

企业云网站售后服务标准 (6.0)

1. 犀牛云企业云网站售后服务制度	1
2. 企业云网站工单流程	2
3. 企业云网站需求工时评估标准及服务方式	2
4. 企业云网站 bug 评估标准	7
5. 售后服务注意事项	10

第一、犀牛云企业网站售后服务制度

1、**群管户制**：所有存量客户服务，采用群管户制，为每一位客户建立专属企业微信群，群中匹配客户所购产品相关服务人员，所有问题及需求直接在群中进行对接，确保客户问题得到及时处理并在内部信息对齐；

2、**工单制**：针对客户问题及需求处理，如需技术处理，统一执行“工单制”需求工单慎重评估使用工时进行处理，bug 工单评估通过后免工时处理，需求工时评估详见“企业云网站需求工时评估标准”中“消耗工时数”字段

3、“线上+线下”**指导制**：工具箱已有功能操作指导执行“线上+线下”相结合”

线上指导方式：400 电话指导，群内回复指导，视频直播分享；

线下指导方式：已录制操作视频观看、操作文档学习

针对操作指导方式，详见“企业云网站需求工时评估标准”中“可执行服务方式”字段；

中国·深圳·紫虎集团

第 1 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

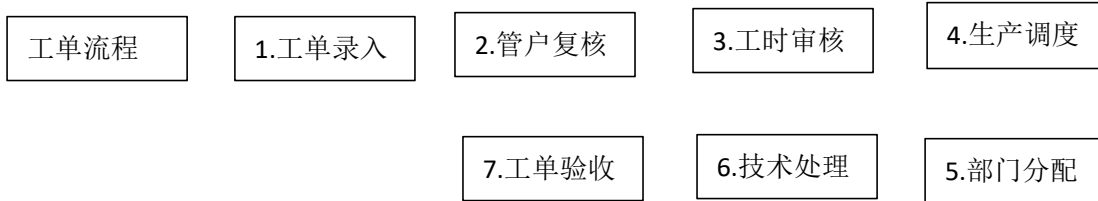
ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机：400-0998-667

客服总机：400-8788-585



第二、企业云网站售后工单流程：



第三、企业云网站需求工时评估标准及服务方式：

需求工时定义：在现有网站基础上需要调整网站结构及内容，无法使用指导服务时，这类问题采用工单制进行服务，产生付费工时，详见需求评估如下，如以下表中无对应需求，以工时审核阶段技术审核为准；

企业云网站需求工时评估标准				
服务板块	编号	服务描述	消耗工时数	可执行处理方式
头部(25)	1	更换头部风格创意(只更换不涉及更换后的调整需求)	5个	工单/视频/操作文档指导
	2	更换 LOGO 及 LOGO 尺寸调整	2个	工单/线上指导
	3	logo 图片上文字修改	3个	工单/线上指导
	4	修改头部服务热线电话号码	1个	工单/线上指导
	5	在头部新增电话号码展示区域	3个	工单/视频/操作文档指导
	6	调整头部电话号码展示位置	2个	工单/线上指导
	7	隐藏/删除头部已有的电话号码板块	1个	工单/线上指导
	8	头部新增搜索框及增加搜索框提示文案(整站搜索)	3个	工单/视频/操作文档指导
	9	头部修改/增加搜索框提示文案	1个	工单/线上指导
	10	头部固定效果添加	3个	工单/线上指导
	11	减少/增加头部栏目显示个数(已有栏目及页面的情况下)	2个	工单/线上指导

中国·深圳·紫虎集团

第 2 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机：400-0998-667

客服总机：400-8788-585



	12	头部导航栏栏目展示顺序	2 个	工单/线上指导
	13	新增头部栏目下拉二级导航(不含新增页面)	3 个	工单/线上指导
	14	头部一级栏目下拉二级导航增加图片展示(不含新增页面)	5 个	工单
	15	头部栏目链接添加	1 个/条	工单/线上指导
	16	新增栏目及标准内页(风格库自带)	5 个/页面	工单/视频/操作文档指导
	17	修改头部背景颜色	2 个	工单/线上指导
	18	新增上传广告条图片	1/张	工单/线上指导
	19	更换广告条切换效果(样式库中已有效果选择)	3 个	工单/线上指导
	20	广告条中已有图片文字修改	4/张	工单
	21	首页广告条修改为后台栏目数据调取	3 个	工单/线上指导
	22	广告图图片切换时间调整	3 个	工单/线上指导
	23	广告条图片适应调整	5 个	工单/视频/操作文档指导
	24	头部广告条图片链接添加	1 个/条	工单/线上指导
	25	头部广告条区域增加视频播放板块	4 个/帧	工单/视频/操作文档指导
	内容区 (30)	26	首页内容区整体风格创意更换(风格库内已有风格,不含更换后调整)	5 个
27		首页内容区背景图片更换	2 个/张	工单/线上指导
28		首页内容区文字修改	1 个/条	工单/线上指导
29		首页内容区单一板块(颜色/字体/位置切换/图片大小)调整	2 个/板块	工单/线上指导
30		首页板块调取后台数据来源修改	2 个/板块	工单/线上指导
31		首页产品/新闻根据条件推荐指定数据	2 个	工单/线上指导
32		首页内容区中的整行版块隐藏/删除	1 个/板块	工单/线上指导

33	首页增加悬浮板块	5个/板块	工单
34	内容区板块位置上下移动	1个/板块	工单/视频/操作文档指导
35	首页内容区新增关于我们/公司简介/优势介绍板块（左图右文的形式）	4个/板块	工单/视频/操作文档指导
36	首页内容区新增视频展示板块	4个/板块	工单/视频/操作文档指导
37	首页内容区新增标准公告栏板块	4个/板块	工单/视频/操作文档指导
38	首页内容区新增标准产品列表板块	5个/板块	工单/视频/操作文档指导
39	首页内容区新增标准产品轮播板块	5个/板块	工单/视频/操作文档指导
40	首页内容区新增标准新闻资讯列表板块	5个/板块	工单/视频/操作文档指导
41	首页内容区新增标准留言板块	5个/板块	工单/视频/操作文档指导
42	首页内容区板块间间距调整	2个/个	工单/线上指导
43	首页板块内容中跳转链接新增/修改	1个/条	工单/线上指导
44	首页产品新闻等板块调取数量修改	3个/板块	工单/视频/操作文档指导
45	列表页上展示列表（颜色/字体/位置切换/图片大小/间距）修改	2个/板块	工单/视频/操作文档指导
46	列表页翻页器新增/更换	3个/个	工单/视频/操作文档指导
47	列表页/详情页左侧类别导航增加	4个/板块	工单/视频/操作文档指导
48	列表页/详情页左侧类别展开及收缩效果调整	4个/板块	工单/视频/操作文档指导
49	新增列表页（新增风格库已有标准页面）	5个	工单/视频/操作文档指导
50	详情页新增浏览次数字段/作者字段/添加时间字段	3个	工单/线上指导
51	详情页标题字数限制修改	1个	工单/线上指导
52	详情页设置/修改图片显示尺寸	2个	工单/线上指导

	53	详情页新增标准相关推荐板块	4 个	工单/视频/操作文档指导
	54	新增详情页	5 个	工单/视频/操作文档指导
	55	单条面包屑导航添加或删除/修改	2 个	工单/线上指导
	56	flash 插件更换	3 个/板块	工单
底部/营销窗口 (12)	57	新增/更换营销窗口风格	5 个	工单/视频/操作文档指导
	58	更换/减少营销窗口绑定 (QQ/电话/邮箱/微信)	1 个	工单/线上指导
	59	增加营销窗口绑定 (QQ/电话/邮箱/微信)	2 个/条	工单/线上指导
	60	修改底部公司地址/邮箱地址/电话	3 个	工单/线上指导
	61	更换底部二维码	2 个	工单/线上指导
	62	新增友情链接板块	3 个	工单/视频/操作文档指导
	63	新增单条友情链接	1 个/条	工单/线上指导
	64	底部添加流量统计代码	2 个	工单/视频/操作文档指导
	65	新增公安备案号及链接到对应公安备案查询结果页面	2 个	工单/线上指导
	66	添加 icp 备案号并链接到工信部官网 (自助备案)	2 个	工单/视频/操作文档指导
	67	修改备案号/链接	1 个/条	工单/线上指导
	68	新增/变动分享按钮	3 个	工单/线上指导
69	新增备案/变更备案	3 个	工单	
整站调整 (11)	70	整站广告条图片修改为后台栏目数据调取	6 个	工单
	71	整站电话号码修改	6 个	工单
	72	整站面包屑导航添加或删除/修改	6 个	工单
	73	整站单个文字词语删除/替换 (图片上文字另算)	6 个/10 个词	工单
	74	整站文字字体更换 (图片上文字另算)	6 个	工单

	75	整站 tdk 修改（整站页面超过 50 个，走需求评估流程）	15 个	工单
	76	整站禁止右击复制	3 个	工单
	77	添加/删减标签	1 个/个	工单/线上指导
	78	图片更换	1 个/张	工单/线上指导
	79	pc 缩小版样式调整（手机端左右两侧整站留白区域处理）	20 个	工单
	80	整站背景色调整为灰色；（适用于哀悼日，包含此次背景色删除）	3 个	工单
资料类 (15)	81	新闻/产品/其他资料添加	1 个/条	工单/线上指导
	82	页面元素图片更换	1 个/张	工单/线上指导
	83	百度地图添加/修改	3 个/个	工单/视频/操作文档指导
	84	转视频格式/添加视频	1 个/条	工单/线上指导
	85	修改单条资料的 TDK 设置（标题/描述/关键词）	1 个/条	工单/线上指导
	86	资料内容排序修改	1 个/条	工单/线上指导
	87	更换内容显示字段	2 个	工单/线上指导
	88	修改资料中表格宽度/排版	1 个/条	工单/线上指导
	89	添加内容未设置数据源导致不显示协助处理	2 个/个	工单/线上指导
	90	整站网站文件打包	5 个/站	工单
	91	云网站后台资料导出	5 个/100 条	工单
	92	人为需求还原网站安全数据备份；	5 个/站点	工单
	93	客户端账号密码重置/手机号、邮箱绑定修改	2 个	工单
	94	云存储清理（备份文件、缓存文件、静态化文件）	5 个	工单
	95	第三方代码添加（百度统计、第三方沟通工具等）	2/个	工单/视频/操作文档指导
配置类	96	微信公众号配置	5 个	工单/视频/操作文档指导

(18)	97	邮箱通道配置	4 个	工单/视频/操作文档指导
	98	会员权限配置	5 个	工单
	99	ssl 证书安装	5 个	工单
	100	CDN 安装	5 个	工单
	101	解除 iframe 限制（百度热力图被限制）	1 个/站	工单
	102	15 工时/3000 块钱一个语言版本（每增加一个单语言站点增加 5 个工时）	15 个/站	工单
	103	已迁出站点 DB 后台升级	5 个/站	工单
	104	已迁出自运维站点网站问题排查（只排查，不含处理）	5 个/站	工单
	105	新增、修改域名绑定/域名解析	2 个	工单
	106	域名 301 重定向	2 个	工单
	107	网站下线关闭申请	1 个	工单/线上指导
	108	升级站点使用的 Javascript 框架版本	3 个/站点	工单
	站点型号升级 (3)	109	配置微信支付功能（客户配合）	10 个
110		配置支付宝功能（客户配合）	10 个	工单
111		配置银联支付功能（客户配合）	10 个	工单
112		配置财付通支付功能（客户配合）	10 个	工单
113		配置第三方共享登录（客户配合）	5/平台	工单
需求变化 (9)	114	PC 端官网升级会员型号站点	15 个	工单
	115	手机端官网升级会员型号站点	15 个	工单
	116	移动双核官网升级会员型号站点	30 个	工单/视频/操作文档指导
需求变化 (9)	117	网站整站内容区宽度调整	需按照具体工作量评估收费或者购买对应服务包	需求变化签订
	118	网站新增 js 特效		需求变化签订
	119	网站整站改版		需求变化签订
	120	页面/图片设计		需求变化签订

中国·深圳·紫虎集团

第 7 页

T. 86-755-2801 8888 **F.** 86-755-2780 9495 **W.** www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机: 400-0998-667

客服总机: 400-8788-585


	121	APP/小程序开发		需求变化签订
	122	API 接口对接		需求变化签订
	123	非合同内规定浏览器调试		需求变化签订
	124	功能定制		需求变化签订
	125	电商/微商专业型站点型号升级		需求变化签订
工单预计完成时间	消耗工时 5 个以内，在 1-3 个工作日内完成； 消耗工时 5 个以上 10 个以下，在 5 个工作日内完成； 消耗工时 10 个以上，在 7-10 个工作日内完成； 以上时间评估为普单，优先工单工时*3，工单完成时间也同步缩短 3 倍； 以上工时评估是按照单语言站点进行评估，如多语言站点需按照站点数量增加对应工时数量；			

第四、企业云网站 bug 评估标准；

Bug 定义： 在使用企业云网站工具箱及后台过程中，网站型号对应版本已制作在网站上的功能无法正常使用、网页前端非人员导致显示混乱及无法访问等；

企业云网站 bug 工单评定标准	
bug 类型	判定标准
	网站整站无法访问；
	网站单一页面无法正常访问；
	在对应终端访问时整站样式错乱；
	犀牛云客户端登录后空白，无站点信息；
	犀牛云客户端登录后出现卡死/闪退；

中国·深圳·紫虎集团

第 8 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机：400-0998-667

客服总机：400-8788-585



平台使用 bug 类	犀牛云工具箱在最新版本下无法更换风格创意;
	犀牛云工具箱在最新版本下修改文字/图片/链接不生效
	犀牛云工具箱在最新版本下已有功能无法正常使用;
	犀牛云工具箱在最新版本下广告图在工具箱显示正常, 网页上没有显示;
	犀牛云工具箱在最新版本下动画效果不生效 (工具箱里面可以设置的动画效果);
	DB 后台在最新版本下资料添时图片无法上传;
	DB 后台在最新版本下资料添加后在前台对应板块正常的情况下资料不显示;
	DB 后台在最新版本下已有功能无法正常使用;
	DB 后台在最新版本下控件代码出现错误;
	有购买短信通道且页面代码正常的情况下无法发送短信;
	DB 后台在最新版本下资料内容已经在后台删除但是网页上面还会显示
	新闻资讯栏目未统一要求制作综合页、列表页、详情页, 导致资料新增无法显示;
	购买多语言版本网站, 头部多语言切换按钮未绑定正确的网址, 无法进行切换;
	新闻详情页, 浏览次数统计不能自动变化;

网站优化 bug 类	在恢复网站归档备份文件时出现页面样式错乱，图片变形，链接无法正常跳转等应在质检范围中的问题都可处理；
	交付过程中承诺需提供的功能及服务未完成的，提供相关记录证明核实后可进行再次处理安排；
	新闻详情页浏览次数字段不是用浏览次数控件做的导致内容不正确；
	详情页标题、内容等经常修改的字段没有设置自适应宽高，导致一修改内容样式就错乱；
	制作效果的 js 不完善导致的样式或者显示异常；
	网站产品栏目，产品列表页，产品列表图片尺寸不固定，图片新增或者更换时尺寸不规范则页面错乱；
	整站面包屑导航样式不统一，不能点击跳转；
	首页板块链接直接使用静态链接，导致内容删除后链接无法跳转，需使用动态链接，跳转到对应栏目；
网站样式 bug 类	在网站文字无新增和修改的情况下，网站样式错乱，文字重叠；
	在网站文字无新增和修改的情况下网站页面内容空白；
	拖动滚动条时板块的层级显示问题；
	一级栏目下拉板块位置与栏目不对应；

	导航栏选中栏目状态不能聚焦;
	合同中包含的主流浏览器出现不兼容问题;
如由于人为操作不当引起的网站问题, 不能使用 bug 工单处理	
人为 bug 类	图片上传时未按照板块标准上传, 导致图片变形或资料排版错乱
	添加错误链接, 导致网站链接无法访问
	因静态页面名称重复导致的页面内容相同
	调取数据源与客户修改的内容不一致, 导致的网页显示内容与后台内容不一致
	人为删除了某个控件导致 js 效果错乱
	邮箱通道配置错误或者留言表单控件没有设置收件人导致的邮件发送失败
	从其他平台复制过来的内容自带样式, 添加到网站后导致样式不能兼容;
	由于文件大且 JS 特效多导致的网站访问打开速度慢, 网站首屏大小在: 4M 以内为标准; 4-8M 中等; 8M 以上慢。建议网站首屏不得超过 4M;
自己新增了页面, 或更换风格创意, 导致板块信息混乱;	

第五、售后服务注意事项:

- 1、售后客服热线: 400-878-8585 转 8001;
- 2、犀牛云自助售后服务系统, 点击登录进入 "sop.xiniu.com" ——售后服务, 在线提交售后工单;

中国·深圳·紫虎集团

第 11 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机: 400-0998-667

客服总机: 400-8788-585



- 3、售后服务邮箱 Email: kf@xiniu.com
- 4、我司启用群管户制，还未建群的客户请扫码添加我司售后企业微信，为客户建立专属服务群分配相关服务人员；
- 5、网站在操作工具箱前请注意一定要先进行备份，慎重决策采用更换整套风格创意的方式进行网站改版，前后风格变化会导致板块内容不对应，更换后需要进行新一轮修改调整才能达到改版要求；
- 6、管户群服务时间为：8:30-12:00；13：30-18:00，除春节假期外，其他节假日客服值班时间为：9:00-12:00；13：30-18:00，如遇网站无法访问等紧急问题，非正常服务时间可直接拨打 400-878-8585 热线，我们将竭诚为您服务；
- 7、由于客户需求存在多样性，如以上需求及 bug 类问题不在标准评估范围内，以技术最终审核为准，我们也会定时更新新增需求及 bug 评估标准；
- 8、线下操作视频为标准化工具箱操作视频，在无法满足需求时，可直接采用工单制服务，不针对单一客户特殊需求录制视频或操作文档及线上指导；
- 9、培训服务：一节课（90 分钟）2000 元（上门）-----一节课（90 分钟）888 元（线上）
（具体上门时间需经双方协商，最多不得超过 3 小时）；
- 10、如已提出操作视频及操作文档还需人工进行一对一指导的需收取工时 2 个；
- 11、目前在售工时 200 元/个，十个起售。（根据购买的产品不同，促销优惠不同，可能会导致价钱起伏，具体以当下购买时客户经理报价为准）。

12、迁出后服务标准

中国·深圳·紫虎集团

第 12 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机：400-0998-667

客服总机：400-8788-585



付费服务：具体参照【企业云网站售后服务流程】

13、在网站使用中，站点问题排查，5 个工时起，根据具体问题进行评估

14、服务到期后如还继续使用我司 DP 系统（云网站管理系统）将按照续费时我司续费政策进行后台续费

15、服务期限内我司将保留贵司服务器迁出前网站原始数据，后期贵司如需将网站转回我司管理，可以重新解析至我司服务器，但服务器迁出后增删改资料由贵司自行保存。

16、站点迁出我司服务器后，站点升级功能无法使用，如需升级需使用 5 工时进行手动升级站点版本；

无法服务

17、创意工具箱：由于服务器原因导致无法使用云创意功能对站点进行的立体创意的更换调整；

18、数据库自动备份功能：迁出后无法实现我司数据库每天自动备份的功能，数据被删后无法进行还原；

19、客户自有服务器问题：迁出后因站点部署的服务器宕机等故障，导致站点或后台无法访问、报错、数据库无法启动、CPU 异常、硬盘存储异常等服务器本身问题；

中国·深圳·紫虎集团

第 13 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

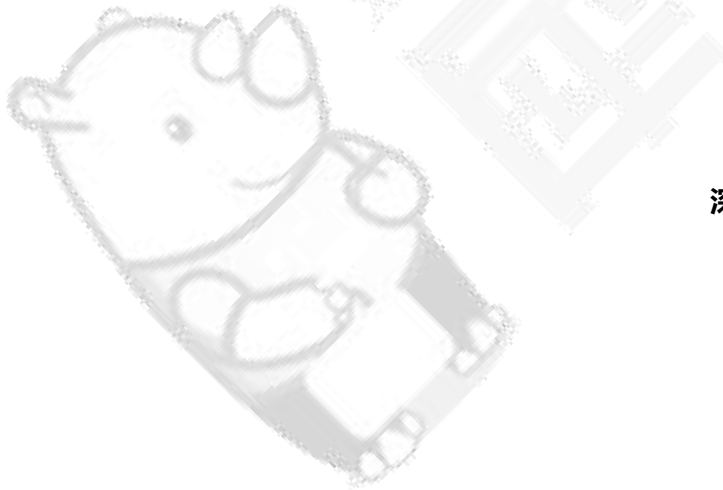
销售总机：400-0998-667

客服总机：400-8788-585





欢迎扫码添加售后客户，我们将竭诚为您服务；



深圳紫虎软件有限公司

存量中心

2023年3月15

中国·深圳·紫虎集团

第 14 页

T. 86-755-2801 8888 F. 86-755-2780 9495 W. www.xiniu.com

ADD. 深圳市宝安区宝安大道华丰国际机器人产业园 A 座 2 层

销售总机: 400-0998-667

客服总机: 400-8788-585