



拓步企业通软件系列

客
户
服
务
指
南

深圳市拓步软件技术有限公司

SHENZHEN TOBSOFT TECHNOLOGY CO., LTD

拓步企业通软件系列

客户服务指南

拓步企业服务 (TOBSOFT Enterprise Service) 是由拓步及其合作伙伴提供的面向企业用户的专业的全方位一站式 IT 服务和解决方案。

拓步企业服务本着以客户为中心的服务宗旨，以一切为客户的服务理念，以“专业，快速，可信赖”的服务品质，拓步企业服务提倡“全面服务、直接服务”，从全面理解客户需求的角度出发，直接面向客户进行服务和技术咨询，为企业客户提供特性化、全面化、整体化的客户服务。

适用产品对象：

拓步企业通软件系列产品，包括**拓步企业通 2005、拓步仓管通 2005、拓步商贸通 2005、拓步业务通 2005、拓步财务通 2005、拓步出纳通 2005、拓步资产通 2005、拓步人事通 2005、拓步薪资通 2005、拓步生产通 2005、拓步制造通 2005。**

TOBSOFT Solutions 拓步企业资源计划管理系统 (ERP) 客服内容另作描述。

拓步软件系列产品用户都可以享受到拓步一切以客户为中心的专业级客户服务：

1、免费服务期：

拓步软件产品用户都可以享受拓步提供的贴身免费服务，帮助客户快速、顺利、有效的导入拓步软件，辅助管理见成效。

免费服务期期限与服务内容：

产品系列	服务期限	服务内容
拓步软件产品单机版	3个月	具体服务内容与有偿服务内容相同
拓步软件产品网络版	6个月	具体服务内容与有偿服务内容相同

2、版本升级服务：

拓步软件产品用户可以享受包含软件系统的版本升级和补丁代码升级，软件系统的远程或现场技术支持。其它不是乙方提供的电脑硬件、网络维护以及电脑病毒或用户误操作引起的系统问题，不在免费维护范围；

3、INTERNET 网络服务:

拓步软件技术有限公司现已在 www.toberp.com 网站上开辟软件客户服务专栏，包括服务指南、在线技术支持、培训信息、在线注册、资料下载、补丁升级等栏目。拓步软件产品用户经拓步软件技术有限公司授权，可在 www.toberp.com 网站上享受拓步软件技术有限公司提供的网络服务。

4、热线支持服务:

拓步软件产品用户在正常工作时间内（星期一至星期五，9：00 至 18：00），可获得拓步软件技术支持中心客户热线电话（或传真）支持服务，解答拓步软件产品应用问题。

5、现场培训服务:

拓步软件产品用户在签订销售合同并支付合同款项后，拓步软件为用户安装调试软件，同时为拓步软件产品用户提供的专业级的培训辅导服务，并协助用户进行产品初始化工作。

具体培训内容如下:

产品系列	培训内容	培训方法	培训人数	培训天数
拓步仓管通 2005 拓步商贸通 2005 拓步财务通 2005 拓步出纳通 2005 拓步资产通 2005 拓步人事通 2005 拓步薪资通 2005	各个模块操作流程及相关 注意事项，产品初始化	上机操作演 示培训	3 人	1 天
拓步企业通 2005 拓步业务通 2005	各个模块操作流程说明及 相关注意事项，产品初始化	上机操作演 示培训	5 人	2 天
拓步生产通 2005 拓步制造通 2005	各个模块操作流程说明及 相关注意事项，产品初始化	上机操作演 示培训	8 人	5 天

注：（1）、网络版用户可以根据实际用户操作人数选择相关培训人员。

（2）、深圳范围内用户免费上门培训，深圳范围外如需上门培训按**¥300**元/天收取培训服务费（需另支付差旅费，差旅费按实际费用计算）。

（3）、如用户需求增加培训天数，收费标准为：深圳范围内按**¥200**元/天；深圳范围外用户按**¥300**元/天（需另支付差旅费，差旅费按实际费用计算）。

6、现场支持服务：

拓步软件产品用户在服务期内可享受拓步软件上门现场支持服务。

产品系列	服务次数/年		超出次数计费标准	
	单机版	网络版	深圳范围内	深圳范围外
拓步仓管通 2005 拓步商贸通 2005 拓步财务通 2005 拓步出纳通 2005 拓步资产通 2005 拓步人事通 2005 拓步薪资通 2005	<u>6</u> 次/年	<u>10</u> 次/年	<u>¥200</u> 元/次	<u>¥300</u> 元/次 (需另支付差旅费,按实际费用计算)
拓步企业通 2005 拓步业务通 2005 拓步生产通 2005 拓步制造通 2005	<u>10</u> 次/年	<u>14</u> 次/年	<u>¥300</u> 元/次	<u>¥400</u> 元/次 (需另支付差旅费,按实际费用计算)

注：此服务为有偿服务，在免费服务期后需按年支付服务费，如客户不选择按年支付服务费可选择按次数进行支付服务费用，深圳范围内收费标准为¥300元/次，深圳范围外收费标准¥400元/次（需另支付差旅费，差旅费按实际费用计算）。

7、数据修复服务：

在拓步软件产品使用过程中由于某种原因导致数据出现问题时，用户可享受数据整体打包发送给拓步软件技术支持中心，由技术资深专家帮助修复数据的服务。

产品系列	服务次数/年	超出次数计费标准
拓步仓管通 2005、拓步商贸通 2005、拓步财务通 2005、拓步出纳通 2005、拓步资产通 2005、拓步人事通 2005、拓步薪资通 2005	<u>12</u> 次/年	<u>¥150</u> 元/次
拓步企业通 2005、拓步业务通 2005、拓步生产通 2005、拓步制造通 2005	<u>18</u> 次/年	<u>¥200</u> 元/次

注：此服务为有偿服务，在免费服务期后需按年支付服务费，如客户不选择按年支付服务费可选择按次数进行支付服务费用，收费标准为¥200元/次。

8、专职客户服务代表 24 小时响应：

拓步软件提供专职客户服务工程师不分工作日和节假日，每天 24 小时响应拓步软件产品服务订户的拓步软件产品应用支持需求。

9、网络在线服务：

拓步软件产品用户通过电话、EMAIL、QQ、MSN 等远程服务等方式向拓步软件技术支持中心提出技术服务要求，拓步软件技术支持中心有义务及时响应和认真服务，努力确保用户所购系统的正常使用。

10、紧急状况响应服务：

拓步软件产品用户在售后服务期内如发现程序质量缺陷或重大故障(因自身硬件或网络问题除外)，拓步软件技术支持中心应负责免费维护和抢修，自用户方提出维护或抢修请求之时起，拓步软件技术支持中心应在 1 小时内响应，由此发生的费用，由拓步软件技术有限公司自行承担。

深圳范围内故障级次响应时间表：

故障级次	服务区域	响应时间	到达现场时间	解决问题时间
一级故障	深圳市区	1 小时	1 小时	24 小时内
	深圳宝安区、龙岗区	1 小时	2 小时	24 小时内
二级故障	深圳市区	1 小时	1 小时	48 小时内
	深圳宝安区、龙岗区	1 小时	2 小时	48 小时内
三级故障	深圳市区	1 小时	1 小时	96 小时内
	深圳宝安区、龙岗区	1 小时	2 小时	96 小时内

故障级次描述：

一级故障：因故障造成的整个系统瘫痪。

二级故障：因故障严重影响系统运行。

三级故障：因故障影响系统的效率，但系统仍可运行。

深圳区域范围外可以首先联系拓步软件当地技术支持中心，如当地没有设立拓步软件技术支持中心，可联系拓步软件技术支持中心深圳总部根据实际情况在 8 小时内到达现场，一级故障 24 小时内解决问题，二级故障 48 小时内解决问题，三级故障 96 小时内解决问题。



由此发生的费用，由拓步软件技术有限公司自行承担。

11、二次开发服务：

根据客户的特殊需求，在拓步软件的基础上进行二次开发，开发内容与开发费用由双方协商确定，同拓步软件另行签订开发协议。

12、定制服务：

拓步软件产品用户可以选择购买拓步软件为客户提供的有偿定制服务：

- (1)、客户原始数据的导入服务；
- (2)、业务流程辅导服务；
- (3)、系统集成服务；
- (4)、管理咨询服务；
- (5)、其它服务。

如有对拓步服务不明之处可以咨询拓步软件客服中心：0755-26405298。