

售后服务与运维管理

在售后服务方面，我们公司承诺为客户提供全面优质的技术支持和售后服务。具体的售后服务承诺包括：免费提供系统 1 年的质保期，保证提供免费上门支持服务，并提供 7*24 小时的服务响应。同时，我们为该项目配备了专门的本地化售后服务支持团队，成员均全面了解并掌握系统的特点和性能。在免费维保期内，我们保证派遣符合要求的服务人员负责系统免费升级、运行维护、数据保障和咨询服务，并在出现影响正常业务的重大紧急故障时，在 30 分钟内响应，2 小时内到达现场，12 小时内解决问题。对于一般问题，我们承诺当时解决，对于无法立即提供解决办法的问题，在 8 小时内以电话、Email 方式回复。对于确实无法解决的问题，我们将问题备案，并在 8 小时内通知招标人，共同制定切实可行的行动计划，以继续解决问题。此外，我们还承诺在系统使用过程中，提供电话技术咨询服务，帮助招标人解决在使用过程中遇到的各种技术问题。

在售后服务方案中，我们将服务范围分为三个部分：XX 公司、关键岗位和直接用户。对于 XX 公司，我们将提供系统

的安装、调试、测试，以及具体的技术与操作培训，技术支持和系统维护等服务。对于关键岗位，包括文件管理员、系统管理员和档案管理员，我们将提供系统管理培训和操作纪律培训等服务。对于直接用户，我们将提供针对不同人员的技术支持，包括一般使用人员的操作和技术支持等服务。

在售后服务的原则方面，我们将以客户满意度为核心，提供全面、高效、快捷的售后服务。我们将秉承诚信、专业、高效、贴心的服务理念，全力保障客户的利益和需求，为客户提供优质的售后服务。

Our company has always XXX' success is our success。
Therefore。
our technical support and services。For each customer。we
thoroughly understand and analyze their different needs and XXX
and after-sales services。We highly value the effective n of our
customers' systems and。while providing ns。we also consider
technical support and services to XXX' XXX.

In our technical support and after-sales service work。our
company always follows the following principles:

1.XXX

The XX Company Integrated n Portal Project is a large-scale n system project。 For such a large-scale system in a large n。 we must adhere to the XXX designing our services。 we should consider XX Company's us departments as a whole。 whether it is internal or branch ns。 and follow common service XXX。 XXX。 and all n about service process and service standard XXX XX Company.

2.The principle of customer needs first

Computer XXX us that in a are system developed for a specific purpose。 customer needs are the source of the XXX are often the reasons for the failure of are system development。 The same is true for are system development services。 Customer needs are an XXX service design。 Customer needs first means that when designing our services。 we should XXX' needs and have full XXX。 We should also upgrade and improve our services based on our customers' practical ns.

3.XXX

For XX Company。 we not only need to XXX。 but also consider the characteristics and n of labor of each department。 For example。 for XX Company's n Center。 it can serve as a nal management center。 providing strategic services and management ns。 including planning XX Company's n system。 formulating rules。 standards。 norms。 etc。 For end-users。 we provide the most basic services.

4.The principle of combining online and offline services

If all service content and problem-solving methods of the XX Company Integrated n Portal Project are recorded manually。 it will be an inefficient system even if it is implemented。 The。 is one of the ways to solve this problem。 In this plan。 we will use both online and offline services。 XXX At the same time。 we will establish a service n center to record service problems and methods。 serving as the infrastructure for online services。 providing online queries and online problem-solving methods.

1.2.3 After-sales service architecture

1.2.3.1 XXX

为了实现对 **XX** 公司集成信息门户的运维服务，我们建立了以下运维服务架构：

售后服务机构图

该架构包括以下部分：

- 1.运维服务组：面向客户，负责本项目的售后服务事宜。
- 2.售后服务部：统一协调服务公司资源，包括管理部门、实施部门、产品研发部门、支撑系统服务组和信息门户服务组（原开发组）。
- 3.信息门户服务组：项目进入运维阶段后，**XX** 公司集成信息门户开发人员组成信息门户服务组，继续提供服务。
- 4.支撑系统服务组：对系统软件、第三方软硬件出现的问题提供服务。

5.运维管理平台：为了提升服务能力，建立运维管理平台。主要包括问题提报、需求审核、问题处理、使用反馈、综合查询、系统管理等功能。

此外，我们还为本项目配备了本地化的售后服务支持团队，团队成员由 5 人组成，均全面了解并掌握系统的特点及性能。包括现场运维项目经理、系统工程师、应用工程师三个角色。其各自职责如下：

序号	姓名	职责	负责范围
1	现场运维项目经理	项目整体的运维工作安排和沟通协调	
2	系统工程师	操作系统、网络和数据库方面问题处理、监控和检查	
3	应用工程师	门户和协同办公方面问题处理、监控和检查	
4	应用工程师	门户和协同办公方面问题处理、监控和检查	
5	应用工程师	人事薪酬方面问题处理、监控和检查	

我们提供了多种售后服务模式，包括现场服务和电话热线支持。

现场服务方面，本公司向 XXX 提供 5 位现场服务工程师，能够全面负责 XX 公司集成信息门户的维护与协调工作，对于系统故障，我司将保证故障不解决，工程师不撤离。现场服务人员须由 XX 公司认可。

电话热线方面，我们将对 XX 公司用户提供 7×24 小时免费技术电话支持服务，并且将会严格执行 7×24 小时专人值班热线支持制度，可随时为甲方提供技术支持。XX 公司用户可以通过技术服务中心热线电话得到支持和帮助，如有需要也可以通过手机与技术服务中心技术人员直接联系。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复；对于系统运行故障，技术人员首先会了解其系统问题的详细情况，指导用户进行系统分析，逐步解决故障，无法立即解决的技术问题将会记入客户报告系统，技术服务中心将派出相关的技术人员，转入现场服务。

本公司为 XX 公司提供多样化的技术支持服务，包括电话热线、电子邮件、远程登录和服务网站等。其中，技术服务中心

心会将相关电话的内容记入技术支持数据库，以便今后为用户提供更加优质的技术支持和服务。

为了更好地满足用户需求，本公司专门为本项目设置了电子邮件信箱服务中心。用户可以通过电子邮件随时将技术支持请求发送到服务中心，技术人员在 24 小时内会给予回复，并提供相应的技术支持服务。同时，服务中心也可以通过电子邮件为用户提供解决方案或相关的技术资料。

在紧急技术问题，本公司将指派资深技术专家远程登录到 XX 公司的服务器上，解决技术应急问题。此外，本公司还将在公司的 WWW 服务站点设置 XX 公司集成信息门户项目专区，提供多项服务内容，包括技术资料下载、系统运行问题报告、技术讨论区、技术培训区和技术疑难解答等。

针对售后服务，本公司建设统一的服务中心，提供多项服务内容，包括系统安装、日常维护、技术支持、系统调优、故障应急响应、软件版本升级、软件问题解决、软件升级修改和定期跟踪服务。具体服务方式包括现场服务、远程登录、电话热线、电子邮件和服务网站等。对于系统安装，本公司将提供

硬件系统安装配合工作、系统软件的安装、配置和调试，以及应用软件的安装、配置和测试。在日常维护方面，本公司将定期进行巡检和远程检查，并出具评测报告。

2、应用系统

为了保证应用系统的正常运行，需要进行早晚例行检查和数据备份。每天早晨用户上班前和下午用户下班后对应用系统进行例行检查。每周对数据进行完全备份，每天进行增量备份，并对备份结果进行检查。

1.2.2. 技术支持

本公司负责提供对系统管理员提供日常的技术支持服务，包括电话支持、邮件支持、远程连接调试等。对 XX 公司购买的软件和硬件产品提供技术支持。

1.2.2. 系统调优

司将提出系统软件和应用软件的调优建议，并联系系统软件的供应商和应用软件开发组一起进行调优。

1.2.2. 故障应急响应

为了保证系统的可靠运行，从系统设计开始，我们就需要充分考虑到各类突发事件影响，同时制定相应的应急策略。在XX公司集成信息门户运行过程中，可能出现的突发软件问题主要有操作失误、病毒破坏及非法入侵等。在进行技术培训时，本公司会强调系统备份工作的重要性，并提供相关培训内容，使得用户掌握系统备份与恢复步骤，在出现问题时，用户可以独立的或者在技术服务中心技术人员的指导下完成系统恢复工作。我们在系统设计中充分考虑到了对病毒破坏的防治手段，并在系统遭到病毒攻击后，技术服务中心的技术人员将会协助用户完成病毒的清除工作，并帮助用户使用备份数据进行系统恢复工作，将病毒造成的损失减到最小。对于非法入侵，我们采用了成熟的安全技术软件，降低了非法入侵的可能性。但若系统真的遭遇非法入侵之后，技术服务中心的技术人员会利用

的安全隐患，并且提供相应的解决方案。

1.2.2. 软件版本升级

本公司将定期及时向 **XX** 公司通报系统软件升级情况，若 **XX** 公司需要对系统软件升级，在免费维护期内，本公司将无偿给予升级到最新版本，提供升级版本和相应的支持服务。在软件版本升级过程中，对配置的变更进行记录和备份，以便于某个配置不正确可以最快速的恢复系统。

1.2.2. 软件问题解决

如果用户发现软件中存在 **BUG**，指定的客户服务经理将通知用户，并寻找 **BUG** 并报告所需的维护工作及消除 **BUG** 的时间表。一旦开发出永久解决方案，本公司将立即免费提供并通知用户。

1.2.2. 软件升级修改

在免费维护期内，本公司将根据招标人要求和实际需求无偿增加完善系统功能所必需的模块，解决系统运行中发现的缺

将保证系统的正常使用。

在免费维护期过后，其它任何应政府部门要求或用户要求做出的软件修改，本公司都视为软件的客户化，服务费用根据合同规定费率和所需工作内容来决定。

1.2.2. 定期跟踪服务

系统验收完毕后，本公司将实行本地化服务，及时定期了解设备或软件的运行情况，听取意见和建议，解决存在的问题。

1.2.3 售后服务响应机制

1.2.3. 快速反应机制

本公司知道除了充分发挥我们应用、网络、设备和服务上的优势外，更重要的是必须建立一个敏捷、灵活快速反应机制，从而为 **XX** 公司用户提供最为敏捷的售后服务。

1.2.3. 首问负责制

本公司技术支持人员秉承一贯的服务理念，在行业内积极推行首问负责制，努力为 **XX** 公司用户提供更好的支持服务。

1.2.3.3

本公司将为本项目建立多级服务知识库，包括实现 XX 公司集成信息门户的已知各类知识和今后不断增加的各类问题，以便支持人员可以针对具体系统与服务快速的检测知识库以最快的速度为用户提供最好的服务。

1.2.3.4 合理值班制

本公司将为本项目技术支持中心制订合理的值班制度，保证用户第一时间获得支持服务。

1.2.3.5 报告制度

本公司在本项目的售后服务管理体系中严格执行各级报告制度，从一线支持人员到各小组组长到项目经理再到分管经理直到公司总经理，人人执行日报、周报、月报的管理制度，全面为 XX 公司提供最满意的服务。

1.2.4 售后服务保障体系及措施

故障处理档案，并在故障解决后提交招标方。维护过程要保障信息系统的安全稳定运行，不得影响信息系统的日常使用。

根据故障发生的严重程度和影响程度的不同，故障级别由高到低分为一级故障、二级故障、三级故障、四级故障。当一级故障和二级故障发生后，应 XX 公司要求，本公司必须在第一时间派出工程师到达故障现场。

一级故障是指软硬件设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障，以及其他造成业务系统中断 1 个小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。二级故障是指系统存在局部故障或者隐患，随时都有可能会导致系统发生一级故障的故障。三级故障是指系统存在局部故障或者安全隐患，但是该故障基本不会导致一级故障的发生。四级故障是指一些突发事件，可能对系统的运行产生影响。

在合同约定的服务期内，故障响应及处理服务不受次数限制。当一级故障和二级故障发生后，本公司必须在第一时间派出工程师到达故障现场，以满足 XX 公司的要求。远程支持响应时间和现场支持故障响应时间分别为 10 分钟和 15 分钟（对

分钟（对于二级故障）和 30 分钟到达现场的时间（对于四级故障，从双方就故障处理需要现场服务达成一致到 2 小时现场工程师到达所需要的时间）。对于一级、二级故障，故障修复和解决时间为 12 小时内恢复业务正常，然后再彻底解决故障，对于三级故障，故障修复和解决时间为 2 小时，对于四级故障，故障修复和解决时间为 12 小时内恢复业务正常，然后再彻底解决故障。如服务提供商已经选用最快交通方式，但仍因交通原因造成故障恢复超过时限的，经双方协商可将该次故障的时限适当延长。

本公司具有第三方认证的服务资质，包括系统集成资质正本、系统集成-信息系统运维壹级资质、高新技术企业证书、ISO 9000、ISO 中文、ISO 中文。同时，本公司将对 XX 公司用户提供 7×24 的值班响应电话，严格执行专人值班热线支持制度，并安排有经验的工程师接受服务请求。当设备或者系统出现故障时，客户通过本公司指定的值班响应电话进行报障，可随时为 XX 公司提供技术支持。本公司在全国范围内设有 31 家服务网点，为用户提供良好的本地化贴身服务。此外，本公司还免费提供系统壹年的质保期，质保期自竣工验收合格之日起计算。

XX 公司的集成信息门户项目建设是一项系统工程。在建设过程中，许多因素可能会影响信息系统的成功建设和顺利运行。因此，我们提供全方位、有效和及时的维修服务和 technical 支持，以辅助项目建设者和使用者把握项目建设进度，统筹规划，使系统投入正常应用。

在项目验收之前，技术服务的工作属于技术支持方案的范畴。我们的技术支持方案以满足用户需求为原则，从技术支持对象和组织结构进行分析，并根据分析结论指明技术支持工作的内容。最后，通过技术服务的管理协调小组，对各技术服务小组进行协调和管理。

整个系统建设分为项目启动、需求分析、开发与测试、上线运维与验收等四个阶段。针对每个阶段的工作重点和内容，我们为用户方和相关厂商提供相应的技术支持方式，如下：

阶段：项目启动

项目工作内容：

编制 XX 公司集成信息门户项目建设组织方案。

编制 XX 公司集成信息门户项目管理办法。

召开 XX 公司集成信息门户项目启动会。

技术支持内容：

系统集成咨询服务。

硬件设备咨询服务。

问题预见及解决服务。

技术支持方式：咨询服务、现场支持。

阶段：需求分析规划阶段

项目工作内容：

问题预见及解决服务。

用户需求分析支持。

编写应用系统集成方案。

编写现有应用集成系统规范。

用户问题解答。

涉众厂商问题解答。

技术支持方式：现场支持、咨询服务、电话技术支持、网络在线技术支持。

阶段：开发与测试阶段

项目工作内容：

对客户提出的问题进行解答。

对涉众厂商提出的问题进行解答。

与涉众厂商讨论接口问题。

对测试过程给与技术支持。

对应用系统和业务系统进行安装、调试、配置过程中给与的技术支持。

对于出现问题的反馈以及判断。

技术支持方式：现场支持、电话技术支持、网络在线技术支持。

阶段：上线运维与验收阶段

项目工作内容：

相关技术问题咨询。

协调和组织其他应用系统技术支持工作。

运行过程中新问题做技术支持。

应用集成测试相关要求的指导和问题解答。

项目验收相关要求的指导和问题解答。

技术支持方式：现场支持、第三方厂商提供的售后服务、电话技术支持、网络在线技术支持。

我们的技术支持原则是以满足用户需求为中心，为用户提供高效、专业、贴心的服务。

本公司始终坚持“客户至上”的原则，认为客户的成功才是我们的成功。因此，在技术支持中，我们会详细了解和分析客户的不同需要和环境，为他们提供最实用最完善的方案和售后服务。同时，我们也会对技术支持方面进行详尽的考虑，以保护客户在软件和硬件方面的投资。

在技术支持与售后服务工作中，本公司遵循以下准则：确保信息系统的正常运行，充分保护用户的投资和效益，充分满足用户的需要，充分减轻用户的负担。我们将技术支持服务的对象主要分为，XX公司的系统操作人员、系统管理人员、有关领导、涉众厂商和其他相关人员。

对于大型信息系统的建设，完善的技术支持与售后服务是必不可少的。为了保障本项目得以顺利地实施和稳定可靠地运行，本公司根据多年进行大型系统集成的经验并结合本次系统建设的特点，制定了详细的技术支持服务方案，包括提供长期的技术支持、提供现场服务。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/128131053075006040>