

十三、服务及优惠承诺

13.1 售后服务方案

13.1.1 售后服务目标

我公司按照国家及地方制定的技术规范与规程要求对本系统进行维修养护及售后；

我公司建立健全维护管理制度和工程维护档案，并应会同建设方编制本项目具体的系统维护管理办法、实施细则及应急预案；

我公司制定巡更办法，明确工作流程，发现问题限时维修；

我公司配合建设方或其授权单位对我司的维修养护工作进行检查。

13.1.2 售后责任划分

我公司按照售后服务标准对本项目系统进行维护保养，需要建设方的配合与协助工作，建设方应尽最大努力进行协调。

13.1.3 售后管理方案

成立专业售后管理团队，由售后经理统筹全局，下设技术支持组、客户服务组、维护保养组、质量监督组。售后经理负责制定售后管理策略，协调各小组工作，与业主方保持高层沟通；技术支持组由具备丰富遗址安防工程经验的工程师组成，负责解决复杂技术问题与系统升级；客户服务组通过专属服务热线、线上平台等渠道，及时响应业主咨询与投诉；维护保养组承担设备日常巡检、维护任务；质量监督组对售后工作全流程进行监督考核，确保服务质量达标。

售后经理需定期组织团队会议，制定年度、季度售后工作计划，对重大售后事件决策处理；技术支持工程师要在规定时间内完成故障诊断与修复方案制定，对新技术、新产品开展内部培训；客户服务专员需耐心解答业主疑问，详细记录需求与反馈，及时传递至相关小组；维护保养人员严格按照维护计划执行任务，提交维护报告；质量监督员定期检查服务流程合规性，对售后工作进行评分，提出改进建议。

13.1.4 售后服务内容

序号	服务内容	服务工作	服务时间
1	日常监控	对前端设备、网络设备及软件等项目所包含的服务设施的运行情况进行实时监控（包括告警的监控、设备运行状况的检查、运行日志的检查等），及早发现问题	售后期

		题，排除故障。保障系统的日常运作。	
2	故障处理	1、承担在售后期内系统发生任何故障的故障修复任务；2、在出现各种特殊情况的时候，我司将提供备用方案和应急措施确保系统运行正常；3、售后期内提供保证系统正常运行的维护备件及易损易耗件，保证系统正常使用；4、设备质保期内(1年自售后期开始之日计算)，我司对本项目建设范围内的设备提供质量保证，如出现故障由我司无偿修复，建设方无需向我司支付设备维修费用，连续发生3次以上(含3次)故障，我司将对故障设备无偿进行更换。工程质保期内(1年自售后期开始之日计算)，我司对本项目建设范围内的工程项目提供质保，如出现故障由我司无偿修复，建设方也无须向我司支付工程维修费。	售后期
3	巡检保养	1、每季度对设备进行巡检(包括安检、清洁、运行状况检查等)；2、每季度对设备及其供电系统进行一次巡检保养(包括安检、清洁、视频质量、图像质量、数据质量、维护、保养)；3、每半年对防雷系统进行一次检测；4、每年对整个系统及集成工作进行一次巡检；5、每季度进行随机抽查，对系统的运行情况进行检测，并填写记录表。包含设备名称、型号、位置、检查情况，更换零配件数量及系统运行总体情况。	售后期
4	特殊保障	1、一旦进行了版本更新，及时向用户方提供最新版本的资料；2、我司承诺提供设备内嵌软件、产品操作系统、我方提供的软件和应用软件的升级服务；3、根据系统的运行情况定期向用户提供系统优化、使用优化和管理优化建议，确保系统以最优状态运行。	售后期
5	更新升级	1、一旦进行了版本更新，及时向用户方提供最新版本的资料；2、我司承诺提供设备内嵌软件、产品操作系统、我方提供的软件和应用软件的升级服务；3、根据	售后期

		系统的运行情况定期向用户提供系统优化、使用优化和管理优化建议，确保系统以最优状态运行。	
6	服务咨询与投诉	1、提供7*24小时全天候免费的服务热线电话；2、提供7*24小时的网站技术支持服务；以上2种途径提供系统故障保修、使用帮助、业务和技术咨询、服务投诉等。	售后期

13.1.5 售后服务流程

业主通过电话、邮件或线上平台提交服务需求后，客户服务组15分钟内进行初步登记，30分钟内联系业主核实需求详情。若为咨询类问题，能即时解答的当场解决，复杂问题2小时内转交技术支持组；若为故障报修，客户服务组1小时内将工单派送至维护保养组或技术支持组，并同步通知业主预计响应时间。

维护保养组或技术支持组接到工单后，按故障等级快速响应。一般故障（如设备轻微卡顿、画面模糊），本地工程师4小时内抵达现场，远程能解决的2小时内完成；重大故障（如系统瘫痪、入侵报警失效），本地工程师3小时内出发，异地工程师12小时内到达。到达现场后，30分钟内完成故障诊断，制定解决方案，一般故障12小时内修复，重大故障在24小时内给出阶段性处理结果，并持续跟进直至问题彻底解决。修复完成后，工程师进行1小时试运行检测，确认系统稳定运行，填写故障处理报告，经业主签字确认后归档。

维护保养组依据年度维护计划，每季度提前5个工作日与业主预约上门维护时间。维护当日，工作人员对设备进行全面检查，包括设备外观清洁、线路连接紧固、传感器灵敏度测试、系统软件版本更新等。对高清摄像机进行镜头清洁、焦距校准，对入侵报警设备进行信号强度检测与触发测试。维护完成后，详细记录维护内容、设备状态，提交维护报告，针对潜在风险提出改进建议。

13.1.6 售后服务方式

1. 电话、传真和电子邮件

电话、传真和电子邮件支持服务方式没有次数限制，只要用户方的系统存在问题，请即刻拨打我司服务热线电话；由我公司技术工程师远程指导用户方的工程师解决问题，并通过电子邮件报告系统故障说明，直至将问题解决为止，若本方式未能解决问题，将采用远程接入、现场服务等方式。

2. 远程拨入分析

当电话支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，我们的技术人员将在用户技术人员的协助下，通过远程登录的方式登录进入用户的局域网。我们的技术人员在用户主技术人员的协助下确定故障原因，找出解决问题并排除问题的办法。

3. 快速的现场服务

当用户的系统被确诊为系统故障，我们的技术工程师带上相应的系统工具和软件立即赶赴现场进行紧急维护，将系统故障时间降低到最小。快速现场服务在免费服务期内适用，之后的服务将根据我司提供的服务级别，双方另行约定。

4. 与厂家合作

我们将以厂商的技术支持服务中心为后盾。遇到疑难问题时，我们负责与设备厂商的技术服务中心联系，在厂商系统专家的配合下解决系统故障。

13.2 培训方式及内容

培训包括两部分：现场培训和集中培训。其中现场培训是在工程实施过程中，由具体施工的工程师对建设方技术人员进行培训；集中培训是由公司提供的技术培训，下面是具体的说明。

13.2.1 现场培训

现场培训是在工程实施过程中，根据实际的操作步骤，对电脑部相关人员进行即时培训，培训涉及弱电各系统的安装和配置、相关软件的安装、备份及应急处理步骤等，同时对用户提出的各种相关技术问题进行解答，直至得到用户的认可。

13.2.2 集中培训

集中培训是指工程结束后，在用户指定的时间，由我公司的系统工程师对甲方技术相关人员进行更为系统的配置，培训侧重在原理的讲解和配置，以及日常维护中的常见问题和解决办法。集中培训属于售后服务与技术支持部分，通过这些培训，甲方技术人员可以很清楚地了解整个系统的结构、功能以及相关技术知识，从而提高甲方技术人员的工作水平和工作素质，这不仅对系统的日常维护，避免事故的发生提供了保障，而且也为甲方技术人员应对紧急事件打下了基础，从而降低损失，这无疑给整个系统加上了双重保险，也使其具有真正意义上的高可靠性。

13.2.3 工程培训安排

1. 成立培训小组

为了更好地进行培训工作，合理安排培训内容，我公司将成立以技术质量总监为核心，包括系统工程师、软件工程师、现场工程师在内的培训小组，专门负责系统的培训工作。制定各子系统的培训内容和计划，对培训内容和计划进行审查、确认；根据采购人的要求，在实施过程中进行必要的调整。

2. 培训教程编写原则

根据工程的实际情况编写培训教材，务求在培训内容上做到理论与实际紧密地结合。

3. 培训方式

为使培训对象更好地掌握培训内容，在培训课程的安排上将保证，既有理论讲解，又有实际操作，并根据采购人的要求合理安排理论课与实操课的比例。同时为检验培训成果，在结束单个系统的培训后，将进行考试，考试成绩将作为竣工文档的一部分。

4. 培训的目标

使操作的工程人员能熟练掌握各个系统的基本操作；使系统管理员有进行日常维护的能力。使采购人能对整个系统全面了解，熟悉日常维护工作，有能力处理一般性问题，并消除系统因使用或操作不当而引起的故障，减少突发故障的发生。

5. 系统培训计划

培训地点：设备安装现场。

培训时间：分三个阶段：第一阶段是系统调试前对被培训人员对布线路由的熟悉，第二阶段是被培训人员参与系统调试以加深对系统的了解，第三阶段是竣工后3天内组织专业的培训，加深被培训人员对系统的认识。

培训教员：由我公司资深的高级工程师组成。

培训学员：系统管理员、操作人员。

培训计划具体安排如下：

对系统管理员及操作的工程人员进行程度不同的培训。

系统管理员培训内容如下：

- (1) 基础知识和系统基本结构；
- (2) 介绍系统的操作方法；
- (3) 讲述系统维护和常见故障处理；
- (4) 现场操作练习；
- (5) 问题回答并对培训结果考试；
- (6) 操作员培训内容如下：

- (7) 基础知识和系统基本结构简介；
- (8) 系统操作方法简述以及练习；
- (9) 问题回答以及系统远景展望。

13.3 优惠承诺

在售后管理基础上，我方额外作出一系列优惠承诺。在价格让利方面，质保期结束后，若业主续签年度维护保养协议，前两年维保费用在标准报价基础上给予20%折扣，第三年起至第五年给予15%折扣，且续签周期每满三年，下一个周期首年维保费用再额外优惠5%；质保期外，业主更换安防设备时，我方将以低于市场均价15%-20%的价格提供原厂正品设备，并免除安装调试人工费用，仅收取基础材料成本；在非质保期内，若因暴雨、雷击等突发自然灾害导致安防系统故障，我方提供首次免费应急抢修服务，仅收取必要的零部件成本费用，后续维护服务享受8折优惠。

在增值服务上，自项目验收之日起，5年内我方免费提供3次重大系统功能升级服务，涵盖智能分析算法优化、视频画质提升、联动响应速度增强等，且升级过程中产生的软件授权费、技术支持费等均由我方承担；除既定培训计划外，每年为业主方新增2次免费专项培训，内容可定制，包括最新安防技术应用、系统操作进阶技巧、文物保护安防案例分析等，培训期间的教材、场地及讲师费用由我方负责，参训人员交通与食宿费用我方承担50%。

在专属福利方面，业主自动成为我方VIP客户，享受故障响应优先级提升服务，普通故障响应时间缩短至4小时内，重大故障本地工程师2小时内出发，服务工单处理全程由售后经理亲自跟进，确保问题高效解决；针对安防设备更新需求，推出以旧换新政策，旧设备经评估后可抵扣新设备采购费用，最高抵扣比例可达新设备价格的10%，同时免费回收旧设备并进行环保处理；在春节、中秋等传统节日，为业主赠送定制化安防设备维护礼包，内含清洁工具、备用零部件、系统操作指南手册等，并且每年提供1次免费的安防系统全面深度保养服务，包括设备拆解清洁、电路检测、性能校准等。以上优惠承诺与售后管理方案协同执行，确保业主在长期使用过程中获得高性价比、高品质的服务。若您对优惠内容、适用范围有其他需求，欢迎随时提出，我们可进一步细化调整。

供应商名称：江西南工科技集团有限公司（电子签章）

2025年8月1日

