

七、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

一、技术后援支持承诺

我单位必须向采购人承诺技术后援支持（包括免费现场支持），我单位在应答时应详细阐述免费技术支持的内容与范围。

二、保修承诺

①无论竞争性谈判文件中有无特别约定，所有招标产品免费保修期须至少符合产品制造商的公开承诺期限，自采购单位在《验收报告》签字之日起计算。

②免费保修期内，我单位负责对其提供的设备进行维修，不收取任何额外费用。质保期满之后我单位终身提供优质服务，并在之基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。

③我单位在半小时内对采购人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略并应以优良的服务态度，便利、快捷的方式到达用户现场进行维修。

设备/系统运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我单位保证：在 24 小时内解决此类问题，恢复故障设备正常运行。

⑤我单位认真理解上述保修要求，详细列出保修方案和系统应急方案，一经应答将作为合同的一部分。

⑥我单位指明本项目的项目总负责人杨献辉、联系方式、13937355944，全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

⑦紧急援助：在非正常工作时间，我单位为使用方提供紧急援助服务。

⑧我单位按采购人要求提供现场培训（含产品的操作使用方法，故障处理等内容），培训人数由采购人确定。

⑨我单位结合采购人需求提供详细的培训计划（详细列明）。

技术支持、培训计划

技术支持服务

1.1 电话咨询服务

服务网点以及公司的本地化服务手段响应采购人及用户的服务请求，确保迅捷、高速的协助与指导采购人及用户解决问题。用户在产品使用中遇到任何问题，都可以从客户响应中心得到电话支持和帮助，服务内容包括：产品日常维护过程中的操作性问题；产品运行的提示性问题；产品的功能、特点、结构问题。一旦接到用户请求电话，客户响应中心的工程师将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。

通过客户响应中心服务热线，用户可以得到 7*24 小时电话咨询服务。

客户服务电话如有更改，我司至少提前两天以书面形式（含传真）通知采购人。

我司提供 7*24 小时远程支持服务。在电话支持服务无法解决产品故障问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要并征得采购人同意后，实施远程支持服务。

我司将通过网络技术，对产品故障进行远端问题诊断，提出解决问题的方案，以保证用户的问题得到及时解决。

1.2 现场技术服务

用户在使用过程中遇到设备的性能故障时，拨打我司热线咨询，可及时获得软件咨询服务。对于不能通过电话咨询解决的设备性能故障，我司将免费提供上门技术支持服务。设备部署搭建完成日起三年内，认证服务机构或我司接受免费维护服务，服务机构会免费将预装软件恢复至出厂状态。

我司的服务热线时间是：每周一至周日，每天 24 小时，节假日照常（咨询服务时间如有变化，请以最新标准服务承诺为准）。

我司每季度定期回访行动，分电话回访和上门回访两种。了解产品的运行状况，使用户的产品处于最佳运行状态。对每一位用户使用状况、技术服务情况、用户建议和需求，我司都登记在数据库内，以便于我司更好为用户服务。

1.3 技术升级服务

本公司与设备厂商对本项目所供设备提供软硬件升级服务。

软件升级和增强版本可能包括新的功能和特征、对已发现问题的修正及对新硬件平台的支持。

本公司与设备厂商客服中心技术人员将时刻跟踪软件产品的最新信息，当软件产品发布升级软件或增强版本时，客服中心技术人员将立即对软件的新版本进行必要的测试，判断该升级软件对用户系统的实际意义，并与用户技术人员一起分析软件升级的必要性。如果需要进行软件升级，本公司与设备厂商客服中心技术人员会编写出详细的软件升级方案，与相应的升级软件一起下发到用户，同时以电话支持或者现场服务的方式协助用户技术人员完成升级工作。

2. 技术培训

我方承诺系统验收后提供免费上门培训服务，针对系统的特点、操作人员状况以及项目实施计划进行具体分析，在此基础上，我们选派专业技术人员均为我司认证工程师，对采购单位的系统管理员和操作人员提供全面、系统、专业和优质的用户培训。

根据项目实施的要求，对有关人员进行有计划地、分层次、分对象、分阶段地进行培训并为所有参加培训人员提供中文版本的文字资料和讲义等相关用品，培训的重点是系统管理人员和直接参与系统维护的技术人员和使用系统的操作人员。通过培训，要使与参加培训人员今后都能胜任对该系统的技术维护和使用。

2.1 培训对象、内容

培训对象	培训内容
系统管理人员	系统管理人员负责全面的技术管理工作，通过培训可使他们深入了解系统的组成、容量、性能、系统执行的标准，并能指导其他技术人员的维护工作。
系统维护人员	系统维护人员是保障系统正常运行的重要队伍，对其的培训重点是项目软硬件的安装、配置培训、布线系统、录播系统的安装和配置、网络设备安装和配置培训；通过培训，使维护人员掌握系统维护和使用的技能，知道维护人员进行日常维护运行工作，能熟练地管理设备，排除基本故障。

2.2 培训流程

标识号	任务名称	备注
1	培训层次	系统管理员、系统维护人员、使用人员
2	产品的安装、配置培训	介绍产品的性能状况，整体系统的构成情况及安装调试的要求，同时提供产品的图纸资料；
3	现场培训	(1) 针对具体的录播系统、图像跟踪系统，讲解系统操作技术，使学员能够达到熟练操作的水平。 (2) 讲解系统软件的操作步骤，使用方法及各种故障报警、事故报警的处理方法。 (3) 现场演示如何操作各个子系统，让每个学员掌握如何使用各个子系统等。
4	分层次培训	(1) 初级培训：日常使用、操作、软硬件维护、手动操作及检验等。 (2) 中级培训：修改参数、系统扩展、系统通讯。(3) 高级培训：主要针对与分析处理并采取相应措施、修正参数。
5	长期培训	在我公司的培训中心，可按用户要求为用户培训不同层次的人员。不定期举办的系统培训班，将给用户发出邀请，用户根据需要决定是否参加。

2.3 培训课程及人员安排

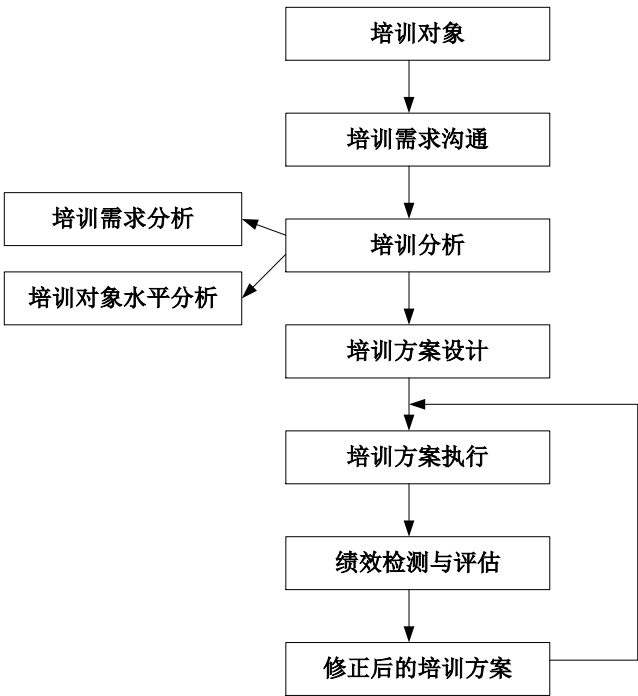
2.3.1 概述

培训时间：实施过程中现场培训， 3 天的集中培训（可根据客户需求调整）

培训教师：我司资深技术工程师 3 名、设备培训讲师 5 名；

培训地点：具体地点中标后与用户协商，我司提供线下集中培训，如在郑州进行集中统一培训；提供分地市培训，如进入各个地市用户单位进行单独培训；我司提供线上培训，用户可以在平台线上参与培训。

在长期的用户培训实践中，我司已经建立了一系列的培训规范、标准的培训流程，如下图所示。针对本项目的培训，我司也将使用该流程。



对系统管理员的培训，由于人数较少，培训内容具有共性，我司建议采取集中培训和现场培训相结合的方式，必要时采取理论与实践相结合的培训方式；

对使用人员的培训，由于人数较多，并且各个业务庭室的培训需求不一样，我司建议采取按照角色（或者教室）来进行集中培训的方式，采用分期分批的方式进行；

针对系统维护人员的培训，由于系统维护的需要，我司建议采取灵活的方式，通过

网络课堂提供培训。即将培训讲义放到网上，供各类服务人员进行学习和交流，一段期限后进行自学考核，检验培训成果。

2.3.2 现场培训

在系统安装调试时我方将邀请使用单位的技术维护人员到现场进行培训指导，建设实施过程中，我司提供现场培训）：

日期	时间	课程内容	参加人
第一天	上午：9：00-11：00	讲师：实施工程师 布线系统的实施介绍	系统管理员 应用维护人员
	下午 14：30-17：00	讲师：实施工程师 软硬件安装、使用的具体介绍	系统管理员 系统维护人员
第二天	上午：9：00-11：00	讲师：实施工程师 录播系统、图像跟踪系统功能的介绍	系统管理员 使用人员 系统维护人员
	下午 14：30-17：00	讲师：实施工程师 录播系统、图像跟踪系统的安装、配置、调试，学员实操训练；	系统管理员 使用人员 系统维护人员
第三天	上午：9：00-11：00	讲师：实施工程师 后台管理服务器的介绍	系统管理员 系统维护人员
	下午 14：30-17：00	讲师：实施工程师 让学员进行整体系统实操实验、排错测试等	系统管理员 系统维护人员

2.3.3 集中培训

日期	时间	课程内容	参加人
第一天	上午：9：00-11：00	讲师：售前工程师 系统总体设计介绍；各部分功能和关系；管理员角色、职责与日常工作；	系统管理员 使用人员 应用维护人员
	下午 14：30-17：00	讲师：售前工程师 录播管理软件的使用和维护；	系统管理员 使用人员 应用维护人员
第二天	上午：9：00-11：00	讲师：售前工程师 系统管理员的职责与日常工作流程规范； 各系统功能、配置、连接方式； 硬件应用部署情况；	系统管理员 应用维护人员

	下午 14: 30-17: 00	讲师：售前工程师 系统日志的查看方法； 视频资料备份策略、方法和操作；	系统管理员 应用维护人员
第三天	上午：9: 00-11: 00	讲师：售前工程师 系统常见问题及处理方法	系统管理员 使用人员 应用维护人员
	下午 14: 30-17: 00	讲师：售前工程师 学员的实操学习训练；	系统管理员 应用维护人员

注：此课程为建议课程，具体时间和内容届时需要与采购单位确认。

综上所述，本次项目的现场培训对于系统管理员快速学习和掌握各系统，有着重要的意义，我司会抓住现场实施和集中培训的机会，为学员的培训学习提供有力的支持。

3 培训质量保证及效果评价

3.1 构建多方协同管理体制

建立项目培训管理小组，为对本次项目培训的进度进行有效管控，我司除项目服务部外，我司将协同采购人等单位组成培训专项培训小组，在河南省应急厅领导部门的监管机制下，以各用户单位为主导，规范相关培训工作开展，结合实际工作需求开展阶段性组织汇报、交流和督导工作，了解建设发展取得的成效及存在问题，及时反思建设过程中的不足并进行督促整改，确立下一步实施计划及目标，确保整体规划在每一阶段都能够有进步、有成果、有反思。在培训开展前期，项目组与我司及厂商服务团队需做录播系统等设备的搭建与动员，为培训及后续的良好使用做铺垫，具体关键行动有：

- （1）软硬件调试，设备提前测试使用，确保录播等系统在开展过程中的良好使用。
- （2）账号创建。各相关用户单位提供账号信息，我司团队协助建设。
- （3）项目动员会。河南省及各地市用户单位与我司团队联合开展设备培训动员会，一方面激发积极性与主动性，深化认知，另一方面明确各方的责任分工与沟通机制。

建立多方协同机制。建立省厅管理部门、各地市用户单位、我司与设备厂商联合团队等社会力量的多方协同机制，通过联动形成凝聚合力，协作联动、各司其职、形成合力。

3.2 培训评估及效果评价

培训前评估：通过调查问卷或面谈等方式，了解相关用户对设备的了解程度和培训需求。这一步骤有助于确定培训的重点和方向，确保培训内容与员工的实际需求相匹配。

培训中评估：在培训过程中，通过观察相关用户操作和回答问题的表现来评估培训效果。这有助于及时调整培训方法和内容，确保员工能够理解和掌握所学知识。

培训后评估：培训结束后，通过问卷调查或考试等方式，评估相关用户对设备的掌握程度和满意度。这一步骤可以检验培训效果，同时收集相关用户的反馈，为未来的培训提供参考。

通过评估方案，可以全面系统地开展录播等相关设备培训，提高相关用户设备操作技能和安全意识，从而保障设备的正常运行和延长使用寿命，同时提高工作效率。

谈判供应商名称（电子签章）：新乡市牧投恒通贸易有限公司

法定代表人（电子签章）：_____

日期：2025年7月29日