

# 《H3C 400合作伙伴支持专线使用规范V3.0》解读

# 引言

为了给合作伙伴提供更专业、高效的服务支持，特对《H3C 400合作伙伴支持专线使用规范》进行修订，以进一步加强合作伙伴工程师拨打专线的规范性，减少沟通成本，提高问题处理效率及技术支持效率，请相关部门督促合作伙伴学习并遵守，一起为客户提供更加高效和专业的服务。

# 合作伙伴支持专线技术服务政策简介

## ■ 获取路径

H3C官网首页>支持>政策动态>服务公告

[https://www.h3c.com/cn/d\\_202207/1649038\\_30005\\_0.htm](https://www.h3c.com/cn/d_202207/1649038_30005_0.htm)

## ■ 适用范围

各产品线二星级及以上合作伙伴

## ■ 合作伙伴工程师账号功能介绍

合作伙伴工程师可以通过申请的账号接入H3C 400合作伙伴支持专线，登录新华三官网、新华三服务APP、新华三大讲堂、知了社区、标杆的神器、根叔的云图、iService服务数字中枢等系统和工具软件。

# 合作伙伴支持专线拨打规范及违规处罚措施

规范要求	违规行为	对工程师个人处罚标准	对工程师所在公司处罚标准
合作伙伴工程师账号具有唯一性，一个人只能申请一个账号，该账号与工程师身份绑定，仅限于本人使用，不允许工程师之间借用、共用更不允许将账号给客户使用。	工程师之间共用账号	将工程师账号及来电号码加入400黑名单3个月	
	将工程师账号、问题单号、400工程师邮箱等信息给客户，让客户直接联系H3C 400自行处理	将工程师账号及来电号码加入400黑名单半年	
	已被加入400黑名单的工程师，更换手机号来电或未经允许重新开通新的工程师账号		将工程师所在公司加入400黑名单半年

说明：

1. 加入400黑名单的合作伙伴工程师将无法接入H3C 400服务热线。
2. 将所在公司加入400黑名单则该公司所有工程师均无法接入H3C 400服务热线。

# 合作伙伴支持专线拨打规范及违规处罚措施

规范要求	违规行为	对工程师个人处罚标准	对工程师所在公司处罚标准
合作伙伴工程师来电咨询问题时必须提供H3C条码信息或授权码信息，获取条码的方法可以参考新华三大讲堂《H3C400渠道支持专线拨打指南》，产品条码必须真实有效，而且和咨询的产品型号、客户局点等信息一致。	工程师提供的条码信息同实际的产品型号、局点信息不符	400工程师停止对该CASE的技术支持服务； H3C将要求提供条码的明暗码等信息，如工程师不配合，将工程师账号及来电号码加入400黑名单半年	一年内发生两次将工程师所在公司加入400黑名单半年
	使用A设备条码拨打400电话咨询B设备问题，且B设备未过保	400工程师停止对该CASE的技术支持服务； 将工程师账号及来电号码加入400黑名单半年	一年内发生两次将工程师所在公司加入400黑名单半年
	使用A设备条码拨打400电话咨询B设备问题，且B设备已过保	400工程师停止对该CASE的技术支持服务； 将工程师账号及来电号码加入400黑名单半年	将工程师所在公司加入400黑名单； 退出黑名单条件：就该客户的维保购买问题与H3C服务销售部门达成一致
	反复使用同一个条码咨询不同问题	将工程师账号及来电号码加入400黑名单半年	

# 合作伙伴支持专线拨打规范及违规处罚措施

规范要求	违规行为	对工程师个人处罚标准	对工程师所在公司处罚标准
合作伙伴工程师在接入H3C 400合作伙伴支持专线时，需持有对应设备的H3C上岗证	工程师实际技术水平与某项上岗证持证情况不符，有“刷上岗证”行为，且未通过专门安排的上岗证考试	<p>吊销该项上岗证并进行公示；</p> <p>当一个账号总计吊销3项上岗证，将永久吊销该账号下的所有上岗证，届时该工程师账号将无法正常接入400</p>	工程师所在公司计入黑色关键事件一次，并给出整改措施
	工程师转交问题至无工程师账号或无上岗证的工程师处理	<p>400工程师停止对该CASE的技术支持服务；</p> <p>将工程师账号及来电号码加入400黑名单3个月</p>	

# 合作伙伴支持专线拨打规范及违规处罚措施

规范要求	违规行为	对工程师个人处罚标准	对工程师所在公司处罚标准
合作伙伴工程师如需400技术支持必须持工程师账号通过新华三服务APP接入	冒充客户拨打普通客户服务热线（包含使用客户VIP号码代客户咨询问题）	400各条支持热线均不受理。如果劝阻无效，将工程师账号和来电号码加入400黑名单半年	
合作伙伴工程师在问题处理过程中有义务协调客户现场环境、收集信息、配合定位问题；应与400工程师互相尊重，合力推动问题解决，如有问题可以及时找相关责任人反馈，严禁在沟通过程中使用不文明用语，甚至辱骂工程师等。	有态度恶劣、不文明用语、辱骂H3C 400工程师等行为出现	将工程师账号及来电号码永久加入400黑名单	工程师所在公司计入黑色关键事件一次，并给出整改措施；  一年内发生两次将工程师所在公司加入400黑名单半年
其他规范类问题	如使用同一问题单反复咨询其他问题、不反馈信息直接要求远程、简单问题在线逐步指导等不规范操作，情节严重的给予处罚	将工程师账号及来电号码加入400黑名单3个月	

# Thanks!