

在实施培训过程中，包含了授课、练习和交流。培训教师需随时掌控培训中存在的问题、进行分析评估；对培训学员提出教学内容的问题，要及时进行记录和解答；并根据实际情况进行必要的教学调整及相关工作的改进。整个培训团队要与用户方密切配合，确保培训质量，保证培训工作的顺利进行。

4.7 售后服务方案

4.7.1 售后服务承诺

我公司承诺，我公司满足下列要求：

1. 标准年度服务方式

- (1) 社区自助服务
- (2) 在线交流服务
- (3) 5*9 热线电话服务
- (4) Email/传真/短信服务
- (5) 远程拨号/FTP

2. 标准年度服务响应时间

(1) 一般服务：正常服务时间为每周一至周五，上午：8：00~12：00；下午：13：00~18：00（公共假期除外）。

(2) 电话响应：对于用户提交的技术问题，安排工程师在接到用户电话后两小时内予以响应。

(3) 电子邮件：对于用户以电子形式提交的技术问题，工程师将在收到问题后四小时内予以响应（特殊情况除外，例如：网络故障）。

(4) 紧急问题：非正常工作时间，对于用户提交的紧急类软件技术问题，工程师也将在接到用户电话后四小时内予以响应。

4.7.2 服务体系

我公司拥有多名资深的系统分析员和高级技术顾问，以客户为中心，提供优质、及时、标准的支持服务。服务目标包括：

1、提供无忧环境

计算机和网络系统是信息系统的核心，我公司将集中公司的技术资源，全力解决用户遇到的技术问题和故障。同时以预防为主，负责制定相应的预防保养计划和措施，积极协助用户解决信息系统运行中的隐患，提升系统性能，减少系统停机时间，保障系统正常运行，提高投资回报率。

2、确保计算机应用开拓和发展

我公司负责向用户传递相关领域的计算机发展方向和产品信息，同时提供网络设计、系统网络安装、性能分析、应用软件开发咨询、增值服务等，确保系统处于同行业领先地位。

3、技术转移

通过对用户系统管理人员和操作人员多层次、多方位的技术培训/咨询和日常操作指导，提高该部分人员的技术水平及工作效率，帮助用户建立一支专业技术队伍。

4.7.3 服务规范

服务规范主要包括但不限于以下几点：

1、着装规范

着装要求整洁、规范，符合客户单位的标准着装要求。

2、语言规范

使用统一规范语言，采用中文普通话，使用文明礼貌用语，符合客户单位对语言规范的要求。

3、服务流程规范

定期检查系统运行情况（日志、容量等），发现异常通知相关人员或部分解决，并记录工作日志。

4、操作规范

服务方面，接到热线电话执行如下操作：

- 1) 报出服务人员的编号及姓名；
- 2) 询问客户单位、房间号、联系方式、联系人等；
- 3) 询问客户具体问题；
- 4) 判断问题是否属于本系统内：若是则按本系统问题处理；若否则转其他

相关部门处理；

5) 对于本系统问题，判断属于何种性质的问题，由相关技术人员电话支持解决问题，当口头解答无效时，采用远程技术支持或现场解决；

6) 填写服务日志，并存储于建立在各客户单位的服务管理系统中。

7) 开发方面，按照软件工程规范、ISO9001:2000 质量体系要求以及 CMMI 规范，提供需求调研、系统分析、编码实现、测试及部署等服务。

4.7.4 服务方式

1. 标准年度服务方式

社区自助服务

在线交流服务

5*9 热线电话服务

Email/传真/短信服务

远程拨号/FTP

2. 标准年度服务响应时间

一般服务：正常服务时间为每周一至周五，上午：8：00~12：00；下午：13：00~18：00（公共假期除外）。

电话响应：对于用户提交的技术问题，安排工程师在接到用户电话后两小时内予以响应。

电子邮件：对于用户以电子形式提交的技术问题，工程师将在收到问题后四小时内予以响应（特殊情况除外，例如：网络故障）。

紧急问题：非正常工作时间，对于用户提交的紧急类软件技术问题，工程师也将在接到用户电话后四小时内予以响应。

4.7.4.1 非现场服务

（1）电话或远程支持服务

在经服务对象授权后，技术人员通过 QQ、MSN 等互联网工具经过安全验证后，远程登录到用户内部网络进行的故障诊断和故障排除的服务方式。

（2）公司内部技术支持服务

当服务对象遇到问题时，可以通过发送邮件的方式寻求技术支持。技术人员在接到邮件后，整理相关文档和用户所需要的文件及答复，通过邮件回复的方式，帮助服务对象解决问题。

4.7.4.2 现场服务

现场服务期间主要提供电子凭证库及印章系统日常运维、配合客户电子化实施方案指导及材料编写与规划、电子化升级部署及联调测试、增补业务实施及运维等几个方面，并且包含本方案中“服务范围”的全部内容。

现场应急服务：当用户系统发生故障时，现场服务工程师及公司服务中心远程支持都无法解决问题时，公司将启动现场应急服务，派出资深工程师在第一时间到达故障现场进行维修（免费服务期内或购买了售后支持服务且在服务期内时无偿）。

4.7.4.3 用户回访

为了解用户的产品使用情况，及时收集用户的反馈意见，提高用户的满意度，公司组织不定期的用户回访。

步骤	角色	业务处理	表单/工作产品
1	客户服务部	提出回访需求，通过召集会议或邮件等方式进行回访目的及意义的沟通	
2	客户服务部	客户现场，根据客户使用情况、需求填写《客户满意度调查表》	
3	客户服务部	向质量管理部提供《客户满意度调查表》	《客户满意度调查表》
4	质量管理部	根据《客户满意度调查表》整理回访需求并拟订详细的回访方案	
5	质量管理部	根据回访方案进行电话、传真函件或电子邮件等方式的回访工作	

6	质量管理部	对回访结果进行统计分析并提 交给相关部门负责人	《用户回访统计表》
---	-------	----------------------------	-----------

4.7.4.4 技术培训

我公司提供富有经验的培训人员长期为用户提提供电子化系统软件的安装、配置、调试、初始化，和有针对性的系统操作培训等。（免费服务期内或购买了售后支持服务且在服务期内时无偿）。

4.7.5 服务计划

项目进入售后服务阶段，由系统维护组进行服务，对系统进行全面细致的售后服务，主要服务计划如下：

（1）日常运维方面

1. 负责本系统运行中的日常操作检查、数据维护、服务器运行监控；
2. 服务后台日志查询、数据库日志查询等；
3. 运行故障诊断及解决、问题解答及现场指导；
4. 用户咨询热线支持，远程故障处理及指导；
5. 单位客户端远程技术支持或疑难问题上门处理；
6. 确保本系统各功能模块的稳定运行；
7. 系统配置变更维护、凭证模板；
8. 配合电子印章采集、制作、备案管理；
9. 系统操作培训等工作；
10. 定期或不定期公司运维组巡检；

（2）配合电子化实施指导

1. 配合地方财政电子化实施指导及编制；
2. 配合业务梳理及调整；
3. 报文规范需求整理、变更、实施、报备；
4. 地市集中环境规划与测试；
5. 配合网络规划与调试；
6. 电子化交流培训；

（3）电子化升级方面

1. 凭证库版本测试、服务端升级、客户端升级；
2. 电子印章系统版本测试、服务端升级、印章备案管理；
3. 消息中间件版本升级、队列调整维护；
4. 报文规范版本升级、增减报文分析及确定、联调测试、凭证库调整；
5. 财政核心业务系统升级、联调测试；
6. 代理银行核心业务升级、联调测试；
7. 人民银行核心业务升级、联调测试；

（4）增补业务与功能扩展

1. 增补业务需求调研、文档整理、方案制定；
2. 新增业务技术开发测试、联调测试；
3. 系统需求整理、可行性调研、功能方案制定、研发功能实现；

4.7.6 服务保障

4.7.6.1 服务支持

本地化驻点实施运维人员安排和服务周期，统一按照合同约定执行，日常维保工作时间与客户工作考勤时间相同。如现场故障处理或系统升级的情况下，实施人员将保持 7*24 小时在岗，直到处理完毕：

（1）电话和远程支持：提供 7*24 小时电话及远程支持，在服务对象允许、授权、知情、确保客户系统安全的前提下，通过远程方式提供技术支持，并对出现的问题进行诊断、分析、处理、快速地解决客户问题。

（2）故障会诊服务。当采购方软件发生故障，我公司驻场工程师无法解决且远程技术支持无效时，应按采购方要求，我公司将派遣有专业经验的工程师和原厂专业经验工程师前往采购方现场进行故障会诊，由此产生费用由我公司自行承担。

区域服务平台日常运维在岗人员约 2 人以上，服务时间为工作日的 9:00~18:00，如现场故障处理或系统升级的情况下，区域服务平台提供 7*24 小时支持服务，直到处理完毕。

公司客户服务中心远程技术支持为工作日的早 8:30 至 18:00，因故障处

理或系统升级等原因，提供 7*24 小时远程支持服务，直到处理完毕。

公司客户服务中心热线：010-82658500-1；公司服务电话总机：010-82650616-0；传真：010-82655317；服务中心邮箱：support@ctjsoft.com。

4.7.6.2 服务质量要求

客户服务满意度为最高级别要求，标准需达到 90%（含）满意以上，标准已下的将不合适，由质量管理部处理。

4.7.7 定期总结

在系统运维过程中，对于系统服务，每月出《系统服务月报》。

系统服务单：

姓名：	编号：
客户姓名：	客户单位：
客户房间号：	热线时间：
解决问题时间：	电话 现场
问题描述：	
解决描述：	

针对用户对于人员稳定性的要求，对服务人员每月进行情况统计，并出具《人员情况统计表》

人员情况统计表：

人员姓名	编号	服务次数	评价（好/较好/一般）

定期检查系统运行及空间使用情况。

以上总结报表于下月第一个工作日，连同本月的《系统服务单》一并交给用户相关机构。