

客户支持服务等级（SLA）说明

版本	1.0
适用范围	标准版与企业版客户
生效日期	2026 年 1 月 1 日
材料性质	MOI 教程虚构示例，仅用于功能演示

1. 服务时间

- 标准版：工作日 09:00-18:00（法定节假日除外）。
- 企业版：7×24 小时。

2. 事件等级

等级	判定标准
P1	生产环境完全不可用，核心业务中断，且没有可行的替代方案
P2	生产环境严重降级，核心功能受到显著影响，但仍存在临时替代方案
P3	部分非核心功能异常，业务可以继续运行
P4	一般咨询、配置指导或改进建议

3. 首次响应目标

服务版本	P1	P2	P3	P4
企业版	15 分钟	1 小时	4 小时	下一个工作日
标准版	服务时间内 1 小时	服务时间内 4 小时	下一个工作日	2 个工作日

首次响应是支持人员确认已接收事件并开始处理，不代表问题已经解决。问题解决时间取决于故障原因、修复方案及客户配合情况。

4. SLA 排除项

以下情况不计入故障响应 SLA：

- 至少提前 3 天通知客户的计划维护，以及经确认由该维护直接引起的服务不可用；
- 由客户错误配置、未经授权的变更或未按要求操作直接导致的问题；
- 由客户自行选择的第三方服务或外部网络直接导致的问题；
- 不可抗力造成的服务中断。

如果暂时无法确认故障是否属于排除项，支持团队应继续收集证据；确认不属于排除项后，再根据实际业务影响确定事件等级和响应时限。

5. 升级规则

- 企业版 P1 事件超过 15 分钟仍未首次响应时，可以升级至紧急支持负责人；
- 企业版 P2 事件超过 1 小时仍未首次响应时，可以升级至值班经理；
- 升级不改变事件等级，也不代表问题可以在首次响应目标内解决。

6. 判断原则

处理 SLA 咨询时，应先确认服务版本和事件发生时间，再检查是否属于 SLA 排除项。只有确认不属于排除项的事件，才继续判断事件等级并匹配首次响应目标。

教程提示

本文档中的客户、服务等级、时间目标和规则均为虚构数据，仅用于演示 MOI 的文档导入、知识库问答和 RAG 语义配置。