准，线路故障消除时间以运营商提供的并经用户确认的时间为准。

6、定期例会交流制度

- (1) 听取用户对于专线运行情况的陈述
- (2) 解释并协助用户分析专线遇到的各类故障
- (3) 向用户介绍最新的电信业务及技术发展情况
- (4) 向用户提供每月线路带宽流量情况
- (5) 定期向用户提交性能容量分析报告

7、割接次数的限制制度

运营商每月割接次数少于 8 次，并提出准确的割接变更时间、割接内容，时间范围不得大于 2 小时。

8、总行可授权直属机构，包括海外数据中心（深圳）、软件开发中心（珠海、广州、杭州）直接与运营商集团公司（或由运营商集团公司授权的分公司）签署框架协议中的具体内容。

六、短消息和多媒体消息（MMS）服务要求

1、运营商承诺保证短信和多媒体消息（以下统称消息）行业网关及其代理服务器具备足够的处理能力及系统冗余度，保证集团消息网关与各分公司消息网关具备足够的业务处理能力，保证不断改进消

息发送处理机制，满足工行消息业务的使用需求。

2、状态监控、性能预警及故障通报服务要求

要求运营商对其自身的网络进行实时监控，在监测到网络故障已经影响到用户全部或部分消息业务的使用（如短信行业网关故障、网关处理出现异常等）的情况下，第一时间通报给用户；在预计到用户将可能无法正常得到服务（如设备版本升级、网络资源调整等）的情况下，至少提前 3 天通知到用户。在发现消息发送量接近系统处理能力的情况下及时向工行提出预警，并提供解决方案。

要求运营商通过多种方式（电话，电子函件或传真）联系用户指定的联络人，报告相关情况，并尽可能地采取有效措施将用户受到的影响降低到最小程度。

要求运营商推广（新增、修改、删除）手机号段时，提前通知用户相关接口单位，用户通过及时更新相关系统，对运营商号段变动作全面支持，保证消息相关业务客户体验。

3、每月向工行提供消息运营服务报告，报告内容包括但不限于以下内容：

（1）提供当月发送量统计

（2）提供当月每日消息下行到客户手机成功率，对成功率低于 90% 的情况进行说明；

（3）提供下月计划割接或系统升级内容，对于可能影响业务连续运行的情况进行详细说明。

4、故障受理服务要求

要求运营商提供 5×8 小时的技术故障受理渠道，保证准确有效的联系信息。在接到用户故障申告后，立即采取行动，努力在最短的时间内解决问题，并将问题故障原因及处理经过明确告知用户。

5、对于每日的消息投诉，能够在 7 个工作日内给予状态报告回复，并答复具体故障原因。

6、客户代表服务要求

要求运营商为用户指定专人担任客户服务代表，保证在工作日向用户提供如下服务：

- (1) 业务开通工作受理及进展汇报
- (2) 业务变更工作受理及进展汇报
- (3) 故障协调处理及进展汇报
- (4) 提供问题咨询

8、技术支持服务要求

运营商技术支持工程师向用户提供如下服务：

- (1) 业务系统的实时监测
- (2) 业务故障的紧急响应
- (3) 网络故障处理的有效配合

9、定期例会交流制度

- (1) 听取用户对于消息业务使用情况的陈述
- (2) 解释并协助用户分析遇到的各类技术故障
- (3) 向用户介绍最新的业务发展情况

10、总行可授权直属机构，包括总行本部、数据中心（北京）、

数据中心（上海）、海外数据中心（深圳）、软件开发中心（珠海、广州、北京、上海、杭州）直接与运营商集团公司（或由运营商集团公司授权的分公司）签署框架协议中的具体内容。

七、3G 业务服务要求

1、要求设置专门服务经理，在第一时间内，用户有问题咨询时，能在 10 分钟时间内响应我们的请求；

2、针对不同机构申请的业务，要求每季度第三个月 25 日前要提交季度报表，说明该机构所有申请卡的使用和运行状况；

3、所有申请的卡，卡到期的前一个月，要通过电子邮件和电话或者传真的方式，说明所有卡到期情况，以便提醒用户是否续签和续费；

4、若存在欠费停机的事情，经我方联系人确认后，要求能够在 30 分钟内开通欠费卡；

5、提供统一的服务支持热线电话，方便用户 24 小时，在任何地点进行业务咨询和技术支持；

6、在贵公司的门户网站，提供免费的用户使用手册和驱动程序，用户可以自由下载和更新；

7、在门户网站，提供 3G 卡和业务使用问题参考指南，方便用户自动解决使用问题；

8、免费提供用户帐单查询和帐单投递；

9、对于未开通业务的区域或者范围，需要在用户申请时明确通

知用户。若有新增区间，需要第一时间通知用户；用户有权获取开通该业务的区域和漫游国家、省份和城市；

10、用户申请数据业务时，必须明确提出计费方式和方法。如果计费方式有更改，需要在第一时间内及时通知用户。

11、 运营商应向社会公布其无线网络覆盖范围及漫游范围。

12、 运营商应免费向用户提供火警、匪警、医疗急救、交通事故报警等公益性电话的接入服务，并保障通信线路畅通。

13、 移动电话复话时限

移动电话复话时限平均值 ≤ 1 小时，最长为 24 小时。

移动电话复话时限指自停机用户办理完恢复开通手续起，至移动电话恢复开通所需要的时间。

14、 移动电话业务变更时限

移动电话业务变更时限平均值 ≤ 1 小时，最长为 24 小时。

移动电话业务变更时限指用户办理更名、过户、暂停或停机等服务项目，自办理完毕登记手续且结清账务起，至实际变更完成所需要的时间。

15、 移动电话通信障碍修复时限

移动电话通信障碍修复时限平均值 ≤ 24 小时，最长为 48 小时。

移动电话通信障碍修复时限指自用户提出障碍申告时起，至障碍排除或采取其他方式恢复用户正常通信所需要的时间。移动电话通信障碍指非移动终端原因引起的障碍。

16、 由于非用户原因需要更改用户电话号码时，运营商至少提

前 45 日告知用户，至少提前 15 日告知用户新的电话号码。号码更改实施日起，至少应在 45 日内，免费向所有来话用户连续播放改号提示音。

17、 移动电话号码冻结时限

移动电话号码冻结时限最短为 90 日。

移动电话号码冻结时限指自电话号码注销之日起，至重新启用该号码所需要的时间。

18、 客户服务中心的应答时限、客户服务中心人工服务的应答时限、人工服务的应答率

客户服务中心的应答时限最长为 15 秒。

客户服务中心的应答时限指用户拨号完毕后，自听到回铃音时起，至话务员（包括电脑话务员）应答所需要的时间。

客户服务中心人工服务的应答时限最长为 15 秒。

客户服务中心人工服务的应答时限指自用户选择人工服务后，至人工话务员应答所需要的时间。

人工服务的应答率 $\geq 85\%$ 。

人工服务的应答率指用户在接入客户服务中心后，实际得到人工话务员应答服务次数和用户选择人工服务总次数之比。

19、 运营商应根据用户的需要，免费向用户提供收费详细清单（含预付费业务）查询。收费详细清单原始数据保留期限至少为 5 个月。

