## 售后服务方案

按数字对讲设备项目ZFCG-G2019113号采购文件的规定，我公司郑重承诺，如果我公司经评审后被确定为中标投标人，我公司对于除完全响应采购文件合同条款和合同专用条款规定的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

1、**免费质保三年**

我公司承诺免费提供3年质保服务，包括系统升级、远程诊断、系统管理咨询、二次开发技术支持、管理人员技术业务培训等服务。**提供7\*24小时的即时电话、邮件等服务，若远程不能解决问题时，提供上门服务。**在标准服务基础上，我公司承诺还应达到以下标准：

（1）我公司此次项目投标产品符合国家技术规范和质量标准的合格产品，满足采购人的使用需求，并具有可靠的售后服务体系，质量可靠、使用安全。

（2）在质保期内，如遇软件产品升级、改版，应免费提供更新、升级服务。

（3）就投标货物的品质和服务对采购机构和采购人负责。

（4）**承诺所投产品1所需的数据流量卡免费使用6年。**

2、售后服务响应

（1）**在质保期为用户提供技术服务热线（7\*24小时）,** **维修服务未转包、专人负责，专职售后负责人：韩小强，联系电话：13007676957，维修单位名称：河南许信科技有限公司，维修地点：许昌市许州路候机楼三楼369室**负责解答用户在设备使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。技术服务热线支持应是中文服务。

（2）**若我公司中标，我公司针对售后服务做到30分钟内响应，1小时内到达现场解决问题**。

（3）当投标货物发生非人为因素严重故障时，我公司承诺免费在七日内将补充或者更换的货物运抵发生故障的货物所在地，由此产生的一切相关费用由投标人负担。

（4）质保期内所有因更换或修理设备或部件而导致设备停止运行的时间应从其质保期内扣除。

（5）在质保期内安装的任何产品，必须是其投标产品制造厂商原产的或是经其认可的。

（6）所有的替代零配件承诺是新的未使用和未经修复的，除非采购方提供书面许可，否则不可使用此范围外的其他（非新的）配件。

（7）我公司承诺为维修和技术支持所未能解决的问题和故障提供正式的升级方案。

（8）在质保期内，我公司有责任解决所提供的投标设备和软件系统的任何问题，在质保期满后，当需要时，我公司仍对因投标设备本身的固有缺陷和瑕疵承担相应责任。

3、对产品服务要求的有效投标将被视为我公司对所投标产品的服务承诺，如果中标，可将服务承诺列入合同的产品服务条款。

4、我公司保证所提供硬件产品包括相关附件为相应硬件厂家原装正品，软件产品为相关厂家正版软件，符合国家有关规定，我公司保证所提供产品具有合法的版权或使用权，本项目采购的产品，如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷，应由我公司负责，采购人不承担责任。

5、项目所涉及的设备及软件到货时，须提供供货清单。

6、投标人应确保其技术建议以及所提供的产品的完整性、实用性，保证全部系统及时投入正常运行。否则若出现因投标人提供的设备不满足要求、不合理，或者其所提供的技术支持和服务不全面，而导致系统无法实现或不能完全实现的状况，投标人负全部责任。

7、如果产品在质保期内发生产品故障，投标人应及时予以投标（免费上门服务），否则采购人将自行采取必要的措施，由此产生风险和费用由投标人承担。

**3.人员培训计划**

技术培训是运维服务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，帮助他们更好地掌握设备的安装调试和使用方法，从而更好地进行信息系统的日常维护工作。

我公司拥有强有力的培训师资队伍。他们对运维服务项目均有深入的了解，并有丰富的培训工作经验。我公司将和设备供应商、厂商将精心地规划、组织技术培训，使培训工作取得最佳效果。

通过培训，一方面可以使用户更好地掌握系统操作方法和使用技能，从而减少操作失误，提高工作效率；另一方面也有助于用户建立起一支训练有素的技术队伍，从而更好地进行系统维护工作，并为今后的发展奠定基础。

我们结合以往的经验，对本项目的初级培训、高级培训等内容进行了认真的设计和细致的规划，制定了科学完善的培训计划。我们将严格按照该计划及规范的要求，精心组织培训，确保培训的质量和效果。

3.1人员培训目标

1）系统管理员

熟悉各指挥平台系统结构操作；

熟悉各群组系统结构；

能够分析常见系统故障；

熟悉机房环境硬件日常指标；

熟悉考勤点名等操作过程；

掌握指挥平台各项功能操作等。

熟悉各对讲设备简单故障排查；

2）培训目标

为了满足用户的培训需求，将安排优秀的培训工程师，制定科学的培训计划，精心组织培训。

培训将达到以下目标：

1、保证项目的顺利进行

本项目的顺利实施需要用户与我们的密切配合，用户技术人员对相关技术和方案的熟悉程度是项目能否顺利进行的重要影响因素。通过此次培训，我们将和用户的技术人员交流技术问题，提高他们的技术水平和对方案的熟悉程度。

2、建立专业化的信息管理队伍

为了保证系统正常地运行，需要一支有经验、专业化的维护队伍。系统的日常维护任务要求管理员必须具有较高的技术水平，因此有必要对用户技术人员进行专业化的培训。

对技术人员的培训不仅包括技术理论，更重要的是，我公司将协同设备供应商、厂商为他们提供全面、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，掌握设备的安装与调试方法，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。

3、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，用户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用户技术人员进行培训，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。

4、为用户信息系统建设的发展奠定技术和人员基础

一支高水平的技术人员队伍是用户进行信息系统建设的重要资源和有力保障。通过这次培训，我们将帮助用户建立起一支高水平、专业化的技术人员队伍，为其今后信息系统建设的发展奠定良好的技术和人员基础。

3）培训方式

本项目培训方式主要有以下几种：

集中培训

设备管理员理论培训在设备平时进行集中培训。

操作员培训主要针对用户单位设备相关工作人员进行培训。

集中培训采用理论与实践相结合的方式进行。除了理论教学外，还提供上机操作，组织学员系统地学习管理维护及使用设备的方法。在让学员进行理论课学习的同时，掌握相关技术及具有一定的解决问题的能力。

现场培训

现场培训主要针对设备管理人员和使用人员。在实施阶段，设备管理人员在理论培训的基础上与我们公司的实施工程师一起进行设备调试，加强管理人员的实际动手能力和更加深入了解设备情况；设备使用人员在实际的工作环境中使用设备时，我们公司相关培训人员在现场做指导性培训。

4）培训时间

对用户的培训安排在合同签约后立即开始进行，具体时间在本培训建议基础上，与用户协商决定。我们公司一贯注重用户的培训，师资力量充足。对本次建设项目我们公司专门成立了培训小组，培训小组的成员由项目实施人员和公司培训部的技术人员组成，完全能够承担项目的培训工作。服务期内免费为用户提供培训多次，直到用户相关同事熟练掌握使用技能为止！

除此之外，主要的理论课培训工作由经厂家认证的工程师承担，他们都做过多年的专业培训工作，经验丰富，能够承担本项目的培训工作。

5）培训费用

服务期内组织提供多次技术培训，包括针对日常维护中常见问题进行系统培训及对专门人员进行专题培训等。培训费用我公司全免费提供。培训时间以用户依据为准。

6）培训承诺

1．我们公司将在方案的基础上，根据采用的相关技术，提出全面的培训计划和课程内容安排，并在合同签订后征得用户方同意后实施。

2．双方认可的培训方案是培训前提。

3．我们公司将派出具有相应专业资格和实际工作、教育经验的工程师进行培训，主要工程师应至少具有五年的教学经验。他们按照双方认可的培训工作方案实施培训计划。

4．我们公司提供的培训中管理员的培训操作人员不少于4人。

5.培训安排在采购人指定地点。

6. 培训工作流程

培训工作的具体流程如下：



《用户培训计划》、《用户培训征求意见表》的格式详细说明如下：

(1) 《用户培训计划》格式

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 用户培训计划 | | | | | | |
|  | | | | | | |
| 培训名称 |  | | | 负责人 |  | |
| 时间 | 年月日至年月日 | | | 地点 |  | |
| 预期目标 |  | | | 培训方式 | 面授□上机□自学□其他 | |
| 培训内容、工程师、学员 | | | | | | |
| 培训内容： | | | | | | |
| 教材： | | | | | | |
| 工程师姓名 | 性别 | | 培训任务 | | | |
|  |  | |  | | | |
|  |  | |  | | | |
| 对学员的要求（知识基础）： | | | | | | |
| 说明实施本次培训活动应具备的环境条件（场地、设备等）： | | | | | | |
| 培训课程安排（可另附纸张） | | | | | | |
| 时间 | | 授课（或上机）内容 | | | | 主讲 |
|  | |  | | | |  |
|  | |  | | | |  |
| 批准意见：  批准人签字：日期：批准人职务： | | | | | | |

《培训征求意见表》格式

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 用户培训征求意见表 | | | | |
|  | | | | |
| 填表日期 |  | 培训名称 |  | |
| 教员 |  | | 培训班时间 | 年月日  至  年月日 |
| 评价 | | | | |
| 课程安排 | 很满意□满意□一般□不满意□ | | | |
| 授课 | 很满意□满意□一般□不满意□ | | | |
| 后勤保障 | 很满意□满意□一般□不满意□ | | | |
| 综合评价 | 很满意□满意□一般□不满意□ | | | |
| 批评和建议 | | | | |
| 请您留下宝贵意见：  谢谢您的合作！ | | | | |

**验收标准**

我公司承诺投标招标文件要求的验收保准，即由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

1、按照国家相关标准、行业标准、规范验收；

2、按照招标文件要求、投标文件投标和承诺验收；

3、验收文档的提交应覆盖以下内容，电子文档是成果不可分割的部分。要求如下文档：

（1）项目实施前：施工方案、项目实施计划；

（2）项目实施期间：项目实施工作单、故障诊断及排除记录、项目实施过程中衍生的其它相关资料；

（3）项目实施后：系统试运行和自测报告、故障诊断与排除手册、工作总结报告；

（4）培训期间：培训计划、用户使用手册、管理员使用手册；

（5）其他需要提交的材料。

投标人（盖单位公章）：河南许信科技有限公司

投标人法定代表人（或代理人）签字：

日期：2019年8月28日