

系统常见问题维护	系统管理员	集中授课	0.5天	总结系统常见问题，为日常维护奠定基础。	客户指定地点
----------	-------	------	------	---------------------	--------

7.8 售后服务方案

针对本次项目售后服务，我司响应招标文件要求，如在服务过程中，我司延迟响应或处理一次，须支付万分之三的违约金，我司如累计 3 次未及时响应，或单次超期时间过长（超过 30 天），经甲方书面催告后仍未改善，甲方有权单方解除后续的维护合同，并要求我司承担违约责任。

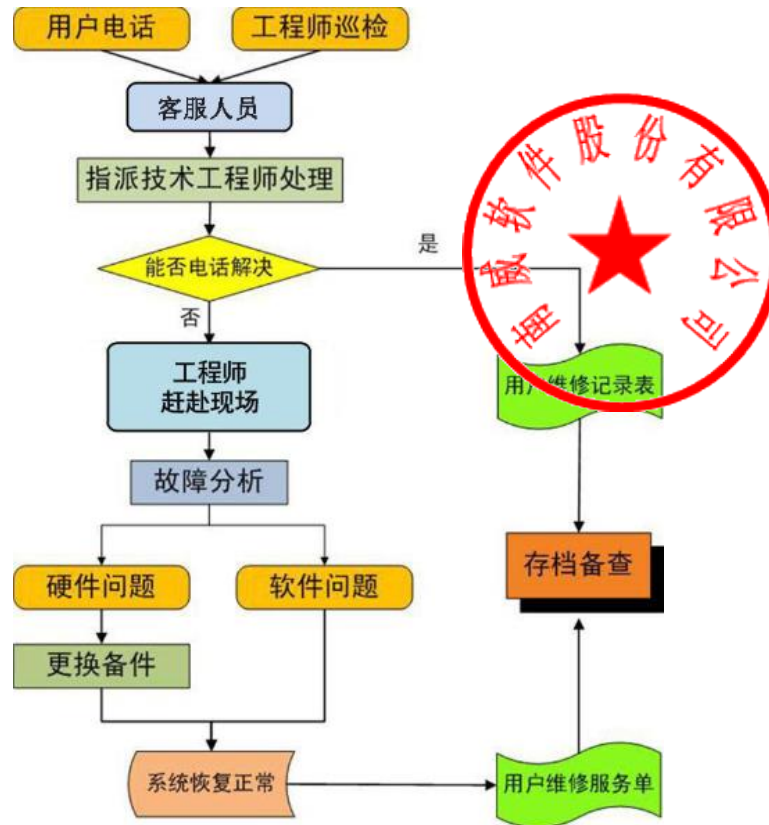
我司响应驻场人员要求：签订合同后 2 个月完成建设，提供 2 年质保运维服务（提供 1 人免费驻场人员进行技术支持服务）；我司及其履行合同的人员对甲方和涉及到信息具有保密义务，若发生任何泄密行为，应视为重大违约。



7.8.1 售后组织体系

我司已经建立了比较完善的售后服务保证体系，确保技术询问、现场技术支持、修理、培训、巡回等具体维护作业时的各项资源，并提供质保期内免费上门系统维护，系统故障 24 小时完成修复，如无法修复的及时联系厂家技术人员进行远程或者亲临现场进行解决。我司拥有专业的售后软件工程师以及丰富的维护经验，可以确保重大故障时及时对现场做出故障处理建议和现场排除故障，也可以通过巡回等手段早日排除故障隐患，同时可与维护人员建立良好的技术培训和指导关系。

如系统运行过程中发生故障，用户拨打我司售后服务热线，有客服人员指派售后服务技术工程师与用户进行远程电话服务，如远程电话服务不能解决用户故障问题，我司售后服务技术工程师将赶赴现场进行故障维修，直至修复完毕。



7.8.2 响应及维护体系

7.8.2.1 售后服务响应

我司响应招标文件售后服务要求：

我司为采购人提供全面的售后服务支持，明确售后组织体系、响应及维护体系、售后服务内容，售后服务保障措施，应急处理程序内容。

内容包括质保期的故障处理服务、缺陷管理、系统漏洞处理、质量管控、技术支持、用户培训、应用系统升级服务、日常巡检与安全保障服务、应急处理和数据维护等工作，提供 7×24 小时质保处理响应。

软件产品质保范围：

1) 故障处理服务：故障处理服务是在平台出现运行故障或不稳定情况下，及时发现故障，并安排专业维护人员进行处理。保证 7×24 小时的电话受理服务，服务响应时间小于 1 小时。我司同意每延迟响应或处理一次，支付万分之三的违约金，我司累计 3 次未及时响应，或单次超期时间过长（超过 30 天），经甲方书面催告后仍未改善，甲方有权单方解除后续的维护合同，并要求我司承担违约责任。

2) 缺陷管理：缺陷管理是平台软件产品生命周期中识别、管理、沟通任何缺陷的过程（从缺陷的识别到缺陷的解决），平台的应用活动涉及子系统和应用类型众多，通过完善的缺陷管理过程，确保缺陷被跟踪管理而不丢失，进行产品缺陷分析、修改缺陷、审核、验证测试，直至更正或修补完善所有缺陷。

7.8.2.1.1 实时响应服务

我司设有专门的客户服务中心，提供证 7×24 小时的电话受理服务。客户可以随时通过电话、书函等各种灵活的通讯手段向我司进行技术咨询，我们将免费提供及时、完善的服务。我司提供 5 分钟电话响应，30 分钟远程响应，1 小时内响应。

7.8.2.1.2 快速的现场服务

通过电话和 E-mail、网络等沟通方式无法解决实际问题的，我司将安排专业工程师在 1 个小时内到达现场，提供快速的现场服务。

7.8.2.1.3 修补程序发布

如本项目的系统有新的补丁程序或功能扩展程序发布，我司将主动与业主联系，发放补丁程序或是发布在客服网站上提供业主下载，视情况可提供上门安装升级服务。

7.8.2.1.4 第三方售后服务

当项目中的第三方系统平台软件出故障时，我司将负责与厂家联系，邀请厂家的专家共同解决故障问题。

7.8.2.1.5 定期检查

在质量保证期内，每六个月为本项目提供系统健康检查服务，提交系统故障统计分析报告，为用户的维护工作提供理由充分的参考依据。

7.8.2.1.6 定期访问交流

系统在稳定运行期间，我司将组织专家与业主进行定期的访问交流，及时了解系统状况，对整个系统进行运行质量评估，发现不足，防患于未然。用户应积极配合，主要有以下几点原因：

- 有些问题是潜在的，如能及早发现，将大大延长系统的无故障运行时间
- 有些问题是很细小的，往往被忽视，我司会根据自己的经验，提出相应的建设建议
- 有时系统并无明显故障，但运行性能不理想，我司会提出系统配置改进或扩展方案，供用户参考
- 基于以上原则，我司将和业主约定访问交流制度，同时为业主送上以下内容：
 - 系统运行平台常规检查
 - 系统运行质量评估报告
 - 我司对系统运行的建议
 - 最新产品介绍与业界动态信息
 - 其他用户的经验教训

7.8.2.1.7 7*24 小时专人值守

为规范售后服务工作，我司设专人 400 客服热线，提供 7*24 小时专人值守，满足用户的需求，保证用户在使用我司产品时，当系统出现故障，快速有效的进行维修，确保本项目系统能发挥最大的效益，提高用户对本项目采购的系统后期使用过程中的满意度和信任度。

以下为客户人员职责：

- 负责接听客户电话，记录客户咨询、投诉内容，并按照相应流程给予客户反馈；
- 负责填制《售后服务处理记录表》，并跟踪问题的解决情况及产品故障问题的处理情况；
- 指导用户对产品的使用方法及注意事项等事宜；
- 与客户交流时，应热情、细心了解产品发生问题时的状况，提出解决问题的方法；
- 对前一天的遗留售后问题进行跟踪，负责进行有效的客户管理和沟通。
- 对售后处理的技术问题及处理结果以文件归档，并建立个人客户售后服务档案；
- 负责监督售后跟单技术专员的日常工作情况；
- 负责定期回访客户，听取客户对我司售后服务态度、质量、建议及意见，并做好记录；

7.8.2.2维护流程体系

为更好的服务业主，提高公司的信誉度，我们积极推行“服务至上”的宗旨。在认真做好每个项目的前提下，精心做好售后服务及客户回访工作。以“真情、诚心、热心”赢得广大客户的喜爱。并希望公司细心入微服务，得到业主及其朋友的好口碑，得到社会各界的高度评价！我司具体售后服务流程如下：

一、远程电话服务

我司设有售后保障部、指派专门客服技术人员以电话形式为客户提供项目咨询、帮助诊断等指导性技术服务、不论本市或远程均做到即时回复，如系统故障，用户拨打客服电话进行报修，我司客服技术人员会根据故障描述情况进行判断，如简单故障，远程电话服务能够解决，我司将安排技术人员以远程电话服务方式为用户解决问题，做到客户满意。

二、上门服务

接到报修电话后，我司技术人员将立即予以响应，当远程电话服务都不能解决问题时，我司将指派有经验的专业技术人员赶到现场，进行上门服务，直到完成故障修复。

三、巡检服务

该工作的目的是预防故障发生，工作内容包括检查主要系统（含软件平台及云服务平台）运行情况，一般由我司技术人员与业主维护人员共同在现场完成。

四、用户回访

1. 产品交付后，与顾客保持沟通（电话、传真、走访等形式），记录有关情况，并及时处理顾客反馈的意见和建议，包括顾客的抱怨。
2. 客服人员以月为单位对顾客进行回访，询问有关使用情况并听取顾客反馈的意见和建议，顾客对系统的不满认真倾听，并给予合理回复。
3. 客服人员应尽快为顾客解决问题，尽职尽责为顾客服务，最大限度地满足顾客。

五、用户投诉处理

1. 客服人员接到客户投诉后做好顾客投诉记录，并在 1 个小时内给予答复。
2. 根据顾客投诉内容进行调查，如果投诉情况属实，投诉成立，确定责任部门；如果投诉不属实，向客户返回调查意见。
3. 客服人员就责任部门的答复和处理方案与顾客沟通。如果同意，按照方案执行；如果不同意，返回责任部门。

4. 客户接受解决方案后，由责任部门组织实施方案。

六、顾客满意度调查

1. 售后服务人员对项目运行过程中出现的故障问题进行维护后，须有用户填写《客户满意度调查表》，对本次服务进行评价。交于服务人员，由服务人员带回公司。

2. 客服人员对回收的《顾客满意度调查表》进行整理分析，分析与目标的差距，找出持续改进的机会。作为管理体系有效性评估的依据之一，纳入管理评审之中。

3. 明确售后服务职责

售后服务小组的成立，可以更好的为项目售后服务，同时在小组成员每个人都要严格履行自己职责，把好质量关，做好售后服务。以下是小组成员职责：

组长：负责制定售后服务计划表，定期的进行巡查服务，对小组成员进行管理，对故障进行分级，制定各项服务时间，把控好服务质量。

组员：严格遵循服务流程，对故障进行妥当处理，并填写好服务单，对于公司的各项制度及服务制度要严格执行，维持好与客户之间的关系。

7.8.3 售后服务内容

售后服务内容包括质保期的故障处理服务、缺陷管理、系统漏洞处理、质量管控、技术支持、用户培训、应用系统升级服务、日常巡检与安全保障服务、应急处理和数据维护等工作，提供 7×24 小时质保处理响应。

软件产品质保范围：

1) 故障处理服务：故障处理服务是在平台出现运行故障或不稳定情况下，及时发现故障，并安排专业维护人员进行处理。保证 7×24 小时的电话受理服务，服务响应时间小于 1 小时。

2) 缺陷管理：缺陷管理是平台软件产品生命周期中识别、管理、沟通任何缺陷的过程（从缺陷的识别到缺陷的解决），平台的应用活动涉及子系统和应用类型众多，通过完善的缺陷管理过程，确保缺陷被跟踪管理而不丢失，进行产品缺陷分析、修改缺陷、审核、验证测试，直至更正或修补完善所有缺陷。

7.8.4 售后服务形式

我司提供以下售后服务形式：

电话咨询服务形式：有专业工程师和资深工程师为客户做指引和解答。

上门服务形式：专业的维修工程师到现场为客户解决问题，并做简单的技术培训。

在线技术支持形式：我司设立有全天在线的专用 QQ 或微信群，可通过即时问答解决客户的问题。

E-MAIL 形式：将客户的问题或故障现象发至我司技术支持专用邮箱，我司技术支持工程师会在 24 小时内向您回复。

加急服务形式：紧急突发事件的服务需求，任何时间、任何地点我司均会响应并以最快的速度到达现场。

7.8.5 售后服务计划

我司为了确保用户能持续得到高质量的技术支持与服务，本着“精益求精”的专业服务理念，为用户制定高可用性、先进性的标准化服务方案，并随着客户及市场的要求不断做出改进；全面配合不同客户的灵活要求，提供多元化的服务，包括售前、售中、售后技术服务、客户培训服务等。公司派遣有丰富经验的专业技术人员负责上门安装调试、免费提供技术培训。并制定以下售后服务计划：

1、质保期内服务计划

我司一向重视对质量的保修和用户的意见，公司自成立以来，始终抱着“深深的信赖，源于杰出的服务”的服务理念开展各项工作。结合本项目的特点和我司自身的条件及优势，在质保期内，为使用户满意、放心，项目竣工后，我们将继续为用户提供方便，我司免费提供远程电话咨询、免费上门服务、免费巡检服务、免费驻地服务、用户回访、用户投诉处理、用户退换货处理、顾客满意度调查等服务，确保系统在质保期内长期有效的运行，更好的为用户服务。

2、响应服务计划

首次响应时间：客户服务中心接到来电后，会在 5 分钟内由工程师给出首次响应。

到场响应时间：指我司维修工程师通过电话诊断确认，由用户决定有必要进行现场维修之时起算，直至我司维修工程师到达用户现场开始维修为止。

a) 非现场服务：

服务时间：7*24 小时

响应时间：5 分钟内

b) 现场服务:

服务时间: 7*24 小时

响应时间: 5 分钟

赶赴现场后 1 小时内解决问题。

c) 紧急服务:

服务时间: 7*24 小时

响应时间: 5 分钟

携带所需设备到达现场。半小时内解决问题, 如解决不了立即联系更高级技术人员通过远程或者上门服务解决, 对于云平台要及时联系平台售后人员进行处理。



3、巡检服务计划

我司为本项目制定巡检计划, 定期为本项目进行巡检, 保证本项目系统的原有性能, 通过巡查对系统上的规定部位(点)进行有无异常的预防性周密检查, 对云平台进行监测查看, 以使系统的隐患和缺陷能够得到早期的发现, 定期预防, 早期处理, 避免系统事故发生及事故的扩大。

本项目详细巡检计划如下:

一、系统云平台

- 1、监测网络状况
- 2、监测运行环境状况
- 3、监测故障日志
- 4、检查数据的备份及存储情况

.....

二、项目软件平台

- 1、页面反应速度
- 2、使用过程中出现的问题
- 3、简单权限的设置工作
- 4、数据存储问题
- 5、使用操作问题

.....

7.8.6 售后服务保障措施

7.8.6.1 全方位保障措施

7.8.6.1.1 快速响应体系搭建

我司为本项目设立专门的客服中心，客服中心配备专业的客服人员，这些人员经过严格培训，熟悉软件产品的各项功能及常见问题的处理方式。客服中心作为统一的服务入口，集中受理客户的咨询、投诉和问题反馈，确保客户的每一个诉求都能得到及时接收。当客户反馈问题时，客服人员立即详细记录问题描述、客户信息、反馈时间等关键内容。并根据问题的类型、紧急程度等因素进行分类和优先级排序，确保紧急问题能够优先得到处理。设定严格的响应时间标准，对于一般问题，保证在 1 小时内响应客户，通过电话、邮件或即时通讯工具与客户取得联系，告知客户问题已受理，并初步沟通问题情况；对于紧急问题，如软件系统出现严重故障导致业务无法正常开展，承诺在 15 分钟内响应，迅速组织技术专家进行问题分析和处理，同时持续向客户更新处理进度，直至问题解决。

7.8.6.1.2 技术能力强化策略

定期组织技术支持人员参加内部培训课程，培训内容涵盖软件产品的架构、功能模块、业务逻辑、最新技术进展以及常见问题的解决方案等。邀请软件研发团队的核心成员、行业专家进行授课，分享实际项目经验和最新技术前沿知识。例如，针对软件新发布的版本，详细讲解新功能的实现原理和使用方法，以及与旧版本的差异，使技术支持人员能够快速熟悉并为客户提供准确的指导。定期对技术支持人员进行考核，考核方式包括理论知识考试、实际问题解决能力测试、客户满意度调查等。理论知识考试主要考查对软件产品知识、技术原理的掌握程度；实际问题解决能力测试通过模拟客户问题场景，要求技术支持人员在规定的时间内给出解决方案，检验其问题分析和处理能力；客户满意度调查则通过收集客户对技术支持人员服务态度、解决问题效率等方面的评价，综合评估其工作表现。对考核优秀的人员给予奖励，如奖金、晋升机会等，激励技术支持人员不断提升自身技术能力；对考核不通过的人员进行针对性的辅导和补考，若多次补考仍不通过，则考虑调整岗位，以保证整个技术支持团队的专业水平。

7.8.6.1.3 多元沟通渠道建设

利用即时通讯软件，如微信、QQ 等，为客户提供便捷的沟通方式。客户可以通过添加专门的客服账号或加入客户服务群，随时与客服人员进行交流，快速获取问题解答和技术支持。客服人员在即时通讯平台上保持实时在线，及时回复客户消息，对于简单问题当场给予解答，对于复杂问题则引导客户通过其他渠道进一步沟通，确保问题得到妥善处理。提供电话客服、电子邮件等传统沟通渠道，满足不同客户的沟通习惯和需求。电话客服保证在工作时间内畅通无阻，客户拨打客服电话后能够迅速接通，由专业客服人员提供服务；对于客户发送的电子邮件，确保在 24 小时内进行回复，详细解答客户疑问，若需要进一步沟通，主动与客户取得联系。

7.8.6.1.4 用户反馈闭环管理

建立在线调查机制，定期通过软件客户端、电子邮件等方式向客户发送满意度调查问卷，了解客户对软件产品功能、性能、易用性以及售后服务的满意度评价。问卷内容设计合理，涵盖多个维度，如软件功能的完整性、操作界面的友好性、问题解决的及时性等，每个问题都设置相应的评分标准和意见反馈框，方便客户表达真实感受和提出具体建议。定期对客户进行回访，通过电话、邮件或上门拜访等方式，与客户进行深入沟通，了解客户在使用软件过程中的最新需求和遇到的问题。对于重点客户，增加回访频率，建立长期稳定的合作关系，根据回访结果，制定针对性的服务策略，不断提升客户满意度。对收集到的用户反馈进行分类整理，建立反馈问题库。根据问题的类型、紧急程度、影响范围等因素，对问题进行优先级排序，将高优先级的问题及时反馈给相关部门，如研发部门、产品部门等，要求其尽快制定解决方案；对于一般性问题，定期组织相关部门进行集中讨论和处理。在问题解决过程中，及时向客户反馈处理进度，确保客户了解问题的处理情况；问题解决后，对客户进行满意度回访，确认客户对解决方案是否满意，若客户不满意，则继续跟进处理，直至客户满意为止，形成完整的用户反馈闭环管理。

7.8.6.1.5 知识管理体系构建

建立完善的知识库，知识库内容涵盖软件产品的功能介绍、操作指南、常见问题解答、故障排除方法、技术文档等。对知识库内容进行分类管理，按照软件模块、问题类型等维度进行划分，方便技术支持人员和客户快速查找所需信息。建立知识库更新机制，

当软件产品进行版本升级、功能优化或出现新的常见问题时，及时对知识库内容进行更新和完善。安排专人负责知识库的维护工作，定期收集和整理技术支持人员在处理客户问题过程中积累的经验和解决方案，将其纳入知识库，不断丰富知识库内容。同时，鼓励技术支持人员和其他相关人员积极贡献知识，对提出有价值知识内容的人员给予一定的奖励，提高大家参与知识库建设的积极性。



7.8.6.2 措施实施与监督

7.8.6.2.1 详细实施计划

制定技术能力强化策略，定期内部培训课程；每半年进行一次全面考核，考核结果在考核结束后 1 周内公布，根据考核结果在 2 周内完成奖励与辅导措施的落实。

用户反馈闭环管理，定期向客户推送满意度调查问卷，对重点客户进行回访，回访结束后 1 周内整理回访结果，制定服务策略调整方案。

知识管理体系构建，定期更新知识库内容，确保知识的时效性；同时，持续优化知识库的访问渠道与查询功能，根据用户反馈及时改进。

7.8.6.2.2 监督评估机制

定期分析响应时间数据，统计不同类型问题、不同紧急程度问题的平均响应时间与响应超时率，绘制响应时间趋势图，对比设定的响应时间标准，找出响应迟缓的环节与原因，及时调整人员配置、优化工作流程。

定期进行客户满意度调查，通过在线问卷、电话回访等方式收集客户对售后服务各环节的评价，计算整体满意度得分以及各维度满意度得分，如服务态度、解决问题效率、沟通效果等，针对满意度较低的维度深入分析原因，制定改进措施，并在下个月的调查中跟踪改进效果。

定期对技术支持人员的培训效果进行评估，对比培训前后技术支持人员在考核成绩、实际问题解决能力、客户满意度等方面的变化，通过分析培训后的考核成绩分布，了解技术支持人员对培训知识的掌握程度；收集客户对技术支持人员服务的反馈，评估培训对实际工作表现的影响，根据评估结果调整培训内容与方式，提高培训的针对性与有效性。

7.8.7 应急处理程序

7.8.7.1 遵循的工作原则

1、统一领导

遇到重大应用系统异常情况，及时向有关领导报告，以便于统一调度、减少损失。

2、综合协调

明确综合协调的职能机构和人员，做到职能间的相互衔接。

3、重点突出

应急处理的重点放在运行着重要业务系统或可能导致严重后果的关键信息系统上。

4、及时反应，积极应对

出现应用系统故障时，信息系统维护人员应及时发现、及时报告、及时抢修、及时控制，积极对信息系统突发事件进行防范、监测、预警、报告、响应。

5、快速恢复

系统管理人员在坚持快速恢复系统的原则下，根据职责分工，加强团结协作，必要时与系统供应商共同谋求问题的快速解决。

6、防范为主，加强监控

经常性地做好应对应用系统突发事件的思想准备、预案准备、机制准备和工作准备，提高基础系统和重要信息系统的综合保障水平。加强对应用系统应用的日常监视，及时发现信息系统突发性事件并采取有效措施，迅速控制事件影响范围，力争将损失降到最低程度。

7.8.7.2 应急工作小组机构及职责

在应用系统事件的处理中，一个组织良好、职责明确、科学管理的应急队伍是成功的关键。组织机构的成立对于事件的响应、决策、恢复，防止类似事件的发生都具有重要意义。结合公司应用系统的实际情况，将有关应急人员的角色和职责进行了明确的划分。

1. 应急处理领导小组

及时掌握应用系统故障事件的发展动态，向上级部门报告事件动态；对有关事项做出重大决策；启动应急预案；组织和调度必要的人、财、物等资源。（应急领导小组成员参见《重大突发事件预案处理和报告制度》）。

2. 应急处理工作小组

负责定期了解外部支持人员的变动情况，及时更新其技术人员及联系方式等信息；快速响应应用系统发现的故障事件、业务部门对信息系统故障的申告；执行应用系统故障的诊断、排查和恢复操作；定期通过系统监控软件、系统运行报告等工具对应用系统的使用情况进行分析，尽早发现应用系统的异常状况，排除应用系统的隐患。

7.8.7.3 预警和预防机制

7.8.7.3.1 系统监测及报告

1、应用系统的日常管理和维护

应用系统的日常管理和维护应加强应用系统应用的监测、分析和预警工作。

2、建立应用系统故障事故报告制度

发生应用系统故障时，值班人员应当立即向应急处理小组领导报告，并及时进行故障处理、调查核实、保存相关证据等。

7.8.7.3.2 预警

在接到突发事件报告后，应当经初步核实之后，将有关情况及时向应急处理小组领导报告，进一步进行情况综合，研究分析可能造成损害的程度，提出初步行动对策。由上级领导视情况紧急程度召集协调会，决策行动方案，发布指示和实施命令等。

7.8.7.3.3 预防机制

各业务信息系统和重要信息系统建设要充分考虑抗毁性与灾难恢复，制定并不断完善应急处理预案。针对应用系统的突发性、大规模异常事件，各相关部门建立制度化、程序化的处理流程。

7.8.7.4 应急处理程序

7.8.7.4.1 应用系统突发事件分类分级的说明

根据业务信息系统突发事件的发生原因、性质和机理，业务信息系统突发事件主要分为以下三类：

1、攻击类事件：指信息系统因计算机病毒感染、非法入侵等导致业务中断、系统宕机、信息系统瘫痪等情况。

2、故障类事件：指信息系统因计算机软硬件故障、停电、人为误操作等导致业务中断、系统宕机、信息系统瘫痪等情况。

3、灾害类事件：指因爆炸、火灾、雷击、地震、台风等外力因素导致信息系统损毁，造成业务中断、系统宕机、信息系统瘫痪等情况。

按照突发事件的性质、严重程度、可控性和影响范围，将其分为一般故障、严重故障、重大故障、特级故障四级。

一般故障

系统故障但未影响业务系统运行，未造成社会影响或经济损失的突发事件。

严重故障

系统业务中断，可能造成较大业务影响或较大经济损失的突发事件。

重大故障

系统长时间中断，可能造成重大社会影响和巨大经济损失的突发事件。

特级故障

特指发生不可预见的灾难性事故，如火灾、水灾和地震等。

7.8.7.4.2 应用系统应急预案启动

根据以上定义的故障分级，当应用系统事件的要素满足启动应急预案要求时，进入相应的应急启动流程。

1、应急处理工作小组从业务人员或值班人员的故障申告、应用系统监控报告的故障告警中得知信息系统异常事件后，在第一时间赶赴信息系统故障现场。

2、应急处理工作小组针对信息系统事件做出初步的分析判断。若是电源接触不好、物理连线松动或者能在最短时间内自行解决的信息系统问题，及时按照有关操作规程进

行故障处理，并报领导小组备案；否则，应急处理工作小组将故障大致定性为平台故障、线路故障、软件故障等故障之一，及时告知领导小组和受影响的相关部门，并采取措施避免事件影响范围的扩大。

3、应急处理工作小组向领导小组报告，在领导小组的授权后启动相应的应急预案。针对灾难事件和影响重要业务运行的重大事件，还要及时向上级机关进行报告。

4、应急处理工作小组在上级机构或外部支持人员的配合下，充分利用应急预案的资源准备，采取有力措施进行故障处理，及时恢复信息系统的正常工作状态。

5、应急处理工作小组通知业务部门信息系统恢复正常，并向领导小组报告故障处理的基本情况。重大事件形成文字资料，以书面形式向上级报告。

6、总结整个处理过程中出现的问题，并及时改进应急预案。

7.8.7.4.3 现场应急处理

1、如遇到预知外界因素（如定时、定点停电）影响业务信息系统系统的正常运行，将根据有关部门的通知，提前安排技术人员到实地关闭信息系统并进行现场维护，直至外界因素消除。

2、如遇到一般故障、严重故障和重大故障，影响信息系统的正常运行，值班人员要迅速、及时地赶到现场，进行相应突发事件的应急处理。

7.8.7.5 分类突发事件应急处理措施

7.8.7.5.1 黑客攻击时的紧急处置措施

1、当有关值班人员发现业务系统或网站内容被篡改，或通过入侵监测系统发现有黑客正在进行攻击时，立即向应用系统管理技术人员通报情况。

2、应用系统管理技术人员在三分钟内响应，并首先将被攻击的服务器等设备从应用系统中隔离出来，保护现场，并同时向应急处理工作小组领导通报情况。

3、应用系统管理技术人员负责被攻击或破坏系统的恢复与重建工作。

4、应用系统管理技术人员会同相关支持人员追查非法信息来源。

5、应用系统管理技术人员组织相关支持人员会商后，向应急处理工作小组组长汇报有关情况。

6、应急处理工作小组组长如认为情况严重，应立即向应急处理领导小组组长汇报。

7、应急处理领导小组组长组织应急处理领导小组召开会议，如认为事态严重，则立即向公安部门或上级机关报警。

7.8.7.5.2 病毒安全紧急处置措施

1、当发现有计算机被感染上病毒后，立即向系统管理技术人员报告，将该机从信息系统中隔离开来。

2、系统管理技术人员在接到通知后，在三十分钟内响应。

3、对该设备的硬盘进行数据备份。用反病毒软件对该机进行杀毒处理，同时通过病毒检测软件对其他机器进行病毒扫描和清除工作。

4、如果现行反病毒软件无法清除该病毒，立即向应急处理工作小组组长报告，并迅速联系有关产品商研究解决。

5、应急处理工作小组经会商，认为情况严重的，立即向应急处理领导小组组长汇报。

6、应急处理领导小组经会商后，认为情况极为严重的，立即向公安部门或上级机关报告。

7、如果感染病毒的设备是中心服务器系统，经领导小组同意，立即告知各相关部门做好相应的清查工作。

7.8.7.5.3 软件系统遭破坏性攻击的紧急处置措施

重要的业务系统须存有备份，与业务系统相对应的数据须有多日的备份，并将他们保存在安全处。

1、一旦系统遭到破坏性攻击，立即向系统管理技术人员、业务系统技术人员报告，并将该系统停止运行。

2、系统管理技术人员检查日志等资料，确定攻击来源。

3、由业务系统技术人员向应急处理工作小组组长汇报。

4、应急工作小组组长认为情况严重的，立即向应急处理领导小组汇报。

7.8.7.6 质保期外软件维护和升级方案

在免费维护期之后，我司每年的软件运维费用遵循相关规定。如果将来政府相关主

管部门发布了新的文件，我司无条件遵循新发布的文件。

7.8.7.7 相关服务表格

客户名称		系统名称	
服务地址		邮编	
申请人		报告时间	
联系电话		传真	
服务申请类型	安装服务 <input type="checkbox"/> 健康检查 <input type="checkbox"/> 故障维护 <input type="checkbox"/> 升级服务 <input type="checkbox"/> 培训服务 <input type="checkbox"/> 咨询服务 <input type="checkbox"/>		
服务处理要求级别	P1 <input type="checkbox"/> P2 <input type="checkbox"/> P3 <input type="checkbox"/> P4 <input type="checkbox"/> (最高级为 P1)		
工程师姓名		其他人员	
服务申请内容			
预计出发时间		预计返回时间	
预计成本费用		是否收费	
申请单位意见： <div style="text-align: right;">负责人签章：</div>			
直接主管审批：		事业部总经理审批：	
日期：		日期：	

7.8.8 项目实施过程中的服务方式

7.8.8.1 常驻现场服务

在项目实施过程中我们将提供常驻现场服务，将派驻核心项目团队在业主单位进行现场需求调研、开发和实施，获取业主单位第一手需求，有助于项目需求的沟通，做出切合业主实际需求的系统。

7.8.8.2 零时间电话响应

提供 7*24 小时全天候服务，电话零时间响应。我司将派专人接听服务电话，提供电话零时间响应服务，并在 15 分钟内给予回复。

7.8.8.3 系统自检服务

在项目实施过程中，我司将在系统上线前和试运行期间，对系统进行自检，排除系统故障，优化系统结构，为用户提供一套可靠、稳定的系统。

7.8.8.4 性能优化服务

在系统上线后，我司将针对应用系统进行性能优化服务，在同等平台条件下最大程度地提高系统性能，为用户提供一套使用高效的信息化系统。

7.8.8.5 系统合理化建议

在项目建设过程中针对具体的项目实施事项，对系统规划、架构、具体的系统和解决方案提出合理化建议，优化系统结构，提高系统性能。

7.8.8.6 技术交流

在项目实施过程中定期不定期邀请技术专家和业务专家，与业主进行技术交流，解决实际项目实施过程中遇到的问题，同时也为业主单位的信息化发展出谋划策，提出项

目建议。

7.8.8.7 技术培训与咨询服务

在项目实施过程中我们将针对不同层次的用户提供分层次用户培训，使各级用户能掌握系统使用方法、系统日常维护、开发技术、信息化发展趋势等。同时提供技术、业务咨询服务。

