

标准成功服务（2023 版）清单

类别	服务内容	服务说明
智能服务	智能客服	在线智能客服机器人：在线实时提供问题自动解答。 服务时间：7*24 小时。 服务入口： ① 产品端在线服务入口； ② 金蝶云社区入口。
		智能语音热线：通过拨打热线电话 4008-836-836，获得智能语音咨询和支持。 服务时间：7*24 小时。
自助服务	金蝶云社区	金蝶云社区为用户提供自助互助式服务资源，包括高质量的职场技能课程和场景化、角色化学习路径、互助问答、帮助中心等，快速提升专业技能。
	金蝶产品认证	基于金蝶原厂专家团队打造的丰富产品课程资源，向用户提供产品学习和认证等服务，提升用户专业能力。
在线服务	在线工单	针对用户在产品使用过程中遇到的应用咨询类、数据及环境等技术问题，通过工单的形式提供支持，不包含二次开发及第三方产品导致的问题。 服务时间：5*8 小时。 服务入口： ① 产品端在线服务入口； ② 拨打 4008-836-836 热线提交工单； ③ 客户工作台服务入口。
	在线运维	提供标准化 IT 运维保障服务，以保障用户能够持续稳定使用金蝶云系统。仅面向公有云产品提供。 服务时间：7*8 小时。
	升级更新	公有云产品：提供持续的产品版本升级更新服务。
		私有部署产品：提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可及产品安装包。服务期内为客户提供产品最新的补丁包下载。
	故障处理	针对产品安装部署、补丁安装过程中遇到的问题、系统运行过程出现的故障以工单的形式提供技术支持。 服务时间及服务入口参见以上在线工单说明。

说明：

（1）以上服务时间指按照北京时间提供的服务时间，依据不同的服务方式有以下三种：

- ① 5*8 小时：指除国家法定节假日的周一至周五的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ② 7*8 小时：指除国家法定节假日的周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ③ 7*24 小时：指周一至周日 0:00-24:00。