# GIS地图数据配套人工服务使用指南

**一、服务背景**

基于GIS地图数据配套人工服务，提供专业的现场人工服务，“以流程为导向，以服务为核心”提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度。

**二、服务目标**

1.保障GIS地图数据及功能应用的稳定性和可用性，减少其故障和宕机时间。

2.提高GIS地图数据的安全性和保密性，防止数据泄露和非法访问。

3.优化GIS地图数据及功能应用的性能和效率，提高用户体验和满意度。

4.提供全面的技术支持和培训，帮助用户提高技术水平和运维能力。

**三、服务内容**

1.基础维护：定期检查、清理、优化GIS地图数据及功能应用的软件环境，确保其正常运行。

2.故障排除：及时响应和处理GIS地图数据及功能应用的故障和问题，确保其稳定性和可用性。

3.安全防护：加强GIS地图数据的安全防护措施，防止数据泄露和非法访问。

4.性能优化：通过对GIS地图数据及功能应用进行性能分析和优化，提高系统运行效率和质量。

5.培训和支持：为客户提供全面的技术支持和培训，帮助客户提高技术水平和运维能力。

6.配合应用问题处置：处理通过用户反馈问题渠道发现的GIS地图数据及功能应用问题，分析引起问题的原因，对问题进行汇总、归纳、总结。

**四、服务流程**

1.需求分析：了解用户的GIS地图数据配套人工服务需求和现状，制定个性化的驻场运维服务方案。

2.服务实施：按照服务方案进行驻场运维服务，包括基础维护、故障排除、安全防护、性能优化等。

3.服务监控：对GIS地图数据及功能应用进行实时监控和预警，及时发现和处理潜在的问题和风险。

4.服务评估：定期对驻场运维服务进行评估和反馈，及时调整服务方案和提高服务质量。

5.服务结束：完成约定的服务周期，提供总结报告和服务证明，并协助用户进行后续的运维工作。

**五、服务管理**

1.服务人员将认真学习和遵守采购人所有有关外来人员管理的规章制度，且有义务不对外透露在采购人获得的一切信息。

2.项目组成员在采购人的一切工作都在得到采购方管理人员的授权之后进行。

3.项目组成员一旦发生政治事件、泄密、盗用用户资料、擅自更资料、故意隐瞒、超越授权操作导致恶性事件或给采购人带来影响重大的事件等事件，即视为安全事故。

4.全面配合采购人积极参与对其派驻工程师的有效的监督和管理，遵守采购人的相关规章制度。

5.坚决杜绝因项目组成员发生的安全问题。

6.保证其项目服务人员符合一定的技术水平，采购人有权对不满足工作要求的我司项目服务人员向我方提出更换的要求；工作中坚决杜绝弄虚作假的现象出现。

7.未经采购人同意，不将所接触到的采购人技术或业务资料、数据用作其他用途或以任何形式泄露归第三方。

售后服务时间：7\*24小时

售后服务内容：GIS地图数据配套人工服务

服务热线：18297634977

服务邮箱：maduoshan@hfhuitu.com