



金蝶标准成功服务 说明书

目录

1. 标准成功服务概述	2
2. 标准成功服务内容	2
3. 标准成功服务说明	3
3.1 自助服务	3
3.1.1 金蝶云社区	3
3.1.2 智能客服	4
3.2 系统运维	5
3.2.1 公有云运维	5
3.3 持续更新	6
3.3.1 补丁包下载	6
3.3.2 需求聆听	6
3.3.3 许可升级	7
3.4 服务支持	7
3.4.1 热线服务	7

1. 标准成功服务概述

客户成功服务是金蝶在客户全旅程的每个阶段，通过专业指导、咨询服务、技术支持与定制化解决方案，持续为客户创造价值，助力企业高效实现数字化转型与业务增长。

为了满足客户不同的服务体验及场景需求，金蝶总结相应的客户权益及服务内容组合形成“三大服务”，分别为标准成功服务（简称“标准服务”）、高级成功服务（简称“高级服务”）、专项服务。

标准成功服务是针对产品标准应用提供的基础支持服务，提供线上自助服务和学习提升资源，如自助问答、产品知识库、常见问题解答及在线课程等。

标准成功服务适用于所有客户。

【注意】

- (1) [本文档详细列出了【标准成功服务】的各项服务内容及其对应的权益，帮助您全面了解金蝶所提供的支持和服务。如果您有任何疑问或需要进一步的帮助，请随时与我们联系。](#)
- (2) [由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。客户（您）所购买或享受的服务权益应以双方签署的销售合同约定为准。](#)

2. 标准成功服务内容清单

服务内容		服务说明	适用对象
自助服务	金蝶云社区	为客户提供的在线自助社区，包括互助问答、帮助中心、在线课程等。	所有客户
	智能客服	为客户提供的智能服务，包括客服机器人、智能语音热线等。 服务时间：7×24 小时。	所有客户

服务内容		服务说明	适用对象
系统运维	公有云运维	面向公有云产品客户提供以下服务内容，确保金蝶云系统持续稳定运行： 1、标准化的运维保障 2、环境健康巡检与监控预警 3、全面的安全运维保障 4、持续的标准产品环境版本升级更新服务（不含配置调整及测试服务；不含定制开发及第三方产品的更新升级）。	公有云客户
持续更新	产品补丁包下载	客户可通过补丁下载获取对应产品的缺陷修正补丁、功能升级包等。	所有客户
	需求聆听	客户可通过 金蝶云社区创新广场 反馈对软件产品的功能需求、建议。	所有客户
	许可升级	面向订阅产品提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可（不包含升级服务）。	公有云/私有云（订阅）客户
服务支持	热线服务	面向软件系统致命故障进行紧急救援。 致命故障是指系统大面积不可用或异常阻塞，导致客户日常业务无法正常进行。 每年不超过 4 次 。 服务时间：7×24 小时。	所有客户

【说明】：

- (1) 以上服务时间指按照北京时间提供服务的工作时间，7×24 小时指周一至周日的 0:00-24:00。
(2) 以上服务内容仅适用于客户（您）在中国境内（包含香港、澳门）使用产品的场景。

3. 标准成功服务内容说明

3.1 自助服务

3.1.1 金蝶云社区

为用户提供的自助互助式服务资源，包括社区互助问答、新手课堂、常见问题、产品使用课件、知识库等。

1、服务内容

(1) 社区互助问答

社区问答中提问，与大量同行或技术专家交流，并随时随地在线自助检索相关问题解答。

(2) 新手课堂

包括快速入门、场景入门、学习路径和热门操作指南，便于零基础新用户快速掌握产品知识，快速上手软件应用。

(3) 常见问题

针对产品使用过程中出现的应用操作、基础设置、系统环境等方面的常见问题提供相应解答。

(4) 产品使用课件

自助学习产品微课件，帮助用户快速掌握产品应用实操及专业知识。

(5) 知识库

社区知识是金蝶官方出品的产品知识库，您可通过知识目录查看或搜索产品知识，自助解决问题；同时根据不同维度配置了知识专题，助您更快更高效地掌握产品应用。

2、获取方式/路径

通过金蝶云社区 (<https://vip.kingdee.com>) 提供互助问答、常见问题、产品使用课件、知识库；通过金蝶官网 (<https://www.kingdee.com>) 提供新手课堂内容。

3.1.2 智能客服

智能客服是面向客户提供的在线智能客服机器人和智能语音热线。

1、服务内容

- (1) 在线智能客服机器人：在线实时提供问题自动解答；
- (2) 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。

2、服务时间

7×24 小时（指周一至周日 0:00-24:00）。

3、服务方式

在产品端，或登录金蝶云社区、金蝶官网，进入售后在线服务。

4、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

3.2 系统运维

3.2.1 公有云运维

1、适用产品类型

[仅适用于公有云产品。](#)

2、服务内容

- (1) 为客户提供标准化运维保障服务，以保障用户能够持续稳定使用金蝶云系统；
- (2) 环境健康巡检与监控预警来持续保障产品稳定运行；
- (3) 提供全面的安全运维保障；

3、服务时间

7×8 工作小时（指周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30）。

4、服务方式

(1) 日常运维

- 金蝶云•苍穹、金蝶云•星瀚（含人力云）、金蝶云•星空产品客户：登录金蝶天梯运维平台（<https://ops.kdcloud.com>）在线使用。
- EAS Cloud（含 s-HR）产品客户：登录金蝶 EAS 运维平台

(<https://ops.kdeascloud.com>) 在线使用。

(2) 系统升级策略：根据产品发版计划，为客户提供持续的标准产品环境版本升级更新服务（不含配置调整及测试服务；不含定制开发及第三方产品的更新升级），按照金蝶统一的升级时间窗口进行升级。

3.3 持续更新

3.3.1 补丁包下载

1、服务内容

客户可通过补丁下载获取对应产品的缺陷修正补丁、功能升级包等。

2、服务时间

7×24 小时（指周一至周日 0:00-24:00）。

3、服务方式

提供产品标准补丁、产品安装包下载，由客户系统管理员自行制定更新计划。

4、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

3.3.2 需求聆听

1、服务内容

客户可通过金蝶云社区创新广场反馈对软件产品的功能需求、建议。

2、服务时间

7×24 小时（指周一至周日 0:00-24:00）。

3、服务方式

金蝶云社区创新广场提交需求建议。

4、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

3.3.3 许可升级

1、服务内容

面向订阅产品提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可（不包含升级服务）。

2、服务方式

由金蝶客户经营人员提交软件许可升级申请，审核完成后，系统将自动交付该申请订单。

3、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

3.4 服务支持

3.4.1 热线服务

1、服务内容

用户拨打 4008-836-836 热线电话反馈产品的致命故障问题。

2、服务范围

仅面向软件系统致命故障进行紧急救援。致命故障是指系统大面积不可用或异常阻塞，导致客户日常业务无法正常进行。每年不超过 4 次。

3、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

4、服务时间

7×24 小时（指周一至周日的 0:00-24:00）。