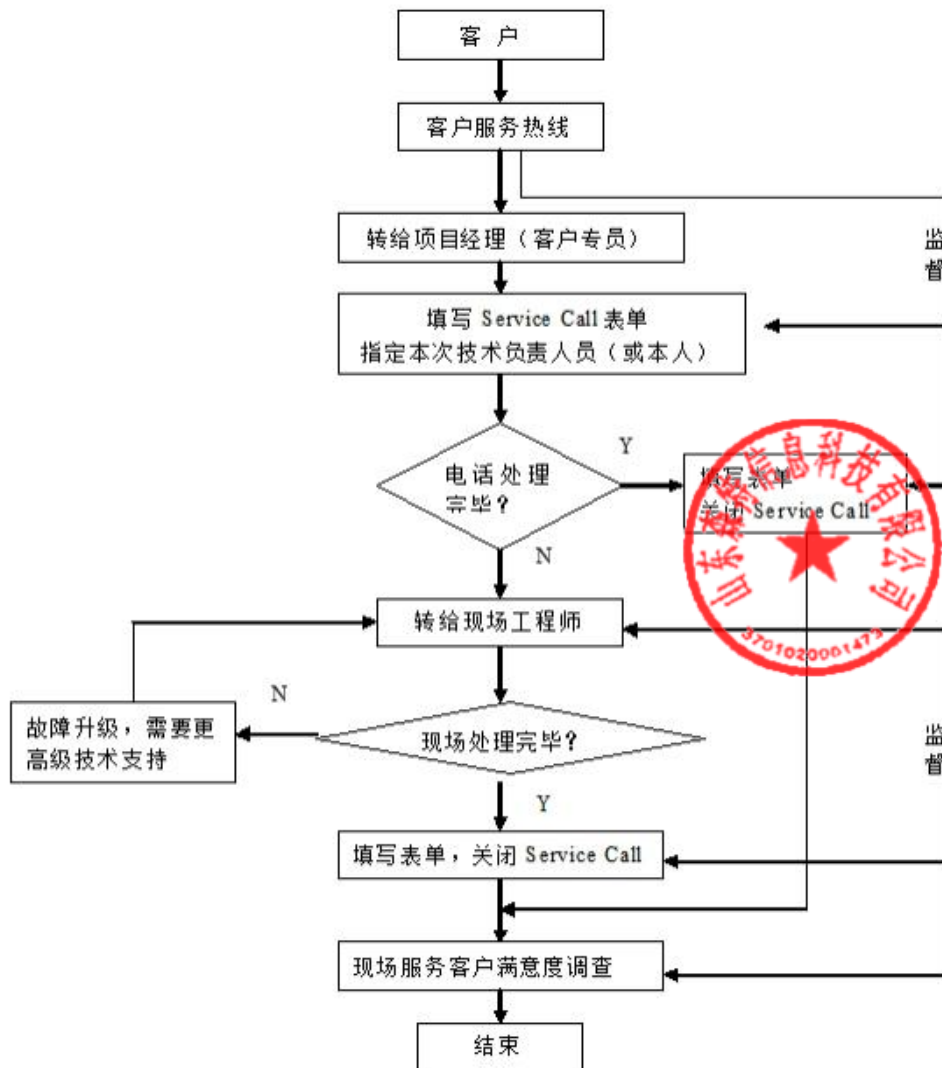


质量保证及服务承诺

森特科技客户响应 (Service Call) 技术服务流程如下:



故障响应机制

我们把故障类型分为如下四个不同等级:

一级：属于紧急问题，现象为：系统故障导致业务停止、数据丢失。

二级：属于严重问题，现象为：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。

三级：属于较严重的问题，现象为：系统能继续运行切性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。

四级：属于普通问题，现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

按照前期沟通，严格按照如下响应机制执行。

故障等级	支持方式	响应时间
一级故障 (系统全面崩溃)	现场处理	立即响应，一小时内输出处理结论。
二级故障 (部分功能失效)	现场处理	立即响应，两小时内给出处理结论。
三级故障 (轻微故障、不影响系统功能)	现场处理	立即响应，四小时内提出修复方案。
四级故障 (咨询优化类)	现场处理	立即响应，八小时内给出合理建议。

紧急事件升级机制

针对不同的故障级别，我们采用不同的解决问题的时效限制和不同的升级时间限制，如下表所示：

升级上报时间	故障级别			
	一级故障	二级故障	三级故障	四级故障
1 小时	技术部经理 /技术总监			
2 小时	总经理	技术部经理		
4 小时		技术总监	技术部经理	
1 个工作日		总经理	技术总监	技术部经理
1 个半工作日				技术总监
2 个工作日				

制定严格的升级上报程序，是为了提请公司相关人员监督工程师在处理客户故障有严格的时效控制，防止故障处理被延迟的现象。在整个体系中，客户服务中心（CSC）监督问题的及时解决和控制问题的升级上报。

一级故障，这是十分严重的问题，我们要求工程师在 1 个小时之内解决问题，如果工程师判断在 1 个小时之内解决不了问题或不能提出有效可行的解决方案，要立即报告给技术部经理和CSC经理，技术部经理要根据具体情况判断采取何种措施；如果技术部经理判断在 2 个小时之内问题不能被解决，故障处理要报告给技术总监和副总经理，由其协调资源派遣二线工程师进行处理；如果技术总监判断在 4 个小时之内不能解决问题，要报告公司总经理，协调公司后线和原厂商(如VMware)进行协助，直至问题的解决。

客户满意度调查

客户服务中心会定期或不定期地对客户进行客户满意度调查，了解客户对我们公司服务的意见和建议，建议公司进行改进，主要包括：

(1)工程师现场服务后，客户服务中心会定期给客户打电话调查工程师服务情况，并记录在案；

(2)每年年底，客户服务中心对公司的客户进行年度满意度调查；

(3)不定期向客户发放调查表，调查服务质量。

