附件2

广西信创产品服务保障体系建设标准

一、服务保障建设内容

## **（一）服务保障定义**

## 服务保障是指框采项目内信创产品销售合同签订后，框采项目内企业（含集成服务企业、产品生产或渠道经销企业等）为其销售的产品提供的技术支持和维护服务，保证产品的交付质量，做好用户关怀，确保服务保障期限内产品的正常运行。

## **（二）服务保障内容**

## 框采项目内企业提供服务保障内容至少包含保障期限、产品信息、技术支持、配送、维修、咨询及投诉、用户关怀等方面。

**1.保障期限**

自销售之日起，硬件产品服务保障周期不少于6年，其中免费服务保障周期不少于3年。

自销售之日起，软件产品服务保障周期不少于6年，其中免费服务保障周期不低于1年。

部分产品详细要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品类别** | **产品细分**  **类别** | **服务保障周期要求** |
| 1 | 计算机终端 | 台式计算机、便携式计算机、一体式计算机、工作站 | （1）免费服务保障周期（含换件和维修）不少于3年；  （2）设备停产后生产厂商继续提供质量保障服务（含备品备件），服务终止时间与最后一批交付时间间隔不少于6年；  （3）产品停止服务时间提前1年告知客户。 |
| 2 | 操作系统 | 桌面操作  系统 | （1）自产品发布之日起至产品停止功能升级（包含不限于新特性、新硬件支持、问题修复、安全补丁等）之日止不少于5年；  （2）产品停止功能升级之日起至产品停止功能维护（包括问题修复、安全补丁等）之日止不少于4年；  （3）产品功能维护停止之日起至产品停止安全维护（包括中高风险漏洞修复）之日止不少于2年；  （4）自销售之日起，产品售后服务保障周期不少于6年。  （5）免费服务保障周期不低于1年 |

**2.产品信息**

（1）产品包装有完整、准确的产品生产企业和产品有关信息，便于用户识别和了解。

（2）产品提供完整的文档清单，包含快速入门指南、产品说明书、运维手册、操作手册等一种或多种产品说明文档。文档便于用户理解，各条款符合国家有关规定要求。

（3）需向用户明示产品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。

（4）涉及用户使用安全的产品，应在产品上做安全提示，并明示安全使用年限。

（5）建立产品系统性缺陷信息公开机制，及时告知用户。

**3.技术支持**

（1）根据产品的特点，在合同签订后提供及时、必要的安装和调试服务。

（2）提供产品使用所必需的使用指导或用户培训，解答用户疑问。

（3）在产品服务保障周期内为用户提供持续的各类技术支持服务，对于有保养要求的商品，应按法律要求和服务承诺提供相应的保养服务。

**4.配送**

（1）所售产品的包装应完整、安全，便于运输或携带。

（2）对用户所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。

**5.维修**

（1）服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。

（2）按国家法律法规要求提供三包服务等包修和保修服务。

（3）服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向用户如实提供维修记录。

（4）在维修操作前，应判断是否存在数据安全风险。若存在风险，应采取数据备份等应对措施，并告知用户。

（5）定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。

（6）保证产品维修所必需的材料和配件的质量，并及时供应。

（7）应确保维修过程中设备及备品备件的安全状况，不得增加危害产品及系统安全的模块，不得擅自增加具有数据存储、传输、发送、摄录等功能的模块。

（8）对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，应为用户提供相应的备件进行更换。

（9）对于软件产品、信息系统产品或硬件内预装软件产品的安全漏洞，应提供免费的安全修复支持。

（10）当产品存在缺陷或出现难以解决的问题时，应实施产品召回或其他补救赔偿措施。

（11）针对产品宕机等突发事件，有相应应急处置方法。

（12）需提供生态适配支持，按照合同中约束的产品支持的技术环境开展生态适配，按照合同中约束的功能、性能等指标开展性能联调。

**6.咨询及投诉**

（1）对用户在产品使用中的疑问给予解答或者指导用户正确使用产品。

（2）当用户对提供的产品或服务不满意时，受理用户的投诉与意见。

（3）有专职部门记录用户投诉，建立完整的投诉档案。

（4）及时反馈和处理用户投诉，有效解决用户投诉。

（5）配备服务调解人员，并有服务失误补救措施。

**7.用户关怀**

（1）对用户进行服务跟踪，为用户提供保养知识，提醒用户保养、了解维修后的问题及顾客需求。

（2）提供用户关怀，向用户及时汇报服务进展情况，缓解用户焦虑心情。

（3）建立用户信息档案或服务管理系统，能够有效进行跟踪和回访用户使用情况，采取用户信息及隐私保密措施。

（4）定期进行用户满意度调查，及时掌握用户意见。

二、服务保障责任体系

## **（一）服务保障体系构成**

**1.服务保障体系相关方**

**（1）统筹协调单位**

自治区数据局作为牵头单位，广西内网办、自治区财政厅、自治区政府采购中心作为配合单位，共同履行体系指导和监管职责。

**（2）产品供应商**

包括原生产企业及渠道经销企业。原生产企业是指产品的生产方，涵盖硬件原生产企业、软件原生产企业等；渠道或经销供应商是指经原生产企业授权，代为销售原生产企业产品的企业。

**（3）集成服务商**

指从事计算机应用系统工程和网络系统工程的总体策划、设计、开发、实施、服务与保障的企业，通常将多品牌或企业的产品或服务进行集成，提供完整的系统或解决方案给用户。

**（4）采购预算单位**

指在框采项目内采购了软硬件产品及集成服务的单位，属于项目服务保障体系用户。

**2.服务保障体系角色分类**

**（1）服务保障督促方**

服务保障督促方为统筹协调单位，履行产业指导和监管职责，加强政策宣贯和指导，建立服务保障台账，协调统一技术攻关资源，监督管理企业服务保障情况。

**（2）产品使用方**

产品使用方为采购预算单位，提出服务保障需求，按需向自治区数据局反馈企业服务保障工作开展情况。

**（3）产品销售方**

产品销售方为合同签订方，可为产品供应商、集成服务商，承担服务保障主责，协调次责企业完成服务保障。

**（4）产品关联方**

产品关联方可为产品供应商，在部分问题处理过程中承担服务保障次责，配合主责企业完成服务保障。

## **（二）服务保障责任运行机制**

**1.责任判定**

服务保障责任方的判断，在框采项目中，采购有集成服务的项目，集成服务商作为主责企业；未采购集成服务的项目，需遵循“谁签单、谁负责”的原则，产品供应商作为主责企业。产品关联方承担服务保障次要责任，是次责企业，协助主责企业共同开展服务保障工作。

当服务问题涉及多个产品销售方且未采购集成服务，且用户无法判断问题来源时，采用“首问责任制”的原则，由用户根据经验自行判定主责企业。若主责企业发现该问题的责任在另一产品销售方时，应协助用户与另一产品销售方沟通，将主要责任转移至相关方，并告知用户转移主要责任；如转移失败或24小时后仍未确认责任主体，则由首问主责企业报本地信创产品服务保障联络单位联络员协调处理，如仍无法确认责任主体，由设区市信创产品服务保障联络单位联络员报自治区数据局。自治区数据局组织相关机构进行技术仲裁，确定主责企业，确保问题响应处理闭环。

**2.分级分类响应**

企业需建立分级分类的服务响应机制，按服务问题的紧急程度和影响程度，划分不同等级，区分主责企业和次责企业，按照等级责任到人，相应责任人应具备处理问题的资源和权限。

**3.服务信息上报**

产品销售方（含集成服务商）及产品关联方将自有服务保障平台上框采项目相关的服务工单、服务记录（包含共性问题、重大问题）等数据上传至统筹协调单位指定的服务保障平台（以下简称“集约化服务保障平台”）。暂未建设服务保障平台的产品销售方及产品关联方，可通过手工的方式将清单上传至集约化服务保障平台，相关方必须尽快按本方案要求时限完成服务保障平台建设并完成数据上传。对于集成服务商，要求在标准发布后的2个月内完成对接，由集约化服务保障平台定期导出相关清单并报自治区数据局。

如遇纠纷问题应即刻上报，由自治区数据局协调相关机构进行处理。

## **（三）责任主体职责**

**1.统筹协调单位职责**

由自治区数据局牵头，负责协调服务保障平台运营单位，制定工单规范、服务数据归集标准、知识库建设标准等标准规范，督促企业按标准完成服务保障体系建设，建立服务保障台账，统筹技术攻关资源，协调解决服务保障问题，考核并通报企业服务保障情况，确保用户问题快速响应、妥善解决。

**2.主责企业职责**

（1）建设以管理体系、服务网络、技术体系、培训体系、知识库等为基础的综合服务保障能力；

（2）建设完善的问题沟通渠道，接收来自用户及合作供应商的服务需求反馈；

（3）及时响应用户需求，构建覆盖全区、深入到县的服务网络，以线上或线下方式为用户提供服务，满足“同城4小时，异地12小时”的服务保障要求；

（4）建立分级分类的服务响应机制，按服务问题的紧急程度和影响程度，配置不同级别的人员进行响应和处理，妥善解决服务问题；

（5）协调次责企业解决服务问题。

**3.次责企业职责**

（1）建设以管理体系、服务网络、技术体系、培训体系、知识库等为基础的综合服务保障能力；

（2）构建服务网络，协助主责企业为用户提供服务；

（3）建立分级分类的服务响应机制，按服务问题的紧急程度和影响程度，配置不同级别的人员进行响应和处理，妥善解决服务问题。

三、服务保障流程

**（一）服务保障整体流程**

服务保障整体流程包含了问题反馈、服务受理、服务处理、服务闭环、内部监督5个环节，其中主要环节为服务处理和服务闭环环节，由集成服务商或产品供应商开展服务问题处理、反馈并更新台账和知识库。



**服务保障整体流程图**

**（二）服务保障流程要求**

**1.问题反馈**

用户至少通过以下一种方式进行问题反馈。

**（1）服务专线**

通过企业设立的服务专线或指定联络人进行问题反馈。

**（2）邮件系统**

通过企业设立的专用服务邮箱进行问题反馈。

**（3）线上平台**

通过企业设立的网站、公众号等在线平台进行问题反馈。

**2.服务受理**

企业收到问题反馈后，需及时响应，按服务问题的紧急程度和影响程度，划分服务问题等级，配置相应级别的人员进行响应。

**3.服务处理**

**（1）需求响应**

依据服务受理结果，主责企业与次责企业需制定不同响应时限要求、配置不同级别响应人员，以线上或线下方式为用户提供服务。

服务响应时效要求：对于远程支持无法解决的故障问题，1小时内做出明确响应和安排，并安排相关技术人员进行故障处理。其中：自治区、设区市党委、政府驻地所在城区范围内（同城）须4小时内到达现场，24 小时内解决故障问题；设区市党委、政府驻地所在城区范围外（异地）12小时内到达现场，48小时内解决故障问题。

**（2）问题联调**

当服务问题涉及多家企业联动解决时，由主责企业协调次责企业，联动开展服务保障工作。

当服务问题涉及多个产品销售方且无集成服务商时，采用首问负责制，确认主责企业后开展服务保障工作。

**（3）问题解决**

服务问题解决后，由主责企业及时向用户进行反馈。

因当前响应人员技术能力不足，服务问题无法解决时需上调问题级别、及时逐级上报，由更高一级人员进行响应。如到达一级问题仍无法解决时，需报自治区数据局备案。

因产业发展现状服务问题无法解决时，由主责企业向用户解释，并报自治区数据局备案，由自治区数据局反馈相关部门。

**（4）问题结束**

服务问题处理完成后，形成服务闭环，将问题解决方案同步更新至知识库。

**4.服务投诉**

企业在产品页面、企业官网等主要渠道清晰标注投诉反馈方式，并告知用户；设立投诉追踪专岗，明确投诉受理、处理、追踪、管理全过程的岗位人员及岗位职责，形成有效的投诉管理制度和流程；建立投诉处理台账，统一管理和追踪投诉问题；建立投诉问题改进机制，深挖问题根源，提升服务质量。

**5.内部监督**

**（1）设立内部监督岗位**

企业设置服务质量监督岗位，确定服务质量监督管理人员与岗位职责，进行服务全流程的监督管理。

**（2）建立用户满意度反馈机制**

企业建立用户满意度反馈机制，定期开展用户满意度调研，收集用户意见与建议。

**（3）督促问题动态清零**

企业定期统计问题处理情况，提升问题处理完成率与投诉解决率，实现问题和投诉动态清零。

**（三）服务保障能力建设**

为进一步夯实企业服务保障能力，由企业为建设主体，自治区数据局提供支撑力量，建设以管理体系、服务网络、技术体系、培训体系、知识库为基础的综合服务保障能力。

**1.管理体系**

企业设立服务保障组织架构，明确岗位、人员、资源配置，明晰服务质量规范要求，设置服务工作考核指标，完善奖惩制度，做到服务问题分级响应、责任到人，建立内部监督和改进机制，保障服务质量。企业服务保障第一负责人需同步备案至自治区数据局。

企业建立服务满意度红线机制，对问题处理完成率较低、投诉解决率较低、用户满意度较差的情况制定明确的惩罚机制，提升整体用户满意度。

**2.服务网络**

企业通过自建服务网点、共享售后服务资源、外包产品维修等方式，构建覆盖全区、深入到县的服务网络，满足“同城4小时，异地 12小时”到场服务保障要求，保障服务时限和效果。

**3.技术体系**

企业利用技术化手段实现服务线上管理，提升服务能力与效率。搭建服务保障管理平台，实现服务全流程管理，智能化自动化执行问题分级、派发服务、调度人员等操作；研发专业运维工具集，通过自动化工具实现问题定位、快速修复等基础运维操作，提升服务能力与效率。

**4.培训体系**

建立健全服务能力培训体系。设置培训认证考核机制，服务人员持证上岗，坚持先培训、后上岗；建立人员服务能力分级认证机制，实现技术人员能力分级；建立合作伙伴能力认证机制，对代理商、外包服务商等合作伙伴开展培训认证，要求持证上岗，保障同等服务能力。

**5.知识库**

建设服务保障知识库，汇集常见服务问题、疑难问题解决方案、操作指南等内容，并面向用户开放共享。

四、服务数据归集标准

由自治区数据局牵头，协调集约化服务保障平台运营单位按数据归集接口标准建设框采项目服务数据归集接口，实现框采项目服务数据全面归集，并提供数据分析及展示等功能。

集成服务商、产品供应商在进行服务保障体系建设过程中，严格按照数据归集接口标准开发自有服务保障平台数据接口，将服务数据上传至集约化服务保障平台。

详细接口标准待完成需求调研后单独发布。

五、服务工单标准要求

集成服务商或产品供应商从不同服务渠道接收的服务需求，包括但不限于热线电话、邮件系统、线上平台、线下等方式，均应按服务工单标准在各自服务保障平台创建服务工单。

服务工单应该至少包含以下字段内容：建设单位名称、客户联系人、联系电话、问题反馈渠道（电话、在线、邮件）、用户反馈时间（渠道收到反馈的时间），反馈受理时间（电话接通时间），工单创建时间，处理方式（线上、线下）、现场服务处理时间（响应、到场、完成）、涉及产品品牌型号、问题解决方案、问题闭环时间、用户是否点评、客户满意度（非常满意，满意，一般，不满意，非常不满意）、用户回访建议等。

六、知识库建设标准要求

**（一）内容准则**

**准确性：**知识库中的所有内容必须确保准确无误，严禁出现事实性错误或误导性信息。

**完整性：**知识库应全面覆盖与框采内容相关的各类信息，包括但不限于产品配置、操作指南、故障处理、技术原理等。并保证知识库文章具备详尽的描述和解释，提供全面的参考资料。

**（二）文档规范**

**易读性：**知识库应采用简洁明了的语言，避免使用过于专业或晦涩难懂的术语。对于必要的专业术语，应提供解释或链接至相关解释页面，以方便非专业人员理解。

**可操作性：**知识库文章应注重实用性，提供明确的操作步骤和方法。对于复杂操作，应提供流程图或示意图，帮助用户快速理解和执行。

**排版清晰：**知识库文章排版应清晰整洁，采用统一的字体、字号和格式。重要信息应使用加粗、下划线等方式进行标注，便于用户快速定位关键内容。

**（三）更新与维护**

**定期更新：**知识库应定期更新，及时纳入新的技术信息、产品更新及经验总结。确保知识库始终保持与服务发展方向同步。

**时效性检查：**对于过时或不再适用的文档，应及时进行修订或删除。对于新发布的产品或技术，应及时编写相应的文档并纳入知识库。

**反馈机制：**建立知识库使用反馈机制，收集使用知识库过程中用户提出意见和建议。对于合理的反馈，应及时进行改进和优化，提升知识库的实用性和用户体验。

**（四）权限管理**

**访问权限：**知识库应设置合理的访问权限，确保用户能够根据需要访问相应的文档。对于敏感或保密信息，应设置严格的访问控制。

**编辑权限：**对于知识库的编辑权限，应严格控制并明确责任。只有经过授权的人员才能对文档进行编辑和修改，确保知识库的准确性和权威性。

**（五）共享原则**

**开放共享：**知识库应坚持开放共享的原则，鼓励采购预算单位用户积极利用知识库中的资源解决问题。

**使用指导：**为了方便采购预算单位用户更好地利用知识库，应提供清晰的使用指导和帮助文档，包括知识库的浏览方式、搜索功能的使用、文档下载与打印等操作说明。

**隐私保护：**在共享知识的同时，应注重保护用户的隐私和信息安全。对于涉及个人隐私或敏感信息的内容，应设置适当的访问权限和保密措施，确保用户的信息不被滥用或泄露。

七、服务规范标准

**（一）服务时效要求**

所有集成服务商及产品供应商均应提供7×24小时电话技术支持。用户从服务热线接入时，应具备30秒内接通服务的能力。对于远程支持无法解决的故障问题，须1小时内做出明确响应和安排，并安排相关技术人员进行故障处理。其中设区市党委、政府驻地所在城区范围内（同城）须4小时内到达现场，24 小时内解决故障问题；设区市党委、政府驻地所在城区范围外（异地）12小时内到达现场，48小时内解决故障问题。

**（二）服务人员通用行为规范要求**

1.仪表大方，衣着整洁。

2.服务礼貌热情，精神饱满。

3.保持愉快的工作情绪，不将个人情绪带入服务工作。

4.首问负责，言而有信。

5.使用普通话。

6.尊重用户，注意倾听，不轻易打断用户谈话，不随意转移话题。

7.不与用户争执。

8.电话用语礼貌、简练、声音适中。

9.递交用户的报告等应仔细斟酌，避免用词生硬、尖刻、不礼貌。

10.与用户间往来的报告应归档保存。

11.出入用户现场办公场所应征得用户同意，所带物品应严格按用户规章制度登记。

12.不能乱动用户物品和设备。

13.严禁在用户办公场所、机房和施工现场抽烟、玩游戏。

14.守时，准时赴约。