

关于运维服务改进的说明

针对用户反映需求修改进度慢、简单告知“已返回公司修改”而无法获知需求修改进度、服务电话难打、版本升级不通知、推诿等问题，我司采取开放需求修改进展、增设 400 客服电话、版本升级计划和变更内容通知、首问负责制等方式，以期进一步提升运维质效，具体情况说明如下。

一、开放需求修改进展

修改需求采用软件化管理，定义了明确的修改过程和时限要求。我司为每个法院分配一个账号、密码缺省为 123456。每个法院可指定一个专人（技术处或审管办）负责了解需求修改进展情况。省高院用户可以查看全省法院需求进展，市中院用户可查看全市法院需求进展，基层法院用户可查看本院需求进展。

输入网址 <http://www.tdhnet.com.cn>，选择右上角“客服系统”，登录后进入我司的需求管理系统。选择“法院”，输入密码“123456”，页面右上角输入需求号，明确查看的具体需求，点击“流程”获取需求修改进展情况。

下一步我司将在企业的微信公众号上开放需求修改进展功能，开通后另行通知。

二、增设 400 客服电话

为了弥补各个服务区域热线电话的不足，我司增设了全国统一的 400 客服电话，号码是 400-928-6700，用户可通过 400 客

服电话进行紧急问题的报修，以及投诉、提出改进建议等。

对 400 客服电话征集的报修、投诉、改进建议等内容，实行流程化软件化全过程跟踪管理。

三、版本升级计划和变更内容通知

按照各法院约定的版本升级流程，进行申请、审批、确定版本升级计划时间，并在应用系统登录时自动弹出版本升级计划的通知。版本升级完成后，在应用系统登录时自动弹出本版升级的内容，并针对界面变化较大的页面进行专门说明。

四、首问负责制

我司对运维工程师的服务礼仪、首问负责、“日清”、需求理解与确认、需求跟踪与用户反馈、数据修改、系统与应用监控、“早计划、晚总结”、“早请示、晚汇报”、深入一线主动服务、报修系统与全记录等方面有明确服务规范化要求。对应用系统和反映问题不熟悉的，不准推诿拒绝，应及时联系服务团队处理，处理完成后及时反馈用户；对应用系统和反映的问题不属于我司服务范围，应跟用户解释说明，并及时移交兄弟服务单位。

若发现服务礼仪、服务规范化方面的问题，请通过 400 客服电话进行投诉，我司将严查严管。

南京通达海信息技术有限公司（盖章）



2019年4月