项目编号：YZCG-G2018346-2

项目名称：禹州市公安局平安城市视频监控维护项目（三次）

大写：捌拾肆万伍仟陆佰元整

小写：￥845,600.0000

合同签订后壹年维护期

投标人名称：中电云科信息技术有限公司（公章）：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：李新峰

日期： 2019 年 02 月 25 日

注：交付日期指完成该项目的最终时间（日历天）。



## 售后服务方案

禹州市公安局此次高清监控系统视频(电警、卡口)图像、信号灯控制系统维修维护等维保服务项目，主要服务包括:

（1）根据禹州市公安局各使用单位提出的应用要求，配合约束网络运营商、电力供应商、设备供应商提供高清视频(电警)图像、信号灯控制系统维修维护等维保服务(含所有软件、硬件、线路、电源等)。

（2）禹州市公安局建设的现有电警、治安卡口、城区监控、全景相机、乡镇监控、信号灯（除平安城市四期及五期建设新建的之外）系统后期维修维护等维保服务项目。

**具体服务范围**

1、58个路口电警、52处治安卡口、349路城区治安监控、224路乡镇治安监控、50路全景相机、67个路口信号灯控制系统后期维修维护等维保服务。

2、本项目服务期限为2年。

**服务标准**

1．视频（电警、卡口）图像监控系统的使用管理权归采购人所有，视频（电警、卡口）图像监控维修维护及维保服务由我方负责。

2．确保视频（电警、卡口）图像监控系统正常运行和信息安全，同时不以任何理由和方式将视频（电警、卡口）图像监控的有关图像、资料和信息向第三方公开，不会将视频（电警、卡口）图像传输网络（线路）以任何理由和方式接入其他网络。由于我方相关维保人员原因发生失密泄密的，接受采购人追究单位和个人法律责任。

3．提供视频（电警、卡口）图像监控所有软硬件设备运行维护和故障排除维修（包括更换生锈或损坏的机箱）。

4．接收采购方工作人员每个工作日对视频（电警、卡口）图像监控进行巡查，以及系统故障、前端摄像头运行故障情况以电话，电子邮件等形式的通报。

5．我方维保人员每个工作日对视频（电警、卡口）图像监控进行巡查自检，然后对采购人通报的故障情况进行核查，并及时组织技术人员进行修复，故障修复情况及时反馈至采购人。

6．前后端设备、线路传输、电源等一概故障均在48小时内处理完毕，确保视频（电警、卡口）图像正常，以下情况除外：

6．1如遇雨雪、雷雨等恶劣天气，影响抢修人员人身安全时除外，待天气好转，具备抢修条件，不影响抢修人员人身安全时（期间涉及的时间不纳入故障历时考核），再进行各类故障的处理及设备维护和更换。

6．2如因第三方（市政、园林绿化、路政施工，电业局或电源接入单位正常停电，电源接入单位变更、拆迁等）原因无法进行正常维保工作时，我方立即以电话，电子邮件等形式通知采购人相关人员，具备施工和抢修条件后再进行相关维护维修工作，协调期间不纳入故障历时考核。

7．根据视频（电警、卡口）图像监控实际运行情况，适时召集运维会议向采购人有关部门汇报、互通情况，共同研究解决涉及视频（电警、卡口）图像监控运行及维保有关问题。

8．接受采购人日常运维考核，并接受采购人监督指导。

保证视频（电警、卡口）图像监控系统服务实战的能力和效果，确保视频（电警、卡口）图像监控系统稳定运行，前端摄像头运行完好率≥95%。

接受采购人工作人员每工作日对治安监控进行巡查，及时将系统故障、前端摄像头运行故障情况以电话，电子邮件等形式通报给服务商，服务商不能按时修复故障的，采购人自通报之日起计入故障考核；如果采购人在节假日期间向服务商通报故障，同样计入故障考核。

除了不可抗力因素外，对于视频（电警、卡口）图像监控平台故障或数据对接故障不能在24小时内修复并恢复正常运行的，自故障之日起，同意甲方按照招标文件及合同规定的的标准扣除维保费用。

对于本项目所要求购买的所有设备，我们公司将同各设备厂商一起对用户方购买的产品提供质保期内的免费维修和售后技术支持服务。免费保修期过后，我公司只收取设备维修成本费，免除了用户对设备使用的后顾之忧。

在本项目中，我们公司提供售后服务的内容主要是对网络设备、对讲设备、出入口管理设备、相关系统软件、视频监控设备、综合布线进行维修、维护及技术支持。包括驻点服务、上门诊断、故障维修、定期维护、协助检查、技术咨询、技术培训等。

除不可抗拒事件（雷击、电力事故、火灾、洪水、地震、战争等）或用户搬运、操作不当而造成的设备损害外，网络系统在正常条件和环境下运行出现故障时，我们将对因质量或材料缺陷引起的产品问题进行维修或更换。维修的范围为本次项目用户要求采购的所有产品和设备。

根据现场实际故障情况或其它异常情况，进行及时故障诊断，并提出故障诊断报告，故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程（应包含用户方和项目承包商）。并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告。

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由用户方组成的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。

系统维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档资料：

故障资料；

系统维护和故障恢复的实施计划；

维护工作阶段报告；

系统维护工作报告。

根据故障诊断报告、系统维护和故障恢复的实施计划、维护工作阶段报告和系统维护工作报告，和用户共同制定测试计划，并依此为据进行测试，提交测试报告和验收报告。

为了更好的服务于用户，我们公司特提供技术支持热线，方便用户可以及时联络到我们公司的服务工程师。

我公司技术支持中心将提供7×24小时的热线电话，接受并处理故障申告的服务。对客户支持服务中心将提供手机、电话、传真、电子邮件和短信、远程拨号等在线支持方式。所有接受到的电话、电子邮件和传真等都将记录在案，并被跟踪直至彻底解决，直到客户确认为止。

根据现场问题的类型和用户要求，我公司承诺提供立即给予实质性的反应，及时解决系统运行中的问题，我公司承诺提供热线电话，0371-86239835立即电话响应。

**售后服务内容**

对于本项目所要求购买的所有设备，我们公司将同各设备厂商一起对用户方购买的产品提供质保期内的免费维修和售后技术支持服务。免费保修期过后，我公司只收取设备维修成本费，免除了用户对设备使用的后顾之忧。

在本项目中，我们公司提供售后服务的内容主要是对网络设备、对讲设备、出入口管理设备、相关系统软件、视频监控设备、综合布线进行维修、维护及技术支持。包括驻点服务、上门诊断、故障维修、定期维护、协助检查、技术咨询、技术培训等。

**1、上门诊断**

本项目购买的所有设备保修方式均为我们公司和厂商上门保修，即由我们公司或厂商派员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用由我们公司承担。

**2、故障维修**

除不可抗拒事件（雷击、电力事故、火灾、洪水、地震、战争等）或用户搬运、操作不当而造成的设备损害外，网络系统在正常条件和环境下运行出现故障时，我们将对因质量或材料缺陷引起的产品问题进行维修或更换。维修的范围为本次项目用户要求采购的所有产品和设备。

**3、系统扩充及升级**

除硬件设备故障维修外，对用户采购的设备，我们将按用户需求提供系统扩充及升级服务，包括扩充设备、模块的安装调试、测试、培训，设备及其软件升级等。

**4、定期维护**

定期维护是为了提前发现系统故障、排除故障来保证用户网络系统的正常运行。我们公司将定期委派工程技术人员对用户方的设备进行检查及运行监控，排除故障隐患和及早发现问题，并及早解决，使它们保持良好的运行状态。

**5、协助检查**

如果原有系统不能正常运行，经原供应商检测后仍不能确定是否为网络硬件设备故障导致时，我们公司将派技术人员配合原供应商进行检查，必要时在规定的响应时间内到达现场协助排查问题。

**6、技术咨询**

除了售后服务的技术支持人员会提供及时的技术咨询服务外，公司还有专门的技术专家组的专家可以随时解答用户提出的各种技术问题，并提供从网络计划到系统集成，从系统设计到后续维护管理的一系列服务，全面帮助用户在网络系统投资中获得最大效益。

**7、技术培训**

在项目实施中，对用户进行各种设备的理论课以及安装、使用、参数设置的现场培训。在售后服务期间，根据实际情况，定期举行技术讲座，邀请用户方技术人员参加。定期或者不定期的给用户派发相关产品的技术资料，以提高用户方技术人员的设备维护水平和系统管理能力。

**8、保修期内**

除不可抗拒事件（雷击、电力事故、洪水、火灾、地震、战争等）或由用户自行搬运和操作不当引起的设备故障外，我们对所提供的全部设备在正常条件和环境下运行时由于设备自身缺陷引起的故障，负责免费维修、更换。

**9、保修期后**

我们公司对整个系统除了提供保修外，还向用户承诺提供保修期后的终身技术支持服务。

公司能够为客户提供如下故障排除售后服务内容：

* + 设备的故障诊断及处理
  + 系统链路的故障诊断及处理

公司高度重视本次项目，并将“为客户服务，时刻满足客户需求”作为企业文化的首要点，力求通过服务来完成自己的使命。对每一个大型项目，我们将成立由软、硬件与系统集成工程师组成的技术支持及售后服务小组，为项目提供全程的售后技术支持与服务。本次项目售后服务的内容包括工程建设中系统所有拟投设备的售后技术支持以及我方提供的特色服务。为了更好地为本项目提供技术保障，我们将提供业界最为专业的服务方案。

系统运行过程中如果出现技术故障（如硬件故障、软件故障、配置丢失等）或与其他设备发生冲突，我方承诺对用户提供12小时内解决此类问题的紧急预案方案，以恢复故障使得系统得以正常运行。

质保期内我方负责对出现故障进行维修或更换，我方将对设备故障进行修复达到用户要求，对故障设备更换，对关键设备提供性能相同的替用设备，作为维修阶段的过渡措施，以免贻误用户的应用。

技术支持及售后服务内容包括下述内容：

* 升级服务
* 定期巡检
* 性能调优
* 故障排除和故障排除所需的备件更换

其中：调优服务每年提供两次；提供终身免费电话热线技术支持服务。

**2、售后服务形式**

**1、诊断故障并提交故障诊断报告**

根据系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况，及时进行故障诊断，并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括：故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

**2、制定系统维护和故障恢复的实施计划**

根据提交的故障诊断报告，制定系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

**3、管理、监督维护计划的实施**

组成系统维护工程管理和监督工作组，全面负责管理和监督系统维护工作实施过程（应包含用户方和项目承包商）。并根据系统维护实施的各个阶段提交维护工作报告。

**4、确认维护工作完成并提交维护报告**

在系统维护工作完成后，由系统维护人员提交系统维护工作报告，由用户方项目组成的技术人员对系统维护情况进行测试并予以确认。

**5、提交结果**

系统维护工作完成后，都应提交如下的报告、记录等文档资料：

故障资料；

系统维护和故障恢复的实施计划；

维护工作阶段报告；

系统维护工作报告。

**6、验收**

根据故障诊断报告、系统维护和故障恢复的实施计划、维护工作阶段报告和系统维护工作报告，和用户共同制定测试计划，并依此为据进行测试，提交测试报告和验收报告。

**7、提供技术支持热线**

为了更好的服务于用户，我们公司特提供技术支持热线，方便用户可以及时联络到我们公司的服务工程师。

**3、故障响应时间**

根据项目要求，我方承诺将按照以下流程为客户提供服务。

我公司技术支持中心将提供7×24小时的热线电话，接受并处理故障申告的服务。对客户支持服务中心将提供手机、电话、传真、电子邮件和短信、远程拨号等在线支持方式。所有接受到的电话、电子邮件和传真等都将记录在案，并被跟踪直至彻底解决，直到客户确认为止。

我公司承诺提供热线电话，0371-86239836立即电话响应；

根据问题的类型和用户要求，我公司承诺提供立即给予实质性的反应，及时解决系统运行中的问题。

**4、售后服务响应方式及响应时间**

**4.1、灵活高效的售后服务响应**

我方根据客户的具体需求及实际故障情况，提供多种方式灵活的响应式服务。可为客户提供远程和现场的故障诊断和故障处理服务。

**4.2、热线电话和传真服务支持**

联系电话： 0371-86239836

传  真： 0371-86239835转8002

网  址： [http://www.zzbxt.cn](http://www.zzbxt.cn/)

E-mail ： [dujl2008@126.com](mailto:dujl2008@126.com)

**4.3、故障现场服务**

为了确保系统安全、正常、可靠地运行，我方负责本次项目中拟投设备除消耗品外的保修和软硬件升级服务。

**服务目标：**使设备获得快速的保修和升级服务

**售后服务方式：**工程师现场服务

**售后服务内容：**提供扩容和升级服务。

在质保期内拟投设备的扩容及软件升级时，我方将派技术资深的工程师到现场免费实施或指导，负责对设备及软件版本进行免费升级服务，同时还负责在保修期内由于软件升级而引起的硬件故障设备变更，我方将为此提供相应的技术资料文档。

我方在设备投入运行后，如对设备软件有所改进，增加新功能以及适应最新版本，将免费为客户提供使用。

对于目前为止尚未形成最终建议的规范，我方将在标准化组织发表一定时期内免费修改及更新软件版本和必要的系统设备硬件。

#### 4.4、系统巡检及调优服务

为了给客户提供积极的技术支持，确保客户系统正常稳定运行，做到有问题提前发现，我公司特为客户提供定期系统巡检服务。通过巡检可对系统存在的潜在安全或故障隐患进行分析并提出相应的解决方案后加以排除同时对整个系统在运行中的瓶颈进行分析提出最优解决方案。

**服务方式：**

每季度巡检一次

**服务内容：**

公司对如下系统提供巡检服务：

**视频监控设备的巡检服务**

#### 4.5、系统评估调优服务

**服务目标：**

深入了解本项目拟投设备系统，从设备性能和设备安全等角度进行测试评估；在此基础上对本项目拟投设备进行调优。

**服务方式：**

每半年进行一次

**服务内容：**

本项目拟投设备新建基础计算机网络设备目前作为应用系统的承载平台，对拟投设备的性能、可靠性、安全性都提出了较高的要求。另外，今后在系统平台上还可能增加更多的业务。在现有应用系统运行当中以及今后增加新业务时，对系统的测试和评估非常重要，关系到现有业务和新增业务的性能实现。

**4.6、备品备件服务**

在设备的保修服务中，备品备件的准备和运输是决定保修服务的重要因素之一提供维护服务。我公司为客户项目准备相应的备品备件，这将为客户提供快速的设备保修服务提供了保障。**免费提供不低于标的数量3%的备品备件（摄像机、抓拍机、微卡口、闪光灯、终端服务器、硬盘、光猫、摄像机电源等易损件）**

对于硬件产品中的板卡模块，我方内部备有一定数量可以使用，硬件设备备品备件都将是我方可以调配的资源。总部服务机构可以以最快的速度提供相应的产品模块或设备用于故障的诊断和排除，最大限度的缩短用户系统受故障影响的时间。

**5、维修单位名称、地点、维保人员安排**

为提高和完善对用户的技术支持服务质量，缩短服务响应时间，公司建成了以**中电云科信息技术有限公司**为中心以及18地市为基础的技术支持服务组织机构。

我们公司一向视服务为企业生存与发展的生命线，对用户进行长期的技术支持与服务。整个中心拥有十多位对系统集成、监控系统、智能化系统等有丰富实施维护经验的技术人员，配备方便快捷的交通工具和先进的通讯工具。经过长期的发展，售后技术服务中心积累了大量丰富的实践经验和雄厚的技术力量。“真诚服务客户，与客户共同走向成功”不仅是我们公司技术服务中心的工作纲领，更是我们公司每一名工作人员的行动准则。

技术专家组：由一些对网络设备、服务器设备、相关系统软件、视频监控设备、对讲系统、综合布线、智能化设备等有丰富经验的技术专家组成。负责对售后服务中出现的各种问题提供解决方案以及回答用户提出的问题，并对售后服务的实施小组做技术指导。

对于本项目，由于涉及面广，公司专门成立了阵容强大的售后服务组，主要由项目的实施人员和售后服务中心的网络设备、计算机设备、相关系统软件、视频监控设备、对讲系统设备、出入口系统设备、综合布线设备维护小组的人员组成，对用户进行长期的技术支持与服务。公司为售后服务组配备了方便快捷的交通工具和先进的通讯工具，用以辅助用户远程的售后技术支持工作。

售后服务组负责用户所购买的产品设备的维修维护、技术支持服务工作，对设备出现的问题进行检测，提供技术支持等。

除了售后服务组对整个项目进行日常的技术支持与服务外，我们公司的技术专家组中还有专门的技术专家负责对售后服务中出现各种问题提供解决方案以及回答用户所提出的问题，并对售后服务组的售后服务工作做技术指导。

**维保人员配备**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 职务 | 工作经验 |
| 1 | 马向阳 | 负责维修项目的总协调 | 从事行业13年 |
| 2 | 张杰 | 负责维修 | 从事行业6年 |
| 3 | 王辉 | 负责维修 | 从事行业5年 |
| 4 | 徐翔 | 负责维修 | 从事行业5年 |
| 5 | 杜坤鹏 | 负责维修 | 从事行业5年 |
| 6 | 陈吉科 | 负责维修 | 从事行业4年 |
| 7 | 王召阳 | 负责维修 | 从事行业6年 |
| 8 | 朱红军 | 负责维修 | 从事行业5年 |
| 9 | 田晓 | 负责维修 | 从事行业7年 |
| 10 | 陈磊 | 负责维修 | 从事行业5年 |
| 11 | 吴坤鹏 | 负责维修 | 从事行业4年 |

**6、应急维修时间安排**

**6.1、故障定义**

紧急故障：系统瘫痪。

严重故障：某台设备无法正常工作，相应功能丧失。

一般故障：系统仍能运行，但运行不稳定，相应功能未丧失。

技术支持中心和售后服务支持中心在收到客户的故障申告后，将委派技术支持工程师通过电话交流、现场勘察等手段进行初步故障定位。对于不是设备本身引起的故障，由我方技术支持工程师负责解决，对于设备本身故障，我方技术工程师根据故障严重程度协商进行应急处理，同时立即通知设备厂商提供进一步的技术支持。

**6.2、故障响应时间**

针对以上故障定义的不同，我公司就本项目故障响应时间做出以下标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障类型** | **电话响应** | **现场响应** | **复杂故障排除** |
| 紧急故障 | 立即 | 立即 | 5小时 |
| 严重故障 | 立即 | 立即 | 8小时 |
| 一般故障 | 立即 | 立即 | 12小时 |

**6.3、提升故障等级**

故障确诊时限和超时上报程序如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **确诊时限** | **故障级别** | | |
| **紧急故障** | **严重故障** | **一般故障** |
| 2小时 | 客服中心经理 |  |  |
| 4小时 | IT服务部总经理 | 客服中心经理 |  |
| 12小时 | 主管副总裁 | IT服务部总经理 | 客服中心经理 |
| 24小时 | 总裁 | 主管副总裁 | IT服务部总经理 |

说明：

紧急故障和严重故障的上报时限是按每周七天每天二十四小时计算。一般故障的上报时限是按标准的工作时间计算。

**6.4、设备保修内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **售后服务内容组成** | | |
| **内容** | **项目** | |
| 基于拟投设备的软硬件支持服务 | 服务级别：24\*7维修响应  远程问题诊断和支持服务  现场硬件系统支持服务  备件和材料  不间断工作 | 疑难问题升级服务  软件版本和文档更新  软件版本更新许可  远程电子化支持服务  访问相应技术资源  远程访问支持 |

**7、技术培训及质量保证措施**

为了更好的为用户提供售后服务，我们特别制定了质量保证期内维修服务的质量保障措施。

为了保证技术支持和技术支持服务的质量，公司建立了一整套质量保证体系，该体系借鉴了众多优秀企业的质量保证措施，并已经通过了ISO9000质量认证。

**7.1、技术支持服务质量评估**

客户服务中心支持部将定期对维护负责人及维护工程师的项目维护工作进行服务质量评估与考核。为保障评估工作的客观性与真实性，客户服务中心支持部在服务质量评估过程中，着重听取客户的反馈意见，并将评估与考核结果直接向客户公开，请客户监督技术支持服务的实施，积极促进技术支持手段的完善。

**7.2、维护专家小组评估**

请维护专家小组例会审核维护工程师的维护记录，并实施现场或远程的检测项目维护状况是否达到维护要求重点考核的项目内容有：

1、维护工程师日常设备故障维护记录的健全性，条理的清晰度。

2、维护工程师针对故障现象进行问题定位的迅速性，准确度。

3、维护故障记录中未能满足客户需求的，维护工程师所给予必要解释的合理性。

4、维护专家小组现场或远程检测项目维护状况结果是否达到维护要求标准。

5、维护专家小组在当前审核检测中，其检测结果中有不符维护标准的，维护工程师所给予必要解释的合理性。

**7.3、支持部经理评估**

维护工程师对项目维护经理负责，项目维护经理对支持部经理负责，应将项目维护情况及同客户沟通的情况及时向支持部经理如实汇报。由支持部经理定期对维护维护经理的项目维护情况进行审核和评估。重点审核的项目内容有：

1、维护项目经理及维护工程师针对所维护项目工程的资源分布情况、主机设置情况、系统应用情况的熟知程度。

2、维护项目组进行工程项目维护过程中所使用项目工程文档的完整性与准确度。

3、维护项目经理进行项目工程验收文档交接手续的规范与健全性。

4、维护工程师进行项目工程维护过程中书写问题记录表的规范性、严禁性、准确性。

5、维护工程师对所维护项目工程的问题故障解决时效性与报告属实性。

**7.4、客户评估**

客户是维护工程师进行项目维护、故障分析处理的直接参与者，客户积极参与填写客户代表所提供的意见反馈表是我们用以监督、促进售后维护质量最可靠、最真实的考核评估工具。

1、维护工程师倾听问题故障请求进行问题故障维护的响应速度。

2、维护工程师实施项目工程维护的规范性，维护工程师是否严格按照故障提升时限进行合理地故障升级。

3、维护工程师在进行主机系统配置更改，或新增硬件设备、安装功能软件等情况下，是否事先做好主机系统的完整备份。

4、维护工程师能否根据系统实际需求给客户硬软件的升级提醒。

5、维护工程师能否指导客户维护人员进行问题故障分析、问题故障排解。

6、维护工程师进行工程项目维护的技能水平。

7、客户对维护工程师实施维护情况的满意度。

8、客户对目前系统运行情况的满意度。

**8、保修服务质量保障承诺**

在保修期间，如故障产品的维修周期超过12小时，我方将提供用户相同型号的备品备件产品使；在安装调试过程中，如果同一产品出现两次故障，我方承诺更换成新的产品。

我方承诺保修期内更换的任何零配件是经原厂家生产其认可的产品。所有的替代零配件是新的未使用和未经修复的，若使用替代产品，我方将与用户协商，用户提供书面许可后，再做决定。

若是由于维修服务失误或产品故障造成最终用户损失，我公司承担赔偿，并根据故障造成的的损失提出相应处理办法。

**8.1、ISO9000质量保证体系**

为了保证技术支持和技术支持服务的质量，提高用户满意度，公司建立ISO9000质量控制程序，由客户服务中心对服务进行控制和监督。服务质量监督管理体系组成如下：



#### 8.2、缺陷控制

以预防为主，控制各类服务隐患；

全方位方式做好与客户的沟通和协调工作，及时了解客户单位的需要与业务运行当中遇到的问题，并实时响应和反馈，快速解决问题；

公司针对各级办事处机构提出服务要求，立即贯彻执行并有相应的实施细则，同时还要进行跟踪检查，以防服务问题发生。

**8.3、承诺控制**

以承诺方式使企业内部管理增加压力，实行自我控制；

向用户承诺的开通时限及服务时限，向用户承诺服务中的标准和规范，只要承诺的，就必须保证服务的兑现。

**8.4、过程控制**

企业内部各个提供环节中的工序控制；

内部质量检查控制；

内部工序之间评价控制；

实施流程重组与优化。

**8.5、体系控制**

制定一系列适合企业发展的服务质量指标体系；

加强企业内部服务质量信息反馈体系，发现问题快速传递立即处理；

质量监督体系，实行不定期的明查暗访及内部监督检查；

考核评价体系，质量考核和用户满意度评价及内部客户评价。

**9、客户回访**

**9.1、交付回访**

客户工程验收后，主管业务受理的客户服务部经理应组织好业务交付工作，使客户感受到公司规范的服务。

对客户，在项目验收后，由客户经理在三个工作日内上门进行业务交付：并交付包括交付清单、保修服务卡在内的交付资料，使客户了解所使用的故障申告服务热线及常见故障处理方法等，便于客户确认信息。

对客户各分支单位，可邮寄上述相关资料。

**9.2、回访服务**

客户要求的各项业务开通以后一周内或故障申告处理后3日之内，要进行100%回访，及时了解客户进网或对故障处理的意见、存在的问题，发现客户不满的问题立即组织力量予以解决。要做好回访记录，作为大客户档案资料予以保存。

客户回访服务岗位工作人员要礼貌回访，用语亲切、柔和，要耐心倾听客户的意见。如果遇到客户因为我们的服务不满意而情绪激动时，要默默地仔细听，认真记录，不能激化客户的情绪，等待客户情绪稳定以后，首先要向客户致歉，同时告诉对方我们将立即查清原因，解决问题。

回访记录分类整理之后送客户经理，由客户经理牵头处理客户遗留问题。

**10、该项目所提供的其他免费物品及服务**

质保期内我方负责对出现故障的关键设备提供同型号的替用设备，作为维修阶段的过渡措施，以免贻误用户的应用。

备件库中的备品与备件的数量因被使用而减少时，将得到即时补充。其中不属于备品与备件范围的，如果用户有需求，我们将积极协助购买、补充。

**10.1、本项目除招标人规定外的备品备件清单：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **用途** | **数量** |
| 1 | 摄像机 | 备品备件 | 10 |
| 2 | 光猫 | 备品备件 | 5 |
| 3 | 枪机支架 | 备品备件 | 20 |
| 4 | 枪机电源 | 备品备件 | 20 |
| 5 | 电源线 | 备品备件 | 100 |
| 6 | 立杆 | 备品备件 | 10 |

**10.2、其他服务承诺质保期及服务承诺**

**10.2.1、质保期**

（1）我方实行产品“三包”服务，同时向招标人提供所有设备的完整的技术资料包括技术说明书操作使用说明书和维修说明书等。

（2）我方按设备原厂商售后服务条款，对系统的所有设备提供保修服务，并提供终身技术支持及设备维修。

**10.2.2、服务承诺**

**1）保修期后的售后服务内容**

对于在质保期项目外将提供与质保期内售后服务内容、响应时间相同的有偿、优惠服务。

免费热线电话和传真服务免费电子邮件和网站技术支持免费技术咨询及规划服务。保修期后本项目维保费用由我方和用户具体商定，我方承诺提供最优惠的维护服务价格。

**2）保修期后的优惠服务保证**

我方承诺提供终身优惠维护服务。具体人员支持服务收费根据设备故障率和节点数和支持人员的维护时间和技术难度，按照次数和天数收费，最终收费方式和金额由双方协商确定。

**3）对于关键设备费用**

在保修期外，出现设备问题，我公司将及时提供设备维修服务，只收取设备维修成本费。保修期后，用户可以根据自己的实际需要选择不同的服务级别和公司签定新的维修和维护合同。公司针对用户对于技术支持和维护服务的不同需求，提供多种灵活的服务选择，其中不仅包括响应式的技术支持与维护服务，还包括专人的主动式基本服务、专人服务、关键业务服务等。

**11、收费项目的收费标准及主要零配件价格**

**11.1、扩展及扩充设备**

在设备运行过程中，随着业务的增加，对拟投系统设备会有扩容要求，在我方中标后，各类设备提供将来可扩充的主要模块的名称、型号及报价（单价），不计入投标总价，并针对本项目提供长期供应优惠条件。

**11.2、长期供应备品、备件承诺**

我公司会针对项目需求提供长期供应备品、备件供应。当制造商在停止生产拟投货物型号的备品、备件时，我公司会提前半年书面通知并根据用户的需求做出承诺保证，以便用户有充足的时间购买相关的备件。

**12、故障处理流程**

**12.1、中心点故障处理流程**



**12.2、分支节点故障处理流程**



**12.3、设备保修流程**



**13、培训方案**

我方在此承诺，本项目所涉及提供的货物均粘贴售后服务卡，内容包括公司名称、负责人、供货时间、公司电话、售后投诉电话等内容，以方便用户质保联系。

**13.1、培训计划**

**（1）概述**

系统能否正常运行，与项目各级技术人员的技术水平和管理水平是密切相关的，所以此次培训的目标是通过技术培训培养一批合格的技术人员。技术培训是系统集成工作的重要组成部分，优质的培训可以为用户培养一批合格的技术人员，帮助他们更好地承担信息系统的日常维护工作。

我公司具有多年的系统集成经验，拥有一支强有力的培训师资队伍。这支队伍对本项目中使用的设备、软件、技术均有深入的了解。我公司将精心地规划、组织技术培训，使培训工作取得最佳效果。

根据系统技术的特点，并结合以往的经验，对本项目的现场培训、统一技术培训等内容进行了认真的设计和细致的规划，同时，在培训工作中我们将做到精心准备、细致安排、积极实施、及时总结。

本部分内容将对培训方案进行详细说明。

**13.2、培训需求和目标**

培训使得系统管理人员能够有效地管理和维护整个系统，确保系统可靠运行。

**13.2.1、培训的需求**

根据我公司丰富的系统集成培训经验，培训需求主要包括以下三个方面：

* 招集系统相关技术人员进行统一技术培训；
* 安装调试阶段的现场培训；
* 质保期的技术交流。

**13.2.2、培训的目标**

为了满足系统的培训需求，我公司将安排最优秀的讲师，准备最好的教材，精心组织培训。此次培训将达到以下目标：

1.建立专业化的信息管理队伍，保障系统正常运行

通过对系统技术人员的培训，使他们精通系统的概念和知识，熟悉管理技术，掌握设备、软件的配置与维护方法。

对技术人员的培训不仅包括技术理论，更重要的是，我公司将为他们提供全面开放的实践交流环节，通过多种形式的技术交流与动手实践，学员将更好地掌握系统建设中使用的设备与技术，顺利地承担本项目的维护管理工作。

2.充分发挥系统软、硬件性能

在保障本项目系统正常运行的基础上，关注的要点是整个系统的运行效率，所以有必要结合实际工程经验对系统技术人员进行培训，使其掌握软件、硬件设备及系统整体的性能优化与调整方法，以便在系统运行过程中，针对业务特点，及时对系统进行优化工作，从而使系统及其服务发挥最大的效能。

**13.2.3、培训目的**

统一技术培训是项目建设中极为重要的一环，培训的目的是要建立一支能够独立维护系统的技术人员队伍，确保今后系统日常维护和管理工作正常进行。

因此，我公司对统一技术培训任务给予了高度重视，在培训工作完成之后，学员将具备以下能力：

1.了解系统结构，能够与我公司技术人员配合进行系统调试

2.掌握系统中涉及设备和软件的用途

3.掌握系统中硬件和软件等产品的安装、调试和参数配置方法

4.掌握系统的日常维护方法及步骤，具备一定的发现问题和解决问题能力

5.了解获得技术支持与售后服务的途径、流程与方法

6.对本项目整体结构、设计思路具有全面的了解

7.充分掌握系统建设中使用的各项技术

**13.2.4、培训组织方式**

最终参加培训的技术人员安排由双方商议确定。

我公司将选派具有技术培训和工程实施经验丰富的技术人员组成培训小组，同厂商的技术专家编写详尽、实用的培训教材，制定切实可行的培训计划，开展统一技术培训工作。

统一技术培训采用集中脱产培训的组织形式。在培训工作中使用中文教学，采用投影仪、教学软件等培训设备，以电子黑板的形式进行培训教学。我们会针对所讲解的设备搭建演示环境，在讲解技术理论的同时进行现场操作演示，为培训学员提供直观形象的培训内容。

**13.2.5、培训时间及地点**

合同签订之后，我公司培训组成员将立即着手准备相应的培训教材，建议统一技术培训工作在合同签订后开始，培训地点由双方商议确定，我公司负责培训环境的准备工作。

**13.2.6、培训课程及内容**

为了保证培训的质量，达到培训的目的，我们精心设计了培训课程，并规划了详细的课程大纲。

培训内容包括系统的基础知识、软硬件设备的原理和使用、技术支持与售后服务流程等，具体课程安排协商确定。

**（1）对讲系统培训课程**

培训方案主要为后台操作与前端维护：

* 监控系统架构及原理
* 主机设备安装配置及维护方法
* **现场培训**

指导分机产品的安装、设置设定、软件界面操作维护管理。

**(2)监控系统培训课程**

|  |  |
| --- | --- |
| **培训时间** | **培训内容** |
| 年 月 日 | 关于公司简介 |
| 产品线说明 |
| 产品配置 |
| 产品及配置介绍 |
| 设备操作及配置 |
| 软件实践操作 |

在实际的培训工作中，我们将在白天讲授课程内容，同时对系统培训的内容进行技术答疑。

* **培训教师**

姓名： **李工**

职位： 高级认证技术工程师

**13.2.7、现场培训**

**（1）培训目的**

在现场培训中，我公司将为使得系统技术人员对系统中使用的硬件、软件等产品有直观的了解，并通过实际操作增强实践能力，掌握日常维护的具体方法。

**（2）培训组织方式**

现场培训采取实地讲解和动手操作相结合的方式进行。具体方法为我公司实施人员实际进行一次硬件、软件的安装与配置，并对每一步操作进行讲解；操作与讲解完成后，删除全部设备的配置和安装的软件，指导系统技术人员进行实际配置、安装操作，并且及时解答操作中的问题、纠正配置中的错误，保证系统技术人员能够正确地安装、配置相应的设备和软件。

同时，我公司的实施人员将邀请项目各节点的技术人员参与现场实施，在实施过程中交流技术知识和经验，强化现场培训效果。

**（3）培训时间及地点**

现场培训将在各地的实施现场，随着现场实施工作同步进行。

**（4）培训内容**

根据此次项目的具体情况，我们将提供现场培训具体内容如下：

1. 系统的安装、测试；具体包括：设备的安装、调试；设备原理；常见故障的检查、处理和解决方法。
2. 维护设备的日常维护的方法与注意事项。

在设备、软件到货前，我们将根据上述内容编制相应的配置手册和维护手册作为培训教材，在现场培训时交付项目系统技术人员。

**（5）培训师资**

现场培训的讲师将由我公司现场实施人员担任。

**（6）培训费用**

我公司将为本项目提供免费的现场培训。

**13.2.8、培训过程中的ISO9001质量控制**

为了保证技术培训达到预期的效果，我公司在培训过程中全程贯彻了ISO9001质量管理体系。

在培训准备工作开始之前，将指定专人联系培训的相关事宜，编写详细的《项目培训班计划》，该计划经培训组确认通过后，上报审批，审批通过后，立即开始培训的准备工作。

在培训工作的准备阶段，我公司培训负责人将根据系统培训需求确定培训技术范围并制定教材的大纲，填写《教材编写审批表》，并提交培训组讨论，讨论通过后将最终的教材大纲提交审批，审批通过后，开始编写教材。

在培训过程中，培训讲师将向学员发放《培训班征求意见表》，通过收集学员的意见改进培训工作。

在培训结束后，培训负责人根据培训情况和学员的意见填写《培训班记录》，对培训的效果进行综合评价，并向领导进行汇报。

**13.2.9、培训效果及考核**

项目培训结束后，我们公司与用户相互配合做好学员培训考核和我们公司培训工作评估两方面的工作：

**（1）学员培训考核**

学员培训考核的目的是为了检验学员的学习效果，间接检验我们公司提供的各种培训的效果。为了使学员通过各种培训，切实掌握相关知识，达到培训目标，对实际的工作提供帮助，我们公司建议用户对本项目提供的培训都进行考核。

针对不同人员，培训的考核方法如下：

1、系统管理员培训考核

系统管理员培训考核的对象是参加了我们公司为本项目培训的学员，考核的基本内容包括监控系统设备、网络设备、计算机设备、相关系统软件、智能化设备、综合布线等。

一般系统管理员培训考核由我们公司与用户共同出题，考核采用笔试和实操两种方式。我们公司将与用户商定笔试和实操所占的权重。

笔试采用主客观试题，针对培训内容，按考核重点分配各部分分数。学员要在规定的时间内完成答题。满分为100分，60分为通过底线。

实操是指实际上机操作。针对本项目的视频监控设备、LED大屏设备、办公设备等内容进行实际考核。学员需要在规定的时间内完成要求的操作。考核者根据完成情况打分。满分为100分，60分为通过底线。

考核的时间在培训结束后立即进行，时间为1天，上午为笔试，下午为实操，全部考试为闭卷方式。

笔试与实操都通过的学员则通过考核，我们公司将颁发培训结业证书，持此证书的学员证明其有本项目系统管理、数据管理和网络管理的能力。对于未能通过考核的学员，我们公司将提供免费的再培训，直至其能熟练掌握系统维护及管理的技术和方法，并通过考核。

2、操作层培训考核

系统使用培训的考核对象是所有参加了我们公司举办的系统使用人员培训的学员。考核的内容主要是对本系统了解程度和操作的熟练程度。

系统使用的培训考核由我们公司与用户共同出题，题目包括闭答题和选答题两部分。必答题考核所有培训人员对系统的了解程度，选答题则按不同人员分类进行选答。我们公司建议针对管理层人员和操作层人员进行选答，有针对性地考核其对本身工作中所用到的系统功能的了解程度和操作的熟练程度。

同系统管理人员的考核一样，系统操作层培训的考核也分笔试和实操两个部分。笔试采用主客观试题，针对培训内容，按考核重点分配各部分分数。学员要在规定的时间内完成答题。满分为100分，60分为通过底线。实操针对不同人员的工作内容进行上机操作考核。学员需要在规定的时间内完成要求的操作。考核者根据完成情况打分。满分为100分，60分为通过底线。

所有的操作层培训考核的时间均在培训结束后立即进行，时间为1天，上午为笔试，下午为实操，全部考试为闭卷方式。

笔试与实操都通过的学员则通过考核，我们公司将颁发培训结业证书，持此证书的学员证明其已熟练掌握并能熟练使用本项目系统，具有上岗操作的能力。对于未能通过考核的学员，我们公司将提供免费的再培训，直至其能熟练操作系统，掌握系统使用的方法，并通过考核。

**（2）对培训工作的评估**

培训效果的跟踪与改进的主要手段是培训评估。培训评估技术就是通过建立培训效果评估指标及评估体系，对培训的成效进行检查与评价，然后把评估结果反馈给相关部门，作为下一步培训计划与培训需求分析的依据之一。

1、评估标准

一般来说评估标准有四级：

（1）反应标准（一级评估）

用于对表面效果的测评，通过学员的情绪、注意力、赞或或不满等对每一个接受培训的人员对培训效果作出评价评价，结合所有人员的总体反应可以得出对培训效果的基本评价。

（2）学习标准（二级评估）

培训学习到了什么？培训内容方法是否合适、有效，培训的每一学习过程是否满足和达到了培训所提出的要求。

（3）工作行为标准（三级评估）

分析培训是否带来了人员行为上的改变。培训的目的是提高能力，而能力是通过行为表现出来的。因此，评价培训的效果就要看受训者在工作行为上发生的可观察变化及培训前后的变化程度。

（4）组织成果标准（四级评估）

培训的最终评价应该是以组织的工作绩效为标准。也就是说，工作行为的改变带来的是工作绩效的提高。因此，可以直接对接受培训之后的工作人员工作业绩，以及所在工作部门、科室的集体工作成绩进行测量、分析和判断，确定培训的效果。

以上四个方面主要是从培训实施者的角度对培训进行评价。培训评价的核心是：考察培训的手段和方法是否有利于提升工作绩效。可采用1至3级标准来衡量培训工作的效果。上述对学员培训的测试考核是属于2级标准，考核结果是对培训工作的一个间接评价，学员的考核通过率可作为对我们公司培训工作的一个重要评价指标。通过率高说明培训效果好，培训工作做得好。

2、评估时机

一级评估在培训中进行，二级评估在培训结束时进行，三级评估在培训结束三个月之后的工作中进行，或在工作中实施与培训内容相关的工作时进行。对一、二级评估时间基本确定，三级评估时间与安排由我们公司与用户协商解决。

3、评估方法

针对本项目我们采用的评估方法如下：

（1）采用培训效果问卷调查、与学员面谈、培训时观察等方法进行。

（2）采用测验考试，培训效果调查问卷方法。

（3）几个月后，以局部调查或访问的方式访问学员、学员直属主管，根据工作量有无增加、工作素质有无提高、工作态度有无变化、处理工作是否感到比前熟练等等进行评估。

（4）绩效考核法，如过绩效考核，发现工作人员受训后，在工作数量、工作质量、工作态度、工作效率上，均能达到工作标准的要求，则表示培训卓有成效。

4、评估调查

通过组织和讨论，让参加培训学员对其所经历的培训发表看法和意见。这是一种有效又廉价的方法。用户也可以针对本项目的培训工作做一个调查问卷，分发给所有参加培训的学员，对我们公司提供的对整个培训项目做出评价，当问卷显示学员普遍反映对培训课程不满意时，我们公司将重新安排培训。

**13.2.10、培训费用**

我公司将为本项目提供定制免费技术培训全免。

**14、维保工作考核**

乙方接受甲方日常运维考核，并接受甲方的监督指导。

（一）考核内容

为了确保治安监控服务实战的能力和效果，在本协议第三条第三款规定的前提下，乙方应确保治安监控系统稳定运行，前端摄像头运行完好率不低于95%。

（二）考核办法

采购人工作人员每工作日对治安监控进行巡查，及时将系统故障、前端摄像头运行故障情况以电话，电子邮件等形式通报给供应商，供应商不能按时修复故障的，采购人自通报之日起对其计入故障考核；如果采购人在节假日期间向供应商通报故障，同样计入故障考核。

为了确保视频（电警、卡口）图像监控系统服务实战的能力和效果，服务商应确保视频（电警、卡口）图像监控系统稳定运行，前端摄像头运行完好率≥95%。

8．2考核办法

采购人工作人员每工作日对治安监控进行巡查，及时将系统故障、前端摄像头运行故障情况以电话，电子邮件等形式通报给服务商，服务商不能按时修复故障的，采购人自通报之日起对其计入故障考核；如果采购人在节假日期间向服务商通报故障，同样计入故障考核。

8．2．1除了不可抗力因素外，对于视频（电警、卡口）图像监控平台故障或数据对接故障不能在24小时内修复并恢复正常运行的，自故障之日起，按照500元/日的标准扣除。

8．2．2前端摄像头运行完好率低于95%的，对其按照百分比位进行取整，在95%—90%（含90%）之间，每低一个百分点扣除当月维护服务费用3千元；在90%—80%（含80%）之间，每低一个百分点扣除当月维护服务费用6千元；低于80%的，扣除当月全部费用。

8．2．3前端摄像头运行出现故障后，乙方超过48小时未修复的，市局开始计入完好率考核；超过72小时未修复的，市局开始计算该前端摄像头故障历时并实行扣费。

8．2．4平台故障及低于95%完好率扣费累加超过当月总维护费用的，扣完当月总维护费用为止。

#### 对甲方的郑重承诺

1．保证按照招标文件的要求，工程质量达到要求，质量目标优良。

2．保证按照招标文件的要求，按时完成招标文件包含的全部工作内容，在保证质量的前提下，科学组织，文明施工，争取提前竣工。

3．现场安全管理目标：无人员伤亡事故。

4．环保管理目标：施工期间无“扰民”和 “民扰”纠纷；无扬尘、噪音及污水投诉；施工完毕一次性通过室内环保检测。

5．积极接受管理，密切配合，共创国优工程。

6.我公司承诺不拖欠农民工工资。

以我公司多年来，对多个大型安防系统工程施工安装的成功验收，我公司保证在贵单位规定的工期内完成各系统的施工安装，调试，使用人员培训，并达到优良工程标准。我公司将针对该系统工程成立专项的工程项目组，严格按照施工程序和公司ISO9000管理程序为该工程精编制出一套行之有效的完善的施工组织方案，并认真落实到售前、售中、售后服务的全过程中。