

中山慈云数据服务有限公司

慈云数据[2023]23号

慈云数据平台售后服务管理规则

为提高服务质量，提高用户体验，促进工单即时响应解决，慈云数据制定以下《平台售后服务管理规则》，请各位用户仔细阅读本规则后联系客服以便问题得到更快有效响应解决！

1.客服工作时段：9:00-24:00，所有当天该时段内提交的工单或联系客服提交的售后问题均会得到当天特定时段内解决，该时段外待到客服下一工作时段即可得到解决。

2.工单处理时效：当日 0:00-12:00 工单会在中午 12:00 前处理完毕，12:00-18:00 工单将于 18:00 前处理完毕，18:00-24:00 工单将于 24:00 前处理完毕，通常是统一处理，紧急情况请参见紧急售后处理措施。

3.客服联系方式：

商务(站长、代理合作事宜)QQ：851239876

商务(站长、代理合作事宜)微信：Y85136926

售后(售后优先联系)QQ：625565574

售后(售后优先联系)微信：nf_yun

紧急售后或商务电话：400-801-9914

4.服务问题处理请优先选择联系客服，再行提交工单，添加客服联系方式以便更快得到响应及下一次的处理。

5.紧急售后处理办法：若遇突发紧急情况需要客服解决，请直接拨打客服直通电话 400-801-9914 并详细说明产品信息及突发事件，恶意拨打占线者将处以最高封禁来电和账户下购买权限与产品的措施！

6.工单处理范围：

(1)以上及以下所有处理时效及办法仅针对慈云数据付费服务有效，即慈云数据售卖产品范围内标注“免费”或“公益”等公益产品字样的该条款不生效，不做售后保证，不适用紧急售后处理办法。

(2)慈云数据购物车购买及开通续费该付费服务过程中出现的问题。

(3)付费服务的正常链接登录、控制问题。

(4)若购买者为新手服务器使用者，慈云数据工作人员可提供连接该服务器的方式方法，帮助其正常使用付费服务。

(5)根据具体活动、公告或客服传达可提交工单处理具体问题。

7.关于增值服务的处理办法：若遇到服务器具体使用方式问题(包括但不限于网站搭建、Linux 指令、挂载硬盘、安装环境等不属于售后范围的)，请勿提交工单，请直接联系售后客服咨询问题解决，此问题属于付费服务，有偿处理问题，根据不同问题难度调整付费金额，请有需要请直接联系客服！

特此通知

中山慈云数据服务有限公司

2023年04月08日

