

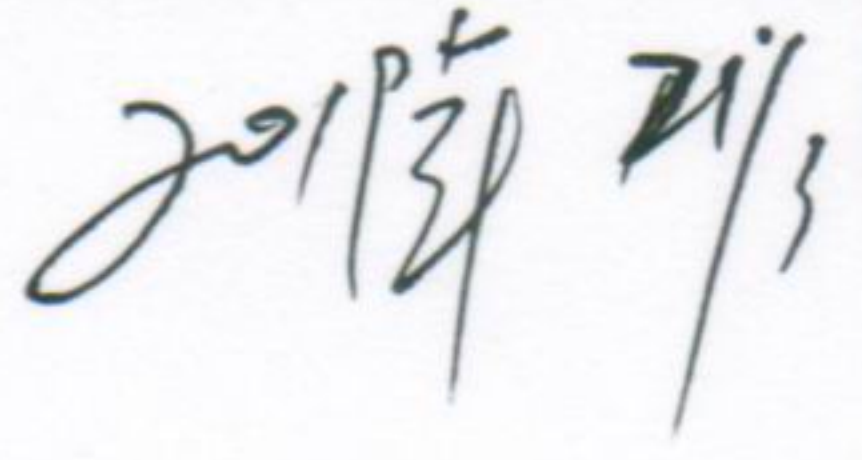


| | | | | | | |
|--|---------------------------------|----|---|---|----|----|
|  | 天锐绿盾加密及桌面管理系 统项目申请报告 | | 裁 | 编制 | 审核 | 批准 |
| | | | 决 |  | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 报告 <input type="checkbox"/> 申请 <input type="checkbox"/> 通知 | | 意见 |  | | | |
| 制作日期 | 2019.03.01 | | | | | |
| 实行日期 | | | | | | |

尊敬的公司领导：

一、 背景：

1. 随着市场竞争的日益激烈，公司核心信息安全问题成为公司核心竞争力的重要保障，例如：客户资料、交易数据、财务数据、产品设计相关资料、战略部署、重要合同等等也日益成为行业内关注的焦点，市场内也出现大量收集企业关键信息的专门机构，因此保护企业信息安全应成为企业长期持续推进的重要战略手段；
2. 集团总裁部署的 2025 规划中，多次提到信息安全问题，在赵总的战略思想指导下，配合集团信息管理本部的整体规划，特制定此信息安全管理项目。

二、 目的：

1. 加强公司电子信息的安全管理，保护公司电子信息资产，通过电子文件加密管理以及外发控制，防止公司电子文档、电子图片等信息资源随意外泄；
2. 加强用户行为管理，保障公司信息资产操作安全；
3. 通过管理制度及技术手段配合，形成完整的安全机制。

三、 范围：

1. 项目实施范围：集团本部、工程研究院及各分公司；
2. 项目用户范围：所有电脑使用人员。

四、 目前现状：

1. 2015 年公司在工程研究院实施了博睿勤加密系统，用户数 85 个，现因于 Win10 系统出现兼容性问题及与 PDM 系统的配合性问题，博睿勤软件公司近期无解决方案及计划。

2. 鉴于上述严重问题，信息管理部寻求其他主流加密系统，初步选定天锐绿盾加密系统并于 2018 年 12 月在工程研究院启用测试，经历时 3 个月的全面测试，系统遇到的问题，该系统均为出现并按我们的要求得到了极大加强，具体问题及对比表见附件《加密软件测试对比表》。
3. 经于三家系统实施商沟通与谈判，只有北京朔和科技有限公司，承若如我公司转用天锐绿盾加密系统并保证用户数达 300 个以上时，该司负责承担我司前期购买的原系统的 85 个用户转换费用。因此大大降低了我司的项目实施总成本，并且功能得到了较大扩展和提升。

五、 实施难点：

1. 集团及各分厂加密文件范围的界定。（确定需要加密的文件类型）
2. 集团及各分厂权限及流程的梳理。
3. 集团及各分厂特殊人员权限管理分配问题。
4. 由于用户行为会产生较大改变，可能会出现抵触情绪，需要管理层达成共识，大力支持。

六、 集团、工程研究院及各分公司用户数量（个）：

| 集团及研究院 | 天津 | 黄骅 | 长春 | 西安 | 成都 | 潍坊 | 安路普 | 合计 |
|--------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
| 224 | 30 | 93 | 9 | 11 | 12 | 23 | 43 | 445 |

（数据来源于各厂系统对接人）

七、 天锐绿盾系统主要功能：

1. 数据防泄密模块：电子文档加密保护、禁止截屏、文档外发管理、终端离线管理、审批管理等；
2. 桌面管理模块：应用程序限制、软件管理、远程协助控制、资产管理、上网行为管理、硬件设备管理（USB）等；
3. 行为审计模块：实时日志、文件操作日志、程序使用日志、邮件内容监视、聊天内容监视、屏幕录像等；
4. 具体详细功能及功能描述见附件《加密软件功能表》。

八、 报价方案：

| 序号 | 项目 | 功能 | 北京朔和科技有限公司 | 北京联特软件有限公司 | 北京塞林西软件有限公司 |
|----|------|---------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | 公司简介 | 成立时间 | 2008 年 | 2005 年 | 2010 年 |
| | | 公司规模 | 50 人 | 30 人 | 30 人 |
| | | 营业范围 | 基础软件服务、 应用软件开发 | 基础软件服务、 应用软件开发 | 基础软件服务、 应用软件开发 |
| 2 | 功能模块 | 数据安全 | 740 元/用户 | 700 元/用户 | 650 元/用户 |
| | | 桌面安全 | | 280 元/用户 | 240 元/用户 |
| | | 用户行为安全 | | 200 元/用户 | 200 元/用户 |
| | | 用户数量 | 450 个 (免 85) | 450 个 | 450 个 |
| 3 | 合计 | 总金额 (元) | 270,100 | 531,000 | 490,500 |

九、 实施计划：

| 2 月 | 3 月 | 4 月 | 5 月 | 6 月 |
|-----------------|--------------------|-------------------------------|-----------------|-------------|
| 数据安全及桌面管理《申请报告》 | 原加密文件解密、供应商选型、合同签订 | 集团及工程研究院权限梳理，关键岗位设置解密流程等方案确定。 | 集团及工程研究院实施、培训完成 | 天津公司实施、培训完成 |
| 7 月 | 8 月 | 9 月 | 10 月 | 11 月 |
| 黄骅公司实施、培训完成 | 长春公司实施、培训完成 | 西安公司实施、培训完成 | 潍坊公司实施、培训完成 | 成都公司实施完成 |

十、 系统上线影响：

1. 加强了公司电子信息的安全管理，保护公司电子信息资产；加强用户行为管理，保障公司信息资产操作安全；
2. 影响员工的使用操作习惯，工作效率及计算机性能略有降低；

十一、 项目选型建议：

1. 将原博睿勤加密系统替换为天锐绿盾加密系统；
2. 从项目总费用等综合因素建议实施商选择北京朔和科技有限公司，望领导批准。

附件列表： 1. 《加密软件测试对比表》 2. 《加密软件功能表》 3. 报价

绿盾软件报价单

| <h2 style="text-align: center;"><u>绿盾软件报价单</u></h2> | | | | |
|---|------------|-------|----------------|-------------|
| TO: 北京光华荣昌汽车部件有限公司 | | | | |
| ATTN: 北京联特软件技术有限公司 联系人: 刘超, 13911344935 | | | | |
| 序号 | 产品 | 数量(套) | 单价(含税13%, RMB) | 金额(RMB) |
| 1 | 绿盾加密管理系统 | 450 | 750 | ¥337,500.00 |
| 2 | 总价: | | | ¥337,500.00 |

备注: 报价单自接收之日起, 有效期为30天。



软件报价单

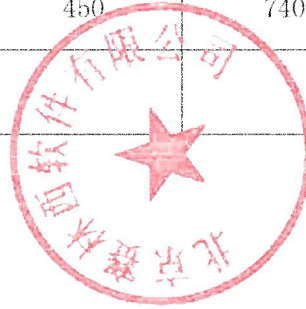
甲方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

乙方：北京赛林西软件有限公司

报价时间：2019年5月5日（有效期1个月）

联系人：李润册 15901313861

| 序号 | 工作内容 | 数量 | 单价（元） | 总价（元） |
|----|------------|-----|-------|--------|
| 1 | 绿盾加密软件 | 450 | 740 | 333000 |
| 4 | 合计（含13%税）： | | | 333000 |



软件报价单

| | | | |
|------------------------------|--|-----------|-----------|
| 本报价单特别提供给以下中国境内客户: | | | |
| 北京光华荣昌汽车部件有限公司 | | 本报价单有效期至: | 2019/5/30 |
| 北京朔和科技有限公司 | | 生效日期: | 2019/5/5 |
| 北京市海淀区人民大学北路33号大行基业大厦1301室 | | 有效货币: | 人民币 |
| Tel:15010632783 | | 销售经理: | 刘亚宾 |
| 邮箱: liuyabin@shuohe-tech.com | | 报价单编号: | |

软件开发服务

| 序号 | 软件类型 | 数量 | 单价(含税13%, RMB) | 总价(元) |
|----|---------------------|-----|----------------|--------|
| 1 | 绿盾加密软件、桌面管理统、行为管理系统 | 365 | 740 | 270100 |
| 2 | 赠送软件 | 85 | 740 | 0 |
| 3 | 合计: | 450 | | 270100 |

注: 含1年免费维护, 本报价单为集采价格, 后期零星采购840元/节点。

甲方合同编号：_____

乙方合同编号：_____

产品销售合同

购买方（甲方）：北京光华荣昌汽车部件有限公司

供货方（乙方）：北京朔和科技有限公司

签订时间：2019年5月 日

签订地点：北京

甲乙双方本着相互信任、真诚合作、共同发展的原则，甲方购买乙方开发的《天锐绿盾信息安全管理平台 V5.0》（以下简称本软件），根据《中华人民共和国合同法》及其他法律法规签订如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 合同内容

经甲乙双方友好协商，甲方同意向乙方购买本软件，双方都有责任维护对方之商业机密并维护对方之商业形象。

第二条 合同费用

1. 产品费用（单位：人民币 元）

| 分期 | 系统名称 | 用户数 | 价格（含税） |
|----------------|--------------|-----|-----------|
| 第一期 | 天锐绿盾信息安全管理平台 | 200 | 130100.00 |
| 第二期 | 天锐绿盾信息安全管理平台 | 250 | 140000.00 |
| 合计（含 13% 增值税）： | | | 270100.00 |

项目总金额为：270100.00（贰拾柒万零壹佰元整），税率为 13%。

2. 安装费用：为保证本软件顺利上线，乙方免收安装期间人工成本费用，但乙方派出的实施工程师差旅费用（包括住宿费用）由甲方承担。

3. 付款方式：

第一期：合同签订后五个工作日内，甲方预付乙方本合同费用的 70%，计¥ 91070.00 元（玖万壹仟零柒拾元整）支付给乙方；乙方软件安装验收后五个工作日内，甲方将本合同费用的余下 30%，计¥ 39030.00 元（叁万玖仟零叁拾元整）支付给乙方。

第二期：项目启动前十个工作日内，甲方预付乙方本合同费用的 70%，计¥ 98000.00 元（玖万捌仟元整）支付给乙方；乙方软件安装验收后五个工作日内，甲方将本合同费用的余下 30%，计¥ 42000.00 元（肆万贰仟元整）支付给乙方。

乙方在甲方付款前五个工作日内，向甲方开具预售款项等额的增值税发票。

4. 交货时间、地点和方式：

1、乙方应在本合同生效并收到甲方支付的合同款项之日起五个工作日内发货。

2、邮件交货：乙方以电子邮件方式将货物发送到甲方指定邮箱。

5. 交货内容清单如下：

| 序号 | 名称 | 交货内容 |
|----|--------------|------------|
| 1 | 天锐绿盾信息安全管理平台 | 光盘盒一个，光盘一张 |
| 2 | 正版系列号授权书 | 授权书一份 |

| | | |
|---|-----------|---------|
| 3 | 本软件使用相关文档 | 电子档手册一套 |
|---|-----------|---------|

6. 甲方如对本软件有个性化的需求或要求的，由甲乙双方另行商议确定，费用由甲方承担。

第三条 甲方的权利和义务

1. 在乙方履行交货义务时，甲方应在五日内按本合同约定清单进行验收。
2. 如乙方交付的货物不符合本合同的约定或存在瑕疵，则甲方有权拒收，且乙方无条件立即更换。若甲方未在约定时间内向乙方提出任何数量或质量异议，则视为验收合格。
3. 甲方应按本合同付款条件的约定及时足额地向乙方支付合同价款。
4. 甲方使用本软件的过程中由甲方引起的法律纠纷，由甲方承担相应的法律责任。
5. 甲方不得破解本软件，不得使用、转卖、传播本软件之盗版程序。
6. 甲方必须保证不向第三方透露本合同价格信息。
7. 甲方应及时提供系统项目实施计划所需的硬件环境、平台性软件，如有需要，甲方应提供培训场所、设备和培训参与人员的安排等。
8. 甲方应指派专人负责合同产品实施培训过程中的有关协调工作。

第四条 乙方的权利和义务

1. 乙方应按本合同约定履行交货义务。
2. 乙方应根据双方约定的时间，安排系统的安装和培训工作。
3. 乙方售后服务相关的服务电话、传真、网站地址如有变更，乙方应负责及时通知甲方。
4. 本购销合同所涉及的任何附件，经甲、乙双方盖章后，视为本合同有效组成部分且具有同等法律效力。

第五条 软件升级与技术支持

1. 乙方提供技术支持的范围包括：
 - (1) 电话、传真、互联网等形式的软件使用咨询和系统管理指导；
 - (2) 远程诊断无法解决问题时提供必要的现场服务，现场服务的响应标准为：自接到甲方正式通知要求起，北京地区一个工作日内到达现场响应，外地地区两个工作日内到达现场响应；
2. 软件升级与技术支持的收费标准：
 - (1) 自软件上线之日起，乙方提供本软件一年免费升级及技术支持服务：自软件上线之日起一年内，甲方可以免费升级至相应的新版本，且乙方提供免费技术支持服务。
 - (2) 自软件上线之日起，一年后甲方如需要升级本软件，每年按合同软件标准总价的 10% 向乙方支付软件升级费用（当年不升级不收费）。
 - (3) 自软件上线之日起，一年后甲方如需乙方提供技术支持服务而不升级软件，每年按合

同软件标准总价的 10%向乙方支付技术服务费用；一年后甲方如需乙方提供技术支持服务且升级软件，每年按合同软件标准总价的 5%向乙方支付技术服务费用。

3. 自甲方购买本软件产品之日起三个月内，若本软件的介质材料（光盘、软件狗、USBKey）存在经乙方认定的属于更换范围的瑕疵，乙方将负责更换。但因事故、滥用和错误使用或其他非因乙方产品本身质量问题而导致的软件介质损坏不在此列。
4. 乙方提供现场技术服务的场所为本合同中甲方指定的地址。

第六条 保密义务

1. 保密信息是指甲、乙方各自专有的、且提供给对方的并明确标有“保密”字样的信息，包括但不限于本合同、许可软件、数据等。甲乙双方承认保密信息构成有价值的商业秘密。双方同意严格按照本合同的规定使用对方的保密信息，未经对方的事先书面许可，不得向第三方，或允许向第三方直接或间接地透露保密信息。
2. 乙方不得以任何方式泄露甲方的组织架构、财务信息等其他经甲乙双方书面确认的保密信息。
3. 甲方不得以任何形式将本合同相关信息，包括但不限于合同产品或服务种类、产品或服务金额、及合同其他信息，向第三方泄露。若甲方将以上任何信息泄露给第三方，则视为甲方违反保密义务，甲方应支付乙方本合同金额的 10%作为违约金，并赔偿乙方因此而造成的损失。

第七条 权利担保

1. 乙方保证其对本合同中所销售的产品以及所销售产品中使用和涉及的知识产权拥有合法的权利，任何第三方都不能根据知识产权或其它财产权利对甲方主张权利和要求；
2. 甲方未经乙方的书面许可，不得自行或许可任何第三方以任何方式使用本合同所销售产品中使用或涉及的知识产权。

第八条 违约责任

1. 除甲方原因造成的迟延外，乙方无正当理由未能按时交货，每延迟一个工作日，乙方应向甲方支付合同总价款的 1%作为违约金；如迟延超过十五日的，甲方有权要求解除本合同并要求乙方赔偿相应的违约金。
2. 除乙方原因造成的迟延外，如果甲方未按照约定期限向乙方付款，则每延迟一个工作日，甲方应向乙方支付合同总价款的 1%作为违约金；如迟延超过十五日的，乙方有权要求解除本合同并要求甲方赔偿相应的违约金。
3. 本合同各方应全面履行本合同及附件；如果任何一方有违反本合同及附件的行为，在接到

对方通知后，应立即停止违约行为。

第九条 不可抗力

因地震、台风、洪水、海啸、火灾、战争、暴乱、罢工及其他合同双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况导致本合同不能履行或不能完全履行时，遭遇上述不可抗力的一方，应立即将相应情况用书面通知对方，根据不可抗力事由对履行本合同影响的程度，由双方协商解决本合同，或者部分免除本合同的履行义务，或者延期履行本合同。

第十条 争议解决

由本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应当友好协商解决；如不能通过友好协商解决争议，双方同意将此争议提交北京仲裁委员会仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

第十一条 其他

1. 修订：此合同及其附件构成双方之间就本合同项下之合作所达成的全部合同，并替代双方以前或执行本合同过程中所做的任何口头交流、声明或合同。本合同任何一方均可提出对本合同内容的补充和修订，但是任何补充和修订仅能以合同各方盖章的书面文件形式进行，该类文件是本合同的有效组成部分。
2. 部分失效：如果本合同的任何条款被有管辖权的司法机关裁定无效，但该裁定对合同其它条款不发生效力，本合同的其它条款继续有效。
3. 法律适用：本合同适用中华人民共和国法律。
4. 本合同一式二份，甲乙双方各持一份，本合同经双方签字、盖章后生效。
(以下无正文)

甲方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

乙方：北京朔和科技有限公司

签字：_____

签字：_____

开户行：_____

开户行：中国光大银行北京苏州街支行

账号：_____

账号：35330188000004772

2019年5月10日

2019年5月8日



北京光华荣昌汽车部件有限公司 天锐绿盾 项目实施方案

厦门天锐科技股份有限公司

Xiamen Tipray Technology Co.,Ltd.

目录

| | |
|-----------------------------|--------|
| 1. 项目概述..... | - 3 - |
| 2. 项目实施原则..... | - 3 - |
| 2.1. 双方精诚合作原则..... | - 3 - |
| 2.2. 紧密围绕系统建设目标原则..... | - 4 - |
| 2.3. 分层、分类培训，实现“知识转移” | - 4 - |
| 2.4. 实施阶段（里程碑）的验收..... | - 4 - |
| 3. 项目实施流程..... | - 4 - |
| 3.1. 项目启动阶段..... | - 5 - |
| 3.1.1. 双方项目组确定 | - 5 - |
| 3.1.2. 起草项目启动大会 | - 7 - |
| 3.1.3. 召开启动大会 | - 8 - |
| 3.2. 实施准备阶段..... | - 8 - |
| 3.2.1. 服务器准备情况 | - 8 - |
| 3.2.2. 实施调研 | - 10 - |
| 3.2.3. 加密程序调研 | 11 |
| 3.2.4. 审批流程管理 | 11 |
| 3.2.5. 加密策略下发要求 | 14 |
| 3.3. 项目规划阶段..... | 14 |
| 3.3.1. 项目总体进度规划表 | 14 |
| 3.3.2. 实施方案定稿 | 15 |

| | |
|---------------------|----|
| 3.4. 项目建设阶段..... | 16 |
| 3.4.1. 部署架构 | 16 |
| 3.4.2. 系统实施步骤 | 16 |
| 3.5. 项目试运行阶段..... | 19 |
| 3.6. 系统正式上线阶段..... | 19 |
| 3.7. 项目验收阶段..... | 19 |
| 3.7.1. 培训方案 | 19 |
| 3.7.2. 系统功能测试 | 21 |
| 3.7.3. 测试工作总结 | 21 |
| 3.7.4. 测试签核 | 22 |
| 3.7.5. 项目验收 | 22 |

1.项目概述

近年来，随着信息化建设的不断深入及不断发展，信息安全正面临日益严峻的挑战。外部风险的日益增高，网络攻击事件频发，而相应的防范技术与设备也越来越明细，如防火墙、IDS等等。对比之下，内部风险控制则急待加强。受个人经济利益诱惑，内部人员在网站开发和维护过程中，越权访问，窃取敏感信息；或者由于员工安全意识薄弱而导致的病毒泛滥、终端滥用资源、非授权访问、恶意终端破坏等等安全事件不胜枚举。

天锐绿盾信息安全管理平台坚持从全局的视角出发，对安全问题进行统筹规划、统一管理，整合运用加密技术、终端管理、审计等防泄密功能，将技术、管理、审计进行有机的结合，在内部构建起立体化的整体数据防泄密体系，使得成本、效率和安全三者达到最优平衡，实现真正意义上的数据安全。

2.项目实施原则

为确保北京光华荣昌汽车部件有限公司(以下称光华荣昌)数据安全系统建设的顺利成功，在整个项目实施建设过程中应遵循如下原则：

2.1. 双方精诚合作原则

光华荣昌公司数据安全项目实施采用项目经理负责制，实施项目组织分为项目领导小组和项目实施小组，成员由光华荣昌公司和天锐股份派人共同组成。这就要求参与项目的所有成员团结一致、相互支持、相互配合，使整个项目实施团队成为精诚团结、协调一致、实事求是、努力工作的团队，这是项目建设成功的基础。

2.2. 紧密围绕系统建设目标原则

光华荣昌公司数据安全项目实施的各项工作，包括：实施计划、实施方案、培训计划、培训方案、验收标准等都应以系统的建设目标为依据。

2.3. 分层、分类培训，实现“知识转移”

培训是天锐股份向光华荣昌公司的“知识转移”的重要手段，是实施服务中的重要环节，也是实施服务成功的重要保障。实施过程中，天锐股份将派出资深顾问担任培训教师，给光华荣昌公司的系统管理员、关键用户以及普通用户等提供不同层次、不同程度、不同领域的培训课程。

2.4. 实施阶段（里程碑）的验收

为保证项目质量、控制项目风险，将项目进程所完成的以下可交付结果定义为项目里程碑，必须进行验收与批准。

3.项目实施流程

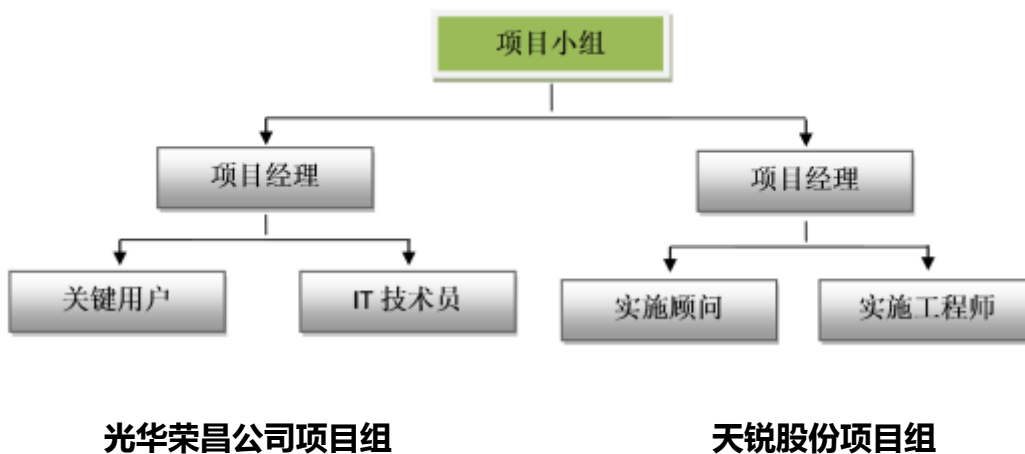
根据天锐股份的项目实施经验，结合光华荣昌公司数据安全项目建设的总体要求，整个实施过程共分为如下七个阶段，包括：项目启动阶段、实施准备阶段、项目规划阶段、项目建设阶段、项目试运行阶段、项目正式上线阶段、项目验收阶段。在实施过程中，这7个步骤必须严格按顺序进行。每一个实施阶段，都定义了目的、完成的具体任务、采用的方法等。

- 1) **项目启动阶段**：启动阶段的工作包括双方项目组确定、起草项目启动大会、召开项目启动大会。

- 2) **实施准备阶段**：这一阶段主要面向光华荣昌公司项目相关人员了解数据安全项目的详细管理要求。包括：服务器准备情况、实施调研、加密程序调研、加密策略下发要求、制定工作流程（如：审批流程）。
- 3) **项目规划阶段**：这一阶段主要与光华荣昌公司项目组成员讨论，综合制定项目实施进度规划并确定实施方案。
- 4) **项目建设阶段**：本阶段的工作包括：安装环境的检验、服务器等组件的安装、局部客户端的安装、安全策略的制定与调试。
- 5) **项目试运行阶段**：观察加密系统在光华荣昌公司真实环境一个阶段的磨合。
- 6) **项目正式上线阶段**：系统试运行稳定后则安装全部客户端、开启所有终端的安全策略，并配置相应的用户权限，观察所有电脑的运作情况，若无异常发生，代表系统已成功上线。
- 7) **项目验收阶段**：最后阶段主要包括：文档交付、系统测试、技术培训、项目验收。

3.1. 项目启动阶段

3.1.1. 双方项目组确定



以下对关于项目组人员职责说明：

| 项目角色 | 职责和任务 |
|-------|---|
| 项目经理 | 1) 负责布置项目组所有成员的日常实施工作； 2) 负责项目组所有资源（人员、设备）的调配； 3) 负责客户方项目进度、质量的控制； 4) 定期对项目组成员进行绩效评估； 5) 负责配合实施方项目经理开展项目实施的具体工作； 6) 负责企业内部部门间的沟通和协调； 7) 确认天锐方提交的各项成果和阶段项目实施的计划； 8) 负责领导客户项目组的所有成员，开展项目相关的工作； 9) 对于项目实施过程中的问题，与天锐方面的项目经理进行沟通协调； 10) 负责实施项目形成的管理制度、规程的制定； 11) 负责项目验收和监督系统上线运行； 12) 组织项目阶段实施鉴定。 |
| 关键用户 | 13) 协助项目经理，完成客户方的实施工作； 14) 负责指导和参与企业基本资料的准备工作； 15) 参与企业业务流程的调研、方案评定、系统测试等关键环节的把关工作。 |
| 系统管理员 | 16) 负责具体配合天锐实施顾问完成整个项目的实施； |

| | |
|-------|---|
| | <p>17) 负责硬件准备、审批流程确定、受控程序确定、电脑操作员确定、组织架构确定；</p> <p>18) 负责完成实施，后期系统运行的维护，要求对绿盾加密系统非常熟悉。</p> |
| 实施顾问 | 根据实施计划，主要负责项目实施过程技术总体把关，以及项目实施的具体配合。 |
| 实施工程师 | 根据实施方案，在光华荣昌公司技术人员配合下，全权负责项目的具体实施，天锐绿盾的实施安装、受控程序的配置、审批流程的设置等工作，还有对 IT 技术员进行系统的培训，保证 IT 技术员能够进行后期的绿盾的维护工作。 |

3.1.2. 起草项目启动大会

(一) 召开时间：项目实施之前

(二) 主要内容：

1. 项目组成员互相认识
2. 介绍项目背景和计划
 - 1) 项目定义、目标，组织结构、环境
 - 2) 确定个人和团队职责范围
 - 3) 获得团队成员的承诺
3. 介绍并确认项目总体进度计划

(三) 注意事项：

1. 在开工会议前，通常已经确定了项目的组织结构，并已经对团队成员的角色与职责进行定义。
2. 此时项目管理计划已经完成，对项目的范围、进度、成本、风险等等进行确认，并在干系人之间达到共识。

3.1.3. 召开启动大会

此阶段主要提交文档：

- 《光华荣昌有限公司项目启动会 PPT》

3.2. 实施准备阶段

3.2.1. 服务器准备情况

为了保证系统的顺利运行，实施前需对服务器的配置情况进行确认。如：根据光华荣昌公司的实际情况，系统采用多采集部署方式，即总公司部署主服务器，分公司部署采集服务器。主服务器负责策略的下发和统一管理，采集服务器负责收集和存储管辖的终端日志。

| 500 用户主服务器配置要求 | | |
|----------------|-----|---------------------------------------|
| | 类别 | 建议参数 |
| 建议配置 | CPU | Intel Xeon E3 专用服务器 |
| | 内存 | 16G 及以上 |
| | 硬盘 | 企业级硬盘 1T*4 7200rpm 支持热拔插(根据需要可增加硬盘数量) |

| | | |
|--------------------------|------|-------------------------------------|
| | 网卡 | 千兆以太网口*2 支持 iSCSI 连接, 支持虚拟化技术 |
| 100 用户之内采集服务器配置要求 | | |
| 建议配置 | CPU | Intel i5 3.4GHz 四核及以上 |
| | 内存 | 4G 及以上 |
| | 硬盘 | 1T |
| | 网卡 | 1000Mbps |
| | 操作系统 | windows server 2003/2008 Enterprise |

3.2.2. 实施调研

| 实施环境准备 | | |
|--------|--------------------------------|------|
| 环境 | 子环境 | 环境确认 |
| 材料准备情况 | 服务器是否准备好？ | |
| | 企业组织架构基本信息？ | |
| 终端系统情况 | 安装 Windows 2003/2008 操作系统电脑数量？ | |
| | 安装 Windows XP 操作系统电脑数量？ | |
| | 安装 Windows 7/8 操作系统电脑数量？ | |
| | 安装 Windows 10 操作系统电脑数量？ | |
| | 是否有繁体版、英文版或其他语言的操作系统？ | |
| | 是否有试用过绿盾产品、版本号？ | |
| 网络环境情况 | 客户内部网络是否在同一局域网？ | |
| | 分支机构如何连接总部网络？ | |

3.2.3. 加密程序调研

| 需要加密程序文件（系统内置） | 确认情况 |
|---|----------------------------|
| <p>办公软件：Word、Excel、PowerPoint、Pdf、金山 WPS、福昕 PDF 阅读器、方正 PDF 阅读器、永中 Office；</p> <p>工程设计：AutoCAD、CAITA、Pro/E、UGS NX、SolidEdge、SolidWorks、CAXA 线切割、CAXA 电子图版、CAXA 图文档、MicroStation CAD、Cimatron、Mastercam；</p> <p>管理系统：PDM、ERP</p> <p>图形图像：Photoshop、FreeHand、ACDSee、CroelDraw、Illustrator、画图；</p> <p>文本文件：记事本、写字板；</p> <p>自定义程序：新程序自己添加受控；</p> | <p>受控程序创建、编辑、保存文档时自动加密</p> |

3.2.4. 审批流程管理

通过天锐绿盾数据防泄密系统安装部署后，会对贵公司的终端电脑数据进行透明加密，这样一来，如果确实因业务需要解密成明文的文件，或者需要携带笔记本出差办公人员，都必须通过上级领导审批。为了能顺利实施，希望在我司实施工程师到达贵公司之前，完成对整个公司的审批流程制定。如下是一般常见的配置流程：

- a. 金字塔型的审批流程，按照每个部门领导审批部门资料，部门经理文件需要解密，还需要上级领导对其审批，层层递进的金字塔形式。（推荐一级审批）

| 光华荣昌公司普通员工审批流程表（一级审批） | | | | |
|-----------------------|------|------|------|----|
| 编号 | 中心名称 | 部门名称 | 审批人 | 备注 |
| 1 | | 行政部 | 部门主管 | |
| 2 | | 财务部 | 部门主管 | |
| 3 | | 采购部 | 部门主管 | |
| 4 | 信息中心 | 运维部 | 部门主管 | |
| | | | | |

| 光华荣昌公司部门主管审批流程表（一级审批） | | | | |
|-----------------------|------|------|------|----|
| 编号 | 中心名称 | 部门主管 | 审批人 | 备注 |
| 1 | | 行政部 | 分管领导 | |
| 2 | | 财务部 | 分管领导 | |
| 3 | | 采购部 | 分管领导 | |
| 4 | 信息中心 | 运维部 | 分管领导 | |
| | | | | |

b. 由专门负责人进行审批方式，比如有个专门对外部门的人。所有部门需要外发给外面的人员，需要把加密文件发给专门负责的人进行解密。

| 光华荣昌公司审批流程表（专门负责人） | | | | |
|--------------------|------|------|-----|----|
| 编号 | 中心名称 | 部门名称 | 审批人 | 备注 |
| | | | | |

| | | | | |
|-------|------|-----|-------|----------|
| 1 | | 行政部 | 外发管理员 | 专门对外的负责人 |
| 2 | | 财务部 | 外发管理员 | |
| 3 | | 采购部 | 外发管理员 | |
| 4 | 信息中心 | 运维部 | 外发管理员 | |
| | | | | |

c. 分文档的重要性，分为一级审批和二级审批的审批流程方式。如果是重要性文件，就让部门经理有权限进行审批，如果是机密性文件，需要经过部门领导，然后还需要高层再进行二级审批。

| 光华荣昌公司审批流程表（二级审批） | | | | | |
|-------------------|------|------|------------------|------------------|----|
| 编号 | 中心名称 | 部门名称 | 一级审批人 (重要性文件) | 二级审批人 (机密性文件) | 备注 |
| 1 | | 行政部 | 部门主管 | 分管领导 | |
| 2 | | 财务部 | 部门主管 | 分管领导 | |
| 3 | | 采购部 | 部门主管 | 分管领导 | |
| 4 | 信息中心 | 运维部 | 部门主管 | 分管领导 | |
| | | | | | |

3.2.5. 加密策略下发要求

根据光华荣昌公司的数据安全项目管理要求,以及结合实施工程师多年来数据安全项目实施经验,制定项目下发策略。

此阶段主要提交文档：

- 《表 1：项目组成员名单》
- 《表 2：服务器准备情况表》
- 《表 3：实施环境调研表》
- 《表 4：受控程序调研表》
- 《表 5：加密策略下发表》
- 《表 6：审批流程分配表》

3.3. 项目规划阶段

3.3.1. 项目总体进度规划表

以下实施计划以 500 点为基础,按项目实施经验进行可靠性评估时间,实际安装时间以具体情况讨论后确定。

| 工作阶段 | 工作内容 | 工作日 | 完成任务 |
|--------|--|-----|--|
| 项目启动阶段 | 了解客户环境及需求,进行项目可行性研究。紧接着对工程周期、部署、总体进度、人员等方面进行规划 | 1天 | 1. 项目组成员确定 2. 起草项目启动大会 3. 召开项目启动大会 4. 《光华荣昌公司项目启动大会 PPT》 表 1：项目组成员名单 |
| | 1、根据用户数确定硬件服务器准备情况 2、需要安装加密电脑所有操作类型统计 | 1天 | 表 2：服务器准备情况表 表 3：受控程序调研表 |

| | | | |
|----------|---|-------|---|
| | 3、需要对哪些应用程序的文件加密统计 4、审批流程确定 5、确定每个部门、每个岗位的加密策略 | | 表 4：审批流程分配表 表 5：加密策略下发表 完成以上表格。 |
| 项目规划阶段 | 根据前面的调研以及项目的整体需求，指定项目的详细实施方案，并经双方讨论确定。 | 1 天 | 表 6：项目实施规划表 表 7：项目实施时间计划表 确定《项目实施方案》，并由双方项目经理签字确认。 |
| 项目建设阶段 | 1、完成绿盾加密服务器安装 2、逐个安装客户端，直至全部完成 3、对需要加密的应用程序进行调试 4、下发加密策略，并观察运行情况 | 2-3 天 | 表 8：出差工作日报 表 9：项目实施周报 表 10：实施问题跟踪表 表 11：项目实施情况报告 表 12：人员权限表模版 |
| 项目试运行阶段 | 对绿盾加密系统运行情况观察。 | 7 天 | 表 13：项目试运行情况报告 |
| 项目正式上线阶段 | 开启所有电脑的加密功能，并配置相应的用户权限，观察所有电脑的运作情况，若无异常发生，代表系统已成功上线。 | 7 天 | 表 14：绿盾加密系统维护移交表 |
| 项目验收阶段 | 项目完成实施后，对实施情况进行验收，以及对后期维护交接、培训。 | 2 天 | 表 15：项目培训计划 表 16：项目验收报告（双方经理签字） 表 17：项目实施总结 |

此阶段主要提交文档：

- 《表 5：项目实施规划表》

3.3.2. 实施方案定稿

根据前面的准备材料由实施方撰写实施方案，发送给光华荣昌公司项目组进行评审，最后确定实施方案。

此阶段主要提交文档：

- 《光华荣昌公司项目实施方案》

3.4. 项目建设阶段

3.4.1. 部署架构

(一) 天锐绿盾信息安全管理平台由四个组成部分：

- 1) **绿盾服务管理器**：用于管理密钥、各种策略；用于存储系统的各项数据，如终端电脑的操作记录；处理来自于客户端的各项验证等；
- 2) **绿盾采集服务器**：负责收集和存储管辖的终端日志；
- 3) **绿盾控制台**：与绿盾服务管理器联接，对系统进行配置和管理；
- 4) **绿盾终端**：需要文件加密或需要监控的终端电脑。

3.4.2. 系统实施步骤

部署该系统后将关联到每个员工的日常办公，因此为了降低项目实施的风险，我们将整个实施步骤进行细化，以此保证项目实施效果，系统实施时必须按以下步骤进行实施。

1) 安装主服务器和采集服务器

服务器安装后，打开控制台，根据调研表采集的部门信息，在本地网络（正式用户注册完后会显示相应的企业名称）处，添加部门（分组）信息。

打开控制台直接进入“规则中心”，终端类型在绿盾出厂时默认有“普通终端”和“高级管理人员”两种类型，实施人员根据客户调研表，分类整理出不同权限的终端类型，在终端类型界面添加相应的终端类型（即策略模式），同时，在终端类型里把所有的终端类型的加密类型设置为“**只解密不加密**”。（防止终端刚安装，策略未设置好时，用“透明加解密”出现未知问题，如编辑文件后自动加密了，再打开却打不开之类）。

对主服务器和采集服务器网络识别的配置，确保采集服务器与主服务器正常通信。

2) 注册

控制台里点“关于”看用户编号，如果是刚要开始试用，需要向卖方申请开通相应用户数的试用，然后重新点一下注册即可。如果已经购买，用正式版的序列号注册即可。（注意，服务器必须能上公网才能注册成功！）

3) 安装终端

需要一台一台安装，一般来说电脑越多需要的时间越长。在安装终端前，可以在控制台上设置好接入默认的部门和终端类型。这样，接下来安装的终端会自动分配到指定分组中，并且自动默认了选择的终端类型。（注：安装完终端后，要重启一下计算机，确保正常运行。）

4) 绿盾在新环境下磨合

当安装完绿盾系统后，设为只解密不加密，最好把文件加解密模块、文件操作日志、文件备份、屏幕录像等功能都过滤掉。让绿盾系统在客户电脑上进行适应性的运行，观察绿盾与客户环境的兼容、稳定等情况，提高绿盾实施的安全性。

5) 添加受控程序策略

绿盾在新环境下运行良好，这时，可以从调研表知道客户使用到的软件，哪些文档需要进行加密。这里需要对调研表中使用到的各款软件进行受控程序添加，即添加受控程序策略，使得绿盾支持这些软件、信任这些软件工作。比如：添加 AutoCAD 为受控的进程，这样，绿盾就会对 AutoCad 产生的文件进行加密，AutoCad 也能打开加密的 AutoCad 文件。

6) 在一台电脑上测试加解密功能是否正常

新建一个临时的终端类型（测试终端类型），其中安全选项-加密类型设置成“透明加解密”，同时，把上一步添加的受控程序策略应用到该终端类型中；选择一台测试电脑，把试用电脑设置成该终端类型。在试用电脑上，对受控程序的文档进行编辑、修改、编译等，充分使用该受控程序的功能，看绿盾与该受控程序结合使用情况，是否出现加密文件打不开、文件乱

码、编译通不过等现象。比如 AutoCAD 的.dwg 文件、Pro/E 的.prt 文档等，把这种类型的文件右键-批量加密一下，看加密后打开、编辑、编译有没有问题。

7) 先在一个部门开启透明加解密功能

选择一些电脑来测试新添加的策略，保证绿盾与新策略运行的稳定性，确保绿盾在客户的环境下安全、稳定运行，通常开启后观察一天（或数天）。

8) 开启所有终端的透明加解密功能

若试用电脑运行正常，则开启所有终端的透明加解密功能。这时把以上几台测试终端改回普通终端（默认）这种终端类型，把普通终端（默认）的加密类型设置为“透明加解密”，删除临时终端类型。

9) 配置终端类型的其他选项，以及文件阅读权限

配置终端类型的其他细节，如剪贴板加密，禁止截屏等。配置各部门阅读权限，默认情况下是系统内所有终端都可以互相阅读加密文件，如需要分部门，需要在终端操作员里设置文件阅读权限。

10) 备份服务器配置信息

确认所有的配置都没问题的情况下，备份好服务器的配置信息交由光华荣昌的 IT 技术员保存好配置信息，如果服务器有异常可以马上恢复服务器的配置信息。

此阶段主要提交文档：

- ➔ 《表 8：出差工作日报表》
- ➔ 《表 9：出差工作周报表》
- ➔ 《表 10：实施问题跟踪表》
- ➔ 《表 11：项目实施情况报告》
- ➔ 《表 12：人员权限表模版》

- ➡ 《实施步骤及注意事项》

3.5. 项目试运行阶段

根据项目实施计划完成公司所有终端加密部分策略下发后，系统进入试运行阶段，该阶段实施工程师会不间断观察加密系统在光华荣昌公司真实环境一个阶段的磨合，确保绿盾加密系统运行正常。

此阶段主要提交文档：

- ➡ 表 13：《项目试运行情况报告》

3.6. 系统正式上线阶段

系统在光华荣昌公司真实环境下，经过了试运行阶段的磨合后正常后，则开启所有电脑的加密功能，并配置相应的用户权限，观察所有电脑的运作情况，若无异常发生，代表系统已成功上线。

此阶段主要提交文档：

- ➡ 表 14：《绿盾加密系统维护移交表》

3.7. 项目验收阶段

3.7.1. 培训方案

为了确保天锐绿盾在光华荣昌公司很好地使用，减轻信息部管理工作，真正发挥系统价值，对人员培训也是非常重要的一个环节。

一、培训人员

- 1) **企业中高层管理人员**：总部、分部管理人员；

- 2) **普通员工**：对公司所有使用电脑的人员；
- 3) **系统管理员**：总部、分部各服务器管理人员。

二、培训内容

| 培训对象 | 培训内容 | 时长 | 培训目标 |
|-------------|--|-------|--|
| 系统管理员 | 1. 加密系统所有功能使用 2. 加密系统的如何维护 3. 加密系统的安装实施 4. 加密系统的备份与恢复 | 0.5 天 | 主要目的是使系统管理人员熟练掌握系统的功能和运行管理方法，便于后期使用维护保障。 |
| 管理层 普通员工 | 1. 加密文件如何申请解密 2. 如何制作外发文件 3. 如何制作内部核心文件 4. 如何申请离线 5. 如何对各种申请审批 | 0.5 天 | 主要目的是为了让公司管理员人员对所管人员提出各种申请进行快速审批，以及自己和普通员工一样需要解密、外发、出差等情况，如何申请等。 |

三、培训教材与讲师

培训教材使用天锐股份《文档安全管理系统使用培训.ppt》，以及配合天锐绿盾信息安全管理平台各实际功能操作演示培训，培训讲师由天锐股份实施工程师担任。

四、培训地点

天锐股份将按照光华荣昌公司的要求，指派培训人员到客户现场进行培训。

五、培训要求

根据培训要求，不同的岗位不同的培训内容，针对不同的培训内容要求都能熟练掌握，确保加密系统较好地推广使用。

此阶段主要提交文档：

- ➡ 《表 1:5：项目培训计划表》
- ➡ 《表 16：培训签到表》
- ➡ 《表 17：培训总结报告》
- ➡ 《系统使用培训.ppt》

3.7.2. 系统功能测试

- 1) 数据防泄密功能：要求在使用天锐绿盾信息安全管理平台后，能够满足内部文档加密及相关使用需求，对数据泄密的各种途径都做了有效控制。
- 2) 终端安全管理功能：要求在使用天锐绿盾信息安全管理平台后，能实现对公司内部所有终端桌面的标准化管理，实时监测并记录终端操作行为、内外网行为信息，一旦发生违规事件，能够准确定位。

3.7.3. 测试工作总结

天锐绿盾信息安全管理平台真正做到了：事前防范、事中控制、事后追踪的管理理念，严密的保护了企业的知识产权。

根据以上表格中的所有功能，测试结果总结如下：

- 1)经过测试，该系统的功能满足公司需求度较高；
- 2)软件运行稳定，测试过程中并没有出现意外中止及相关日志报错；
- 3)界面整洁、布局合理，较易上手，且不易出现误操作，可维护性、管理性高；
- 4)系统采用自定义加密程序方式实现对加密程序的添加，可满足公司未来发展，随之带来应用程序升级或增加的需要；

5)软件由厂家自主研发，二次开发及软件售后服务更有保证。

3.7.4. 测试签核

| 签核人员 | 意见 |
|------|----|
| | |
| | |
| | |

此阶段主要提交文档：

- 《表 16：绿盾文档安全管理系统测试报告》

3.7.5. 项目验收

系统测试结束后，对项目进行验收，并提交《项目验收报告》。

此阶段主要提交文档：

- 《表 17：绿盾加密系统交付表》
- 《表 18：天锐绿盾项目验收报告》
- 《表 19：项目实施总结》

整体实施方案确认意见：

项目负责人签字：

日期： 年 月 日



厦门天锐 售后服务体系

厦门天锐科技股份有限公司

Xiamen Tipray Technology Co.,Ltd.

目录

| | |
|----------------|---|
| 一、服务宗旨 | 3 |
| 二、服务内容 | 3 |
| 三、服务保障 | 4 |
| 四、服务响应机制 | 6 |
| 五、服务流程 | 7 |
| 六、服务方式 | 8 |
| 七、服务监督 | 9 |
| 八、服务投诉 | 9 |



一、服务宗旨

公司始终将“构建安全体系，满足客户期望，树立品牌形象”作为目标，充分重视产品和服务的双重品牌建设，在提升产品性能的同时，以“客户永远是第一位”作为客户服务的宗旨，从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的产品及服务。

二、服务内容

| 服务项 | 服务详情 | 备注 | 服务年费 |
|------|--------------------|--|------|
| 数据共享 | 常见问题共享(FAQ) | 定期发布常见问题处理、其他案例单位用户问题处理方案信息资源(FAQ)。 | 10% |
| | 操作技巧共享(用户快速使用手册) | 定期发布用户快速适应手册等知识信息。 | |
| 远程服务 | 电话方式服务 | 提供 6×8 小时电话支持。 | |
| | E-MAIL 方式服务 | 提供 6×8 小时 E-MAIL 服务支持。 | |
| | Internet 即时通讯点对点服务 | 提供 6×8 小时 QQ 等即时通讯支持服务。 | |
| | 远程连接协助服务 | 服务人员在客户授权允许后，可通过远程连接进入客户环境提供支持（需用户网络或通讯条件支持）。 | |
| 现场服务 | 问题解决服务 | 当电话或邮件、远程服务等方式均无法解除故障时，技术人员将到现场解决问题。 | |
| 回访服务 | 电话回访服务 | 在合约期内，每个季度客户服务代表将通过电话方式回访签约用户，了解客户使用情况并提供客户服务改 | |

| | | | |
|--|--|------|--|
| | | 进办法。 | |
|--|--|------|--|

三、服务保障

在全国各区域建立子公司及服务点，均有专业技术团队对各个区域用户提供专业、快速的专业服务。

(1) 厦门总部售后服务联系方式

地址： 厦门思明区珍珠湾软件园一期创新大厦 B 区 7 楼

联系电话： 400-666-0170 / 0592-2565820

传真： 0592-2565836

客户服务： sales@tipray.com

QQ： 867281610 **电话：** 0592-2565821

QQ： 972295120 **电话：** 0592-2565822

QQ： 1275998169 **电话：** 0592-2565826

(2) 子公司及各服务点售后服务联系方式

● 北京公司

联系电话： 010-85999960/61/62/63

地址： 北京市朝阳区朝阳北路青年汇 104 号楼 518 室

● 深圳公司

联系电话： 18948758481/0755-26400925

地址： 深圳南山区南海大道 2061 号新保辉大厦 15 楼 CD 单元

● 上海公司

联系电话： 021-58550510

地址： 上海市浦东新区张江高科技园区祖冲之路 887 弄 72 号 3 楼

● **宁波服务点**

联系电话：0574-87113221

地址：宁波海曙区苍松路 43 号松厦经贸大楼 323 室

● **广州服务点**

联系电话：020-38251577

地址：广州市天河区天河北路 703 号东方之珠花园紫晖阁（C 座）701 室

● **成都服务点**

联系电话：028-62711879

地址：成都市高新区锦城大道 666 号奥克斯广场 C 座 2606 号

● **济南服务点**

联系电话：027-87812208

地址：济南市槐荫区经十路 22799 号银座中心 2 号楼 2306 室

● **武汉服务点**

联系电话：0531-80998886

地址：武汉市武昌区武珞路 442 号中南国际城 A 座 1 单元 27 层 2701 室

● **长沙服务点**

联系电话：0731-84116656

地址：长沙市岳麓区桐梓坡西路 187 号雅阁国际一单元 3012

● **南京服务点**

联系电话：025-87168663

地址：南京市江宁区胜利西路 9 号京妆产业园 5 号楼悠悠创客 211

● **郑州服务点**

联系电话：18538021571

地址：郑州市金水区花园路 144 号信息大厦 3 层

● **西安服务点**

联系电话：13399181653

地址：陕西省西安市碑林区长安北路 1 号会展国际大厦 16F

四、服务响应机制

| 问题级别 | 问题描述 | 响应时间 | 解决时限 |
|------|---|--------|--------|
| 一级 | 关键设备故障、服务宕机、重大设计缺陷和不可预测的紧急性兼容问题等，对最终用户的业务运作有严重影响或直接导致业务中断的。 | 1 小时内 | 12 小时内 |
| 二级 | 系统及设备性能或稳定性问题，对最终用户的业务运作有重要影响或直接导致部分非关键业务中断的。 | 2 小时内 | 12 小时内 |
| 三级 | 系统兼容性或功能性缺陷问题，对大部分用户的日常工作开展存在一定影响，但不影响关键业务的执行。 | 8 小时内 | 24 小时内 |
| 四级 | 其他问题，对小部分用户的使用习惯、体验或日常工作存在一定影响，但用户暂时可采取规避措施的。 | 24 小时内 | 72 小时内 |

| | | | |
|----|------------------------------------|--------|---------|
| 五级 | 用户体验建议、需求沟通、咨询答疑、产品培训及产品细节问题修正要求等。 | 48 小时内 | 5 个工作日内 |
|----|------------------------------------|--------|---------|

五、服务流程

客户可以通过热线电话、网站留言、在线方式等方式向厦门天锐客服发起服务请求，厦门天锐为客户提供 6*8 小时响应服务，明确问题后安排专业技术顾问提供电话指导、远程调试或现场支持，问题解决后，会有专职客服人员回访，调研客户问题是否关闭及服务满意度。

当电话或邮件服务未能解决客户故障时，在得到客户授权的前提下，技术服务人员将通过网络远程登录，提供技术服务。在网络远程登录访问中，保证所有对客户电脑的操作不违反现行的相关安全法律法规。

3) 现场服务

当电话或邮件、远程服务等方式均无法解除故障时，技术人员将到现场解决问题。如客户认为需要，除不可抗拒的原因外，技术人员将在 24 小时内赶到现场(国家法定节假日除外)。如遇特殊情况，双方通过协商解决。

七、服务监督

公司有专门的售后管理系统对服务人员的服务态度、服务效率、服务质量、服务意识进行跟踪，并按照一定办法予以考核，以便监督和跟踪服务，进而提高服务质量，对于用户的投诉，我们将核实情况并妥善处理，尽快给出解决办法。对于情节严重者，将予以警告和适当惩戒。

八、服务投诉

用户在和我司服务人员进行沟通时有任何不满，可通过以下方式进行投诉：

投诉电话：400-668-0170

如果对我们的服务质量的提高有任何建议，也可通过以上联系方式反馈，我们会采纳合理的建议并努力提高服务质量。