

1.1. 实质性响应技术条款响应表

序号	名称	招标文件要求技术参数	响应实际参数(响应供应商应按投标/响应货物/服务实际数据填写, 不能照抄招标要求)	是否偏离(无偏离/正偏离/负偏离)	偏离简述
1	教师云办公系统及服务	<p>一、所提供云办公系统及服务, 包含终端设备, 应满足以下参数:</p> <p>★ 1、CPU: \geqIntel 13 代酷睿 I5-13400 处理器;</p> <p>2、主板: Intel B760 及以上芯片组, 具有故障报警检测功能;</p> <p>3、内存: \geq8GB DDR4, 2 个内存插槽, 最大支持 64GB DDR4 3200MHz 内存;</p> <p>4、显卡: 集成高性能显卡;</p> <p>5、声卡: 集成 5.1 声道声卡, 支持前 2 后 3 音频接口;</p> <p>6、硬盘: \geq512 M.2 NVME 固态硬盘 PCIe Gen4;</p> <p>7、网卡: 集成10/100/1000M自适应千兆网卡, 支持选配 wifi 扩展;</p> <p>★8、显示器: 液晶显示器\geq21.5 寸, 分辨率\geq1920x1080、亮度\geq250cd/m²、刷新率\geq75Hz、对比度\geq3000:1、色域\geq72%NTSC、可视角度\geq178° /178°、VGA + HDMI 接口, 带原厂HDMI线缆、VESA标准安装孔, 具备 TUV 低蓝光认证;</p> <p>9、扩展槽: \geq1个 PCIe x16, \geq2 个 PCIe x1, \geq1个 PCI, \geq2 个 M.2;</p> <p>10、键鼠: 原厂标准 USB 商务键盘鼠标;</p> <p>★ 11、接口: \geq10 个 USB 接口, 其中不少于 4 个 USB3.2 Gen1、1 个 USB3.2 Gen2 及 1 个 USB3.2 Gen2 Type-C 接口;</p> <p>★ 12、主板原生不少于 VGA + HDMI + DP 3 个视频输出端口; 1 个原生串口, 2 个 PS/2 接口, 1 个 RJ-45 接口;</p> <p>13、电源: \geq180W 节能电源, 能效</p>	<p>我公司提供产品及服务满足以下技术参数要求:</p> <p>一、所提供云办公系统及服务, 包含终端设备, 应满足以下参数:</p> <p>★ 1、CPU: Intel 13 代酷睿 I5-13400 处理器;</p> <p>2、主板: Intel B760 芯片组, 具有故障报警检测功能;</p> <p>3、内存: 8GB DDR4, 2 个内存插槽, 支持 64GB DDR4 3200MHz 内存;</p> <p>4、显卡: 集成高性能显卡;</p> <p>5、声卡: 集成 5.1 声道声卡, 支持前 2 后 3 音频接口;</p> <p>6、硬盘: 512 M.2 NVME 固态硬盘 PCIe Gen4;</p> <p>7、网卡: 集成 10/100/1000M 自适应千兆网卡, 支持选配 wifi 扩展;</p> <p>★8、显示器: 液晶显示器21.5 寸, 分辨率1920x1080、亮度250cd/m²、刷新率75Hz、对比度3000:1、色域72%NTSC、可视角度178° /178°、VGA + HDMI 接口, 带原厂HDMI线缆、VESA标准安装孔, 具备TUV低蓝光认证;</p> <p>9、扩展槽: 1个 PCIe x16, 2 个 PCIe x1, 1个PCI, 2个 M.2;</p> <p>10、键鼠: 原厂标准 USB 商务键盘鼠标;</p> <p>★ 11、接口: 10个USB 接口, 其中有4 个USB3.2 Gen1、1 个 USB3.2 Gen2 及 1 个 USB3.2 Gen2 Type-C 接口;</p> <p>★ 12、主板原生有 VGA + HDMI + DP 3个视频输出端口; 1 个原生串口, 2个 PS/2 接口, 1 个 RJ-45 接口;</p> <p>13、电源: 180W 节能电源, 能效转</p>	无偏离	无

	<p>转化率最低值≥85%;</p> <p>14、操作系统：出厂预装 Windows 正版操作系统；</p> <p>15、机箱：机箱≥17L；</p> <p>★ 16、产品可靠性：符合国家级 GB/T 9813.1-2016、GB/T 34986-2017、GB/T 5080.7-1986 标准中的可靠性检验要求，MTBF不低于110万小时，符合国家级 GB/T 4208-2017 标准中的防尘（IP5X）检验要求。</p> <p>二、所提供云办公系统及服务，包含的管理软件，应满足以下参数：</p> <p>1、所有功能全部架构基于 Windows 平台，简单易懂，方便操作；</p> <p>2、支持双硬盘保护同传（各种规格的 SSD 及机械硬盘），双硬盘环境混合硬盘跨硬盘安装多操作系统；</p> <p>3、采用树状多点还原技术，最高支持建立 254 个还原点，每个还原点皆各自独立；</p> <p>★4、支持网络同传功能，可方便快速的进行远程系统部署并监控客户端的网卡发包率，硬盘读写速度；</p> <p>5、支持远程唤醒、远程重新启动、远程关机功能；</p> <p>★6、网页过滤功能，可控制客户端是否能上网，或者设定机房内计算机内外网的访问黑白名单；</p> <p>7、支持客户端禁止使用 USB、DVD/CD-ROM 存储设备；</p> <p>★8、支持【开机选单】不动作时自动关机功能和自动进入操作系统；</p> <p>9、支持软件自动注册和 KMS；</p> <p>★ 10、支持通过虚拟磁盘功能加载进度环境的高级模式，可在不进入系统的情况下拷贝有效数据。</p> <p>三、所提供云办公系统及服务，包含维保服务：</p> <p>提供三年维保服务，其中云办公终端的主要部件保修 3 年，主要部件包含主板、CPU、内存、硬盘、显卡、主机电源及电源适配器。其他配件保修 1 年。</p>	<p>化率最低值85%;</p> <p>14、操作系统：出厂预装 Windows 正版操作系统；</p> <p>15、机箱：机箱17L；</p> <p>★ 16、产品可靠性：符合国家级 GB/T 9813.1-2016、GB/T 34986-2017、GB/T 5080.7-1986 标准中的可靠性检验要求，MTBF超过110万小时，符合国家级GB/T 4208-2017标准中的防尘（IP5X）检验要求。</p> <p>二、所提供云办公系统及服务，包含的管理软件，应满足以下参数：</p> <p>1、所有功能全部架构基于 Windows 平台，简单易懂，方便操作；</p> <p>2、支持双硬盘保护同传（各种规格的SSD及机械硬盘），双硬盘环境混合硬盘跨硬盘安装多操作系统；</p> <p>3、采用树状多点还原技术，支持建立254个还原点，每个还原点皆各自独立；</p> <p>★4、支持网络同传功能，可方便快速的进行远程系统部署并监控客户端的网卡发包率，硬盘读写速度；</p> <p>5、支持远程唤醒、远程重新启动、远程关机功能；</p> <p>★6、网页过滤功能，可控制客户端是否能上网，或者设定机房内计算机内外网的访问黑白名单；</p> <p>7、支持客户端禁止使用 USB、DVD/CD-ROM 存储设备；</p> <p>★8、支持【开机选单】不动作时自动关机功能和自动进入操作系统；</p> <p>9、支持软件自动注册和 KMS；</p> <p>★ 10、支持通过虚拟磁盘功能加载进度环境的高级模式，可在不进入系统的情况下拷贝有效数据。</p> <p>三、所提供云办公系统及服务，包含维保服务：</p> <p>提供三年维保服务，其中云办公终端的主要部件保修 3 年，主要部件包含主板、CPU、内存、硬盘、显卡、主机电源及电源适配器。其他配件保修 1 年。</p>	
--	--	--	--


注：

1、供应商必须对应采购文件“采购项目技术规格、参数及要求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。

2、供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送相关部门查处。

3、本表内容不得擅自删减。

4、完全照抄招标文件采购项目技术规格、参数及要求，视为实质性不响应。

供应商法定代表人或授权代表签字或盖章： _____

供应商名称（签章）：中电信数智科技有限公司河南分公司

日期：2024 年 3 月 18 日

2. 详细技术服务方案

2.1. 云办公系统技术方案

一、教育电脑市场分析

1. 教育行业信息化现状

教育信息化飞速发展，正在改变着学生/教师的学习习惯和工作模式，其中唯一不变的是，传统计算机应用还是以各种型号的PC为主。这些桌面设备依据不同用户会有多样性，包括台式PC、一体机、笔记本等，场景使用也有差异化，包括教室、办公、电子阅览室等。学校信息中心需要视办公/教学的不同需求维护各种软硬件资产，加上学校人员流动性大，为此学校就需要投入大量的人力与经费进行维护管理，但依然治标不治本、故障频发。

传统PC属于独立运算的模式，每台设备在使用过程中都会爆发一些问题，而当设备数量越来越多时，这些问题将成倍递增，导致问题处理成本不断上升，目前PC应用现状总结如下：

维护工作量较大

公共机房和教师办公分散在学校各处，工作稳定性差，维护人员往往需要跑现场为用户解决硬件级别和操作系统级别的问题，对于大学级别的场景来说尤其如此，需要在几个校区之间来回奔波。

无法批量远程管理维护

由于缺乏必要的运维技术手段，用户的信息化素养不高，设备数量众多，运维人员无法批量对PC进行远程维护、操作系统升级、安全策略配置。

移动办公备课

随着新技术的发展和教学改革的需要，移动办公和备课的需求已经提上议事日程，教师不再拘泥于学校，希望借用信息技术，实现随时随地随需，甚至是在假期中，在家中、在旅途中展开办公和备课。

快速恢复

由于各科老师对于各自桌面使用的不同需求，往往需要安装大量不同的应用软件，而教师对于信息技术的匮乏，往往造成软件冲突、系统死机等情况，不仅影响办公，甚至影响教学，出现教学事故，迫切需要一种方式能够允许用户自助的快速的回复自己的PC桌面环境。

数据和桌面分离

随着信息技术的发展，越来越多的管理者认识到用户始终是围绕数据来展开各种作业，而桌面只是进行各种作业的一个载体，如果能够将用户数据和所用桌面解耦，不仅用户使用数据的方式和渠道得到了拓宽，同时数据不再依赖桌面，不会因为桌面的故障而影响数据的安全性、可用性。

云存储

教师备课往往需要大量的素材，如视频、音频、动画等，数量多，体积大，同时要求能在多人间共享，存储在笔记本电脑中，往返学校和家中，不仅不方便，而且容易丢失损坏，如何保障这些数据的安全性、可用性，并能够方便的实现数据共享和流转是一个比较迫切的需求。

2. 电子教室使用现状

对于教育行业来讲，传统的机房部署方式是采用普通的PC设备，通过局域网将电脑连接在一起，任课教师通过放在讲台的多媒体操作台上的电脑与学生互动教学，部分学校还使用第三方教学软件来实现与学生

互动或者监管。以希望实现微机教学、资料查询、教学视频点播，在线阅读、在线培训等功能。



学校的电教中心或者机房常由任课教师兼职维护，存在如下不足：

(1) 上机环境的准备非常困难：一般来说，机房管理人员必须要求所有带课教师提交所需要的上机环境说明，然后通过样板机安装好系统，再通过网络传到所有的实验用机上，传送过程通常需要2个小时以上，必须选择在机房的空闲时间进行，安装样板机的过程更长，而收集上机环境不可预期，甚至充满变数。

(2) 桌面终端系统维护困难：电教室终端数量众多，学校PC机房通常都是采用GHOST、安装还原卡或还原精灵的方法来防止系统崩溃，但是必需在每台电脑上分别进行，一旦重装系统、添加删除软件，工作量极大，需要消耗很多时间，并且每台PC都有可能感染病毒。

(3) 功耗大、噪声响：PC机功率高耗电量大，不利于节能减排，并且机器风扇发出一定声音，许多机器合在一起就会形成较大的噪声。

3. 教师办公/教室应用现状

(1) 教师办公桌面与教室的授课桌面之间文件不能有效共享，需要教师携带U盘等移动存储设备拷贝资料，易感染病毒，同时，教师由于计算机操作不当，出现中毒，被攻击等几率较高。

(2) 教室环境较为复杂，灰尘多，为防止教室PC被破坏，降低因灰尘堆积导致的PC损坏，许多学校都在教室中配置了专业的PC保护箱，这使得通风效果差、故障率提高。

(3) 教师及多媒体教室所用的PC新旧不一，软件版本、使用习惯不同，造成管理人员进行桌面支持的时候难度较大，同时，教师对于计算机的操作水平也不尽相同，有一些比较基础的软件故障，也需要管理人员进行现场桌面支持，增加维护的工作量。

4. 目前教育行业用户终端存在的问题

IT管理历来是一项专业性强也较为烦琐的工作，除了要求IT管理人员掌握有丰富的计算机软硬件知识和较强的动手能力外，还需要他们掌握对新的知识不断学习等等。目前IT管理都或多或少存在一些问题，表现如下：

异构性

用户终端设备由于采购时间的关系，客观上存在软硬件配置不统一，硬件包括CPU、显卡、网卡、台式机、笔记本等设备，软件包括不同版本的操作系统，如Windows、Linux、Ubuntu等。

管理成本高

随着应用软件的不断更新，PC机的硬件跟不上，就需要淘汰重新采购。从而，会使PC机进入采购，淘汰，再采购的恶性循环，原有投资得不到保护。

能耗高

大量PC机需要产生大量的电力消耗，没有很好地响应国家提倡的节能减排的号召。

可扩展性差

新进员工则需要再次进行PC采购，同时需要为这些新采购的PC安装整套操作系统和业务系统，往往会占用IT管理员半天乃至更多的时间，建设周期长，可扩展性差。

管理难

IT人员的日常管理牵涉面广，事务又多，且不同程度地存在一定技术难度；许多IT管理人员的日常工作量较大，包括日常软、硬设备维护，网络故障排除等等，许多的事凑在一起，无论对IT管理人员的精力还是体力都是一项挑战！

维护难

用户终端PC机通常都是采用GHOST或还原精灵的方法来防止系统崩溃，但是必需在每台电脑上分别进行，一旦重装系统、添加删除软件，工作量极大，需要消耗很多时间，并且每台PC都有可能感染病毒。

5. 需求分析

场景需求

主要应用场景：教师办公及电子教室，主要需求包括：

1) 网络需求：第一、教师办公访问云办公的网络，从互联网登录云办公，使用移动终端访问云办公。第二、教师内网办公，通过专线将云办公打通校园内网，以便通过云办公访问校园内部应用。

2) 镜像及预装软件：常规办公云办公主要使用Windows 7、Windows 10系统，运行各种文字办公软件，如Office编辑文档、IE浏览网页或Web应用、处理邮件等等。

3) 外围设备：需要接入多种USB设备，例如打印设备、存储设备、摄像设备等等；对于笔记本可能还需要接入一些USB或者网卡扩展坞设备。

4) 安全需求：内部数据是客户单位的核心资产，日常办公中都需要对于内部数据进行相应保护，防止数据的无故丢失以及数据泄露。对于终端设备的使用会存在一定程度的管控。

5) 系统要支持集中管理能力，如：对操作系统镜像统一管理、桌面开关机、重启等。

6) 系统要支持互联网终端接入桌面云需求。

7) 系统要支持安全架构设计，具有完善安全防护能力。

8) 系统支持高可用性、动态迁移等可靠性设计。

9) 系统支持通过扩容存储与计算资源实现用户平滑扩容。

二、云办公解决方案

1. 方案描述

总体解决方案

云办公以桌面虚拟化为基础架构的整体解决方案。针对国内教育桌面虚拟化市场需求采用以用户为中心的计算模式、按需向用户提供IT 资源，保持用户的桌面使用习惯，保证用户获取足够的自由度和较高的用户体验，同时满足集中管理和数据安全的需求，解决桌面管理的各种难题。

云办公虚拟化以服务器虚拟化为基础，允许多个用户桌面以虚拟机的形式独立运行，同时共享CPU、内存、网络连接和存储器等底层物理硬件资源。该系统具有以下特性：

快速部署	传统的电脑采购部署需要花费数周以上的时间，云办公系统可以快速地开通部署，即开即用
管理方便	管理员可以通过管理软件，同时管理数百个电脑系统

多种规格	用户可以根据不同场景的业务需求进行选择不同类型的规格（vCPU、GPU、内存、系统盘、数据盘）
支持重置密码	解决用户忘记密码之忧
高安全性	通过加密远程访问、隔离用户资源和网络以及外设安全管控，实现了数据访问的高安全性

网络架构

(1) 云办公根据需求确定是否允许互联网登录，如不允许，管理员可以关闭互联网接入。

(2) 若需要通过专线接入，需先开通云专线（IPran、MSTP等）。

(3) 若不允许云办公直接访问互联网时无需开通公网出口带宽。

(4) 若云办公需要访问互联网，可通过开通公网出口带宽走云资源池出口，或者直接通过专线从企业办公网出口。

(5) 专线开通需要用户提前规划好IP地址段以确保云办公正常访问企业内网。

镜像及预装软件

(1) 操作系统：云可免费提供Windows Server License，可提供Windows server 2008 R2（win7主题）及Windows server 2016 R2（win10主题），如需使用其余的商业版操作系统，需要操作系统客户提供相关授权。

(2) 软件：云办公可安装WPS office、foxmail等相关办公常用软件，如客户有特殊需求，可提供软件清单列表由云进行预装，相关软件授权由客户提供。

终端设备支持

(1) 终端：云支持市面上常用瘦终端及各品牌的台式电脑及笔记本。对于瘦终端/胖终端，需能够支持Ubuntu18.04和Wes7 64位这两种操作系统之一即可。

(2) 外网设备：云支持常用USB接口的键盘、鼠标、U盘、打印机、网络打印机；支持Ukey识别，满足OA办公需求；支持扫描仪，满足报销单等扫描需求。对于USB接口的输出和存储设备，可通过USB策略进行管控。

2. 教育行业场景化解决方案

电子教室场景

痛点

- 多台终端需要统一维护，集中管理。
- 老师的教材等重要材料需要长期保存。
- 课后要求快速自动还原PC，不能影响下一节课的使用。

解决方案

- 实现云办公快速标准化部署，远程统一安装、升级、维护、卸载教学软件。
- 云办公数据存储云端服务器，实现教师重要课件的安全存储。
- 云办公提供池化功能，桌面退出后自动还原。

教室场景

痛点

- 教室分散，需要对PC进行统一管理。
- 多外设支持接U盘、投影仪等外接设备。

解决方案

- 可以通过云办公对分散的终端设备进行集中管控，实现桌面实时监控、高效管理、统一升级。

- 云办公支持外接U盘、投影仪等多种外接设备，满足教学设备需求。

教师办公场景

痛点

- 教师在家备课内容需要频繁拷贝到多媒体教室，USB拷贝造成大量的病毒传播，数据易丢失。
- 教师数据存放在终端，一旦终端丢失或毁损，数据随之丢失。
- 教师备课的桌面环境不同，体验不一致，效率低。

解决方案

- 采用云办公，教师在办公室、家里、旅途中，均可同步编辑教学课件，课件保持同步一致。
- 采用云办公，数据存云端，高可靠高安全。
- 帮助教师实现移动办公，同时保证数据的安全性，使用环境的一致性。

方案优势

云办公优势

公有云/私有云部署均可，快速部署，开通即用。

管理维护简单方便

通过云办公解决方案，采用镜像实现批量桌面更新和升级，减轻了IT管理人员的工作强度，管理维护更加简单方便。

无需清除遗留文档

采用共享桌面，用户任何操作记录重启后不做保留，省去管理员清除遗留文档的麻烦。

多终端、多系统移动办公

用户可以通过不同的终端（电脑、平板、手机、瘦客户机等）接入云办公，随时随地实现移动办公。

数据上移，信息安全

桌面和数据在云服务器上集中处理和存储，无需担心信息资产泄露和丢失。

资源线性扩展

随着用户不断增加，云办公只需线性增加服务器即可满足要求，杜绝其他虚拟化产品的架构难以扩展的缺陷。

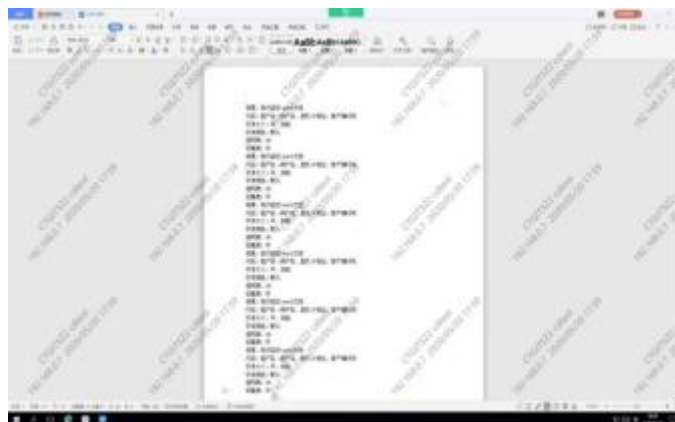
安全服务

多重保护，业务数据安全可靠

- ✓ 终端与数据分离，数据不落地
- ✓ 数据传输过程采用SSL加密
- ✓ 磁盘数据加密，从技术上实现硬盘被取下后，无法直接读取上面的信息，也无法通过技术手段对硬盘上的信息进行恢复后再读取



- ✓ 采用高性能、高可靠分布式存储技术，云硬盘数据持久性高达99.99995%
- ✓ VPC隔离，与其它租户安全隔离
- ✓ 安全组控制网络访问，可自定义安全组
- ✓ 外设通道可管控，支持只读重定向，数据不可拷贝到外设存储
- ✓ 水印功能，防拍照，出现泄密可追溯责任人



方案收益

随着虚拟化技术的不断发展，构建在虚拟化技术上的云办公系统的优势日益明显。目前越来越多的组织将目光锁定于日益成熟的虚拟化技术，云办公的优势和它所带来的关键收益包括：

- 桌面及应用全部运行在服务器端，保证涉密数据的安全性；通过策略及其它技术手段，可以严格禁止涉密数据下载或保存到本地的客户端设备以及终端外设接口的管控；

- 桌面集中运行在服务器端，可以对桌面进行集中的部署、维护和管理；可以迅速地部署最新的操作系统和应用软件；降低维护桌面以及软件的费用；

- 采用低功耗的云终端能解决功耗问题，同时降低成本，真正做到“绿色低碳”。

- 最大限度保持原有的用户使用习惯；能良好兼容的现有设计应用，并且对未来的可能的应用及安全构架有良好的兼容性；

- 构架设计遵循开放、灵活的原则，以适应系统扩充以及需求变更；

- 可扩展性强，在业务规模增大时，可快速扩容部署，总体造价合理。

3.成功案例：某学校教室办公

某学校教室办公以前使用普通PC，不仅故障维修时间长，并且疫情期间无法到校，导致教室在网课期间无法使用学校内部资料，无法实现移动办公；同时，学校领导出差在外，无法登陆校园内部应用系统，极大的不便。

云办公解决方案

通过云办公资源池统一交付，使得老师无论在学校、家里、旅途中都能安全的通过网络访问专属虚拟桌面及应用。老师的个人配置和个人数据从虚拟桌面分离到文件存储上，哪怕操作系统重装，个人配置，使用的应用程序和数据也不会丢失。

- (1) 用户在云资源池中购买云办公，本地无需部署物理服务器硬件。
- (2) 管理员通过内网或者外网统一进行管理、维护。
- (3) 资源池和校园之间通过专线连接，保证连接的安全性和稳定性。
- (4) 用户可以通过 PC、瘦终端、手机、PAD 等多种方式接入云办公。
- (5) 需要移动办公的用户，可通过外网在移动设备中随时登陆桌面。

客户收益

(1) 云办公将所有应用的客户端上收到云端，由服务器统一分发至各种终端，云接入终端可以实现随身携带、随时办公。

(2) 延长了原有各种校园应用的使用寿命，节省开支。同时，避免了开发新的客户端，从而免去的开发项目带来的各种投资、风险和工作量。每台服务器可以支持多个用户，大大提升了硬件利用率，有效降低了采购的成本。

(3) IT 部门维护量也大大减少。同时，新应用可以很快部署，应用软件或操作系统的升级仅需对后台几个服务器进行操作。

(4) 真正做到了任何时间、任何地点、通过任何终端设备安全访问后台业务和办公系统。并实现老师的移动备课及教学。

(5) 新方案部署对原有系统架构没有任何影响，终端用户原有的操作界面和使用方式被完整保留，不需要额外的用户操作培训。

2.2. 技术服务方案介绍

1. 售后服务体系介绍

本项目采用新华三的办公电脑解决方案，新华三集团作为数字化解决方案领导者，致力于成为客户业务创新、数字化转型最可信赖的合作伙伴。新华三拥有计算、存储、网络、5G、安全等全方位的数字化基础设施整体能力，提供云计算、大数据、人工智能、工业互联网、信息安全、智能联接、AI 视觉、边缘计算、商业电脑等在内的一站式数字化解决方案，以及端到端的技术服务。同时，新华三也是 HPE® 服务器、存储和技术服务的中国独家提供商。

新华三集团深耕行业三十余年，始终以客户需求为导向，以客户至上为服务理念，通过自身的产品和服务，为用户构建一个更加便捷、贴心、经济实用的智能生活。新华三集团依托全国覆盖的服务网络（港、澳、台地区除外）、精深卓越的技术团队、完备高效的交付体系，贴近客户需求，持续进行服务创新。

“融绘数字未来，共享美好生活”是新华三集团的企业愿景，展望未来，新华三集团将充分发挥新华三集团人才与研发优势，与合作伙伴通力合作，为广大客户提供更温暖、更专业、更智能的服务。

而作为行业数字化解决方案的领导者，新华三匠心打造的商用终端产品完善了新华三集团综合解决方案，以生态产业链优势赋能百行百业，加速推进中国数字化转型升级。新华三商用终端服务，专注于卓

越的客户体验，致力于通过高品质服务 和服务创新实践，成就客户业务需求，为客户业务持续发展保驾护航。

2. 新华三商用终端售后服务特点

方便快捷、高效响应、专业放心、持久专属

2.1 方便快捷

新华三商用终端搭建了 400 呼叫中心、服务公众号、 IM在线，全通路报修通道，随时随地满足客户服务需求。

服务通道	联系方式	响应时间	服务内容
呼叫中心	客户服务热线： 4000788818； 大客户尊域服务热线： 4000878818；	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 7*9普通热线 ➤ 7*24 国产化架构支持 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 保修政策
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 7*24 喜马拉雅产品支持 ➤ 7*24 大客户密码专线 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 服务查询 ➤ 网点查询 ➤ 扩展保修 ➤ 合作代理
服务公众号		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 24 小时自主报修、政策查询； ➤ 24 小时机器人在线 ➤ 7*9 人工在线 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 驱动下载 ➤ 技术咨询 ➤ 故障报修 ➤ 解决方案 ➤ 其他
IM在线	新华三商用终端官网： https://www.h3c.com/cn/home/right_float/contact_us/	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 24 小时机器人在线； ➤ 7*9 人工在线 	

2.2 高效响应

新华三商用终端搭建了备件云仓备件仓储物流支持体系、1050+服务网交付体系，覆盖全国主要大中型城市行政区域（港、澳、台地区除外）。

2.2.1 备件云仓体系

新华三商用终端在全国范围内已经建立了 3 个中心仓：东莞、上海、郑州； 11 个备件云仓：北京、上海、广州、郑州、南京、杭州、济南、西安、成都、武汉、 南宁。有效辐射全国服务网点。依据业务需求，高效灵活的备件云仓建设模式，实现了客户需求为导向的精准对接。



2.2.2 服务网交付体系

1050+服务网点覆盖全国 31 个省份， 333 个地级市，为客户提供快速、高效的服务响应支持。新华三商用终端销服一体方案实施，将服务网与渠道商紧密结合，依托服务，赋能渠道，实现服务网覆盖长效持续扩展。



2.3 专业放心

2.3.1 呼叫中心 CCCS 认证

新华三商用终端客户联络中心标准体系认证证书（五星级）（CCCS）取得，标志着公司具备了完善的服务体系和持续化优化提升机制，是公司为客户提供持续性 优质服务的能力标志。

2.3.2 工程师培训认证体系建立

全国 1600+授权服务认证工程师，经过严格培训，资深专业的新华三商用终端 服务认证工程师，以统一的形象，灵活的服务运作和优质的服务质量，为当地客户 提供专业的原厂服务与支持。

2.4 持久专属

2.4.1 持久严谨的流程管理和质量监控体系

新华三商用终端服务部门以客户需求为导向，为确保服务质量，建立了回访与 服务质量监控机制，同时采用集成化服务交付系统，实现了服务实施过程的无纸化 流转，对备件交付，服务工程师上门进行集中管理，提升整体服务交付效率；严格的服务 SLA 监控系统，通过服务交付数据 Insight 系统监控，时时监控服 务指标，发现异常状况，及时输出解决方案，优化服务交付环节，提高客户满意度。

2.4.2 专属而主动的尊域大客户服务

尊域服务为 VIP 大客户带来便捷、主动、高效和专属的服务体验，通过专家

VIP支持团队，7*24 全天候密码专线远程技术支持以及优先的服务支持体系为 VIP 大客户提供端到端管家式的支持。尊域服务适合商用客户多样化的服务需求，可支持灵活的菜单式定制。

3. 新华三商用终端标准保修政策介绍

一、产品保修基本信息说明

1. 在产品保修期限内，凡属正常使用情况下因产品本身质量问题引起的故障，新华三将负责给予有限保修。

2. 产品出现故障，请直接联系新华三客户服务热线：4000788818。

3. 新华三工程师判定为硬件问题，将根据维修级别不同，为客户指定相应的维修中心提供所需服务，或者为用户提供就近的维修中心联络方式。新华三经过严格挑选和良好培训，在全国各大中城市建立了新华三维修中心。将为用户提供高效、优质的服务。

4. 若对所选购产品有超出标准保修之外的需求，新华三为用户提供各类保修级别升级、保修期延长等贴心的服务产品。服务产品的内容涵盖硬件升级，如硬盘、内存等，具体详情用户可以根据需求致电 4000788818 咨询。除非得到新华三工程师的认可，否则请勿尝试自行维修升级产品。

5. 产品保修期限以新华三发布产品时规定的保修期限为准。详情可查询新华三官网：www.h3c.com，具体每台机器保修信息以新华三系统记录为准。

二、 保修政策

1. 用户需妥善保存产品质保凭证及购机时经销商开具的国家税务局标准发票。发票上应清楚写明产品的品牌、型号、序列号和销售日期并盖有经销商正式印章。在维修时，将作为保修依据。

2. 产品故障以修理作为解决原则，在可行情况下，我们可能会通过网络、电话、或其他远程帮助方法来诊断和解决您的产品故障。如上述方式不适用或者无法解决问题，我们会按照产品享有的保修服务类型安排服务。

3. 产品保修起始日期为发票购机日期。如无法提供有效发票，则以新华三系统中记录的生产日期顺延两（2）个月作为保修起始日。客户与新华三另有书面约定的除外。

4. 产品保修期限说明：

台式机：

保修主体	部件说明	保修期限	保修方式
主要部件	主板、CPU、内存、硬盘驱动器（含固态硬盘）、独立显卡、主机电源及电源适配器	36个月	上门服务
附件及其他部件	光驱、软驱、CPU风扇、机箱（面板、指示灯、开关、机箱风扇等）、机箱内线缆、读卡器、USB端口、其他板卡（I/O卡、网卡、转接板/前置板、无线接收板等）等	12个月	上门服务
外设部件	液晶显示器	36个月	上门服务
	鼠标、键盘、显示器电源适配器、显示器数据线等	12个月	上门服务
其他部件	随机光盘、随机赠送的微型计算机商品	3个月	送修服务
软件	出厂预装软件	12个月	送修服务
	随机软件（含软件介质）	3个月	
客户自装部件	客户自行安装的硬件或软件	无保修	咨询服务

显示器：

保修范围	部件说明	保修期限	保修方式
主要部件	液晶显示屏、硬件电路	36个月	上门服务
其他部件	随机光盘、随机赠送的微型计算机商品	3个月	送修服务
配件	显示器底座	0	不适用
服务说明： 显示器先行更换服务：关键部件损坏，功能异常，整机先行更换，用户无需等待维修			

注：用户实际保修期和保修服务类型，以实际产品的具体型号为准。

。

产品或部件经修理或更换后，在剩余保修期限内继续享有保修服务，若剩余保修期已不足三（3）个月的按三（3）个月计算。

5. 新华三为消费者用户提供的保修按国家三包法规定执行。非属三包范围的保修，按新华三保修政策规定的产品保修服务类型安排服务。

。

6. 现场服务在某些区域无法提供。对于有地理障碍、道路未开发、或公共交通不适于常规旅行的区域，维修服务需要经过协商并通过附加收费来提供。

7. 维修更换下来的备件归新华三所有。

8. 产品或部件经维修或更换的替代产品或部件可能不是全新的，但将具有良好性能，并至少在功能上与原产品或部件等同。

9. 维修前用户自行对数据、程序进行备份。新华三及其维修中心不承担因数据、程序或存储介质的损坏或丢失造成的责任。

10. 新华三以为用户提供规定服务为目的，我们可能会保存、使用并处理您提供的保修问题和联系信息，包含：姓名、电话号码、地址和电子邮件等。我们可能会通过您的以上联系信息与您联系，进行满意度调查或发送维修进度通知。

11. 新华三附件的保修政策会根据附属所属主机的不同而不同。

12. 质保凭证请妥善保管，遗失恕不补发。

三、 保修限制

以下情况不属于保修范畴：

1. 不能出示有效质保凭证及发票， 或质保凭证及发票因涂改、 破损无法正常识别或与产品不 符。

2. 电脑部件上所粘贴的条形码或易碎标签破损、 缺失或与主机不符。

3. 因使用不当或意外因素造成产品损坏， 包括但不限于以下情况：
i) 计算机病毒、 操作失误、 进液、 划伤、 LCD 屏漏液、 破裂、 搬运、 磕碰、 不正确插拔、 异物掉入、 鼠害、 虫害等。

ii) 因错误安装、 操作（如带电插拔数据线等）， 或在非产品所规定的工作环境下使用造 成的故障或损坏（请参见〈产品使用环境〉）

iii) 因事故、 滥用（包含超出工作负荷） 误用造成的损坏

iv) 因使用自编或非公开发行软件导致产品不能正常工作的损坏

v) 因安装及使用非标准扩展功能卡造成故障或损坏

4. 正常使用过程中发生的脱色、 磨损和消耗(如： 外壳、 接插部件的自然消耗、 磨损及老 化)。

5. 因擅自拆机修理或改装造成故障或损坏。

6. 非新华三部件， 或用户自行更换备件， 且该备件未从新华三或新华三指定经销商处购买。

7. 产品可以不间断或无错误地运行。

8. 数据丢失或损坏。

9. 经销商承诺的服务及附加的配置和赠品， 由经销商负责服务。

10. 机器外观有非正常损坏或因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾、水灾、台风、雷击等）原因造成的故障或损坏。

四、 保修适用范围

中华人民共和国大陆地区(香港、澳门特别行政区和台湾地区暂不支持)

五、 特别提示

1. 上述各条款规定了新华三对产品的所有责任， 并取代其他一切明示或暗示的保证和其他责任。在产品不能良好运转时，新华三对用户的责任仅限于按照以上的条款进行产品的维修 或更换。除此之外， 无其他担保。如国家适用法律另有明确规定， 新华三将遵照法律行。

2. 新华三只承担国家适用法律要求必须承担的责任， 且对以下各项不承担任何责任：

i) 赔偿金额超出您购买产品实际支付价款的金额

ii) 任何有关获得替代货物、技术、服务或权利的成本和费用

iii) 使用中或延迟导致的损

iv) 由于用户的产品丢失而造成的损失；对于数据记录、资料和程序等无形资产的丢失而造成的损失；对于第三方向用户提出赔偿要求所造成的损失

商用台式机使用环境：

电源适应能力	220V ± 22V, 50Hz ± 1Hz (仅中国)
工作温度	10℃~35℃
工作相对湿度	35%~80%
贮存运输温度	-40℃~55℃
贮存运输相对湿度	20%~93%(40℃)
大气压	86 kPa~106 kPa

显示器使用环境：

电源适应能力	220V ± 22V, 50Hz ± 1Hz (仅中国)
工作温度	0°C~40°C
工作相对湿度	20%~80%(非凝露)
储存运输温度	-20°C~60°C
储存运输相对湿度	10%~90%(40°C)(非凝露)
大气压	86 kPa~106 kPa

警告：如果计算机从低温转到工作温度下直接通电开机可能会造成计算机无法修复的故障，使用前请先确保您的计算机在工作温度下恢复 2 小时以上时间。

4. 服务网遍布全国（港、澳、台地区除外）工程师资深专业

覆盖全国 31 个省份， 333 个地级市上门（包括：公共交通到达的下属县级城市和区域），由 1050+ 的服务站点支持。经过严格培训，资深专业的新华三商用终端认证工程师，以统一的形象，灵活的服务运作和优质的服务质量，为当地客户提供高质量的服务与支持。

新华三商用终端的服务交付全过程通过数字化服务系统和移动终端的完美配合，实现了全过程的质量管理和数字化监控，为更便捷、更高效的服务与支持奠定基础；同时，为新华三商用终端的业务模式不断优化、迭代提供数据支撑。

新华三商用终端对客户的服务交付有着严谨的态度，从现场交付各环节的设置、客户的第一时间回访、定期的服务质量会议以及标准严苛的审计制度，从而保证在为每一位新华三商用终端用户提供服务时，用户都能得到优质的服务体验。针对用户提出的每一条建议，新华三商用终端都会认真对待，定期启动服务体验优化例会并跟踪服务改善结果。

4.1 服务时效说明

上门服务	现场送修服务	邮寄送修服务
覆盖全国 31 个省份，333 个地级市上门（包括：公共交通到达的下属县级城市 和区域），由 550+ 的服务站点支持	覆盖全国 31 个省份，228 个城市，430+ 个服务站点，接待客户现场送修服务	顺丰快递覆盖全国支持上门取送机器（支持大部分乡镇级）
周一~周五，9:00—18:00 60KM 以内，第二个工作日 61KM~160KM 以内，第三个工作日 161-300KM，第四个工作日 300km 以上，商议	周一~周五，9:00—18:00	第二个工作日上门

4.2 站点授权牌铭牌展示



5. 业界优质的呼叫中心服务

5.1 服务流程

新华三商用终端服务流程



5.2 服务渠道

新华三商用终端客户联络中心具备了电话7*9 基础响应、7*24 喜马拉雅产品响应、7*24 大客户服务响应；官方网站和微信公众号支持智能机器人小新7*24 响应、7*9 在线工程师响应；微信公众号自主报修，邮件支持等多种客户联络渠道，为客户的产品问题提供快捷服务申请，全方位的聆听客户之声。并通过部署智能化 产品有效分类客户问题和需求，及时提供标准化服务解决客户产品问题。

5.3 服务团队

新华三商用终端客户联络中心技术支持人员“客户至上”的服务观念，具备良好的沟通能力、应变能力，耐心宽容的素质以及熟练的专业技能。在工程师上线前 有完善的培训流程和技术认证，技术工程师分为 1线和2线。

1线技术工程师可满足一般咨询和常规故障的诊断能力，根据“三板斧故障排查处理流程”，按照从易到难，从软到硬的最简洁有效故障排查方式为客户远程解决或定位产品故障，派单准确率高达 90%以上；

2线技术工程师具备更高的技术能力，来支持 1 线技术工程师和现场工程师无法解决的技术问题，当 2 线工程师也无法解决时，可进一步升级至质量中心和研发中心，来为客户提供解决方案。

客户联络中心有完善的考核机制和服务质量监控体系，以及 100%满意度调查，并通过 IT 数据运维 Report 和大屏展示，保障我们的接通率，及时响应率，满意度。

5.4 服务认证

新华三商用终端科技有限公司全球客户响应中心获得 CCCS 客户联络中心标准委员会的《客户联络中心标准体系认证》认证，具有标准、专业、精细、智能的运营管理体系和高效能运营环境。



6. 充足的备品备件支持

新华三商用终端服务在全国建立了3个主备件中心，联合11个云仓的两级备件供应体系为全国客户提供快速稳定的备件支持服务，物流方面有云仓定制及快递大网两种主要运输模式，以及大客户绿色通道（加急航空运输）的紧急供应通路，为快速解决用户问题提供了强有力的保障。为了服务客户，新华三商用终端排除万难，尽力缩短各项流程，以灵活、迅速的响应为解决客户的硬件问题提供了保障。

新华三商用终端服务在全国范围内建立了3个中心库（东莞CDC、上海CDC和郑州CDC）作为全国备件统一存储和调配的基础，同时将在各大一线及部分省会城市配合云仓达到备件快速到场的目的，同时通过高效物流运作（云仓定制及快递大网两种模式），为快速解决用户问题提供了强有力的保障，确保后期及时响应用户备件需求。

强大的供应链管理系统，提高综合计划的高度协调与快速反应能力，增强了链上企业的协同运作，提升供应链的可视性，保证生产供货各环节的顺利进行。

7. 完善的流程管理和质量监控体系

新华三商用终端服务以客户需求为导向，为确保服务质量，建立了回访与服务质量监控机制：

7.1 集成化服务交付系统

多渠道客户需求接入，服务交付系统统筹管理；实现了服务实施过程的无纸化流转；对备件交付，服务工程师上门进行集中管理，提升整体服务交付效率。

7.2 服务 SLA 监控系统

通过服务交付数据 Insight 系统监控，时时监控服务指标，发现异常状况，及时输出解决方案，优化服务交付环节，提高客户满意度。

7.3 差异化服务模式

新华三商用终端服务部门从客户应用场景和实际需求出发，根据不同的客户需求，从基础交付，到服务产品，再到服务解决方案，为行业客户，提供差异化流程和服务。

8. 客户问题升级和反馈

新华三商用终端专设客户投诉队列，可拨打普通热线进入投诉队列。当客户遇到投诉或者投诉意向问题时，投诉处理人员具备专业商谈能力、敏锐的洞察能力、能够提前判断潜在风险综合素质较强的人员担任，有多年投诉工作处理经验，熟悉且掌握投诉处理的工作流程和要求，以投诉处理工作流程为主线，根据实际工作经验，分解工作环节，找到关键任务，从知识、技能、能力、工作习惯提取工作要素，确保完成客户问题得到妥善处理。

第一步：接受投诉，安抚客户。需要完成的关键任务有“在规定时间内响应客户；礼貌问候客户；倾听客户诉说；安抚客户情绪；在客户系统中获得客户消费的产品或服务的相关信息”。该环节的大多数投诉客户因对产品或服务不满会有较多的抱怨，情绪容易激动，较难准确表达投诉需求，客服人员会耐心倾听、换位思考，掌握客户消费心理和投诉心理，能根据客户特点，合理灵活运用企业标准客服语言和流程，安抚客户的情绪。

第二步：澄清投诉问题，明晰客户需求。需要完成“有效提问引导客户说明事实；准确判断投诉的有效性”两项关键任务。客服人员通过有效提问，准确确定客户投诉的理由是否充分、所提要求是否合理，是否符合相关产品和服务质量规定；如果投诉不能受理，需要迅速找到客户产生误解的原因，并用客户可接受的方式及时答复客户，说明原因，获得客户的谅解。

第三步：探讨解决方案，达成共识。需要完成的关键任务有“了解客户想要的解决方案；根据客户的实际情况和客户的诉求；提出企业可以满足的解决方案，与客户达成共识。”该环节客服人员迅速评估客户所提解决方案的可行性，并抓住客户的需求重点，形成可实施的解决方案。与客户求同存异，达成共识，形成双赢结果。

第四步：跟进解决方案，完成处理过程。该工作环节客服人员遵守“首问责任制”预估可能遇到的困难，及时了解解决进程，保持与客户的联系，并将其投诉原因、沟通过程、解决方案、处理进程，记录入客户档案中。及时分析客户投诉信息，及时发现产品服务的优化点；反思投诉处理过程，提升个人解决客户问题的专业能力和反思实践的能力。

9. 畅享服务产品和服务方案

为了解决客户多样化、高级别的服务需求，新华三商用终端致力于为客户提供全产品生命周期内的无忧服务，包括但不限于以下内容：

9.1 拓展保修服务

扩展保修服务，是根据客户设备使用需求，将硬件整机或部分部件的保修期和 上门期进行延长，确保设备在标准服务过保后能够继续正常运行。

新华三商用终端服务扩展保修优势：

优质备件保障：新华三商用终端服务拥有原厂齐全的备件，兼容性强；

专业技术保障：经新华三商用终端服务培训认证的工程师，可快速定位问题，让难题不再；

数据安全保障：严格的从业规范，以保证客户数据的隐私；

品牌价值保障：设备使用过程中如果出现硬件故障，新华三商用终端服务会全部负责解决且有能力和能力负责到底

财务控制保障：随机选择新华三商用终端服务的服务项目，费用支出可以预见，便于预算管理。

9.2 电池保修期延长服务

当客户选择购买商用笔记本电池保修期延长服务后，自原有笔记本电池保修服务结束次日起，根据客户购买延保年限，笔记本电池延长对应的保修上门服务，电池最长提供至 3 年保修上门服务。保修期间，服务响应时效与标准保修保持一致， 不包括对该产品的整机或主机的更换或退货。

9.3 硬盘/部件（硬盘、主板和内存）不回收服务

客户选择购买硬盘/部件（硬盘、主板和内存）不回收服务后，当机器配置硬 盘/部件（硬盘、主板和内存）发生故障并经新华三授权服务机构确认故障属于保 修范围内，新华三授权服务机构将更换用户故障硬盘/部件（硬盘、主板和内存），同时将原故障硬盘/部件

（硬盘、主板和内存）破拆后留给客户，不予回收，充分保护客户对于自有数据的控制权和安全性。

9.4 尊域大客户服务

尊域大客户服务可以满足商用客户个性化及多样化的服务需求。包括铂金服务和钛金服务：

9.4.1 全程管家式支持

尊域服务为 VIP 大客户带来便捷、主动、高效和专属的服务体验，通过专家VIP 支持团队，7*24 全天候密码专线远程技术支持以及优先的服务支持体系为 VIP 大客户提供端到端管家式的支持。

9.4.2 围绕大客户全生命周期的识别

数字信息化服务系统是我们为大客户提供差异化服务的有利保障。“一键呼入，各方联动”。当客户拨打专属的大客户热线，我们的系统第一时间识别出大客户的身份，同步信息给备件部、服务站等所有关联部门，大家都会在系统中看到，优先服务的提醒。随后也将优先备件、优先派单等差异化服务提供给我们的尊域VIP 大客户。

9.4.3 全天候智能接入及快速诊断

尊域大客户服务提供 7*24 小时在线支持，全年无休为客户提供保驾护航，当 VIP 客户的设备出现故障时，只需要通过电话拨打大客户服务专线 400-087-8818，输入 6 位服务密码，即可快速进入到 VIP 大客户人工支持通道，省去了传统拨打400长期等待的时间。大客户专线工程师都是在线诊断经验丰富的专家级工程师，可以快速定位问题所在。

9.4.4 专属的大客户技术服务经理

整体上是一支专业而高效的团队，他们更能深刻理解大客户的深层次的服务需求，并能够更好的组织和发挥服务资源的优势，为 VIP 大客户提供最为尊贵的享受，助力大客户信息化应用的简便与高效。专属的 VIP IT 顾问会在设备开始采购前就提前做好服务的各项充分准备，在重要项目的安装部署阶段提供全力保障，提供重大安装项目的管理。并且在售后运维阶段，会通过服务质量监控，问题升级管理、定制化的服务报告，技术专题分享及大客户关怀服务日等一系列的服务提供主动式服务。专属的 VIP IT 顾问，让客户在全程管家式的支持过程中享受到最为尊贵的服务体验。

9.4.5 主动式支持

通过主动式的支持确保尊域大客户获得全面支持，让用户可以腾出时间来支持重要工作。在主动式的支持工作中，指定的 VIP IT 顾问会定期联系，并借助成熟的帮助台为大批量采购用户定制服务的主动式支持计划。同时我们会主动监控 PC 的运行状况，每个 VIP 大客户都会有个性化的仪表盘，重视服务交付过程中的过程质量跟踪，快速解决现有问题，同时会预测问题并提供可行的预防、解决和优化的方案。

9.4.6 客户化定制服务

我们提供定制化的服务报告，帮助客户提升 IT 运维效率，为大客户更加有效的使用、管理 IT 设备提供参考，结合客户的运维场景，提供软硬件故障分析、并对设备的维护提供预防性建议。为尊域大客户定期开展的特色服务，大客户关怀服务日，包括：设备清洁保养、产品使用技术讲解、软件问题处理、硬件保障、服务咨询等灵活的现场服务。同时定期开展的技术专题分享会也是尊域大客户的特色服

务之一，面向客户的 IT 管理团队，通过新华三多年积累的行业背景经验，紫光集团旗下的云平台进行技术资源的整合，为大客户提供定制化的技术支持和经验分享，以及前瞻性产品和技术路线的主题。通过线上，线下主题分享会的形式，提供技术分享包括 Windows 系统升级，window11 使用技巧，还会包含如何制作定制化镜像文件，自动化脚本等技术内容。

9.4.7 钛金服务

钛金服务是在铂金服务基础上的升级，会给您带来优先和安全的体验，其中台式机还补充了硬盘不回收服务，笔记本另有意外保护服务，从而更加多维度的满足客户的需求。

9.5 上门安装部署服务

当客户选择上门安装部署服务，新华三商用终端服务专业工程师将在产品配送到达指定地点后，将上门为客户提供开箱、检查、设置、连接、通电以及外围设备（键盘，显示器和鼠标）测试、验收工作，并按客户的要求最终完成所需的技术服务工作。

9.6 技术支持服务

根据客户采购内容，可做技术支持服务：

1. 客户现场支持：

A. 单机版操作系统的维护；

B. Ms office\杀毒软件等常用软件的维护；

C. 对各种移动办公设备, 如 PDA, Blackberry 等提供技术支持

；

- D. 客户公司特有的软件（客户端）维护；
- E. 邮件系统客户端的维护；
- F. 交换机维护以下的网络故障的解决和跳线（一般不含地插网口故障和网线故障的维修）；
- G. IT 周边设备的简易维护和硬件故障的维修协调（范围以合同为准）（硬件包括但不限于：笔记本、台式机、平板、显示器、键鼠、电话会议设备、手机、打印机等）；
- H. IT 周边设备的安装调试（范围以合同为准）（硬件包括但不限于：笔记本、台式机、平板、显示器、键鼠、电话会议设备、手机、打印机等）；
- I. 协助 server team/network team 的工作；
- J. 可以作为资深人员在项目中承担其他支持工作（如培训、质量控制优化等）。

2. 客户在线支持：

A. 电话在线技术支持工作；

B. 在线为用户解决各种技术相关问题，并及时升级给 onsite team；

接收客户各部门反馈的问题并反馈给新华三；

客户关系维系、发展，促进设备验收等；

3. 接收客户各部门反馈的问题并反馈给新华三服务部门，进行内部处理及优化；

4. 客户关系维系、发展，促进设备验收等；

9.7 售后培训服务

根据客户实际需求，针对客户设备使用人员和技术维护人员的通过线上或线下方式提供专项的培训，根据需求，准备好相关培训资料和环境，主要内容有如下两项，具体可根据客户需求再专项增加。

1. 售后政策方面培训
 - A. 设备保修政策介绍
 - B. 报修处理流程介绍
 - C. 售后服务流程介绍
 - D. 服务产品和升级服务相关介绍
2. 设备使用方面培训
 - A. 基础硬件理论知识介绍
 - B. 操作原理介绍
 - C. 维护管理技术介绍
 - D. 硬件故障排查介绍

9.8 巡检服务

灵活：巡检以技术工程师人天的形式，按照客户实际要求（机器数量、巡检范围是否包括资产管理）提供指定范围、指定地址的工程师现场巡查服务，灵活满足客户需求。

专业可靠：围绕计算机相关服务，制定并实施了标准的工程师技术要求及认证，确保能够稳定输出可靠的技能人员及服务。

运营支持标准化：通过系统化的派单管理，对服务过程、结果进行追踪和反馈，确保客户体验，为客户提供稳定、高质量巡检服务，为客户业务的有序开展提供有力支持基础。

服务产品说明：

说明项	内容
-----	----

<p>服务产品说明</p>	<p>1. 硬件故障、环境巡查： 供应商提供工程师资源，按照客户需求对客户硬件设备、环境等进行 现场巡查和反馈。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 检查电脑设备运行温湿度环境 ● 操作系统（OS）版本检查 ● 设备配置检查 ● 硬件故障的排查和支持 ● 设备简单清洁 <p>2. 资产标记：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 将标签粘贴到设备上 <p>A、 标签将按客户指示粘贴到设备上；如果未提供指示，标签将粘 贴到每个设备正面的右下角处。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 记录相关标签信息： <p>A、获得客户要求的信息，例如序列号/服务标签、设备制造商、型 号、资产标签号和位置</p> <p>B、按照客户要求记录信息，例如记录到电子表格或表单中。</p>
<p>服务方式</p>	<p>现场服务： 5*9 9:00-18:00</p>

9.9 硬盘数据拯救服务

对于新华三商用终端硬盘因软件原因或硬件原因导致的磁盘数据丢失，在保障 期限内，可享受一次免费硬盘数据拯救服务，尝试帮客户恢复故障设备硬盘上的数据。当遇到硬盘数据恢复需求时，

可寻求 400 的支持，由 400 工程师对需求进行确认后，安排邮寄到数据恢复服务中心完成硬盘数据拯救服务。

如果未能成功恢复数据，将不使用服务次数，对由于恢复数据需要对存储设备 开盘后无法继续使用的存储设备，不影响客户硬盘正常保修。

10.0 废旧、废弃电器电子产品回收处置服务（按项目支持）

资产回收服务方案，指基于客户 IT 资产处置需求，在 IT 资产生命周期末端完成对客户存量或废弃、停用资产的回收，废弃处置。并提供废弃数据安全，旧机残值返还的 IT 资产转售及回收服务。

以全品类回收资质，全行业回收经验以及全心全意的服务理念，与客户携手共同推进绿色/低碳/环保的产业实践。

二、服务联系方式

1. 服务热线和现场服务

专业、便捷、体贴的服务

 服务热线: 400-078-8818 周一至周日 上午9:00-下午18:00	 尊域大客户服务热线 (需要密码拨入) 400-087-8818 周一至周日 24小时	 上门服务时间: 周一至周五 上午9:00-下午18:00
---	--	--

2. 服务公众号



扫一扫关注新华三商用终端服务公众号
即可享受方便快速的服务

3. 官网服务

<https://www.h3c.com/cn/>

商用终端服务 (台式机、笔记本产品)

 <p>在线咨询</p> <p>服务时间： 24小时机器人在线支持 9:00-18:00人工服务在线支持 受理范围：台式机、笔记本产品，便捷、高效、实时沟通</p> <p>→ 在线咨询</p>	 <p>电话咨询</p> <p>服务热线：400-078-8818 (周一至周五 9:00-18:00) 大客户服务热线：400-087-8818 (周一至周五 24小时)</p> <p>☎ 400-078-8818 ☎ 400-087-8818</p>	 <p>新华三商用终端服务号</p> <p>提供在线咨询、维修查询、一键报修、驱动下载、产品手册下载等服务。</p> <p>📄 扫码关注公众号</p>	 <p>更多服务查询</p> <p>新华三商用终端已覆盖全国范围服务覆盖，共计300+授权服务网点，提供上门、维修和送修等服务；更多贴心便捷服务点击查看</p> <p>→ 服务网点查询 → 驱动产品查询 → 服务政策查询</p>
--	---	--	--