**开标一览表**

**单位：元（人民币）**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 河南省禹州市职业中等专业学校采购校园  演播室设备项目 |
| 采购编号 | YZCG-G2019121 号 |
| 询价总报价 | 大写：伍拾玖万肆仟捌佰元整  小写：￥594,800.0000 |
| 工期 | 20天 |
| 备注 | 严格按照国家“三包”政策，提供免费上门服务。 |

供应商名称（公章）：禹州市蓝臻科技有限公司

法定代表人 （或授权代表）签字：

2019年7月4日

**4.5 售后服务方案**

**Ａ、保质期内的“三包”政策及定期保养、维护、维修方案：**

一、三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效期内凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

二、产品自售出之日起7日内，发生性能故障，可以选择退货、换货或修理。

三、产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择换货或者修理。

四、在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭有效的修理记录和证明，由我公司负责为学校免费调换同型号同规格的产品。

五、在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自报修之日起超过90日未修好的，我公司免费为学校调换同型号同规格产品。

**六、质保期内，我公司保修除消耗品以外的所有设备，每年6次（上学期3次，下学期3次）定期保养、维护、维修等措施，使设备能够正常运行。**

**B、售后服务承诺措施：**

一.我公司承诺，提供的货物是全新的、未使用的、原装产品。我方产品在出厂前经过详细和严格的指标测试，我们保证货物经过正确安装、合理维护保养，在货物寿命期内运转良好。

二.我们承诺严格按照国家规定的法规对本项目灯光设备以及其配件器材提供一年免费保修服务，三基色冷光灯灯管提供两年的免费保修服务，平台服务器提供三年免费报修服务，人为因素及不可抗拒力除外。

三.在质保期内出现故障，我们将免费提供咨询、更换损坏的零件和维护服务，保修期后我公司负责设备的终生维护和维修，其零部件仅按厂家或国家标准收取合理成本费。

四、30分钟电话响应：

在拨打故障报修电话后：0374-8356356，我公司技术人员将在30分钟内与学校电话联系，了解故障现象，确定维修事宜，提出解决方案。如是软件故障，通过电话将问题解决，如果经分析后发现是硬件问题，与学校约定上门时间，在规定的时间内派技术员上门维修。

五、7\*24小时工作制

我公司技术部的服务电话时间：每周一至周日，每天24小时，节假日照常（24小时服务电话：15994080116）

技术上门服务时间为正常营业时间：每周一至周日，8:00-18:00

六、故障修复时限：

如我公司提供的产品在报修期内出现故障，对于非设备性故障或一般性故障，我公司保证1小时派专业人员达到现场，及时予以解决。对于设备性故障，一方面在设备设计安装时，我们已尽量避免单点故障，另一方面我们将利用公司技术服务部的备品备件库，保证故障在24小时内排除，如不能排除，为了不影响用户的工作，我们将提供同类可用设备免费学校替代使用，直到该设备修好为止。一般性故障24小时内修复。

**C、人员培训方案：**

为使本项目的培训及服务得到确实有效的实施，保证用户在本项目验收后能够顺利交接使用，且后续服务工作得到具体的落实，特制定以下培训方案。

#### 培训内容

* 项目系统软、硬件的管理
* 项目系统软、硬件的使用

#### 培训对象

* 培训分阶段、分课程、分层次进行，系统管理人员和使用人员均要参与培训。
* 执行培训、应用、再培训的流程，达到所有参培人员能够熟练操作应用软件，严格执行培训考核。
* 帮助用户建立管理及应用体系，做到培训课件及培训讲师知识的转移，达到后期能够独管理、使用本系统的所有设备及软件。
* 培训对象：系统管理人员、系统使用人员。

#### 培训组织情况

* 本次培训由公司为培训单位， 项目用户方为用户单位。
* 双方的角色与责任如下：
* 公司项目经理：制定培训计划； 确认培训总结报告；
* 培训讲师：制定培训内容及课件；
* 培训关键用户掌握； 提交培训总结报告； 拟定考核策略和题目；
* 现场工程师负责演示：制定实操演示内容；
* 用户方项目负责人：协调并落实最终用户培训；
* 确认项目系统管理人员人选；确认使用人员参培人员名单；确认培训计划； 确认培训总结报告；
* 项目组成员：按计划参加拟定培训课程；
* 分岗位操作手册、练习题的准备； 进行培训考勤、考核；

#### 培训要求

* 对参培人员要求：遵守培训课堂纪律
* 负责此次培训的协助及协调工作，内容如下：
* 培训人员的安排：系统管理员1人，使用人员：系统管理员协调安排。
* 培训时间的安排：系统管理员协调拟定。
* 培训地点：  系统管理员协调拟定。
* 培训设备：培训用电脑（windows7操作系统）、投影仪 、扩音系统。

#### 培训方式

* 针对系统使用人员情况，采用集中授课方式（系统使用人员）。
* 针对系统管理员情况，采取小规模集中授课方式、一对一的授课方式。
* 用培训PPT的形式进行培训讲解。
* 用演示系统进行软件实现业务流程的讲解。
* 培训以本系统例子数据为案例进行讲解。

#### 培训目标

* 系统管理员：通过本次培训后，能够独立管理本系统，并能够操作系统的后台所有应用。
* 系统使用人员：通过本次培训后，能够独立进行具体的功能使用，能够熟练的使用本系统进行日常的工作，能够独立处理一般常见性故障，懂得日常维护与保养。

#### 培训内容

公司负责培训的方案制定和培训质量，详细工作内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 培训时间安排 | 本次培训共安排2个工作日，不计入施工时间； | |
| 我方培训人员 | 培训讲师： 现场演示： | |
| 参培人员 | 系统管理员、系统使用人员 | |
| 培训目的 | 让采购方的系统设备管理人员完全掌握本项目中所设计软、硬件设备的日常管理和使用知识，融会贯通本项目中所有硬、软件的工作原理，独立高效的管理本项目中的所有软、硬件设备。使用人员理解使用和日常维护知识，可以熟练操作设备，可以理解设备运行的原理，独立使用设备完成既定工作。 | |
| **培训内容** | | |
| **一体机** | 培训讲师： | 用 时 |
| 1. 硬件配件及外观材质讲解； 2. 系统界面讲解； 3. 系统功能讲解； 4. 系统硬件日常使用及保管注意事项； 5. 系统硬件工作原理及日常维护注意事项； 6. 常用重点功能操作讲解：   6.1各视频通道加载及使用技巧；  6.2虚拟场景加载应用及编辑技巧；  6.3抠像技巧；  6.4CG字幕加载使用及编辑技巧；  6.5云台加载及使用技巧；  6.6录制设置和使用技巧；  6.7远程连线功能使用方法和使用技巧；  6.8手机摄像头加载及使用技巧；   1. 系统关键功能操作流程讲解； | 5分钟  10分钟  45分钟  15分钟  15分钟  90分钟  ==  ==  ==  ==  ==  ==  ==  ==  ==  ==  ==  ==  90分钟 |
| **系统使用注意事项及维护** | 1. 日常管理； 2. 简单故障陪护及处理； 3. 设备保养； 4. 系统操作流程； | 30分钟  30分钟  30分钟  60分钟 |

注：以上表格为参考表格，如我公司有幸中标将制定更加详细的培训方案，以保证项目交接时，学校操作人员能够独立的运转整套系统。

* 培训、考核方式： 笔试+实操演示的方式
* 培训依据：《产品手册》和《操作流程指引文档》；

#### 培训时间安排

* 培训时间：在验收报告签字后的第二天开始，培训天数为3天，可以按照用户的实际情况安排，尽量做到不影响日常工作。

#### 培训保障

* 多方利用各种方式保证知识转移：

将通过制作培训幻灯片、培训录像和定制个性的培训教材等形式将我们培训内容传递到参培人员手中，有利于后期翻看巩固学习。

* 利用网络优势开展培训：

由于用户的各种原因，集中起来进行培训的有难度时，在分期分批实施培训的同时，我公司将利用网络平台，为客户提供网络化的培训和支持服务。

* 针对用户培训的准备：

由于用户培训参加人数较多，有时需要分几批进行，为保证培训效果，在做用户培训之前应该先做好各项准备工作，比如讲课PPT、最终用户手册和培训教材、培训场地、投影设备、白板、扩音设备、客户端环境、演示数据和后勤工作等。最终用户手册和培训教材要在培训报到时发到用户手中；演示数据应该是根据最终确定的应用方案建立的、对客户业务流程的真实模拟。在培训开始前一天，检查确认培训的各项准备工作是否全部就绪。 在进行产品培训时，首先进行业务流程的分析，在最终用户理解了业务流程原理后再进行软件操作培训，这样可以达到事半功倍的效果。

#### 培训质量与考核

* 管理员考核

根据项目的实施组织，成立培训小组，由项目经理承担培训组组长，负责培训应用系统并且与用户项目组协调组织培训。

管理员的考核采用用户方项目负责人考核和项目经理考核的结合方式，在每次培训内容结束后，会根据内容组织考试，形成记录。

* 使用人员考核

在培训结束之后对参加培训的具体使用人员进行考核，帮助筛选出色的业务骨干，最后向客户提交一份培训总结报告。 当然最好在培训前由用户领导出面制定强硬的考勤制度和奖惩激励制度（比如要求考试合格的才允许享受一定的福利政策等），以保证员工听课的积极性和培训的效果。 用户经过一次培训，不会全部掌握，而后要在实际工作中，由关键用户（内部支持体系）进行指导和规范，逐渐熟悉和掌握系统的日常操作。

* 后续培训服务

培训工作不仅是保证实施成功的一项重要工作，更是一项长期的工作，在后期应用过程中，由于应用功能的调整、应用系统的升级、应用人员的变化，应用人员的能力提高等需求，公司将提供持续培训服务，公司将定期为客户提供专项培训，培训采用集中专题培训方式进行。

高级工程技术人员培训后，能够处理一般维护人员不能处理的技术问题。

管理人员经培训后，应能负责全面的技术管理工作，了解系统建设的过程，系统功能及未来建设的规划。

2)培训课程

培训课程包括理论课/实践课

3)培训开始时间/结束时间

我方将在完工调试之前对技术人员进行培训，安装调试验收现场完成上述培训后才能撤走现场服务人员。

4)使用的培训设施

现场培训设备操作，包括各子系统的设备实物操作。

6)培训地点

我方将现场对受训人员进行培训。

**禹州市蓝臻科技有限公司**

**2019年7月4日**