



# 银河麒麟桌面操作系统 V10<sup>1</sup>

---

产品白皮书

麒麟软件有限公司

2021 年 6 月

---

<sup>1</sup> 指代 SP1 版本

版权所有 © 2014-2021 麒麟软件有限公司，保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



和其他麒麟商标均为麒麟软件有限公司的商标。本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受麒麟软件有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，麒麟软件有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容有可能变更，麒麟软件有限公司保留在没有任何通知或提示的情况下对内容进行修改的权利。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，并不确保手册内容完全没有错误。本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 目 录

1 关于麒麟.....	1
2 产品特色.....	2
3 桌面产品介绍.....	3
3.1 产品介绍.....	3
3.2 功能特色.....	3
3.2.1 主流硬件全面支持.....	3
3.2.2 交互体验全面提升.....	4
3.2.3 软件商店全新改版.....	7
3.2.4 安全套件全新升级.....	11
3.2.5 应用兼容全新选择.....	11
3.2.6 系统更新全面展现.....	12
3.2.7 配套方案全面完善.....	13
3.3 技术指标.....	14
4 技术服务体系.....	16
4.1 基本服务支持类型.....	17
4.1.1 现场支持和应急服务.....	17
4.1.2 远程电话支持.....	18
4.1.3 服务支持流程.....	18
4.2 服务保障.....	18
4.2.1 服务质量监控.....	18
4.2.2 服务报告制度.....	19
4.2.3 客户满意度调查制度.....	19
4.2.4 异常情况处理.....	19
4.3 联系方式.....	19
5 结束语.....	20

## 1 关于麒麟

为顺应产业发展趋势、市场客户需求和国家网络空间安全战略需要，发挥中央企业在国家关键信息基础设施建设中的主力军作用，中国电子信息产业集团有限公司旗下两家操作系统公司：中标软件有限公司和天津麒麟信息技术有限公司，实现强强整合，打造中国操作系统新旗舰—麒麟软件有限公司（简称“麒麟软件”）。

麒麟软件以安全可信操作系统技术为核心，旗下拥有“中标麒麟”、“银河麒麟”两大品牌，既面向通用领域打造安全创新操作系统和相应解决方案，又面向国防专用领域打造高安全高可靠操作系统和解决方案，现已形成了服务器操作系统、桌面操作系统、嵌入式操作系统、麒麟云等产品，能够同时支持飞腾、龙芯、申威、兆芯、海光、鲲鹏、海思麒麟等国产 CPU。企业坚持开放合作打造产业生态，为客户提供完整的国产化解决方案。

麒麟软件注重核心技术创新，先后申请专利 320 余项，其中授权专利 138 项，登记软件著作权 340 余项，主持和参与起草国家、行业、联盟技术标准 30 余项，荣获国家科技进步一等奖在内的各类国家级、省部级和行业奖项 400 余个，并被授予“国家规划布局内重点软件企业”、“国家高技术产业化示范工程”等称号。企业注重质量管理体系和创新能力打造，通过了 CMMI5 级评估，现有博士后工作站、省部级基础软件工程中心等，具有雄厚的科研能力和严格的管理规范。

麒麟软件在天津、北京、上海、长沙、广州、太原、郑州、成都、西安、沈阳等地设有分支机构，服务网点遍布全国 31 个省会城市。旗下的操作系统系列产品，在党政、国防、金融、电信、能源、交通、教育、医疗等行业获得广泛应用。根据赛迪顾问统计，麒麟软件旗下操作系统产品，连续 10 年位列中国 Linux 市场占有率第一名。

## 2 产品特点

银河麒麟桌面操作系统 V10（以下简称银河麒麟桌面 V10）是一款适配国产软硬件平台并深入优化和创新的简单易用、稳定高效、安全可靠的新一代图形化桌面操作系统产品；实现了同源支持飞腾、鲲鹏、兆芯、海光、龙芯、申威、海思麒麟等国产处理器平台和 Intel、AMD 等国际主流处理器平台，采用全新的界面风格和交互设计，提供更好的硬件兼容性，支持更多无线网卡设备，操作简便，上手快速，并在国产平台的功耗管理、内核锁及页拷贝、网络、VFS、NVME 等方面进一步优化，大幅提升了系统的稳定性和性能；软件商店提供精选数百款常用软件，包括全新设计的麒麟系列自研应用和工具软件，保证您的高效办公和日常应用；提供在线软件升级仓库方式，支持在线推送更新。

## 3 桌面产品介绍

### 3.1 产品介绍

银河麒麟桌面 V10 是一款面向桌面应用的图形化桌面操作系统，其提供了强大的跨平台应用部署能力、良好的软硬件适配能力，能全面满足日常桌面办公和项目开发需要。

银河麒麟桌面 V10 通过硬件差异屏蔽、软件接口封装，确保了用户使用体验和开发环境的一致性，实现了操作系统对国产处理器平台的全面兼容。

银河麒麟桌面 V10 提供了更好的硬件兼容性，支持更多有线和无线网卡、新型号显卡以及上千种外设，包括打印机、扫描仪、投影仪、摄像头、4k 高清屏等各类外部设备和特种设备。该系统支持国产数据库、中间件以及办公软件。

此外，银河麒麟桌面 V10 配备了完善的开发工具，提供了良好的开发环境，支持主流编程语言，并提供了大量的开发库，提供对控件定制增强的支持和指导服务，能够较好地支撑项目的开发工作。

### 3.2 功能特色

银河麒麟桌面 V10 采用全新的交互体验，从用户使用角度出发，对桌面环境进行了主题创新、菜单分类、目录优化、功能整合、界面改善。基于 UKUI3.0 的风格，增加了全屏开始菜单、个性化任务栏、个性化屏保，支持系统界面的夜间模式切换。加入全新的云账户功能，实现应用软件和系统的一键同步，最大程度地满足了不同用户对易用性、个性化的需求。同时对图形化软件工具进行了全新的设计和功能优化，如视频音频播放器、计算器、录音、刻录等，除满足用户的实际办公需求外，在易用性方面的也进行了升级。

#### 3.2.1 主流硬件全面支持

##### 处理器支持

麒麟软件与飞腾、海思鲲鹏、海思麒麟、兆芯、海光、龙芯、申威等国内主流 CPU 厂商达成良好合作，除了支持当前市面上主流的飞腾 2000/4、鲲鹏 920、兆芯 E 系列、海光 3000 系列、龙芯 3A4000、申威 421 处理器之外，新增支持飞腾 D2000、龙芯 3A5000、麒麟 990 和麒麟 9006C 等处理器，并针对新发布的处理器做了深入优化。

## 整机支持

银河麒麟桌面 V10 支持大多数基于国产处理器平台的整机。麒麟软件与长城、华为、同方、联想、曙光、浪潮、706、宝德等整机厂商建立了良好合作。

## 外设支持

银河麒麟桌面 V10 适配了市场上主流的打印机、扫描仪、高拍仪、摄像头、投影仪、指纹仪、读卡器、手写板等外设设备，满足绝大多数用户的外设使用需求。

### 3.2.2 交互体验全面提升

全新的登录界面、开始菜单、设置、文档管理器、毛玻璃搭配夜间模式，质感更加夺目，合理规划布局，提升用户信息理解能力，多元化的设计体验，更具现代化的插画元素，融入更多情感化设计，让界面更整洁，让步骤更合理，让操作更简单。我们坚持提供给用户轻量且不失内容，有温度、有坚持的麒麟文化操作系统。

## 主题框架

实现主题框架从无到有，主题框架包含了主题色板、字体、图标路径、系统里 70%的控件；将全新的主题框架融入整个系统设计中，在原有的结构里增加了很多新的元素，使功能更全面、多样、便捷的同时也极大地保障了整个系统的一致性。

完善 UKUI3.0 全新主题框架，使系统、自研及第三方应用的界面在统一性方面得到显著的提升；

主题框架适配支持 5 个基础控件 QPushButton、QToolButton、QRadioButton、QCheckBox、QComboBox, 1 个复合控件 QSpinBox 及 1 个对话框 QMessageBox(0710)；

支持常用的控件 22 个，所有应用完全使用主题框架（0810）；

支持全部基础控件 26 个，所有应用完全使用主题框架（0910）；

## 图标

使用深度、阴影和半透明来创建视觉层次；

轻质感+微渐变+小圆角，赋予图标温度和亲和力。

## 登录界面

重构登录界面，通过调整布局，优化元素占比，让界面布局结构更加合理；新增多个显示性和功能性入口，将圆角元素融合到设计里，打破系统一贯拘谨的形象；

采用高清壁纸+毛玻璃效果，使系统的过渡更圆润，更具连贯性。

## 开始菜单

将分类及功能项移到右侧，兼顾鼠标和触控的操作习惯；

颠覆原有色彩分割功能区的设计，并调整左右比例；

用一体化布局，用易识别图标代替文字描述，使用户视野更开阔的同时，又能将视觉重心转移到左侧应用区；

新增全屏模式，提升用户操作空间，自由度更广；

采用深浅两套主题，结合毛玻璃效果，使开始菜单更现代化、更灵动；

增加键盘操作开始菜单功能，win 键调起/关闭开始菜单功能，tab 键主窗体间焦点切换功能；

增加方向键实现列表区内元素焦点切换、功能区分类方式切换、搜索结果列表元素切换功能；

增加 enter 键实现功能选择功能。

## 任务栏

壁纸：默认壁纸的形式由设计壁纸改为高清摄影作品，并提供丰富的壁纸库资源以满足用户的需求；

新增收纳区，并将快速启动及打开程序二合一，极大程度提高了任务栏上应用的可展示量；

新增夜间模式，缓解用户因长时间操作产生的眼疲劳；

新增快速启动-窗口切换二合一功能，启动时间缩短 1500ms；

取消飞行模式按钮，并调整日期格式；

收纳栏状态调整，降低时间日期显示占用 cpu。

## 侧边栏

新增通知中心和不重要通知盒，将信息层级进行了区分，便于用户查看；

新增快捷小插件区，包括用户常用的多款小插件，并为后期功能保留延展性。

## 文档管理器

新增预览图模式，用户可轻松查看图片缩略图及相关属性；

提供提供多种快捷功能，即使不打开应用也能完成简单的操作；

左侧导航栏分区调整显示，状态栏支持显示全部文件数，回收站新增显示文件删除日期字段；

将功能重新规划，仅展示常用功能，隐藏不常用的高级功能，使界面更加简洁明了，便于阅读；

新增标记功能、高级搜索功能，使检索种类更加丰富，大大提升了用户搜索的效率；



新增标签页功能，将传统的单页浏览改为多页，用户可通过点击不同的标签页执行页面间的快速切换功能；

新增重命名文件不改变文件位置功能；

新增保存共享文件地址功能；

新增 U 盘异常处理功能。

### **设置**

界面布局调整：将侧边导航栏分为两级，并重新整合分类，让层级更清晰；适当扩大操作区以及增加留白，兼顾鼠标和触摸的操作舒适度；

增加 NTP 时间服务器自定义设置；

屏保支持自定义内容、自选图片背景；

支持毛玻璃效果；

增加多时区时间的显示功能；

增加投屏设置；

### **屏保**

将屏保和优麒麟壁纸库相结合，并添加名人格言及休息时间统计，丰富了用户的休息时间。

### **网络**

新增已连接网络详情功能；

新增有线网络开关功能；

新增 WiFi 忘记功能、重启后网络默认为上一次成功配置功能。

### **工具箱**

新增详细硬件参数展示功能；

新增监测线形图展示功能；

新增支持切换 CPU 管理策略，自定义模式下可自行调节频率功能。

### **系统更新**

新增更新日志搜索功能；

新增设置前端提供更新时进度显示的 UI 界面，进度显示定义形式：更新源进度+下载包速度+安装包的速度 合成总的进度条；

系统更新在更新前增加对网络情况的检查，如果网络情况不好，则进行提示。

### **邮件客户端**

优化邮件客户端用户体验，更贴近中国用户实际使用习惯，优化邮件客户端 UI 界面样式，与 UKUI3.0 风格保持相似。主要有以下亮点功能：

- 支持会议预约、邀请、会议提醒；

- 支持日历、任务、备忘录模块；
- 支持密钥环管理账号密码；

### **KMRE**

新增 X Server 和 Wayland 上的窗口适配，包括系统主题适配、无边框窗口、自定义标题栏、界面移动；

图形程序子界面和控件的主题适配，除自定义的控件外，其他控件实现主题统一；

图形配置界面 UI 美化，自定义控件编写，扩展配置项，支持 opengles 版本、docker ip、显示模式和使用游戏按键名单的配置；

取消黑底工具栏，实现图形样式跟 Linux 端其他应用窗口的统一；

将每个图形窗口的配置界面合入到设置，进行配置的统一管理（0810）。

### **无线投屏**

无线投屏的目标定义为“解放束缚、拥抱移动”，用技术手段为用户提升会议、教室、协同办公等场景的工作效率。支持接受来源于 Windows、安卓手机的无线投射；支持接入确认、PIN 码认证；支持源端画面与声音重定向输出；支持鼠标自动隐藏；支持任意窗口大小以及全屏；支持 X86、MIPS64、ARM64 架构；连接稳定，画面清晰。

### **3.2.3 软件商店全新改版**

麒麟软件商店是一款图形化软件管理工具，为用户提供软件的下载、安装、卸载、更新等一站式软件服务，用户不仅可以通过快速搜索查找需要的软件，还可根据具体需求，通过商店的分类查找相关的软件信息。



图 1 软件商店

应用评论同步开发者平台和管理平台。管理员和开发者可以便捷查看应用评论并能够得到明确的图表式统计。

全新提供外设驱动独立展示模块。根据类型展示所有支持的厂商驱动列表，提供下载、安装、卸载，构建型号与驱动包的搜索表。

新品上架和应用更新提供了系统消息通知。用户可根据需求自主配置修改，可选多种提醒方式。（完成中）

嵌入了 CA 签名验签机制，对软件包进行统一的管理。建立了面向开发者、操作系统厂商和平台维护者等多级验证的软件包安全认证体系，确保进入软件仓库的软件包安全可靠。

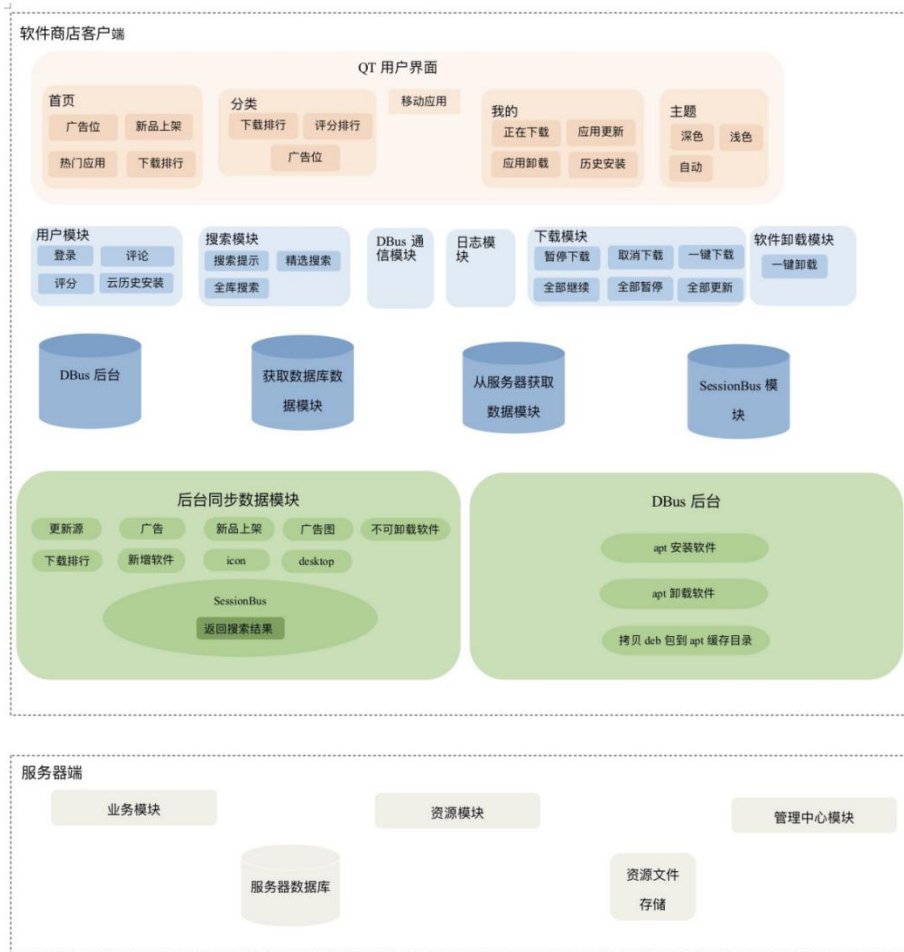


图 2 软件商店客户端架构

## 软件商店和仓库源私有化部署

当前国产化已深入各重点行业及领域，部分企业对于网络安全有着极高的要求，在日常办公环境中只允许访问内部网络，不允许访问互联网。目前大多数软件商店的仓库源都是部署在公网环境下，在企业只能访问内网的情况下，无法获取到公网的软件商店仓库源，因此需要在企业内部单独部署软件商店的仓库源，进而满足用户的内网需求。

私有化软件商店产品共含软件商店客户端、软件商店管理平台、麒麟 ID、仓库源管理平台共 4 大模块。实现从软件上架、上传仓库、到最终客户端下载安装的自动化。整体架构图如下图：

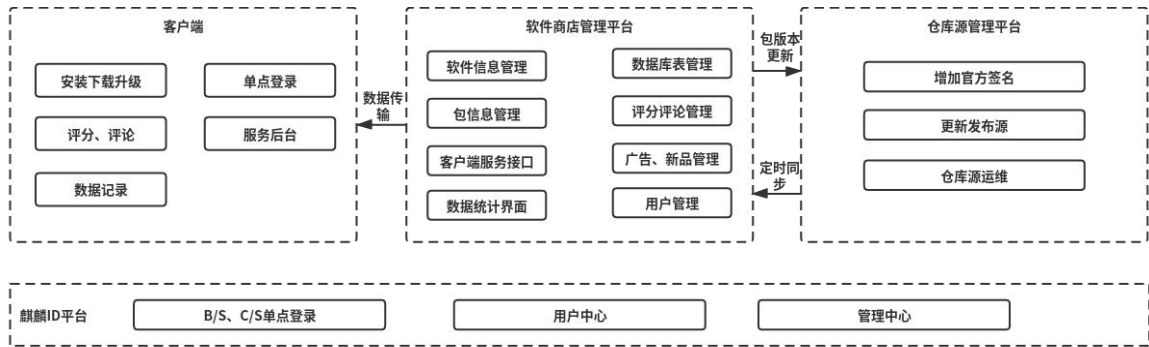


图 3 整体架构图

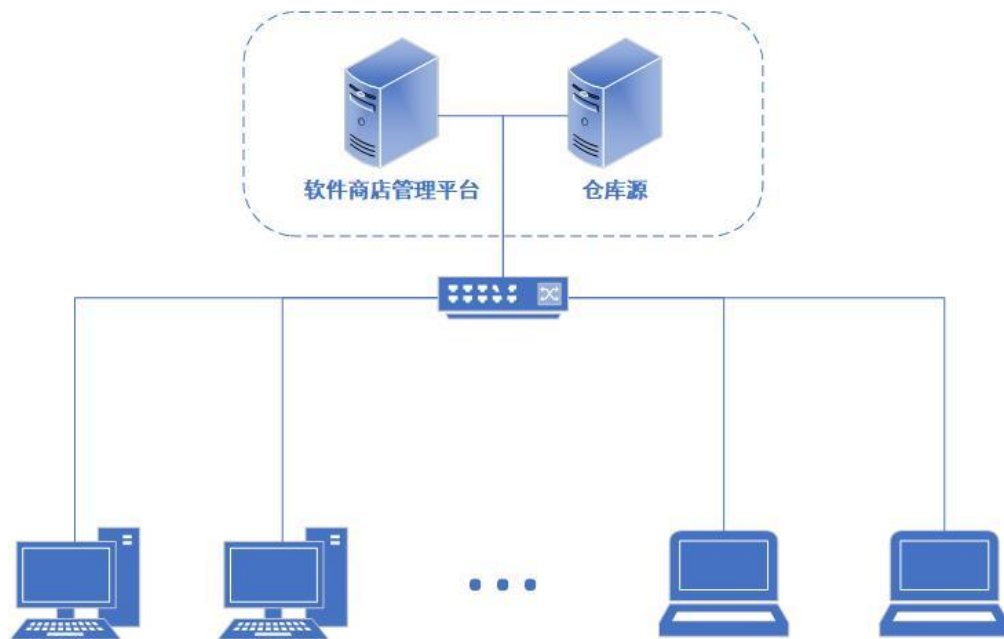


图 4 网络拓扑图

### 软件商店管理平台

软件商店管理平台是管理软件商店客户端展示内容的平台，其中包括：系统管理、系统监控、应用管理、仓库管理、软件上架、报表统计，六大核心模块：

- 1) 系统管理功能，包括：后台管理用户查询、角色管菜单管理、部门管理；
- 2) 系统监控功能，包括：用户日志监控、在线用户监控、系统日志监控、登录日志监控、系统信息查看；
- 3) 应用管理功能，包括：已上架应用列表、未上架应用列表、应用分类、

应用平台管理；

4) 仓库管理功能，包括：仓库源同步、仓库源排序；

5) 管理员上架软件包功能，包括：上架软件包、上架软件包列表；

6) 报表统计功能，包括：用户量统计、下载量统计、下载排行榜、软件量统计；

### 3.2.4 安全套件全新升级

安全中心是一款系统安全图形管理工具，包含账户安全、安全体检、病毒防护、网络保护、应用控制与保护等功能。

- 账户安全提供了密码强度配置和账户锁定配置功能，提高系统账户安全性；
- 安全体检提供了系统异常检查和漏洞扫描及修复功能，保障系统安全；
- 病毒防护提供了杀毒软件的统一入口，实现病毒查杀功能；
- 网络保护提供了应用程序联网控制功能，提高网络访问安全性；
- 应用控制与保护提供了对应用程序来源检查、执行控制、防护的安全配置功能，保障系统运行环境的安全和稳定。

### 文件保护箱

文件保护箱是具有数据隔离与加密保护的目录，支持通过文件保护箱管理工具和文件管理器进行新建、删除、打开、锁定、密码修改、重命名等操作。达到一箱一密、一文一密的控制粒度，实现数据的绝对隔离与加密保护。

### 日志查看器

日志查看器是一款集中展示系统日志的工具，包含系统日志、启动日志、登录日志、应用日志和安全日志，提供复制、刷新、导出、搜索、排序等功能，实现对日志内容的分类显示和结构化解析。

### 3.2.5 应用兼容全新选择

为丰富麒麟应用生态，使用户能够得到和其他平台相同的用户体验。银河麒麟桌面 V10 为用户全新提供了麒麟移动应用兼容运行环境(KMRE)和麒麟 Win32 应用兼容运行环境(KWRE)等创新技术。

### KMRE



麒麟移动应用兼容运行环境（KMRE）可以满足用户对应用程序的多样化需求。目前已经支持飞腾、海思鲲鹏、海思麒麟、海光、兆芯、Intel、AMD 等处理器和 NVIDIA、AMD、INTEL、MALI、JJM、GP101、兆芯等多家显卡。通过 KMRE 用户在银河麒麟桌面 V10 中安装和运行安卓 App，游戏、微信、QQ、股票、视频类 App 等。

KMRE 目前拥有以下特性：

- 一键安装兼容环境和应用；
- 移动应用窗口和 Linux 桌面窗口显示融合，支持分享系统桌面，分辨率动态适应；
- 统一输入法、音频设备，支持语音聊天摄像头，同时实现文件、剪切板互通，支持微信、QQ 等新消息通知推送；
- 支持多个 APP 同时运行，并且直接调用显卡硬件，不易有性能损失；
- KMRE 同样支持自定义设置游戏按键，支持游戏手柄；
- 允许屏幕分享。能够支持录制任意窗口和全屏，支持分享到指定 APP；
- 设定应用锁。设置应用白名单，通过输入密码才可进入，谨防用户信息泄露。

### **KWRE**

麒麟 Win32 应用兼容运行环境（KWRE）能够满足用户特定应用的需求，使 Win32 平台应用可以在银河麒麟桌面 V10 上稳定运行，满足客户日常办公与生产需要。KWRE 目前已集成办公类、社交类、娱乐类软件 50 余款。

### **3.2.6 系统更新全面展现**

银河麒麟桌面 V10 系统更新模块全面优化，将用户所需所想的更新功能全面展现。

#### **源更新管理**

银河麒麟桌面 V10 更新时检测系统异常后自动修复异常信息，包括自动更换用户使用的软件仓库，自动更换用户可更新应用列表，自动修复用户系统包数据库异常等，保证用户使用无异常。银河麒麟桌面 V10 支持软件源服务器多个地址以优先级顺序访问；支持多种定制版本的区分推送以及灰度推送，使更新更精准更全面。

#### **推送机制**

银河麒麟桌面 V10 具备多种检测更新模式，包括开机更新检测、定时错峰检测、每小时检测、用户手动检测；支持多推送方式与推送区域控制，管理员可选择区域全部推送，区域部分推送，静默推送，可选推送等，根据用户服务序列号在管理端配置升级列表，包括静默更新列表和可选更新列表。管理员可通过管理端设置对这批序列号全部推送、部分推送或单个推送。管理员设置为部分推送时可自定义部分推送的百分比数量。

#### **更新保障**

银河麒麟桌面 V10 支持下载更新限速功能，防止过多占用用户网速；支持更新保护机制，更新过程中不允许关机、重启、休眠等操作，确保更新顺利完成，不受非常规操作干扰。更新完成后支持查看更新历史，让用户了解银河麒麟桌面 V10 的每一次更新，了解银河麒麟桌面 V10 的每一次进步。



图 5 系统更新

### 3.2.7 配套方案全面完善

#### 系统更新

完善私有化部署方案，提供简单快速的私有化部署程序；

构建快速升级方案，简化更新制作流程，缩短制作更新包的时间；

#### 终端安全管控

麒麟天御安全管控平台是一款致力于 KylinOS 终端设备监控和安全管控的平台软件，主要从“管人”和“管物”两个维度出发，提供如用户认证、软件管理、外设管控等功能，来提高终端的安全性、可用性，帮助用户提升终端管理效率，及时发现和解决问题，为用户业务提供有力的保障。

- 统一账户认证：实现统一账户登录验证
- 权限管理：支持设置用户账号可登录的主机权限、软件运行权限等
- 安全策略下发：通过网络管控、外设管控全面保障系统安全
- 自动化指标检测和告警：全方面检测终端设备运行和用户操作，实时可视



化展示系统运行状况

- 软件批量集中部署配置：实现软件统一分发安装、补丁更新
- 批量激活：自动激活局域网、公网客户端的操作系统
- 运维监控：远端终端、服务器使用情况监控，并支持可视化展示
- 支持云桌面：构建麒麟云桌面与管控的融合解决方案，完成云镜像的管控定制版本，实现新创建云虚机会自动执行对应管控策略
- 软件商店管控：实现对软件商店后台应用的上架、下架管理
- 实现负载调优
- 终端日志上报：终端日志收集，上报，包括指定系统日志（0810）

面对不同应用场景多样的终端设备，可以实现多 CPU 架构终端、多形态设备统一管控。

- 多 CPU 架构支持：ARM64、AMD64
- 多形态设备：桌面 PC、虚拟机

对所管理终端设备状态进行监控，如有异常则会产生告警。监控内容全面深入，如终端在线状态、CPU、内存、磁盘 IO；软件、服务实例的运行状态、CPU、内存等。

麒麟天御安全管控平台相较 Windows AD 域控管理端，具有易用的 Web 端，功能模块简洁，更符合政务、企业用户使用习惯。特性如下：

- 功能模块自由配置组合
- 可视化页面配置，操作简单
- 界面友好

### 麒麟云打印

提供常见格式的文件进行远程打印和常规打印参数设置；

- 客户端提供个人打印任务状态和日志；
- 服务端提供所有打印任务和日志；
- 支持指定服务端的任意打印机执行任务，存在多个服务器时，可切不同

云端提交任务

云打印解决方案支持飞腾、鲲鹏、龙芯、海光、兆芯等处理器。“麒麟云打印”方案由客户端和服务端两部分组成，不改变用户当前使用打印机的习惯，只需在原有的操作系统上安装云打印服务端软件，在终端上安装“麒麟云打印”客户端软件，终端即可有效使用原桌面系统上接入的打印机。该方案实现对现有打印机的利旧使用，有效降低了客户的总迁移成本，极大丰富操作系统的硬件生态。

### 3.3 技术指标

银河麒麟桌面 V10 重要技术指标见表 1:

表 1 银河麒麟桌面 V10 重要技术指标列表

指标类型	指标值
内核版本	Linux Kernel 5.4
系统运行环境	glibc_2.31、qt_5.12、python_3.8、perl_5.30、
Java 版本	openjdk_8u252、openjdk_11
支持的文件系统	ext3/4、fat、ntfs、btrfs、xfs、udf、gfs2、ufs、ceph、hfs
开发环境	gcc_9.3.0、gdb_9.1、qt_5.12、automake_1.16、qtcreator_4.11
浏览器	Firefox 火狐浏览器 78.6.0ESR、 奇安信可信浏览器 V1.0、 360 安全浏览器 V10.4
远程登录	openssh-client_8.2p1、openssh-server_8.2p1
文档查看器	atril_1.24

## 4 技术服务体系

麒麟软件有限公司拥有完善的技术服务体系和一流的服务团队。

对于麒麟软件的用户，公司提供多种技术服务渠道，包括 400 电话热线、微信公众号、官网页面会话、技术支持专用邮箱等，为客户提供 7 X 24 小时的不间断响应，第一时间提供优质服务。

公司的技术服务内容包含了麒麟操作系统及云产品的部署运维、适配优化、深度定制开发、技术培训等，支持第三方托管支持、标准三线支持、重大专项支持等多级服务模式，满足不同用户、不同项目场景的需求。公司建立了完整的技术服务网络，在北京、天津、上海、长沙、广州、郑州、南京、成都、西安、海口等多地设立了服务中心，辐射全国绝大部分地区，服务范围可覆盖所有地市及以上行政区域。在服务管理方面，麒麟软件坚持用户为中心，建立了完善的实施、交付、运维保障制度，做到了过程可监管、结果可追溯，严格控制服务质量。

麒麟软件拥有一支超过 200 人的强大服务团队。服务团队包含了专职电话客服、服务工程师、服务经理、资深工程师、技术专家等角色，其中 90%以上为本科及以上学历，50%以上具有三年以上从业经验。麒麟服务团队参加过“嫦娥”、“长七”等重大任务保障以及国家电网 D5000、航天科工办公网以及湖南、安徽多地信创等大型项目的实施维护，获得了用户的高度认可，是一个经验丰富、稳定高效、能打胜仗的团队。

麒麟软件售后服务网点名称及联系方式如下：

单位名称	联系电话
麒麟软件有限公司天津总部	022-58955650
麒麟软件有限公司北京分公司	010-88878782
麒麟软件有限公司长沙分公司	0731-88280170
麒麟软件有限公司上海分公司	021-51098866
麒麟软件有限公司广州分公司	020-38182525
麒麟软件有限公司郑州办事处	18511997497
麒麟软件有限公司南京办事处	15973184204
麒麟软件有限公司成都办事处	18513517348
麒麟软件有限公司西安办事处	18691632610
麒麟软件有限公司海口办事处	18551664464

## 4.1 基本服务支持类型

### 4.1.1 现场支持和应急服务

- a) 如在法定工作日发生系统崩溃等紧急问题，技术工程师在接到客户问题报告后 0.5 小时内提供电话响应或在线支持服务。并在 4 小时内赶到现场进行技术维护；
- b) 如在法定工作日发生非系统崩溃性常规问题，技术工程师在接到客户问题报告后 2 小时内提供电话响应或在线支持服务。并根据客户的要求和实际情况在 8 小时内赶到现场进行技术维护；
- c) 如在节假日发生系统崩溃等紧急问题，技术工程师在接到客户问题报告后 2 小时之内提供电话响应或在线支持服务，并在 8 小时内赶到现场进行技术维护；
- d) 如在节假日发生非系统崩溃性常规问题，技术工程师在接到客户问题报告后 4 小时内提供电话响应或在线支持服务。并根据客户的要求和实际情况在 24 小时内赶到现场进行技术维护；
- e) 对于异地客户的现场技术服务响应时间将根据实际情况控制在 48 小时内（还可根据项目实际情况设驻场工程师提供直接服务）。

### 4.1.2 远程电话支持

5 X 8 小时技术服务热线支持:400-089-1870

### 4.1.3 服务支持流程

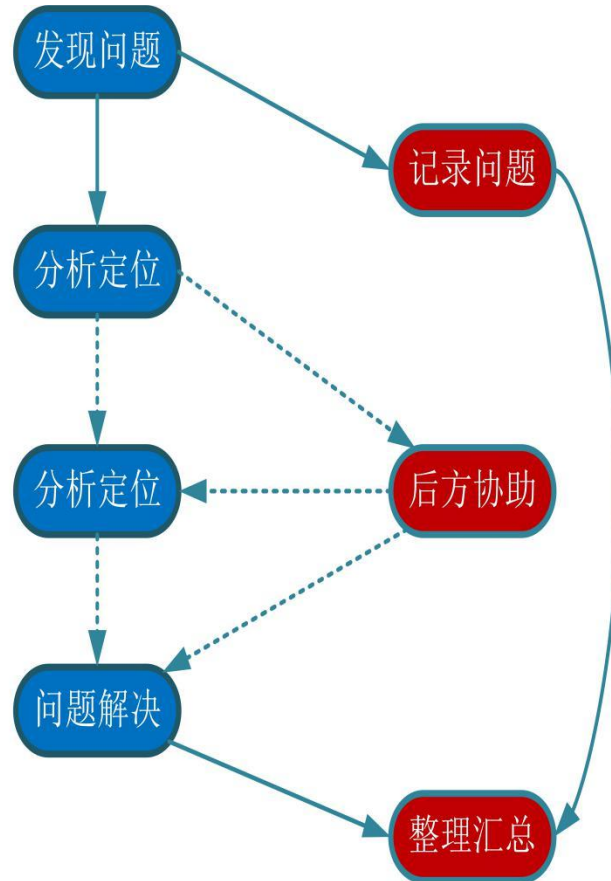


图 6 服务支持流程

## 4.2 服务保障

为使客户能够享受到周到、完美、技术专业、形象亲和的服务，为客户享有的服务提供有力保障，麒麟软件有限公司制定了完美的服务保障措施，包括服务质量监控、服务报告制度、客户满意度调查制度、异常情况处理措施，全方位保障客户享受的服务质量。

### 4.2.1 服务质量监控

麒麟软件有限公司建立了完备的服务质量监控体系，加强服务项目的严格管理，从主动监控和被动监控两方面进行服务质量的监控。主动监控主要是通过定期提供服务报告，发现问题。被动监控主要是建立客户服务投诉专线，并借助成熟的公司级客户满意度调查体系进行监控。

#### 4.2.2 服务报告制度

为确保项目工程的服务质量，并让客户更清晰地了解服务实施情况，麒麟软件有限公司技服中心将定期提供服务实施报告（具体时间按双方协商确定）。内容包括该时间段的实施服务的类型、数量、解决方案、安全策略建议，使客户可以全面了解设备的运行状况，以便做出正确的选择。

#### 4.2.3 客户满意度调查制度

麒麟软件有限公司拥有完善的服务质量监控体系，每季度均由公司直属的中立部门，采取电话回访客户、上门拜访等方式，对公司各个部门的工作质量进行客户满意度调查。

#### 4.2.4 异常情况处理

麒麟软件有限公司建立客户服务投诉专线，按照公司客户服务的投诉处理流程准确及时地处理客户的投诉；如果一线服务机构提供的服务不能满足客户的需求，客户有权要求公司调整一线服务机构。

### 4.3 联系方式

服务热线：400-089-1870

地址：天津市滨海高新区塘沽海洋科技园信安创业广场 3 号楼（300450）

北京市海淀区北四环西路 9 号银谷大厦 11 层（100190）

长沙市开福区芙蓉中路 1 段 303 号富兴世界金融中心 T3 栋（410000）

电话：天津（022）58955650 北京（010）51659955 长沙（0731）88280170

传真：天津（022）58955651 北京（010）62800607 长沙（0731）88280166

公司网站：[www.kylinos.cn](http://www.kylinos.cn)

技术服务电子邮件：[support@kylinos.cn](mailto:support@kylinos.cn)

麒麟软件技术服务公众号：



## 5 结束语

多年来，麒麟团队通过坚持军民融合、自主创新、并深度融入国际开源社区的方式，形成了一只具有强大凝聚力和雄厚科研能力的核心技术团队，在国内外操作系统行业中独领风骚。

银河麒麟操作系统及相关软硬件产品和解决方案已经在政府、军队、军工、电力、电信、金融、能源、交通、邮政、教育等行业以及国家援外项目中得到了成功应用，并将进一步联合其他芯片、整机、数据库、中间件、应用软件和系统集成企业，共建安全可控信息系统示范产品及生态环境。

未来，麒麟软件将继往开来，展现国企担当，立足对标世界、中国最好的操作系统产品目标，为用户提供统一、高品质的操作系统产品、方案和技术服务；为国产计算机提供安全智能可靠的“中国大脑”，打造中国操作系统新旗舰。