## 1.1投标分项报价表

**投标分项报价表**

项目编号：ZFCG-G2018164号

项目名称：许昌市政务服务平台（二期）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 品牌规格型号 | 技术  参数 | 单 位 | 数量 | 单价 | 总价 | 产地及  厂家 |
| 1 | 互联网政务服务门户 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.6 互联网政务服务门户 | 套 | 1 | 600000元 | 600000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 2 | 政务服务管理平台 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.7 政务服务管理平台 | 套 | 1 | 1288000元 | 1288000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 3 | 业务办理系统 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.8 业务办理系统 | 套 | 1 | 500000元 | 500000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 4 | 政务服务数据共享平台 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.9 政务服务数据共享平台 | 套 | 1 | 700000元 | 700000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 5 | 实体智慧政务大厅 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.10 实体智慧政务大厅 | 套 | 1 | 390000元 | 390000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 6 | 政务数据分析展示系统 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.11 政务数据分析展示系统 | 套 | 1 | 680000元 | 680000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 7 | 应用支撑平台 | 浪潮  定制开发 | 详见投标文件4.3.12 应用支撑平台 | 套 | 1 | 350000元 | 350000元 | 济南  浪潮软件股份有限公司 |
| 合 计 | | 大写：肆佰伍拾万零捌仟元整  小写：4508000元 | | | | | | |

投标人（公章）：浪潮软件股份有限公司

投标人法定代表人 （或授权代表）签字：刘鹏飞

## 2.1售后服务方案

### 质保期内服务及响应承诺

我公司承诺，将提供以下售后服务：

期限：签订合同后30日内上线试运行，6个月内交付，免费运维服务五年，驻场服务3年，驻场人员1人。

驻场维护期间，驻场人员除工作时间每年请假时间不超过30日。

### 质保期后的技术支持与服务

在质保期结束后，系统进入正常的运行维护期，双方可在质保期结束前一个月协商签订运维合同。

1.在签订续保合同前，浪潮公司依然对系统服务提供电话咨询服务，并提供全省范围7×24小时终生免费电话服务。

1）支持热线：0531-85105698

质保期后，我们的技术支持人员将一如既往的通过热线解答用户的各种技术问题，服务时间为每周7天，每天24小时的热线支持。用户可以继续与我们的技术支持工程师联系。

2）电子邮件、传真、远程诊断支持

电子邮件：[Support@inspur.com](mailto:Support@inspur.com)

传 真：（0531）85105700

3）软件升级服务

免费维护期后，我们将免费为用户提供及时便利的软件升级服务，对于其它软件，我们会尽量提供免费升级服务，如果软件厂商有收费规定，我们将根据软件厂商的规定收取升级的费用。

2.签订质保期外系统运维服务相关合同后，浪潮将继续提供由本公司人员组建的专项运维队伍执行技术支持。

3.续保后的服务内容、服务范围及服务方式与质保期服务相同。

4.质保期后的系统运维服务按年续保。

5.浪潮承诺质保期外的运维费用不超过向同行业用户提供服务的费用。

### 售后服务原则与策略

浪潮软件公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务，实现了真正的全国联保。

浪潮软件公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立了完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则。

#### 浪潮软件公司奉行“开放式服务”的核心内容

* 为多厂家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务；
* 根据客户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导；
* 对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。

#### 浪潮软件公司的基本服务原则

* 实效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。
* 前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。
* 顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。
* 完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。
* 规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

#### 浪潮软件公司的基本服务策略

* 服务标准化：基于ISO9001质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追诉制度，标准化的文挡与服务用语，标准化的资格认证等。
* 服务体系化：建立授权服务体系，营建遍布全国的服务网点，让客户在最短的距离感受到最全面的本地化服务。
* 服务多样化：在售前、售中、售后，倡导基于用户满意度为99.99%的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要。
* 服务主动化：定期回访制度，针对客户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。
* 服务电子化：针对具备上网条件的用户，提供远程登录、WEB互动、在线支持等电子化服务内容，逐步建立完善的电子化服务渠道（E-CHANNEL）。

### 售后服务目标

“用户满意”是我们的根本服务目标。事实上，在计算机产品和技术日益遵循开放式标准的现实中，各厂商之间的主要区别就是服务质量，浪潮软件公司支持与服务的三大目标是：

1. 用户的事业通过我们的服务得到发展
2. 用户的投资通过我们的服务得到升值
3. 用户的烦恼通过我们的服务得到排解

针对本项目浪潮将采用全新的以预防为主的主动服务方式，这样就要求支持服务体系不但要有快速的维护维修队伍，还要有远程支持服务中心；不但要有硬件备件的有力支持，还要有软件和系统软件知识库。浪潮软件公司正是基于上述各方面的要求建立起强大的技术支持队伍，因此可提供全面的系统整体支持服务，使整个系统运行更为可靠、稳定。

### 质保期内售后服务计划

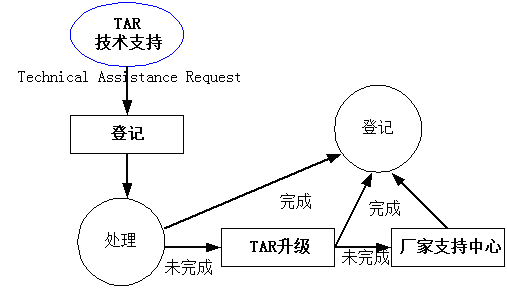
#### 服务形式

1. **电话支持服务**

浪潮软件公司各技术支持服务部门将免费为您提供7天×24小时的热线电话及传真支持，如果该系统出现技术故障，无论是软件、硬件，都可以通过热线电话得到支持与帮助。请您仔细记录故障现象，然后通过服务热线与我们联系，技术专家在尽可能短的时间内协助和指导您制定解决问题的方案，然后由用户反馈给我们解决方案是否有效，我们会依据反馈信息决定进一步的支持措施。

您的问题将以“技术支持请求”(Technical Assistance Request, TARs)的形式记录于浪潮软件客户支持系统中，由专门工程师负责。

**请求服务流程：**



电话支持服务终生免费提供。

中心免费支持电话是 800-860-0011

专家电话：（0531）85105698

传真: （0531）85105700

1. **远程在线诊断和故障排除服务**

如果条件允许在得到用户许可的情况下，浪潮齐鲁软件将为客户提供远程登入、远程访问、远程监控服务，以及时、准确、全面了解客户系统运行状况，发现其中存在的认识误区和隐蔽的错误，从而更直接、快速地为客户免费的排除故障，解决问题。

1. **现场服务**

自收到用户的服务请求后，对于通过电话无法解决的问题，我们将派遣技术支持中心的工程师到用户现场服务，能够在招标文件要求内响应用户的服务请求。如果遇到重大技术问题，我们将及时组织有关技术专家进行会诊，必要时我们将请求厂商专家参与。浪潮软件公司将通过备品备件库或者为用户提供满足相应功能的替换设备，保证用户整个系统的正常运行。保证期内，用户现场服务免费提供，同时在此期间我们将每年定期对用户进行回访，技术工程师将帮助用户在现场进行系统维护，包括：

1）系统状况检测：根据用户的运行记录和系统的运行日志，对软件、硬件的状况进行检查，及时发现并解决潜在的问题。

2）系统升级或修补：根据行业发展和产品厂商提供的支持，定期对系统性能测试及调整，解答用户与系统维护有关的问题，了解用户对服务的满意程度和新的需求。

1. **Email服务**

浪潮软件公司将充分利用Internet为客户提供内容丰富的技术支持服务：

协助安装：特定产品的逐步安装指导，安装手册，版本注意事项，README文件等。

**热门话题：**介绍最新的产品，技术，应用，特定的产品警示，重要的通知。

**产品参考：**包括产品文档，技术支持布告，白皮书等。

**问题解答：**为客户提供详细的解决方法，提供重要的补丁等。

1. **印刷品信息服务**

浪潮软件公司在支持服务有所改动或变更，或是认为某些技术特性应告知客户时，浪潮软件将给客户寄发邮件进行通知，以维护客户的权益。

1. **技术讲座**

浪潮软件公司将不定期为各类客户群举办专题技术讲座，技术研讨会。浪潮软件公司技术人员将把自己的实践经验，研究心得与客户交流，同时为客户提供新产品技术的发展动态。

1. **电话巡访和用户走访**

浪潮软件公司技术服务中心将定期或不定期电话访问用户，帮助用户发现问题，并及时解决问题。浪潮软件公司技术支持工程师将定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行预防性的维护和提供软硬件的升级服务。

#### 服务内容

1软件安装与系统设置 11二次开发

2 操作使用培训 12 硬件基础维护

3 高级操作培训 13 其他硬件维护

4 软件运行维护 14 其他软件安装集成

5 运行环境维护 15 网络工程维护

6 软盘文档保修 16 现场技术咨询

7版本维护 17 电话传真热线

8 版本升级 18 远程通讯服务

9 工具软件 19 内部刊物邮寄

10 报表制定 20 常年信息技术顾问

##### 软件安装、调试服务

软件安装、调试环境：由于本次项目是电子政务集成项目，涉及的软件环境复杂，所以我们本次开发的软件应根据系统的不同需求，支持多种环境下运行。

我方负责在软件安装、调试前列明环境的安装和调试步骤，并保证软件能够正常运行，安装调试须通过招标人、监理方验收认可。

##### 软件系统维护服务

我公司提供软件系统维护服务，维护和故障排除帮助均以中文形式表达，在维护方案中说明下列信息：

* 定制程序方面的软件维护；
* 估计的预防维护服务的频率及持续时间；
* 其他客户的满意程度，请提供证明材料。

##### 产品升级服务

我公司提供产品版本升级管理方案，根据实际情况说明以下问题：

* 在版本管理方面，应将所有现有版本进一步更新的信息和二周以内准备推出的新系统版本的信息通知招标人，并在接到招标人请求起一月内提供并安装更新版本；
* 我们新版本对以前版本提供兼容服务，我公司发布新版本后，原有老版本的用户若未作出相应升级或在作出相应升级之前，我方会继续提供对老版本提供技术支持服务；
* 若无声明任何新版本升级和安装费用支出应被视作已包括在投标总价中；
* 升级实现方式，在质保期内实行现场技术支持，质保期外视升级的复杂情况提供远程和现场两种形式结合的技术支持。

#### 系统故障预防措施

根据我们的工程实施经验，许多系统故障完全可以在未发生之前通过系统的统计数据发现一些迹象，只要认真分析完全可以及早采取必要措施加以避免。

在施工结束时，我们将向用户提交比较详细的系统试运行报告**，**该报告记录了一个良性运行的系统状态，这是本系统的基线，可用来衡量以后系统的运行状况，从而及时发现系统潜在的问题，通过及时与我们的技术专家联系，在技术专家的协助下，预防系统故障的发生。在对系统进行调整后，应当及时观察、测试和记录相关系统状态、性能、效率、连接等数据，以组成新的系统基线，为以后的故障预测提供切实可行的参考标准。

我们经常派技术工程师和技术专家对用户设备进行定期巡检，该工作的目的是向用户提供有关系统调整、优化、故障预防等建议，帮助用户及时发现潜在的问题，提高系统的运行效率。

对于发生的系统故障，在得到及时解决后，做详细的故障报告，对故障现象、原因、解决办法、工程师建议等做明确的记录，这将是日后系统维护的参考。

**系统故障报告表格：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 故障时间 |  | 管理员 | |  |
| 故障现象 |  | | | |
| 故障原因 |  | | | |
| 解决办法 |  | | | |
| 处理结果及对系统的影响 |  | | | |
| 工程师建议 |  | | | |
| 签字 | 管理人员  年 月 日 | | 工程师  年 月 日 | |

### 终身合作计划

浪潮软件公司把用户的成功视作自己的荣誉，因此，我们愿意尽最大的可能帮助我们的每一个用户。同时，我们又十分关心用户的发展，“一经合作，永远服务”，这就是我们的承诺。在用户今后的发展中，我们将不仅仅限于对我们自己的产品进行质量跟踪维护，只要是用户的需要，都是我们服务的内容。

针对本项目所具有的工程性开发的特点，使软件的开发者和使用者必须在开发过程中始终保持密切的配合，包括对功能需求的动态的确认和明晰过程，对系统分析的评测、反馈、修改和完善的过程，分段实施的延续开发过程，以及对运行软件的维护、升级、功能扩充和更新过程等。在所有这些过程中，双方所依赖的，都是对长期合作的心理准备和信念支持，因为它是提高整个系统的实施效率及可控制能力、可预见能力、可并发运作能力，以及对分段实施和有序开发的恰到好处的把握和调动能力的必要前提，是达到预期应用效果，缩短开发周期、提高工作效率的重要手段。无论合作者是谁，双方的互相依赖都是不可或缺的。

### 服务监督与投诉

系统运维服务是每一位浪潮合法用户所应享受的权利，如果您对我们的服务不满意，请通过以下方式与我们联系。

投诉电话：0531-85105605

投诉传真：0531-85105700

投诉信件：山东省济南市浪潮路1036号S01楼

浪潮软件股份有限公司 服务监督（收）

邮编：250101

### 系统应急响应方案

为科学应对信息安全突发事件，建立健全信息安全应急响应机制，有效预防、及时控制和最大限度地消除信息安全各类突发事件的危害和影响，制订本应急预案，旨在解决以下几种故障：

应对系统自身出现的各类故障；

应对应断电、硬件设备故障等原因引起的各类故障；

应对因遭到攻击等恶意入侵引起的各类故障；

针对本系统，我们建议采取以下应急工作原则，

（1）预防为主。立足安全防护，加强预警，定期检查维护，保证系统稳定运行。

（2）快速反应。及时获取充分而准确的信息，果断决策，迅速处置，最大程度地减少损失和影响。

（3）分级负责。按照“谁主管谁负责”的原则，建立和完善安全责任制及联动工作机制。加强各部门间的协调与配合，形成合力，共同履行应急处置工作的管理职责。

（4）常备不懈。规范应急处置措施与操作流程，定期进行预案演练，确保应急预案切实有效，实现网络与信息安全突发公共事件应急处置的科学化、程序化与规范化。

应急组织机构和职责：

[主题]工程在建设过程中，应成立一个专门的应急组织机构，成员包括各级信息化部门、总集成商、各业务信息系统承建商、系统硬件提供商、安全防护和数据库等应用软件提供商、系统运行网络承建商，各单位必须制定专人负责。

此次[主题]工程，浪潮针对可能出现的不同故障，提供不同的解决思路。

#### 预测与预警

浪潮针对系统运行中各种可能发生的事件，建立了完善预测预警机制，整合监测信息资源，借助于浪潮的IT运维体系的相关管理流程，建立健全系统运行各类事件预测预警系统，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。以下应急方案内容可以在项目实施之前和客户一同修改和完善确认。

#### 应急处置

本项目的应急处置分为四个阶段，具体如下：

（一）信息报告

系统运行中一旦发生突发事件，所在部门或当事人员要保持镇静，在第一时间向本单位应急办公室和有关部门报告。报告内容包括时间、地点、事件的性质、影响范围、事件发展趋势和已经采取的措施、单位全称和联系电话等。重大事件必须在1小时内向业主突发事件应急领导小组报告，不得迟报、谎报、瞒报和漏报。

（二）先期处置

事件发生后，事发地突发事件应急办公室要立即采取措施控制事态进一步发展，组织开展应急工作，并及时向上一级领导报告。

各职能处室、实际单位在报告重大突发事件信息的同时，要根据职责和规定的权限启动相关应急预案，及时、有效地进行处置，控制事态。

（三）应急响应

对已处置但未能有效控制事态、或需用户方协调处置的重大或特别重大的事件，由突发事件应急专业办公室向业主部领导报告，经批准后启动相应应急预案。

（四）指挥与协调

需要用户处置的事件，由用户方突发事件应急领导小组统一指挥或指导各有关地区和部门开展处置工作。主要包括：

1.组织协调有关地区和部门负责人及专家参与应急处置；

2.制定并组织实施应急处置方案，防止引发次生、衍生事件；

3.及时向相关领导报告应急处置工作进展情况。

事发地所在的单位负责成立现场应急指挥机构，在用户方突发事件应急领导小组的指挥或指导下，负责现场的应急处置工作。

但针对不同的故障，我们除按照上述方式处置外，提出一些针对性的措施，具体如下：

##### 系统出现故障处置

系统自身出现故障后，我公司将积极配合各子项目现场服务人员第一时间根据系统运行日志、错误日志等定位故障原因，并提出解决方案，及时消除故障；如果现场人员第一时间不能解决问题，则及时向项目经理汇报情况，项目经理及时组织人员，直接去现场或远程协助解决故障。

##### 数据库故障处置

在系统运行过程中，必须确保系统数据安全。为此，各数据库系统必须实现异地备份，防止出现数据故障。在出现数据库故障后，必须采取正确有效的应对措施，尽快恢复数据，将损失降至最小：

1、一旦数据库崩溃，应立即向安全责任人报告，同时通知各级单位暂缓上传上报数据。

2、安全责任人协调技术人员，尽快恢复数据，保证系统正常运行，并查明故障原因，及时维修，如遇无法解决的问题，立即向上级单位或软硬件提供商请求支援。

3、如果数据无法恢复，应立即向有关厂商请求紧急支援。

##### 系统遭受攻击处置

在系统运行过程中，要采取安全防范措施，重要的软件系统平时必须存有备份，与软件系统相对应的数据必须有多日备份，并将它们保存于安全处，确保系统正常运行，如果系统遭到恶意攻击，则应启动相应的应急措施，保证系统安全运行：

1、一旦软件遭到破坏性攻击，应立即向系统安全负责人员报告，并将系统停止运行。

2、如果数据遭到破坏，系统安全负责人员负责软件系统和数据的恢复。

3、系统安全负责人检查日志等资料，确认攻击来源。

4、安全领导小组认为情况极为严重的，应立即向公安部门或上级机关报告。

##### 病毒安全紧急处置

在系统运行过程中，要安装病毒防护系统，如果发现病毒，则应启动相应的应急措施，保证系统安全运行：

1、当发现计算机感染有病毒后，应立即将该机从网络上隔离出来。

2、对该设备的硬盘进行数据备份。

3、启用反病毒软件对该机进行杀毒处理，同时进行病毒检测软件对其他机器进行病毒扫描和清除工作。

4、如发现反病毒软件无法清楚该病毒，应立即向安全小组负责人报告。

5、信息安全小组相关负责人员在接到通报后，应在十分钟内赶到现场。

6、经技术人员确认确实无法查杀该病毒后，应作好相关记录，同时立即向信息安全领导小组副组长报告，并迅速联系有关产品商研究解决。

7、安全领导小组经会商后，认为情况极为严重，应立即向公安部门或上级机关报告。

8、如果感染病毒的设备是服务器或者主机系统，经领导小组组长同意，应立即告知各下属单位做好相应的清查工作。

##### 其他安全处置

当系统网络出现故障、电源中断、发生资源灾害后，也应启动相应的应急措施，保证系统安全运行，此类故障的软件处理措施基本同以上几种处理方式

#### 善后评估

（一）善后处置

事发地所在的单位要积极稳妥、深入细致地做好善后处置工作。

因突发事件对用户的正常经营造成影响的，要及时、充分地做好解释工作，必要时适当给予一定的补偿。

（二）调查与评估

突发事件应急领导小组要会同事发地各单位的应急办公室，对重大网络运行突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等问题进行调查评估，并上报上级部门。

突发事件应急领导小组要组织各突发事件应急办公室，在每年第一季度对上年度发生的网络运行突发事件进行全面评估，并上报上级部门。

（三）应急记录

应急办公室应督促有关职能部门做好应急记录。记录的内容包括：

――事件的发生情况；

――启动的预案等级；

――应急预案的执行情况；

――应急预案的执行结果；

――存在问题及改进意见。

### 浪潮软件售后服务与技术支持体系

#### 简述

浪潮公司作为中国最早积极参与信息化建设的企业之一，长期以来积累了丰富的经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，因此，从公司成立之日起，强烈的服务意识就成为我们在激烈市场竞争中所体现的鲜明特色。公司设有专门的技术支持服务中心，可为用户提供全方位的、高效的、及时的维修服务和技术支持；通过遍布全国的服务体系和先进完善的售后服务管理体系，可及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。

持续的服务保障体系、真正的本地化服务模式及迅速的维护响应是浪潮公司的鲜明特点。只有专业、热情、严谨、完整的持续服务保障体系，才能够实现高科技工程项目的价值；只有高效、稳定、可靠的本地化服务模式才能满足用户随时随地的服务需求；也只有迅速的维护响应才能真正保证用户的利益不受损害。

浪潮公司始终以用户的满意为出发点，完善服务质量为重心，以适应不断变化的市场环境，以满足日益增长的客户需求，提高公司在未来发展中的竞争力。将“使用户满意”的服务意识融于整个系统的实施与服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

#### 浪潮软件售后服务原则、策略与目标

浪潮公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务，实现了真正的全国联保。

浪潮公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立了完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则。

#### 浪潮公司的“开放式服务”

浪潮公司奉行“开放式服务”的核心内容包括以下内容：

为多厂家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务；

根据客户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导；

对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。

#### 浪潮公司的基本服务原则

**实效性原则：**即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

**前瞻性原则：**对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

**顾问性原则：**提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

**完整性原则：**对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。

**规范性原则：**服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

##### 浪潮公司的基本服务策略

**服务标准化：**基于ISO9001质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追诉制度，标准化的文挡与服务用语，标准化的资格认证等。

**服务体系化：**建立授权服务体系，营建遍布全国的服务网点，让客户在最短的距离感受到最全面的本地化服务。

**服务多样化：**在售前、售中、售后，倡导基于用户满意度为99.99%的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要。

**服务主动化：**定期回访制度，针对客户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。

**服务电子化：**针对具备上网条件的用户，提供远程登录、WEB互动、在线支持等电子化服务内容，逐步建立完善的电子化服务渠道（E-CHANNEL）。

##### 售后服务目标

“用户满意”是我们的根本服务目标。事实上，在计算机产品和技术日益遵循开放式标准的现实中，各厂商之间的主要区别就是服务质量，浪潮公司支持与服务的三大目标是：

用户的事业通过我们的服务得到发展

用户的投资通过我们的服务得到升值

用户的烦恼通过我们的服务得到排解

浪潮公司正是基于上述各方面的要求建立起强大的技术支持队伍，可为用户提供全面的系统整体支持服务，使整个系统运行更为可靠、稳定。

#### 三级服务体系介绍

为保证系统长期、稳定、高效地运行，最大限度地节省和保护用户的投资，将由浪潮公司技术服务中心负责售后技术支持和服务。浪潮公司的总部在济南，是生产和研发基地，市场及支持服务中心设在济南。浪潮公司拥有强大的支持队伍，具体表现在先进高效的组织管理结构，专业的系统服务中心，浪潮公司现已在国内建立了较为完整的支持服务体系，在济南有超过100名经验丰富的硬件、软件和网络支持服务工程师，承担着技术支持与服务的重任，能够保证24小时响应技术支持服务的请求。

浪潮公司为了更好的服务于用户设立了三级服务体系结构：

**一级：专家支持中心（**设在济南），由公司内资深高级工程师组成，专门为用户提供支持，为技术支持中心提供咨询和指导，负责调度技术支持中心和全国各地技术中心为用户提供支持和服务；同时负责与产品厂家售后服务工程师联系，以寻求更专业的、更高级的产品厂家支持，接受浪潮公司管理。

**二级：全国各地支持中心**（设在全国各省会城市和计划单列市），面向全国各地用户提供支持服务，与专家技术支持中心合作为全国大型行业用户和项目提供咨询和支持服务工作，接受专家支持中心的指导，接受浪潮公司的管理。

**三级：项目支持服务小组**（设在不同的项目所在地），给大型项目提供现场服务支持为主要工作，接受专家技术支持中心、全国各地支持中心管理和调度。

其中，项目支持服务小组是公司专为大型项目设立的专门服务部门，为系统提供整体支持服务和技术指导，项目支持服务小组的最大特点是人员定向化，他们有长期的用户支持服务经验，同时对用户的业务非常了解。用户系统发生故障后只要向支持服务小组发出请求，该小组将协调公司的各种资源来解决用户的问题，保证用户请求的支持和服务能以最快的速度得到响应。

##### 组织机构

浪潮公司为确立这种服务体系，设置了一整套的服务组织机构。如下图所示：



技术支持中心是浪潮公司为客户与业务部门提供系统技术咨询和支持服务的专职机构。技术支持中心拥有一支技术精湛, 训练有素的专业技术支持服务队伍，为中国大中企业客户提供了大量企业级服务器、大型数据库和网络系统技术服务以及软件技术培训服务，赢得了广大客户的信赖。

##### 售后服务分工响应程序

浪潮公司本着对用户负责的基本原则，为了严谨、认真地为用户服务，保障用户的切身利益，详细地细化售后服务分工响应程序。根据用户服务请求分辨是要求网络支持、硬件维修、还是软件维护，然后做出不同的分工响应，提供全面的系统整体支持服务，使用户系统运行更为可靠、稳定。



#### 浪潮技术服务先进性

##### 拥有一流的技术人员

精深的计算机技术、涵盖各个领域的专业知识、极其丰富的项目实施经验，为不同的行业、不同的用户设计并实施力求完美的解决方案和专业服务。

##### 拥有规范的管理

规范的企业管理是企业生存的根本，更是企业发展提供优质服务的保证。规范的管理已得到了国际知名企业的一致认可，公司已通过ISO9001认证和CMMI5级认证。

公司拥有规范的管理体制，涵盖项目管理、程序管理、品质保证管理和客户管理等多方面，包括项目开发流程、市场项目管理流程，服务管理流程，文档管理流程手册、测试规范、软件开发规范、技术操作规范等。

##### 拥有值得信赖的合作伙伴

浪潮公司与国内外许多著名的软硬件厂商以及科研院校建立了长期的紧密的合作关系。这种关系成为我们技术支持服务有力的保障、可靠的后盾。在新产品、新技术出现时，我们的技术服务人员总是能够得到及时的培训，了解有关的动态，掌握发展的方向，先行一步，蓄积后劲，从而使浪潮的技术服务之源永不枯竭。

##### 提供最完善的服务

浪潮公司提供多种服务形式，其中包括全天候的在线支持，在24小时响应时间内提供保修、维护等技术服务；可以保证用户可以得到7天\*24小时的实时技术支持响应。

##### 采用客户代表制度

每位客户，公司都配备专门的客户代表全权负责。确保客户与公司间的沟通更为迅速有效，时刻保证一流的服务质量。