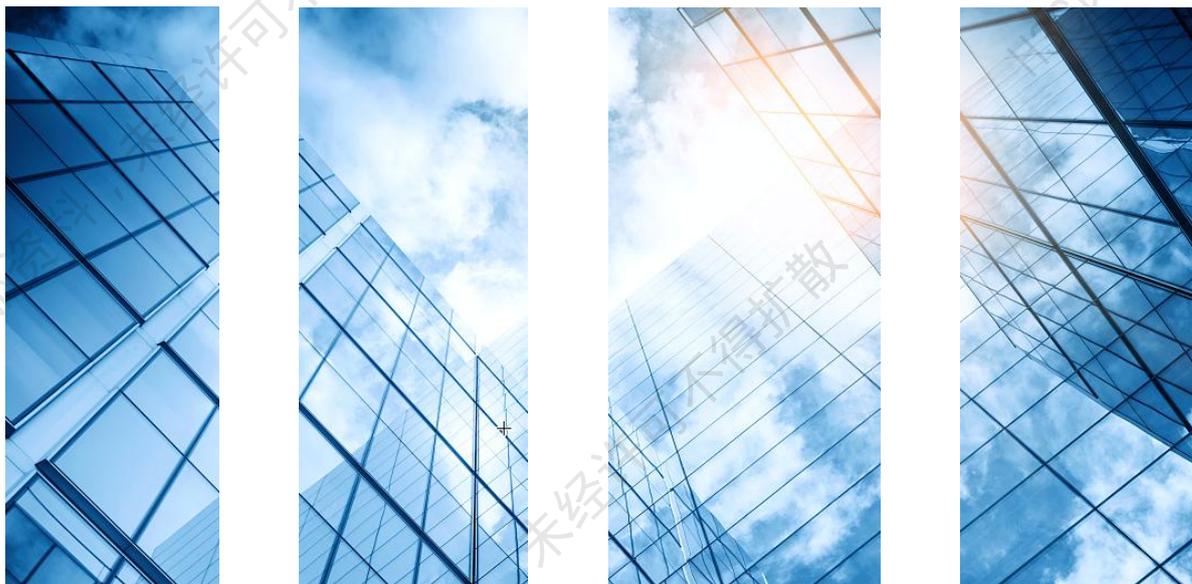


Guide



H3C 星级服务资质认证操作指导

(2025 年 12 月修订)

目录

一、 H3C 星级服务资质认证申请	4
1. 系统操作步骤.....	4
2. 认证审核流程.....	8
3. 主网络“其他授权区域”资质申请.....	9
4. 资质续认证.....	9
5. 常见问题.....	9
二、 季度考核要求说明	11
1. 季度考核分值查询.....	11
2. 2025 年季度考核指标说明.....	13
(1) H3C 重大项目交付考核 (30 分)	13
(2) 客户满意度 (25 分)	14
(3) 代表处评分 (10 分)	15
(4) ECR 简单问题占比 (15 分)	15
(5) 培训参与率 (20 分)	16
(6) 关键事件 (加减分)	17
三、 工程师账号管理	18
1. 修改工程师账号信息.....	18
2. 注册账号、密码重置.....	19

3. 重新激活.....	19
4. 工程师离职申报.....	19
四、 工程师证书过期替换.....	21
五、 合作伙伴联系人管理.....	24
六、 工程师上岗证管理.....	26
1. 上岗证学习要求.....	26
2. 上岗证学习路径.....	27



一、 H3C 星级服务资质认证申请

申请星级服务资质的合作伙伴，请在 **H3C 官网-星级服务资质认证标准**网页，对照认证条件 (https://www.h3c.com/cn/Partner/Join_H3C/Technic_Service_Attestation/) 自行准备各级别资质认证所需要的基本资料，相关条件具备后可提交星级服务认证申请。

1	2	3	4	5	6
合作伙伴了解服务资质认证标准	登录 H3C 网站 在线提交服务认证申请	H3C 对服务认证申请进行初步审核 (总部初审)	初审通过后 H3C 代表处将联系合作伙伴进行技术评估 (包括 IE 工程师面试、其他工程师及技术经理笔试) & 现场认证沟通 (总部技术评估、代表处现场认证)	H3C 公司收到《现场认证沟通表》经充分评估后，将最终认证结果通知合作伙伴 (总部终审)	认证通过后，如果合作伙伴有需求，可以在官网下载电子证书

1. 系统操作步骤

登录 H3C 合作伙伴网站 https://www.h3c.com/cn/Cooperative_Partner/，点击【认证与能力】-【星级认证申请】



(1) 点击新增申请(*如有保存的草稿请直接选中草稿“编辑”，或“删除”草稿再添加新的申请)

星级认证管理

认证状态	<input type="text" value="请选择"/>	是否有效	<input type="text" value="是"/>
产品线	<input type="text" value="请选择"/>		
申请级别	<input type="text" value="请选择"/>	最终级别	<input type="text" value="请选择"/>
认证通过时间 Form	<input type="text" value="请选择"/>	To	<input type="text" value="请选择"/>

查询

新增 编辑




全选 公司信息 认证状态 是否有效 申请级别 最终级别 授权区域 授权区域类型

基本信息 草稿 是

(2) 填写联系人信息，不同的人员职责要求可在《H3C 星级服务资质认证标准》中查看

联系人信息

职务	职责	姓名	手机	E-Mail	身份证号
总经理	--	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
技术经理	负责管理有关H3C产品的所有服务问题	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

(3) 上传技术经理简历，点击【下一步】

联系人简历附件

选择文件 未选择任何文件 **上传** (下载模板)

请上传5M以下文件，至少上传技术经理简历附件、简历需按照模板进行上传、简历命名规则为“简历-姓名-XX公司”

文件名称	上传时间	上传人	文件
简	2022/6/29 9:20:14		查看 删除

下一步 **保存草稿并退出**

(4) 选择要申请的产品线和级别、注意“重点检查项”要求

星级认证申请

贵公司意愿申请的服务星级

产品线	主网络 <input type="checkbox"/>
主网络产品星级服务资质	H3C主网络五星级服务商 <input type="checkbox"/>
申请授权区域	杭州 <input type="checkbox"/>
申请授权区域类型	<input checked="" type="radio"/> 主要授权区域 <input type="radio"/> 其他授权区域 如贵司需要修改主要授权区域，请事先获取转入/转出代表处服务部长批复。

重点检查项

服务支持平台	1、7×24小时售后服务热线； 2、自动客户问题跟踪系统及处理流程； 3、至少有3个重大工程项目管理经验（项目合同中数通产品设备成交价≥500万）； 4、满足工程管理及问题管理检查项要求； 5、有网络售后支持实验室。
2024年政策	

***注意：主网络星级资质区分主授权区域和其他授权区域；主授权区域默认为代理商所属代表处，不可更改；在主授权区域认证通过后（级别至少是主网络五星级资质），如有需求可申请其他授权区域的星级资质。**

(5) 勾选可满足的服务支持平台信息，管理经验附件需上传合同及实施案例；

服务支持平台信息

服务支持平台	贵公司情况
售后服务热线: <input type="text"/>	<input type="radio"/> 无 <input checked="" type="radio"/> 5*8小时 <input type="radio"/> 5*24小时 <input type="radio"/> 7*24小时
客户问题跟踪系统及处理流程	<input checked="" type="radio"/> 无 <input type="radio"/> 人工 <input type="radio"/> 自动
基本工程项目管理经验 (设备目录价100万以上)	<input checked="" type="radio"/> 无 <input type="radio"/> 有
重大工程项目管理经验 (设备目录价500万以上)	<input checked="" type="radio"/> 无 <input type="radio"/> 有
售后支持实验室	<input checked="" type="radio"/> 无 <input type="radio"/> 有

管理经验附件

附件大小必须小于【20MB】

未选择任何文件

(6) 上传工程师证书

工程师信息：可点击【从“工程师证书管理”导入】导入已有证书，或点击【添加】新增证书（请注意不同级别对证书类型及数量要求，**此处多添加证书或者少上传证书都会导致提交失败**）

工程师信息

	姓名	证书编号	证书类型	认证到期时间	手机	邮箱	身份证号	证书附件	简历附
<input type="button" value="从“工程师证书管理”导入"/> <input type="button" value="添加"/> <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>									
<input type="button" value="跳转"/>									

(7) 点击【提交审核】，提交成功后进入 H3C 初审审批环节；【保存草稿并退出】可暂存填写的信息，不提交审核。

2. 认证审核流程

主网络/安全/云智/IT 二星级及以上星级合作伙伴、云桌面星级合作伙伴认证流程：



详细请参考：

2025 年星级服务资质认证标准 (https://www.h3c.com/cn/d_202006/1306292_30005_0.htm)

注：技术评估及代表处现场认证环节，笔试、面试需参加人员要求如下

H3C 技术专家对持有特定证书人员进行笔试/面试评估，并在 5 个工作日输出评估结果，若首次面试未通过，需要等一个月后申请再次面试；第二次面试仍未通过，则半年后才可以申请面试。需考试人员范围

详见下表：

	主网络	安全	云计算	云桌面
面试	H3CIE-RS+	H3CSE-Security	H3CSE-Cloud	H3CS-CDS
	H3CIE-SDN	H3CIE-Security	H3CS-UIS	
笔试	技术经理	技术经理	技术经理	技术经理
	H3CSE-Routing&Switching、 H3CSE-RS+	H3CNE-Security	H3CNE-Cloud	
	H3CSE-WLAN 或 H3CIE-WLAN			
*优先级：面试>笔试，参加面试的就不用再笔试了。				

3. 主网络“其他授权区域”资质申请

主网络三星级及以上星级渠道在取得对应主授权区域星级资质后，可根据业务需要申请其他授权区域的星级资质，级别同主授权区域一致，不可手动修改；

其他区域授权申请需配置 1 名常驻申请区域本地、持 H3CSE-RS+ 证书的工程师，该工程师同一时间只在一个授权区域内交付（可与本公司主授权区域复用），其他授权区域考核纳入主授权区域，随主授权区域同升降。

— 贵公司意愿申请的服务星级 —

产品线	主网络
主网络产品星级服务资质	H3C主网络五星级服务商 不可修改
申请授权区域	杭州
申请授权区域类型	<input type="radio"/> 主要授权区域 <input checked="" type="radio"/> 其他授权区域 如贵司需要修改主要授权区域，请事先获取转入/转出代表处服务部长批复。

4. 资质续认证

星级资质到期后需要重新提交续认证申请，系统操作步骤同首次申请。

5. 常见问题

(1) 星级资质快过期了怎么续？

星级资质有效期一年，续认证同首次认证流程一样，需要在系统中新增申请，操作步骤请参考【1. 系统操作步骤】。

(2) 提示“证书冗余”无法提交申请：

“工程师信息”中添加的证书数量过多，请注意不同级别对证书类型及数量要求，删除多余证书后可提交。

(3) 提示“证书数量和类型不匹配”无法提交申请：

“工程师信息”中添加的证书不够或证书类型不在可用范围内，请参照认证标准证书要求，检查添加的证书。

(4) 提交审核，提示“服务支持平台信息不满足要求”：

请对照“重点检查项”中服务支持平台要求，核对贵司能满足的 售后热线级别、客户问题跟踪系统及处理流程等是否满足要求，如服务热线填写的是 400 电话，格式要求中间需要用“-”隔开。

二、 季度考核要求说明

H3C 每季度末（3月、6月、9月、12月）进行考核分值计算。

考核达标要求：各项考核指标（H3C 重大项目交付考核、客户满意度、代表处评分、ECR、线上培训参与率、线下培训参与率）没有 0 分项目且考核总分≥70 分。

1. 季度考核分值查询

第一步：

使用代理商商务账号，登录新华三合作伙伴官网；



第二步：

点击 服务星级-更多，右侧快速链接-季度考核；

欢迎 [用户名] [头像]

您的代理商编码为: [编码]

[常用联系人信息](#) [常见问题](#)

认证状态 代理商: **认证通过** [认证流程指导](#)

认证级别 代理商: **认证代理商** [打印证书](#)

服务星级

[星级展示]

[更多](#)

售前资质

无

[更多](#)

常用应用

- 培训完成率
- 培训完成率
- 季度考核

首页 > 认证与能力 > 售后能力资质 > 星级认证申请

星级认证管理

认证状态: 请选择 | 是否有效: 是

产品线: 请选择

申请级别: 请选择 | 最终级别: 请选择

认证通过时间 Form: 请选择 | To: 请选择

[查询](#)

<input type="checkbox"/> 全选	公司信息	认证状态	是否有效	申请级别	最终级别	授权区域	授权区域类型
<input type="checkbox"/>	基本信息	草稿	是				
<input type="checkbox"/>	基本信息	草稿	是				
<input type="checkbox"/>	基本信息	草稿	是	H3C主网络五	杭州	其他授权区域	

[打印](#) [编辑](#) [删除](#)

常用应用

- 培训完成率
- 培训完成率
- 季度考核
- 季度考核
- 全景图
- 新华三大讲堂
- 订单供应查询
- 二代欠款明细
- 信用查询

快速链接

- 星级认证
- [季度考核](#)

第三步:

该页面展示的即为当前本季度的考核得分，点击对应的考核项分数，可进入得分明细页面。点击右上角

按钮可扩大页面，或拖动滚动条展示季度考核各项分数。

季度考核

开始时间 2025Q2

查询

年度	季度	代理商名称	代理商编码	所属办事处	服务星级	客户满意度	培训完成率 (必修课+选修课)	ECF
2025	2	[模糊]	[模糊]	[模糊]	H3C主网络五星级服务商	25.00	10(100%)(线上必修课) 10(100%)(线下必修课)	15(0%)

2. 2025 年季度考核指标说明

序号	考核项	分值	参与考核资质
1	H3C 重大项目交付考核	30 分	主网络、云智、安全、云桌面
2	客户满意度	25 分	
3	代表处评分	10 分	
4	ECR (简单问题占比)	15 分	
5	培训参与率 (线上+线下)	20 分	
6	关键事件	加减分	

(1) H3C 重大项目交付考核 (30 分)

各资质重大项目定义及需反馈资料如下，操作指导请见：[星级渠道重大项目交维检查操作指导 - 知了社区 \(h3c.com\)](#)

星级资质	重大项目定义	需反馈资料
主网络/安全	目录价 1000 万以上项目	项目实施方案
		项目质量自检报告
		项目交维报告

	产品	条件	需反馈资料
云智	CAS	CPU 数量≥30	项目交维报告
	UIS	CPU 数量≥20	
	CloudOS 5.0	无门槛 (下单即需交维)	
云桌面	WorkSpace、 LearningSpace	点数≥200	

(2) 客户满意度 (25 分)

对于重大项目，H3C 客户响应中心 (0571-86683000) 会面向最终客户进行电话回访，并按照以下标准打分：

类型	结果	得分
客户满意度	非常满意	25 分
	满意	15 分
	一般	10 分
	不满意	5 分
	非常不满意	0 分

若三次回访不通，扣除满意度 2 分/每项目。针对回访不通的项目合作伙伴可申请发起第四次回访，再次回访不通，再扣除客户满意度 5 分/每项目。

客户满意度得分 = 所回访项目客户满意度得分之和 / 回访单量 - 扣分项。

- * 合作伙伴要将交维结果发给客户，并提醒客户注意接听回访电话。
- * 如 H3C 发现渠道反馈的客户信息造假，将直接取消星级服务资质一个季度。

(3) 代表处评分 (10 分)

星级合作伙伴工程师需加强自我学习，针对服务质量、实施质量、配置管理、维护操作、基础设施及环境等方面的问题，工程师能够进行初步分析并自行处理。当遇到无法有效定位和解决的疑难问题可向当地代表处求助。每季度代表处服务渠道经理结合合作伙伴的实际交付情况进行评估和打分：

➤ 项目交付质量

项目交付质量包括但不限于客户满意度、交付效率、实施技术水平等方面。无交付质量问题不扣分，出现问题酌情扣分。

➤ 无证上岗次数

工程师必须学习并获取 H3C 上岗证，如代表处确认当前问题咨询工程师属于无证上岗，每次扣减 0.5 分。

➤ 自服务项目原厂求助次数

合作伙伴自服务项目原则上要求自行完成交付，如自身技术能力原因要求原厂支持，将进行相应扣分，每次扣减 0.5 分。

➤ 简单问题咨询单量

合作伙伴咨询代表处的问题，代表处会进行分析。季度内简单问题单 ≥ 5 ，则扣 1 分；简单问题单数量 ≥ 10 ，扣 3 分。

➤ 季度例会参与情况

季度例会缺席，扣分标准以代表处通知为准。

➤ 关键事件

代表处发现渠道服务相关的关键事件，酌情打分。

(4) ECR 简单问题占比 (15 分)

简单问题判断标准：

1) 查阅官网资料、知了社区、产品联机帮助中任意一项能独立解决的问题；

- 2) 上岗证内容已覆盖，能独立解决的问题；
- 3) 根据 H3C iService 自动化诊断工具所提供的方案能独立解决的问题。

考核项	比例	得分
ECR (简单问题占比)	$ECR \leq 8\%$	15 分
	$8\% < ECR \leq 10\%$	12 分
	$10\% < ECR \leq 12\%$	9 分
	$12\% < ECR \leq 14\%$	6 分
	$14\% < ECR \leq 16\%$	3 分
	$16\% < ECR$	0 分

- * 季度内简单问题不超过 5 个，得满分。
- * ECR 数据隔天更新，即当天产生的问题单次日同步到季度考核数据中。

(5) 培训参与率 (20 分)

课程学习地址：<https://learning.h3c.com/>

从导航栏【专题&项目】——2025 年星级渠道每季度必修课，进入专题点击课程学习；请从专题点击进入学习，不要直接搜索课程名称。



$$\text{培训完成率} = \frac{\text{所有被考核工程师所学课程的总数}}{\text{被考核工程师数量} \times \text{课程数量}}$$

类型	课程	比例	得分
线上	必修课 (核心工程师)	100%	10分
		≥80%	5分
		<80%	0
线下	必修课 (代表处每月组织的技术培训要求 渠道核心工程师每季度参加一次)	≥100%	10分
		≥80%	8分
		≥60%	3分
		<60%	0分

待学习工程师名单查询-点击线上必修课得分，可查看本季度需学习课程的工程师名单及学习进度：

年度	季度	代理商名称	代理商编码	所属办事处	服务星级	客户满意度	培训完成率 (必修课+选修课)	ECF
2025	2				H3C主网 网络五星级 服务商	25.00	10(100%)(线上必修课) 10(100%)(线下必修课)	15(09)

(6) 关键事件 (加减分)

负面事件扣分，包括但不限于：严重投诉或事故、对 400 态度恶劣、进行套保窜备件、超期挂账等。

优秀事件加分，包括但不限于：技术水平优秀受到客户和代表处的表扬、收到客户表扬信，在重大项目、

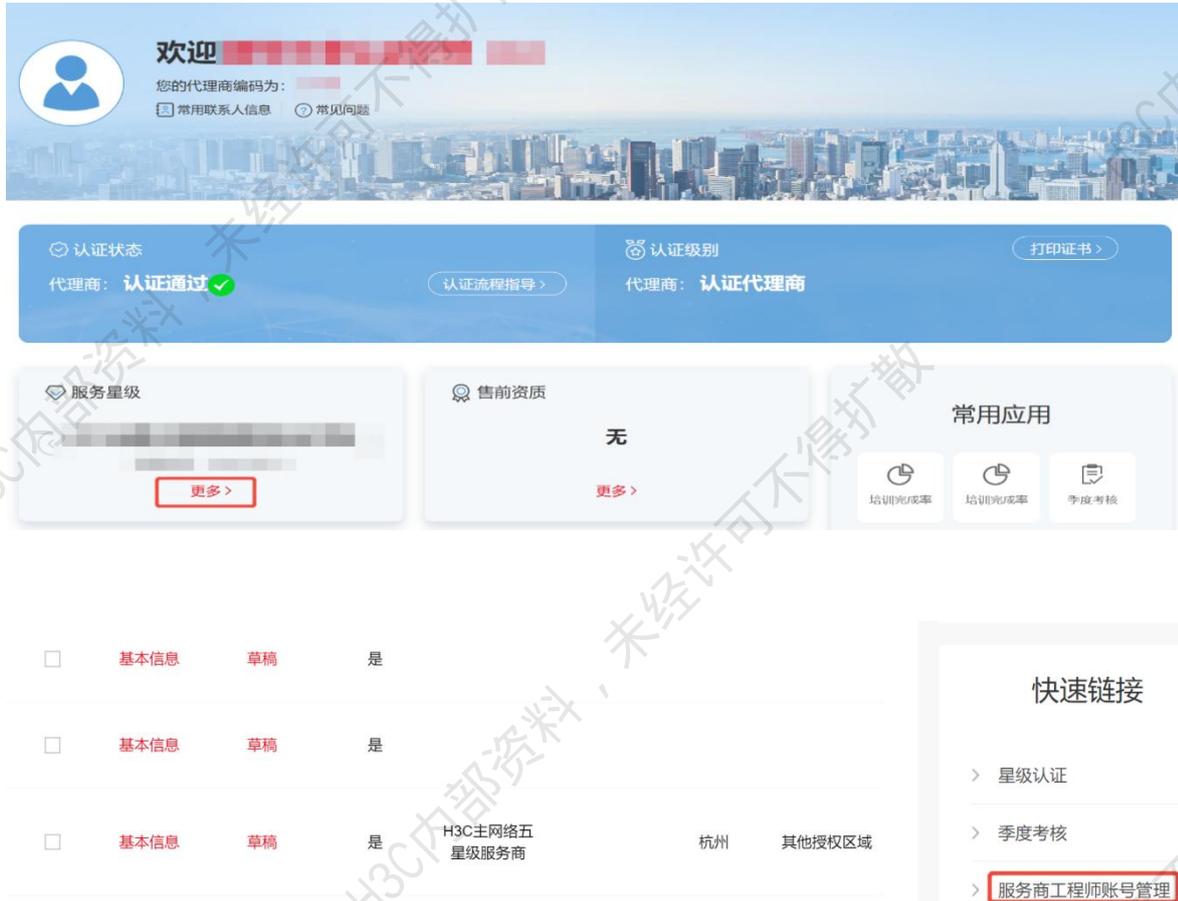
艰苦项目中提供强有力的支持等。

三、 工程师账号管理

1. 修改工程师账号信息

使用代理商商务账号，登录新华三合作伙伴网站，点击**服务星级-更多**，进入星级认证相关界面。

在右侧快速链接【**服务商工程师账号管理**】可进入账号管理的页面。



勾选对应工程师，点击【**编辑**】，可修改工程师的**手机、邮箱、是否核心工程师等**。



2. 注册账号、密码重置

可新增工程师账号、重置密码。



3. 重新激活

此功能用于重新激活已失效账号。如工程师更换渠道公司，可用此激活功能将原账号在新公司激活，账号中的学习记录即可继续使用（前提是原公司已失效其账号）。



4. 工程师离职申报

服务商工程师账号管理模块，勾选离职工程师信息，点击【申报离职】即可完成离职工程师报备。

全选 账号 姓名 手机 邮箱 身份证号 是否核心工程师 是否有

<input checked="" type="checkbox"/>	[模糊]							
<input type="checkbox"/>	[模糊]							

< < 第 1/1 页 > > 1 跳转



- 生成账号
- 重新激活
- 编辑
- 密码重置
- 申报离职

未经许可不得扩散

未经许可不得扩散

未经许可不得扩散



四、 工程师证书过期替换

星级资质在有效期内，认证使用的工程师离职或工程师证书过期，可在系统中自主替换，替换流程：

(1) 工程师离职：失效工程师账号——替换证书——初审——技术评估（根据证书类型判断是否需要重新面试/笔试）——终审——替换完成；

若人员突然离职，暂无证书可使用，可在失效工程师账号前**申报离职**（操作步骤请参考第三章节），若离职人员的证书有效期大于三个月，可以给予 2 个月缓冲期。

(2) 过期证书替换（人员不变更），替换后立即生效。

(3) 过期证书替换（人员变更）：替换证书——初审——技术评估（根据证书类型判断是否需要重新面试/笔试）——终审。

替换证书操作方式：

使用代理商商务账号，登录新华三合作伙伴官网，点击**服务星级-更多**，进入星级认证相关界面。



点击【工程师】按钮，展示各认证工程师信息。

星级认证管理

认证状态: 请选择
产品线: 请选择
申请级别: 请选择
认证通过时间 Form: 请选择 To: 请选择

是否有有效: 是
最终级别: 请选择

查询

全部 公司信息 认证状态 是否有有效 申请级别 最终级别 认证到期时间 其他信息

<input type="checkbox"/>	基本信息	认证通过	是	H3C主网络二 星级服务商	H3C主网络二 星级服务商	2022-04-01	工程师	产品标签	星级证书
--------------------------	------	------	---	------------------	------------------	------------	-----	------	------

常用应用

季度考核 简单问题占比 证书打印

工程师上岗证 全景图 服务商工程师
证书管理

服务商工程师
账号管理 新华三大讲堂 更多

快速链接

星级认证
季度考核

星级认证-工程师信息

工程师信息

手机	邮箱	身份证号	证书附件	简历附件	社保附件	劳动合同附件	是否有效	操作
			查看				是	替换
			查看				是	替换
			查看				是	替换
			查看				是	替换

返回

常用应用

季度考核 简单问题占比 证书打印

工程师上岗证 全景图 服务商工程师
证书管理

服务商工程师
账号管理 新华三大讲堂 更多

快速链接

星级认证

拉滚动条点击需要修改或替换工程师的操作按钮【替换】。

可修改工程师的手机、邮箱、替换过期证书或者离职认证工程师等。

替换工程师

工程师	证书编号	证书类型	认证到期时间	手机	邮箱	身份证号	证书附件	简历附件	社保附件	劳动合同附件	操作
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="选择文件"/> 未选择任何文件	<input type="button" value="保存"/>			
<input type="button" value="返回"/>											

注意：

- 证书过期前四个月，H3C 会向合作伙伴发送过期提醒邮件，请及时替换。
- 用于星级认证的工程师证书需在过期前替换，如**证书未及时替换将按降级处理**。

五、 合作伙伴联系人管理

进入合作伙伴官网，点击【服务星级-更多】，进入右下角快速链接【服务商联系人管理】。

The screenshot displays the H3C partner portal dashboard. At the top, there is a welcome message and a navigation bar. Below this, there are several key performance indicators (KPIs) and quick links. The '认证状态' (Certification Status) section shows '代理商: 认证通过' (Agent: Certified) with a green checkmark and a '打印证书' (Print Certificate) button. The '认证级别' (Certification Level) section shows '代理商: 认证代理商' (Agent: Certified Agent). The '服务星级' (Service Star Rating) section shows a bar chart and a '更多' (More) button. The '售前资质' (Pre-sales Qualification) section shows '无' (None) and a '更多' (More) button. The '常用应用' (Common Applications) section includes '培训完成率' (Training Completion Rate) and '季度考核' (Quarterly Assessment). Below these, there is a table of service providers with columns for '全选', '公司信息', '认证状态', '是否有效', '申请级别', '最终级别', '认证到期时间', and '其他信息'. A red box highlights the '编辑' (Edit) button for the first row. To the right, a '快速链接' (Quick Links) sidebar contains several options, with '服务商联系人管理' (Service Provider Contact Management) highlighted by a red box and a red arrow.

全选	公司信息	认证状态	是否有效	申请级别	最终级别	认证到期时间	其他信息
<input type="checkbox"/>		认证通过	是			2022-04-01	工程师 产品标签 星级证书

- 快速链接
 - 星级认证
 - 季度考核
 - 服务商工程师账号管理
 - 服务商工程师证书管理
 - 工程师上岗证
 - 服务商联系人管理

点击【编辑】按钮，即可编辑公司联系人信息。

H3C 数字化解决方案领导者

认证与能力 政策与公告 项目与交易 业绩与利益 专属业务 解决方案联盟 服务支持

首页 > 认证与能力 > 售后能力资质 > 服务商管理

公司联系人信息

职务	职责	姓名	手机	E-Mail	身份证
总经理	--		1		
技术经理	负责管理有关H3C产品的所有服务问题				
备件物流经理	对公司内部有关备件问题承担总体控制协调作用				
服务资质申请人	负责高级认证信息提交，查看认证状态，接收高级证书及相关信息维护				
400现场服务转单接口人	H3C 400合作伙伴调度总接口，负责相应H3C问题单的派单，及时安排工程师进行问题处理，并对问题处理全流程进行监控和管理				
400现场服务转单接口人(备用)	400合作伙伴调度总接口的备份，职责同主接口人				

编辑

常用应用

- 季度考核
- 简单问题占比
- 证书打印
- 工程师上岗证
- 全景图
- 服务商工程师证书管理
- 服务商工程师账号管理
- 新华三大并查
- 更多

快速链接

- 星级认证
- 季度考核

提示： 由于系统已设置身份证号为必填信息，如系统提示数据不完整时，需将所有人身份证信息补充后点击保存。

六、 工程师上岗证管理

1. 上岗证学习要求

H3C 对工程师上岗证有如下要求，请务必关注工程师上岗证学习情况：

所有 H3C 项目必须由核心工程师牵头交付，核心工程师须了解 H3C 项目交付管理要求，交付操作前学习并获取对应产品上岗证（学习地址：learning.h3c.com），严禁工程师无证交付。

如需查看工程师上岗证明细，可进入合作伙伴官网，点击【服务星级-更多】，进入右下角快速链接-【工程师上岗证】查询。



点击总数量、覆盖率，可进入明细。



2. 上岗证学习路径

上岗证等工程师必备学习工具使用说明，请参考：<https://zhiliao.h3c.com/TechDoc/details/1579>