

## 目 录

一. 概 述 .....	2
二. 保修期内服务说明 .....	5
售后服务政策 .....	5
保修期内服务条件 .....	6
服务内容 .....	7
1、基础服务 .....	7
2、七日包换服务 .....	7
3、上门服务 .....	8
4、硬件升级服务 .....	8
5、运输费用 .....	8
三. 保修期外服务说明 .....	9
服务条件 .....	9
服务内容 .....	9
1、免费服务项目 .....	9
2、收费服务项目 .....	9
3、上门服务 .....	9
4、备机服务 .....	10
5、运输费用 .....	10
保修期外配件维修收费标准 .....	10
续保服务说明 .....	10
四. 响应时间及服务承诺 .....	11
响应及处理时间 .....	11
服务承诺 .....	11

## 一. 概 述

尊敬的客户：

非常感谢您使用安徽中新软件金盾抗拒绝服务系列产品，使我们有机会为您服务。中新软件金盾售后服务中心 24 小时为您提供专业、高效的售后服务。

安徽中新软件有限公司是集网络安全产品、软硬件开发的高科技公司，成立于 2002 年，旗下拥有注册品牌：

- 中新金盾：
- 中新软件：
- 金盾防火墙： **金盾防火墙**  
www.cnzxsoft.com
- 金盾抗拒绝服务系统： **金盾抗拒绝服务系统**

在这 9 年里，我们一直致力于对拒绝服务攻击及抗拒绝服务攻击产品的研究和开发。作为在国内最早具有自主研发抗拒绝服务攻击产品的安全厂商之一，金盾在国内抗拒绝服务领域，在技术层面上一直处于领先地位。我们的主营业务就是为客户提供以金盾抗拒绝服务系统为核心产品的一系列安全产品及解决方案。

2005 年 4 月，中新软件董事长周先东先生亲自组建了金盾全国售后服务团队，为金盾用户提供及时的应急响应服务，包括产品咨询、故障排除、上门安装、疑难问题处理等全年无休的技术支持服务。

2007 年 10 月，中新金盾荣获中国 IDC 产业大典最佳安全防护产品奖及最佳自主研发安全产品创新奖，标志着金盾抗拒绝服务系统得到了这个对产品性能和攻击防护能力最为看重行业的广泛认同。

2008年7月，金盾抗拒绝服务系统正式进入韩国市场，一年之内中新金盾的产品在韩国占领了80%以上的市场，其良好的经营业绩和售后服务得到韩国用户的一致认同。

2009年12月，坐落于合肥市高新技术开发区机电产业园内的中新软件科技研发中心正式启用，中心建筑结构为主附楼各六层，总面积6000平方，为公司日后深入开展自主研发科学技术创新事业，筑造了更优越的平台。目前研发中心专注于做好产品质量、售后服务，内部办公和技术研发人员约200人。

2010年4月，中新软件发展过程中又树立了一个新的里程碑，合肥市公安局授权网监支队与安徽中新软件有限公司联合成立“合肥市公安局网络安全技术研究中心”，该中心是公安机关维护社会稳定和治安稳定，综合利用新技术、新形势打击网络犯罪和处理网络突发事件的核心机构。这表示合肥市公安局对中新软件有极大的信心，将会与中新软件共同合作，不断创新突破，聚焦最高精尖的技术，致力于创造和谐网络环境。

截止至2011年12月，中新金盾已建立起一个具备强有竞争力的营销与服务网络。随着公司业务的不间断扩大，中新金盾在北京、上海、南京已有三家直属分支机构，在天津、西安、济南、沈阳、杭州、长沙、广州、深圳、成都、重庆等地也设有办事处。各分支机构及办事机构为当地以及周边地区提供及时产品咨询及应急响应服务。

和传统的网络安全产品不同，抗拒绝服务系统在国际和国内都没有相关企业标准及产品标准。作为抗拒绝服务领域的先驱之一，中新金盾凭借在此领域的技术实力和研究成果，很早就提出了《抗拒绝服务系统》行业标准。2010年8月在安徽省标准化研究院的领导及研究人员，及众多网络安全专家的一致认可与严谨修订下，《抗拒绝服务系统》地方标准全面认证发布。《抗拒绝服务系统》地方标准专家评审会的隆重召开，表明了中新金盾在抗拒绝服务领域的专业性与前瞻性。中新金盾一直以来的准则和支持我们发展的动力就是我们要做引导抗拒绝服务领域行业发展的科技企业，对抗拒绝服务领域的网络安全产品标准提供了统一且可行的准则。中新软件将不断再接再厉，为社会、国家贡献自己的力量，不断完善自我，成为业内有口皆碑的标杆。

中新软件的事业就像一艘乘风破浪的帆船永远向着更高的目标不断奋进，造福社会。中新软件既是一个充满活力，又是具有发展前景的持续成长性公司。公司各个部门尽职尽责，精益求精，发挥团队合作，致力于达到客户满意的目标。面对未来，中新软件以组织创新为

保障、以技术创新为手段、以市场创新为目标，提高企业核心竞争力，努力实现新跨越，确保企业全面和谐的持续发展。

### 企业文化：

**发展理念** —— 自强不息、坚韧不拔、勇于创新、讲究实效

把创新作为企业发展的基础，把至善至美、精益求精作为追求目标，立足于过去、迈向未来，追求卓越永远奋进。

**管理理念** —— 文化的熏陶、制度的约束

把企业文化看作管理的最高境界，通过公司企业文化的熏陶来求得员工在价值观、事业观等方面的共识，培养员工敬业爱岗的精神，促进公司与员工的共同进步。

**服务理念** —— 客户是永远的上帝，客户的满意是我们永远的追求

一切围绕客户的需求，把服务跟随产品贯穿前后，以“客户的满意是我们永远的追求”作为工作的准则。

**我们的服务宗旨是：** 客户至上，服务第一

您正在与这些客户一起享受金盾 7\*24\*365 的高品质服务。



中国移动



中国联通



中国电信



合肥市检察院



中央政协



新华社安徽分社



国家广播电影电视总局



上海市政府



天津市和平区政府



南京理工大学



国家地质局



久游网



合肥市网络报警中心



万网



新华网



360安全中心



圆通速递



搜房网

## 二. 保修期内服务说明

### 售后服务政策

在保修期内，我们按合同要求为产品提供售后技术支持服务，保证产品的正常运行。

金盾抗拒绝服务系统（硬件）保修期：一年

金盾流量分析系统（硬件）保修期：一年

保修期从金盾产品签收之日起计算。用户收到产品后需及时填写产品验收确认单，并回传至金盾售后中心。对于没有收到验收确认单的产品，保修期从产品出厂日期的第十五天开始计算。

### 保修期内服务条件

- 1) 确保产品为安徽中新软件有限公司授权产品；
- 2) 为保修期内因正常使用而出现性能故障的产品；
- 3) 非人为因素损坏，非私自拆机或改装，非不可抗拒之自然因素损坏；
- 4) 具备有效购机凭证和保修凭证（购机发票和保修卡）。

### 注意事项

- 1) 符合保修条件的产品维修，不向顾客收取任何维修费用；
- 2) 对于不符合保修条件的产品实施收费维修，费用按安徽中新软件有限公司《超保维修收费标准》收取；
- 3) 外置设备不在保修范围内。

### 免费保修义务的免除

对于下列原因造成的产品故障、工作异常或损坏，安徽中新软件有限公司不承担免费保修义务：

- 1) 产品超出保修期；
- 2) 未按说明书要求安装及使用产品；
- 3) 因非产品所规定的工作环境下及超负荷工作导致；
- 4) 未经安徽中新软件有限公司许可，擅自拆修或改装引起产品故障或损坏；
- 5) 已转换客户或客户变更而未能以正式签章的书面形式通知安徽中新软件有限公司；
- 6) 因意外因素或人为原因导致的损坏；
- 7) 其他如自然灾害、战争等不可抗拒的原因造成的产品损坏。

## 服务内容

### 1、基础服务

#### 1.1 软件服务

- 1) 问题咨询、处理
- 2) 内核软件版本升级
- 3) 系统维护
- 4) 攻击防御
- 5) 定制新防御策略

#### 1.2 硬件服务

- 1) 设备初次安装，提供上门服务；
- 2) 设备故障诊断，排除，报修；
- 3) 零部件维修、更换；

### 2、七日包换服务

#### 包换条件

- 1) 产品验收起七日内，因正常使用而出现性能故障的产品；
- 2) 非人为因素损坏，非私自拆机或改装，非因意外或不可抗拒之自然因素损坏；
- 3) 具备有效购机凭证和保修凭证(购机发票和保修卡上须注明购买日期和经销商盖章)。

#### 注意事项

- 1) 包换时只更换同型号的产品，包装物料（包括包装箱、泡沫等）不予更换；
- 2) 换货需保证随机附件、资料齐全，包装无破损，面壳无划伤，否则只给予保修；
- 3) 公司特价销售的产品只给予保修。

### 3、上门服务

#### 服务条件

- 1) 设备出现故障，技术检测人员无法通过在线方式解决问题，必须上门处理；
- 2) 确定非硬件本身问题，因网络环境特殊导致故障；
- 3) 上门服务所产生的费用由客户承担（设备初次安装除外）。

（注意事项）为保证快速解决问题，上门服务之前客户需提供以下信息：

- 1) 购买产品的业务合同号；
- 2) 联系电话；
- 3) 故障说明；
- 4) 网络拓扑和网络环境；
- 5) 网络设备配置及版本。

### 4、硬件升级服务

#### 升级条件

- 1) 保修期内产品，非人为因素损坏，非私自拆机造成硬件无法工作，非因意外或不可抗力因素损坏；
- 2) 因产品标准配置无法满足网络现状，需在标配基础上升级 CPU、内存等硬件；
- 3) 不给予整机跨型号升级；
- 4) 硬件升级按《保修期外维修收费标准》收费。

### 5、运输费用

- 1) 产品验收起一个月内返修所产生的所有运输费用由安徽中新软件有限公司承担；
- 2) 产品验收起超过一个月、不满三个月返修，运送至安徽中新软件有限公司售后服务中心的运输费用由客户承担，维修后产品返还客户的运输费用由安徽中新软件有限公司承担；

- 3) 产品验收起超过三个月返修所产生的往返运输费用均由客户承担;
- 4) 更换产品产生的运输费按照上述标准收费。

### 三. 保修期外服务说明

#### 服务条件

- 1、产品为安徽中新软件有限公司授权产品;
- 2、硬件产品已经超过保修期。

#### 服务内容

##### 1、免费服务项目

- 1) 产品咨询
- 2) 内核版本升级
- 3) 攻击防御

##### 2、收费服务项目

- 1) 产品硬件故障需做维护, 收取维护服务费;
- 2) 产品硬件故障需做更换, 收取服务费用及零配件费用;
- 3) 私自拆机或改装后的产品服务, 客户未经许可私自拆机或改装的, 须支付 2000 元特殊服务费, 否则不能获得任何形式的售后服务;
- 4) 提供其他不属于免费服务项目的服务。

##### 3、上门服务

#### 服务条件

- 1) 产品出现故障, 技术检测人员无法通过在线方式解决问题, 必须上门处理;
- 2) 定非硬件本身问题, 因网络环境特殊导致故障;
- 3) 上门服务所产生的费用由客户承担;
- 4) 客户需要支付相关问题的服务处理费用。

#### 注意事项

为保证快速解决问题, 上门服务之前客户需提供以下信息:

- 1) 购买产品的业务合同号;
- 2) 联系电话;
- 3) 故障说明;
- 4) 网络拓扑和网络环境;
- 5) 网络设备配置及版本。

#### 4、备机服务

备机服务需要购买，具体请参考《续保服务收费标准-先行替换服务》。

#### 5、运输费用

保修期外产品维修往返产生的所有货运费用全部由客户承担。

#### 保修期外配件维修收费标准

服务项目	问题范围	收费标准	处理时间
拆机	未经许可私自拆机或改装	2000 元/次	无
服务费	质保外服务费	200 元/次	无
系统故障	系统、软件问题处理	2000 元/次	1~3 个工作日
常规硬件	内存、dom 盘等	1000 元/项	5~10 个工作日
电源	更换电源	1500 元/个	5~10 个工作日
CPU	CPU 故障处理	2000 元/个	5~10 个工作日
光卡故障	光卡问题处理	7000 元/块	5~10 个工作日
主板故障	主板问题处理	2000 元/百 M 系 3000 元/千 M 系	10~15 个工作日

#### 续保服务说明

- 1、超过保修期的产品，可以通过续保延长产品保修期；

- 2、超过保修期的产品需要以年为单位续保；
- 3、续保产品享有保修期内服务；
- 4、续保产品维修及备用机所产生的运输费由客户支付。

#### 四. 响应时间及服务承诺

##### 响应及处理时间

服务项目	服务描述	响应时间	处理时间
软件安装	金盾抗拒绝服务系统（软件）安装	5 分钟内服务响应	10~15 分钟
内核版本升级	完成整套内核版本升级操作，及升级后的相关设置。	5 分钟内服务响应	3~5 分钟
系统维护	系统问题处理，参数修改，规则设置	5 分钟内服务响应	7~10 分钟
新攻击防御	新、变种攻击防御	5 分钟内服务响应 30 分钟确定攻击类型	1~2 个工作日
定制防御策略	针对服务器所提供的非常规服务定制防护策略	5 分钟内服务响应	1~3 个工作日
系统故障	系统、软件故障	5 分钟内服务响应 30 分钟内给出解决方案	1~3 个工作日
硬件故障	设备零部件出现问题，需返回维修	5 分钟内服务响应	10~15 个工作日
备用机提供	原设备需要返回，网络情况必需提供备机的	5 分钟内服务响应 1 小时内确定是否提供	1~2 个工作日
上门服务	初次安装，初次测试	5 分钟内服务响应	1~2 个工作日

##### 服务承诺

金盾售后中心为客户提供 7\*24 小时全年无休的不间断服务。

金盾承诺：我们将以最短的时间响应您的服务需求，解决您的难题。

24 小时技术支持热线：800-868-7722

售后服务直线：86-0551-5321158、5321558