**附件一：终端机标准维护服务细则**

**终端机标准维护服务细则**

本细则规定中标供应商需为采购人体育彩票销售终端机用户提供以下服务：

1、热线电话（远程故障诊断及咨询）：

终端机用户通过热线电话可以得到中标供应商的技术支持，维护工程师根据终端机用户提供的故障信息进行诊断分析，通过电话指导用户加以解决，并以文字形式提交用户《彩票终端机维护作业报告表》。

电话响应时间：即刻

传真响应时间：1小时以内

维护热线：7天/周×24小时/天

服务要求：每季度将热线电话故障受理记录按月汇总并报给广东省体育彩票中心备案。

2、维护流程：

① 正常操作情况下维护工作流程：

1. 当设备无法正常工作时且与中标供应商技术人员通过热线电话指导仍无法恢复时，由终端机用户自行将设备连同所填写的情况说明及物品清单一同送到中标供应商客户服务部（可采用邮寄方式，由此产生的全部邮递费用由终端机用户自行负责），中标供应商技术人员收到设备后在12个小时内，完成设备的维修工作，并通知终端机用户前来领取（如需通过邮寄方式将设备寄回给终端机用户，所产生的邮递费用终端机用户本人负责）。如在12个小时内无法完成设备的维修工作，中标供应商免费向终端机用户提供备用机器供终端机用户设备送修期间使用。如投标供应商不能在约定的时间内履行保修责任，采购人及采购人指定的销售网点业主有权安排第三方对设备进行维修，所产生的维修费用由投标供应商承担，采购人有权在结算时进行扣付。

设备维修过程中需预先对机器进行除尘保养，并将保养记录登记在维护单据上。

响应时间：即刻响应。

返还时间：12个小时。

服务要求：每季度将设备送修记录按月汇总并报给广东省体育彩票中心备案。

② 非正常操作等情况下维护工作流程：

因非正常操作造成设备无法正常工作，中标供应商技术人员先对其进行检测及判断（如需产生配件费、材料费等均应由终端机用户自行支付），并以书面形式通知广东省体育彩票中心，在得到广东省体育彩票中心确认及收到款项后3个工作日内完成设备的维修工作，并通知终端机用户前来领取（如因客户要求需通过邮寄方式将设备寄回给终端机用户，所产生的邮递费用终端机用户负责）。如在12个小时内无法完成设备的维修工作，中标供应商免费向终端机用户提供备用机器供终端机用户设备送修期间使用。

注：对最终终端机用户的管理及索赔由广东省体育彩票中心负责。

响应时间：即刻响应。

返还时间：3个工作日以内。

服务要求：每季度将非正常操作记录按月汇总并报给广东省体育彩票中心备案。

3、用户备机管理：

① 根据全省设备故障率，制定公司备机、备件库存计划。

② 确保用户终端机设备完好率不低于2/3。

服务要求：每季度将备机使用记录及库存情况按月汇总并报给广东省体育彩票中心备案。

4、用户意见调查及用户意见处理：

中标供应商客户服务专员需每月对客户服务部的维护服务工作进行一次终端机用户意见调查，调查对象为广东省各地市体育彩票中心技术人员，并对用户所提意见予以答复，对用户的问题予以解决。

服务频率：每月一次。

服务要求：每季度将调查结果按月汇总并报给广东省体育彩票中心备案。

5、定期专访：

① 维护服务人员每月走访或电话专访终端机用户（实施任务重时可以使用电话）。

协助市维护人员进行故障设备维护。

对广东省体育彩票中心技术人员进行维护培训和指导。

②业务负责人每季度至少走访一次。

了解用户对维护服务建议和意见

了解用户对设备改进意见

进行客户服务满意度调查

提出改进服务建议和实施方案

提出设备改进方案

服务频率：每月（季）一次

服务要求：每季度将定期专访结果汇总并报给广东省体育彩票中心备案。

6、建立用户投诉机制：

中标供应商需设立全省客户投诉热线，专门受理用户电话投诉事件，并对终端机用户投诉内容进行跟踪处理，对处理完成的投诉内容要进行终端机用户电话回访，并对回访结果进行登记。

电话投诉响应时间：即刻

投诉热线：7天/周×24小时/天

服务要求：每季度将终端机用户投诉和处理结果按月汇总并报给广东省体育彩票中心备案。