

## 报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】020号

项目名称：长葛市司法局社区矫正中心“智慧矫正”建设所需设备采购项目  
元（人民币）

单位：

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
长葛市葛天智慧城市运营有限公司	大写：柒拾贰万壹仟捌佰元整 小写：721800.00	自合同签订之日起30日历天	无
...			

供应商名称：长葛市葛天智慧城市运营有限公司（公章）：



供应商法定代表人（单位负责人）授权代表签字：王金磊

日期：2023年10月16日

### 四、符合性审查证明材料

#### 4.1 技标分项承诺表

项目编号：长招采公字【2023】020号

项目名称：长葛市司法局社区矫正中心“智慧矫正”建设所需设备采购项目（不见面开标）

序号	名称	品牌	规格型号	技术参数	单 位	数 量	单 价	品 价	厂 家
1	自助报到 终端	荣耀	JBL-JRSJ	1. 手机交互式终端，采用电容屏，屏幕10.1寸，分辨率1280*800，亮度250cd/m <sup>2</sup> ，对比度800:1。 2. 手机交互式终端，具备支持电磁双屏并屏采用无源电磁笔，屏幕10.1寸，分辨率1280*800，电子签名签按方式，电子签名压感2048，亮度250cd/m <sup>2</sup> ，对比度800:1。 3. 支持多点触控方式，一名一签、一名多签、多名多签，随意位置多点触控，支持手写识别，同时支持姓名识别时长：支持文件内姓名识别时长提供“快”、“中”、“标准”三种大小档位，支持手写识别时长。 4. 支持人体检测，准确率>99%，分辨率: 1920*1080 (4K)、1280*720 (720P)、支持文件检测，文件人形对比，具有相关法律法规及人证比对系统。 5. 支持多种门禁方式，支持“刷卡”、“二维码”、“人脸识别”、“指纹”、“虹膜”、“面部识别”等多种开门方式，便于客户与业务办理人员置文件以及证件材料，文件摄像头尺寸: 1/4"，分辨率: 200万(1080P), 分辨率: 1280*720 (720P)。 6. 支持人脸识别，面部识别与业务办理人员均为开放式设计，便于客户与业务办理人员置文件以及证件材料，文件摄像头尺寸: 1/4"，分辨率: 200万(1080P), 分辨率: 1280*720 (720P)。	个	1	15000	15000	河南南德网络科技有限公司（葛洲坝）

		可一键生成PDF文件，具备去墨迹及自动修正功能，智能超话语音识别，自带OCR文字识别引擎，识别成Word、Excel、Txt文档。 麦克风：集成麦克风识别，可实现语音识别及语音转写。 集成大容量闪光灯识别，3000mAh电池仅由公安局认证许可的二代身份证识别器、人脸识别摄像头等。 支持拍照、拍码、人脸识别、结果生成报告，支持音视频、报告、学习、校园卡、健康码、核酸检测码等信息录入和输出，省厅正式受理机型。 1. 支持面部识别，使用面部识别摄像头，主板1.6G，内存2G，存储8G，采用Android系统版本7.1。 2. 支持面部识别。 3. 支持面部识别，支持面部识别集成一体化设计，不可分离，主板交叉双面设计，支持面部识别摄像头，双面识别摄像头头部集中集成于一体化。高拍仪需在解密后的中心位置，由摄像头可以在文件解密的下方，一体化拓展尺寸300*250mm（减少占地面积，优化窗口整洁）。 4. 双屏显示，信息交叉双屏可实现异地操作，双屏互为独立操作功能。							
2	自助矫正 终端	捷宇	ZD-JRSJ	1. 支持面部识别，使用面部识别摄像头，主板1.6G，内存2G，存储8G，采用Android系统版本7.1。 2. 支持面部识别。 3. 支持面部识别，支持面部识别集成一体化设计，不可分离，主板交叉双面设计，支持面部识别摄像头，双面识别摄像头头部集中集成于一体化。高拍仪需在解密后的中心位置，由摄像头可以在文件解密的下方，一体化拓展尺寸300*250mm（减少占地面积，优化窗口整洁）。 4. 双屏显示，信息交叉双屏可实现异地操作，双屏互为独立操作功能。	个	8	22800	180000	福建捷宇电脑科技有限公司（福州总部）

		并可扩展实现人脸识别时查看指导视频的使用情况，对实现问题和冲突异常： 5. 无人机交互式终端，采用电容屏，屏幕10.1寸，分辨率1280*800，亮度250cd/m <sup>2</sup> ，对比度800:1。 6. 无人机交互式终端，具备支持电磁双屏并屏采用无源电磁笔，屏幕10.1寸，分辨率1280*800，电子签名签按方式，电子签名压感2048，亮度250cd/m <sup>2</sup> ，对比度800:1。 7. 支持多点触控方式，一名一签、一名多签、多名多签，随意位置多点触控，支持手写识别，同时支持姓名识别时长：支持文件内姓名识别时长提供“快”、“中”、“标准”三种大小档位，支持手写识别时长。 8. 支持人体检测，准确率>99%，分辨率: 1920*1080 (4K)、1280*720 (720P)、支持文件检测，文件人形对比，具有相关法律法规及人证比对系统。							
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

		拍照清晰：44，拍照介稳，文件、证件及立体实物，IOCH立体实物。 11. 二维读码识别：符合GD4100-2013《式条码识读器通用技术要求》，阅读距离：0~100mm，读卡响应速度：≤1s。 12. 人脸识别识别：需要通过公安部门认证，指纹识别传感器类型：半导体电容式，传感器尺寸：23.0*35.0mm，有效识别尺寸：12.8*18.0mm，图像大小：256*320px(1cm)，图像分辨率：500dpi，对比方式：1:1 /1:N，识别率：1.0% < 0.0001%，集成于一体机上。 13. 10倍光学变焦：支持10倍光学变焦，1个0.6G以太网接口1个，10~1000M自适应，支持H.264/H.265，支持宽动态，支持夜视，支持云台控制，支持双机热备。 14. 支持文件：兼容U盘、TF卡及SD卡，支持文件格式：MP4、AVI、MOV、MP3、WMA、MP4、WAV、MP3、WMA、JPG、GIF、BMP、TIF及TIFF。 15. 支持文件：兼容U盘、TF卡及SD卡，支持文件格式：MP4、AVI、MOV、MP3、WMA、MP4、WAV、MP3、WMA、JPG、GIF、BMP、TIF及TIFF。							
3	自助矫正 终端	捷宇	ZD-JRSJ	1. 支持面部识别，使用面部识别摄像头，主板1.6G，内存2G，存储8G，采用Android系统版本7.1。 2. 支持面部识别。 3. 支持面部识别，支持面部识别集成一体化设计，不可分离，主板交叉双面设计，支持面部识别摄像头，双面识别摄像头头部集中集成于一体化。高拍仪需在解密后的中心位置，由摄像头可以在文件解密的下方，一体化拓展尺寸300*250mm（减少占地面积，优化窗口整洁）。	个	1	22800	12500	福建捷宇电脑科技有限公司（福州）

		对比度800:1。 ★4. 支持多种门禁方式，一名一签、一名多签、多名多签，随意位置多点触控，支持手写识别，同时支持姓名识别时长：支持文件内姓名识别时长提供“快”、“中”、“标准”三种大小档位，支持手写识别时长。 5. 项目落地实施，需求：200万(1080P)+100万(720P)，分辨率：2048*1080 (4K)、1280*720 (720P)；最大帧率：20fps (2048*1080 4K)、30fps (1280*720 720P)； 6. 支持人脸识别，面部识别与业务办理人员均为开放式设计，便于客户与业务办理人员置文件以及证件材料，文件摄像头尺寸: 1/4"，分辨率: 200万(1080P), 分辨率: 1280*720 (720P)。 7. 支持人脸识别：需要通过公安部门认证，指纹识别传感器类型：半导体电容式，传感器尺寸：23.0*35.0mm，有效识别尺寸：12.8*18.0mm，图像大小：256*320px(1cm)，图像分辨率：500dpi，对比方式：1:1 /1:N，识别率：1.0% < 0.0001%，集成于一体机上。 8. 内置电池：电池容量7.0Wh@6000mAh，工作时长：8h。 9. 接口：USB2.0扩展口1，支持HDMI免驱动连接；							
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

		10. 支持扬声器、麦克风、蓝牙、WIFI、4G、全网通； 双系统手机 屏幕分辨率1280*720； 操作系统：安卓11； 内存：2G ROM+64G ROM； 支持4G全网通； 支持文件：兼容U盘、TF卡及SD卡，支持文件格式：MP4、AVI、MOV、MP3、WMA、MP4、WAV、MP3、WMA、JPG、GIF、BMP、TIF及TIFF。							
4	移动执法	中兴	A11						中兴通讯股份有限公司（深圳）
5	智慧社区 矫正业务 指挥管理 智能融合	列宝	AT8100						武汉列宝通讯有限公司

终端	<p>的开展。对业务中的报障、会话、值班组进行分组定义，并对音频视频资源进行分级，也可作为故障码统计及监控、大厅广播、专家接诊、状态切换及各客服组、根据派单用户的角色，权限不同，呈现不同的资源，实现不同功能，开展不同业务。具备矩阵呼点、视频监屏、视频矩阵、会议管理等众多功能，根据使用用户的角色，权限不同，呈现不同界面，实现不同功能。并赋予多向性，具喊话功能来电后会自动发送语音信息，提供一键呼叫功能，具备被叫来电显示功能，提供一键接听挂机功能，具备一键健康新增来电识别功能，具备一键识别输出显示OSD的基本参数，如：分辨率、帧率、亮度、大小、颜色、位置及连接线段，从备选制式等参数，通过识别来电完成自动识别。具备历史录音文件的检索、回放功能，以及文件的插入与替换功能。其对号码识别功能，可识别手机号、固定电话、座机号、切换等功能。具备大屏调度可视化导播管理，支持多路直播录制计划，总部根据需求对资源，并提供导播视觉识别，具备单屏、双屏、设置的在线实时监测，提升服务并提升工作效率。具备录播功能、预览、图传功能，即时通讯、语音对讲，视频广播、即时通信、电子白板、分屏控制、图像自动识别、具备内外界面对有线、功能码对进/出百兆以太网，具备音视频功能，提供头部推流</p>		公司 (武汉 市)	<p>定的摄像机、音箱、话筒执行操作—同一轴。具备窗口复用能力，使用前需将窗口复用的设备数据配置，视频输入方式为2路、32路、HDMI模式支持4K、UHD、etc. 等，具备4、6路1080P以及双路1080P的矩阵解码并显示；具备7*24小时稳定性操作。具备16路4K分辨率解码并分屏显示，具备1、4、4画面、6、12、16分屏输出，支持与第三方、物联网、微波通信区中心语音报警管理系统联网。支持互通、调度互通、支持语音双向互连互通。</p> <p>2. 动态人脸识别及人脸抓拍：当扫描到的人物身体动态如遇对下级各单体单位的指挥调度、各综合区室日常会议召开信息，当检测到人流动态时，系统会自动识别，对区域对部分人群智能识别，对疑似案犯不执行识别，对老人小孩识别，重点关注社会特殊群体，今日检测人员异常情况，根据识别情况，实时预警通知，实时对辖区工作场所、严管和安全防范风险进行预警。对本部和二级单位在辖区日常工作视频资源，进行实时抓取、记录处理及存储，对识别出的可疑人员进行实时预警通知，告警情况实时反馈给相关部门保证安全。持续通过后台综合视频监控，对监狱、人民法庭、看守所、司法拘留、工读学校等重点场所进行24小时全天候、全时段、全方位的视频监控，结合社会面一体化平台对企业的运行情况进行实时对称分析在所有场</p>
----	--	--	-----------------	--

7	80R 海康 IDS-9632N~19.9(40)	<p>输入：1个 6.35mm TES 口，支持立体声；控制接口：1个 RS-485；6)网口：1个 10/100/1000Mbps 自适应以太网口；机架式：2路编解输入，2路解码输出，视频输入/输出端口数量需商榷，暂按需求填写。</p> <p>2路机架式：具备1路存储，嵌入式存储器，嵌入式硬盘设计。</p> <p>前置置地的设备安装方式：支架式或更加便捷</p> <p>32路 8.26S、8.26E 双路录像机，120M 接入，320M 存储，25路转发</p> <p>2个 HDMI、2个 VGA 双路输出口，可实现 RS-232C 及串行输出</p> <p>支持 4 个音频输入，1 个 eSATA 口，1 个语音对讲输入，RCA 口、2 个全局快门输出，1 个全局快门输入，1 个应答输入/输出口</p> <p>支持 2 个 BNC、2 个 RJ45、1 个 DVI 接口，支持 16 路报警输入，8 路报警输出</p> <p>支持人脸检测、支持面部识别、隐私、查询、复制人物功能，可导入出人脸识别库，最多 10000 张，库容 100000 张人物图片；人脸识别查询结果支持列表、图表 2 种显示方式</p> <p>支持人脸对比检测联动</p> <p>支持接入 1 路不支持抓拍的网络摄像机，通过微差录像机实现 4 路人机抓拍功能</p>	杭州海康威视数字技术有限公司（杭州总部）	台	1	35.00	3500

		<p>正常时，各设备均可向录像文件夹发送日志信息</p> <p>支持对每一单路文件夹标签，单个文件最大支持 1024 个标签；NVR 设备可添加的标签数不少于 4000</p> <p>支持 RT 表量的 SATA 接口硬盘，支持硬盘热插拔和恢复</p> <p>支持客户端编解码实时双向对讲，支持客户端与设备的 IP 通连进行实时双向对讲</p> <p>支持远程管理 IPC 功能，支持前端对 IPC 进行远程升级。支持通过对 IPC 的参数配置功能</p> <p>支持双机热备功能，自动侦测并报警，智能预测和手动切换功能，可实现 12 路热备，并支持 400 将大的热备</p> <p>支持一键恢复文件夹功能，只须解锁便可恢复</p> <p>支持系统备份功能，当其中一个系统异常时，可从另一个系统启动、并恢复至正常状态</p>		
8 硬盘	希捷	<p>希捷</p> <p>容量：6TB</p> <p>接口类型：SATA3</p> <p>转速：7200RPM</p>	块	6 2710 16260
		<p>希捷</p> <p>希捷</p>		

<p>【监狱管理制度】、【心理压力测试】、【休闲体验】、【音乐疗法】、【想象力训练】、【阳光鼓励】、【禁毒认识】、【酒尚】、【电子支付】等24节课程。</p> <p>3.需每节课提供不少于3张课堂实录截图。</p> <p>4.需提供课堂视频录像。</p> <p>6.软件操作的至少3个需要包含进监、监禁牢房、监狱车间、街捐、超市、共享单车、公交车、公安局、烟抽、蒸桑、大海、展馆、毒品等场景模块。</p> <p>硬件参数：</p> <p>1.处理器：Intel酷睿i5-10210U</p> <p>2.显卡：集成显卡，2.1G-4.7G (W)</p> <p>3.内存：8GB</p> <p>4.硬盘：1TB</p> <p>5.分辨率：1920*1080</p> <p>6.摄像头：130万像素</p> <p>7.麦克风：双声道立体声</p> <p>8.扬声器：立体声扬声器</p> <p>9.网卡：有线网卡</p> <p>10.电源：65W</p> <p>（注：以上配置为最低配置，监狱审判庭建议人案案件，并且吸毒、抢劫、庭审判刑等毒犯案件）</p> <p>2)【监禁模式】</p> <p>①狱内货物交易：模拟体能监狱里日常生活中。</p> <p>②狱内狱警之间协作：模拟体能监狱里狱警日常工作。</p>	<p>⑤监狱学习：模拟体能监狱学习环境及十进制考核题。</p> <p>⑥监狱规章制度：模拟体验者到监狱报名报录。</p> <p>3)【心理放松】</p> <p>①心理压力测试：完成全部题目后会得到总分结果，并给出心理咨询建议。</p> <p>②休闲体验：帮助体验者放松身心。</p> <p>③音乐治疗：根据体验者喜好中播放喜欢的音乐。</p> <p>④想象放松：根据体验者在脑海中看到什么，放松内心。</p> <p>⑤感恩教育：帮助体验者感恩他人，感恩内心。</p> <p>4)【禁毒教育】</p> <p>①禁毒知识：禁毒知识普及及毒品的分类。</p> <p>②禁毒誓词：禁毒宣誓。</p> <p>③禁毒案例：通过观看典型案例及相关知识点科普。</p> <p>6)【电子支付】</p> <p>①电子支付：模拟体验者使用电子支付购买商品。</p> <p>②共享单车：模拟使用共享单车骑行共享单车。</p> <p>③网约车：模拟使用网约车进行购物、购物。</p> <p>④公交车乘坐：模拟体验者使用公交车乘坐公交车。</p>
---	--

管理重点 视频服务 部	3块 9000 10K 2.5 SAS 硬盘，可支持配置 8 块 2.5inch 斯科特的 SATA/SAS 硬盘；可用 PCIe raid 卡扩展插槽，3 块冗余系统风扇，4 个 BBU（前两个，后面一个），集成式管理模块，对外提供 1 个 10/100Mbps KJ65 管理口；2 个 S550 交換机冗余电源，USB Dfu，配线导轨。		限公司 (杭州 市)
智慧社区 新智指挥 管理流程 体转发器 服务器	2台 机构务服务器 2台 12G 存储阵列 1套 H3C Big Sister 监控 16GE：支持 24 个存储端口，每 2GE=2*GE 例以太网卡，BridgE 8； 5块 9000 10K 2.5 SAS 硬盘，可支持配置 8 块 2.5inch 斯科特的 SATA/SAS 硬盘；可用 PCIe raid 卡扩展插槽，3 块冗余系统风扇，4 个 BBU (Celeron 双核 CPU)；集成式管理模块，对外提供 1 个 10/100Mbps KJ65 管理口；2 个 S550 交換机冗余电源，USB Dfu，配线导轨。	台 1 89410 89410	新华三 技术有 限公司 (杭州 市)
15 机房动环 监控系统	实无定制	福建精 基信息 技术有 限公司 (福州 市)	福建精 基信息 技术有 限公司 (福州 市)
	1. 机房动力环境监控。2. 视频监控子系统。3. 门禁子系统	套 1 52910 52910	

		<p>支持静态DOS、ARP攻击防范，ICMP攻击防护</p> <p>支持IP、MAC、端口、VLAN组合绑定</p> <p>支持IP黑洞、端口安全、Sticky MAC</p> <p>支持静默MAC地址</p> <p>支持MAC地址学习日志功能</p> <p>支持 IEEE 802.1Q VLAN，支持单端口最大用户数限制</p> <p>支持 AAA 认证，支持 Radius、TACACS+、MLM 等多种方式</p> <p>支持SNMP V1/V2c/V3</p> <p>支持RMON功能</p> <p>支持QoS策略管理</p> <p>支持带宽管理</p> <p>支持服务质量保证</p>		
17	远程部署 指挥作战情 势态势分析	基于 RJ1100	<p>支持有线指管仪无线对接，提供社区矫正中心每日矫正态势的概览，显示矫正对象信息、矫正对象违规情况、综合化大平台信息动态柱状图和柱状图对矫正对象的位移。当矫正人员从流动到固定，实时定位分析预警，社区矫正对象被限制区域、社区对矫正对象进行监管，外出矫情人提醒，重点在社区矫正对象，今日在监人员，接收报警权，实时掌握警情变化，实现社区矫正工作信息化，提高安全防范和态势分析的</p>	<p>福建和 基信息 技术有 限公司 (福州 市)</p>

					责任公司(深州市)
20	通用型车 我取证	深康 R+H1000≤0.1/m <sup>2</sup> /KE	产品类型: 行驶取证(主机、云台、手控器、显示屏) 视频输出: 1路H.265高码率1080P云台+4路H.265网络1080P行进轨迹 存储容量: 存储卡1T(最大支持2块, 2.5英寸硬盘); 通过率: ≥95% (以太网); 录像分辨率: 1080P; 分辨率: 1080P光字符, 1080P防护等级; 最低照度: 0.001Lux@F1.4@30°; 显示屏: 分辨率: 1920×1080/1280×800/1024×768, 支持触屏显示;	套	1 3412031120 杭州海康威视数字技术有限公司(杭州市)
21	网络高清 半球	海康 AE-HC21	要求采购200万像素及以上设备 支持国标GB/T28181 支持1080P100W@25fps高清流畅输出	个	2 765 1530 海康威视 数字技术

								市)
23	操作台	定制	根据场地大小自行定制		套	1	2350	2350
合计	大写：柒拾贰万壹仟捌佰元整 小写：721800.00元							长葛市 葛天智 慧城市 运营有 限公司 (许昌 市)

供应商（加盖公章）：长葛市葛天智慧城市运营有限公司



#### 4.3.5 售后服务及承诺

##### 4.3.5.1 服务内容

完善的技术支持和售后服务是系统得以建设成功并长期稳定运转的重要保障。我公司秉承“客户为本、服务立业”和“我们的产品就是服务”之宗旨，为客户提高优质持续的服务保障。

项目建设和运转的整个过程都存在着技术支持和维护。我们根据招标要求，参照项目的阶段划分，把技术服务和维护工作分为三个阶段，即项目实施阶段，系统维护期阶段以及系统维护期以后的阶段。

##### 4.3.5.1.1 项目实施阶段

这一阶段应包括系统软硬件的订货、运货、报关、提货、交货，本项目所有设备的安装和调试，系统迁移、调试、测试和安装以及培训，以及最后的验收工作。

##### 4.3.5.1.1.1 服务方式

这一阶段主要是在客户现场提供服务，实时地现场响应客户的要求，保证系统的正常运行。

##### 4.3.5.1.1.2 责任和承诺

- 保证订货符合工程设计，并按期到位用户指定位置。设备到货前一周内将对系统各接口的相关设备提出具体的硬件、软件、环境等技术要求。
- 负责所有合同内的软件、硬件设备的现场安装、调试和运行。
- 承诺提供设备安装调试时所需的人员，确保在保证安全和质量的前提下向客户方提供技术服务，包括技术咨询、培训等。
- 所提供的系统软、硬件设备出现问题或故障时，本公司承诺现场实时响应。
- 验收时我公司将向用户提交测试方案、方法和计划，经用户确认后实行。
- 系统软件我公司承诺在现场进行安装、培训等工作。

##### 4.3.5.1.2 质保期内服务阶段

这一阶段的特点是系统已经稳定运行一段时间了并通过验收了，在具体实施过程中可能忽略的一些问题和隐患随着客户深入使用而逐步暴露，而且，系统需要进一步优化。系统维护运行阶段是确保全系统长期正常稳定运行的关键阶段，

系统的技术支持和服务也显得尤为重要。这个阶段的主要工作是日常保运、技术交流与培训。

##### 4.3.5.1.2.1 服务方式

- 售后服务承诺章节（详见 4.3.5.7 售后服务承诺）
- 企业客户服务中心客户服务

##### 4.3.5.1.2.2 责任及承诺

- 提供多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动。
- 系统软、硬件设备出现问题或故障时，我公司承诺现场实时响应，根据合同规定进行更换和维修。
- 及时提供系统软硬件升级的信息，并对系统软硬件升级提供现场技术支持服务。
- 定期检测系统，系统性能优化服务。

##### 4.3.5.1.3 质保期外服务阶段

这一阶段的特点是系统已经稳定较长时间，免费服务已经履行完毕，客户可以有选择性地选择合适的服务来保证系统的生命周期的延续。客户服务中心是我公司永久性机构，具有规范的客户服务流程，将继续为客户提供多种灵活的技术支持和服务。包括为用户提供通过电话、传真、信函和电子邮件的技术咨询、专人定期/不定期走访的现场服务以及实时响应、联机服务、现场维修等，我们可以根据客户要求个性化定制服务体系。这个阶段的主要工作是日常保运、性能优化、技术交流与培训和其他技术支持活动。

##### 4.3.5.1.3.1 可选择服务方式

- 双方另行协定
- 企业客户服务中心客户服务

##### 4.3.5.1.3.2 可选择的服务

- 免费提供电话支持、远程在线支持、技术咨询服务。
- 多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动。
- 系统软、硬件设备更换和维修。
- 高级工程师定期巡检服务。

➤ 系统软硬件升级现场技术支持服务。

➤ 定期检测系统，性能优化服务。

#### 4.3.5.2 服务措施

##### 4.3.5.2.1 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，只要客户方的系统存在一个问题，请即刻拨打我方的服务热线电话(15637402911)；由我方技术工程师远程指导客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。

##### 4.3.5.2.2 网站服务

我方的企业网站([www.rongji.com](http://www.rongji.com))上开设有客户服务和技术支持专栏，用户可以下载有关文档、补丁程序、更新软件，并可以与我们技术人员在线交互。

##### 4.3.5.2.3 远程接入分析

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甲方技术人员的协助下，通过远程登录的方式登录进入甲方的局域网。我们的技术人员在甲方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。

##### 4.3.5.2.4 快速的现场服务

当客户方的系统被确诊为系统故障，而无法通过电话/电子邮件方式、远程接入等手段解决时，我们的现场工程师会带上相应的系统工具和软件立即赶赴现场进行紧急维护。我方承诺在1小时内到达现场，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采用。根据我方提供的服务级别，双方另行约定。

##### 4.3.5.2.5 向厂家合作

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，在厂商系统的指导下，解决系统故障。

##### 4.3.5.2.6 修补程序发布

我方通过服务计划，定期发放针对客户方系统和所采用产品的修补程序，使客户方系统能正常运行。修补程序可以从我公司网站上获得。

中国联通非常注重用户服务体系基础设施建设，建立并持续完善用户受理系统。安排拥有专业资质的客服受理工程师7×24小时受理用户所有问题，以热情周到的服务解决用户相关问题，对买方人员在系统各相关方面提供长期高质量的技术支持。

##### 首问负责制

联通客服系统受理实行首问负责制，安排专人全程跟踪问题进展直至问题解决。确认故障排除后24小时内向用户反馈处理结果，确保维护质量。

##### 运维管理

负责服务质量的远程巡检。

负责系统维护资料库和经验库的日常管理与更新。

为保障系统的安全运行，努力做到早期预警。早期分析早期发现服务过程中存在的问题，安排专业人员负责对服务状态进行巡检监控，及时上报发现的问题并全程跟踪问题处理进展直至解决，确保服务工作及时高效。

##### 4.3.5.3.3 服务响应方式

###### 1. 客户经理响应服务内容

项目移交后，根据客户级别定义，联通公司向客户提供7×24小时专人客户服务。在客户和联通公司之间架起一座桥梁。不论系统出现问题与否，您都能够迅速获得了解客户系统的技术专家服务。通过此项服务，您可以获得对口的一名客户经理服务代表，作为您在联通公司服务部门内的联系人，同时作为您的技术顾问，专业客户经理不仅为您提供优质的售前服务，而且能够与联通公司众多人员进行交流，并获得系统维护建议方面的经验，从而让您的系统保持正常运转，满足业务的需要。

为了向用户提供端到端响应的服务，联通公司建议客户优先采取此方式，并就近选择地市专职客户经理，由其提供优质的售后保修服务。联通公司在专职客户经理方面，采取“首问负责制”的方式，由第一个受理的专职客户经理全程跟踪和解决客户的问题。如果无法解决客户的疑难问题，客户经理根据内部升级流程，向上升级。

###### 2. 客户经理人力资源配置情况

##### 4.3.5.2.7 定期访问交流

在客户系统运行的过程中，我方将采取专人定期、不定期方式进行访问交流，调查项目实施和维护情况，听取用户意见，现场解决用户存在问题，现场对系统进行测试和优化，及时发现系统存在的问题或潜在的故障，提前消除隐患，确保系统安全、稳定地运行，并对综合业务管理系统进行运行质量评估。

以上客户服务响应方式并不是相互孤立、互不相关的，而是以我公司客户服务的组织结构为依托，多种灵活的服务方式相互渗透、紧密结合成为完整统一的客户服务故障响应体系，这种体系经多个大型工程项目的实际运行检验，已被认为是高效可行的最佳故障响应方式。

##### 4.3.5.3 服务标准

###### 4.3.5.3.1 高效的区域化服务管理体系

(1) 联通在全市设立有服务中心，负责本市的技术支持及设备售后服务，保证业务在各地区的正常开展。

(2) 市联通对各区域售后服务中心采取垂直集中管理的模式。定期由总部对各区域服务中心进行业务评估考核，从而保证服务的最重要环节——服务质量。

(3) 联通将各区域服务中心的日常管理纳入质量管理体系。依靠严格规范的管理体系，确保总部和各区域服务中心之间保持密切的业务联系，实行信息共享资源动态调整迅速响应用户的需求。总部安排有专门的管理人员负责监督考核各区域服务中心的业务工作，实时掌握各区域服务中心的运作状况，积极协调各个合作环节，为用户提供周到细致的服务。总部负责接待回访用户，倾听用户对公司服务的意见和要求，并将相关信息反馈给相关部门。把用户投诉的因素可能造成不满意的地方消灭在萌芽之中。公司定期召开各区域服务中心协调会议，了解各地的服务状况。倾听各个服务中心对公司总部的要求和建议，采取积极有效措施改善各项服务工作，形成响应快速措施得力沟通高效的维护体系，为用户提供周到细致的满意服务。

###### 4.3.5.3.2 服务管理措施

用户受理:7x24 小时用户受理

根据联通售后保修组织架构，根据项目需求，联通公司将为客户提供人力资源清单。

###### 3. 服务响应时间

各级专职客户经理服务响应时限均为15分钟。

###### 4.3.5.3.4 热线服务响应

我方会对用户提供长期的中文免费电话支持服务。

项目移交后，联通公司向客户提供统一接口和受理方式，方式为7×24小时热线服务。热线号码为15637402911。具体定义如下：

热线服务	
内容	项目
7×24小时热线服务（15637402911）	面向客户提供7×24小时热线服务。其中7×24为星期一至星期日，每天24小时。

###### 4.3.5.3.5 Web 在线响应方式

Web 在线响应方式是利用 Internet 网络技术，通过计算机界面直接传递信息，该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web 在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点：信息量大，方式灵活。联通公司提供 Web 网站邮件聊天工具等多种在线方式，进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制，属于非实时响应方式，适合于技术咨询和不影响业务的问题。

###### 4.3.5.3.6 远程支持服务

客户提出问题请求后，联通公司将按照“服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的问题，在客户授权的情况下，通过电话邮件远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的问题，将立即升级到现场支持服务。

###### 4.3.5.3.7 视频服务方式

服务开始后，客户可以通过拨打指定的联通公司服务电话号码提出问题请求后，联通公司将按照“热线服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的问题。在客户授权的情况下，通过电话邮件远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的问题，将立即升级到现场支持服务。0.5小时内到达客户现场进行解决。

#### 4.3.5.3.8 现场支持服务

- 在售后维护期内，联通公司向客户提供现场软硬件问题诊断和支持服务。联通公司建议客户有如下事件发生时，可直接要求提供现场支持服务：
- 突发性紧急故障；
  - A 和 B 级故障（特大故障和重大故障）；
  - 协助产品升级；
  - 无法远程确定故障原因；
  - 无法远程解决故障；

#### 4.3.5.4 服务流程

“以客户为中心”是我公司的重要经营理念。为了真正切实践行这一理念，保证对客户问题及时响应和规范服务，公司建立了一套科学、合理的客户服务响应体系。我公司客户服务中心向客户提供 7×24 小时全时响应服务，其规范且有效的客户服务流程如下图所示：



说明如下表：

步骤	描述
①	用户可以通过拨打热线电话、传真、电子邮件或者访问产品支持网站来和后援支持与服务中心取得联系。
②	服务中心定期主动向用户了解系统的运行情况，了解用户的服务需求。
③	服务中心接受用户反映的运行故障和服务请求，填写问题记录；对于一般的问题，支持工程师将通过电话、传真和电子邮件等方式尽最快速度响应用户的服务请求，并解决用户的问题，同时填写服务反馈记录存档。
④	用户还可选择访问产品支持网站寻求支持，产品支持网站包括的栏目有：产品信息、培训资料、意见反馈、有问必答、知识中心（常见问题解答）、用户注册、产品论坛和专家在线等。通过网站，用户可以浏览和下载培训资料、了解最新的产品信息。可以在知识中心查找、检索一些常见问题的解决方法；可以在有问必答中留下问题，支持维护小组将在 24 小时之内给您满意的答复；还可以在专家在线中与支持工程师在线交流。
⑤	如果用户反映的问题通过电话、传真、电子邮件和网站等方式都未能得到解决，那么我们将通过计算机网络，采用远程联机在线支持方式来解决问题。
⑥	如果上述途径都失败了，那么我们将由支持维护小组讨论、协商出一个有效的解决方案，并下达任务书，由专业支持工程师到用户现场服务，直到解决问题为止。现场支持工程师完成维护任务后，将填写现场工作报告，并由用户验收、确认。
⑦	所有关于客户服务的工作流程和应记录，将录入用户服务数据库，以保证服务工作的可追溯性和延续性，并为以后相同问题的解决，节省用户宝贵的时间。

#### 4.3.5.4.1 设备维修与更换处理流程

1. 当系统发生设备故障或损坏时，首先电话通知我公司客户服务中心或驻点服务工作组；
2. 接到系统请求后，技术人员立刻与客户方技术人员取得联络，取得设备现象的详细描述，同时通知原厂商尽快处理，并明确处理方法；

4. 以上所有处理过程都记录到支持中心的用户档案。

#### 4.3.5.4.3 突发事件处理流程

##### ➢ 灾难性硬件故障

凡是出现灾难性故障，由客户信息中心高级计算机管理人员判定或由本公司技术支持中心进行远程判定的，同时本公司技术支持中心立即派人将备机或备件送到客户现场，保证不影响业务运营。技术人员将损坏设备带回公司，交由客户服务中心处理。

##### ➢ 操作系统崩溃

根据提供用户所使用的机型定制的系统应急光盘，通过服务光驱自举的方式自动安装完整的操作系统。用户可根据本公司技术支持中心提供的详细配置完成软件系统的恢复。

##### ➢ 配置丢失

在设备安装调试时，设备的所有硬件型号、嵌入软件版本、参数设置等信息都将记录在标准格式的文档中，我公司和设备所在单位各自保留一份；设备安装调试完成后，配置信息以设备可以识别的格式保存备份文件（需要设备支持此功能）；服务器设备采取磁带、光盘等形式，原样备份初始的设备安装状态。使用过程中对设备参数所做的任何修改，都将记录到文档和备份文件中，保持一致性。

一旦发生配置丢失情况，首先电话通知我公司技术支持人员电话指导利用备份文件、备份介质恢复配置；如果无法利用备份文件、备份介质恢复，我公司技术人员将远程登录到系统中或电话指导，根据文档记录的参数重新配置设备；如果无法电话指导或远程登录，我公司技术人员将按照故障响应约定时间内到达现场，完成配置恢复工作。

#### 4.3.5.4.4 定期进行预防性系统维护

定期检查系统状态报告，报告内含有详细的各部分硬件的出错记录，可以据以采取措施，排除故障隐患。通过网络，我公司技术中心工程师定期远程登录实现问题的 24 小时自动报告与跟踪。我公司技术中心工程师即可根据结果进行

#### 4.3.5.4.2 系统故障报告与预防处流程

1. 用户发现系统故障，工作时间通过服务热线电话（15637402911）；
2. 客户服务中心 1 小时内取得与用户联系后，调出用户档案，并作好记录准备。
3. 用户向客户服务中心描述故障情况，响应中心技术人员解答用户问题，如能解决，则同时发送档案资料库相应的故障处理文档交与用户。如问题复杂，响应中心解决不了，则可通过下述方式解决：
  - A. 通知项目经理，如故障需厂商解决，由项目经理在 4 小时内协调厂商与客户；如故障重大或具有普遍意义，则项目经理在 8 小时内指定专案经理，追踪到底，全力解决。
  - B. 通知技术支持中心，技术支持中心立即与客户作出联系。由技术支持工程师在 8 小时内远程指导用户进行自诊断解决或远程登录到用户系统诊断并排除故障；如问题复杂，则支持中心工程师在 2 小时内到客户环境实验室作实验，用户也可远程登录到实验室，共同模拟操作，解决问题；如问题仍得不到解决，则经项目经理批准，指定离用户最近的支持中心工程师，到现场处理问题。
  - C. 用户是要解决系统环境建设问题，通知配套工程实施队伍，并由该项目负责人判断并解答问题。需要施工的，则签定具体协议，到用户现场施工。
  - D. 如果用户提出的是综合性的技术问题，则由项目咨询专家来解答问题。

及时检测和维修，定期进行设备测试检查，找出隐患，尽早排除，定期进行设备的清洁保养。及时向用户汇报设备状态的第一手信息。

#### 4.3.5.4.5 软件版本升级与部署

在技术服务期间，需要软件升级时，首先从原厂商那里取得要更新的软件。本公司模拟环境中心首先进行测试，确保正确，提供详细的操作说明。

本公司通知用户可进行软件升级的内容，需要发放光盘的，由本公司支持中心统一发货。可直接下载的通知用户可下载软件地址，包括本公司网站。

软件升级、迁移，由用户在我支持中心指导下进行；用户无法完成的工作，本公司技术支持中心帮助用户安装配置。

#### 4.3.5.4.6 故障级别及响应时间

##### 4.3.5.4.6.1 故障级别

级别	故障级别	系统症状
A	紧急	系统出现严重问题，无法正常运行。造成安全事故和损失。
B	关键	系统出现问题，但关键业务可以使用。可能造成安全事故和给客户造成损失。
C	较严重	系统基本正常，偶尔出现非致命性错误，业务基本不受影响。
D	一般的	轻度影响功能或性能，或操作不方便。
E	轻微的	不影响产品的功能，但性能偏慢，或操作界面不够友好。

##### 4.3.5.4.6.2 响应时间

级别	电话响应时间	回访时间	现场响应时间
A	7*24 小时	半小时内	1小时内
B	7*24 小时	1小时内	2小时内
C	5*8 小时	1小时内	2小时内
D	5*8 小时	1小时内	2小时内
E	5*8 小时	1小时内	2小时内

- ✓ 配合集成商和原厂家进行系统的维护和故障修复；
- ✓ 指导一般操作人员的工作。

#### 4.3.5.5 培训形式

为了使培训达到最佳效果，使长葛市司法局获得尽可能多的知识和经验，我公司应采用多种途径对长葛市司法局进行培训：

授课：由我公司专业资深的讲师对长葛市司法局进行培训，通常由课堂讲授和现场操作讲授组成，通常由长葛市司法局的使用手册支持，适当的操作为辅助。

现场指导：在项目执行过程中，我公司的工程师在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导长葛市司法局操作，并解答长葛市司法局的问题。

研讨会：我公司通过定期组织研讨会，和长葛市司法局一起对项目管理、技术发展等问题进行研讨。

交流会：在项目执行过程中，我公司要经常长葛市司法局相互交流工作的经验、存在的问题。

#### 4.3.5.5.1 培训内容

培训内容	培训时长(天)	培训人数
网络技术应用	0.5	不限
服务器与存储的应用与维护	0.5	不限
监控系统使用	0.5	不限
网络安全	0.5	不限
显示系统的应用	0.5	不限
视频会议系统	0.5	不限
摄录系统	0.5	不限
线缆标识	0.1	不限
系统故障排查	0.1	不限
办公设备日常维护	0.3	不限

#### 4.3.5.5.5 培训方案

##### 4.3.5.5.5.1 培训目的

为了使本项目所涉及的系统管理员和维护人员能全面地了解整个系统，增强维护和使用系统的技能，并具备一定的应用开发技术，我公司除了向长葛市司法局提供整个系统的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对管理和技术人员进行全面高质量的培训。

培训的主要目的是使管理和使用系统的人员不仅对整个系统有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个系统安全可靠地运行，并达到最大效益。为此，针对人员各自的工作性质，对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技能和一定的开发能力。

由我公司将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲授。由我公司富有经验的技术工程师对相关技术人员进行针对性的培训，使他们能够获取国内外大型综合系统的成功经验，熟练掌握所提供的设备及软件的运行维护操作，同时掌握各种先进的软件技术。另外，我公司的技术人员和培训师随时准备为长葛市司法局提供技术支持和最新技术信息。

##### 4.3.5.5.5.2 培训对象

###### 4.3.5.5.5.2.1 高级系统管理人员

系统管理人员的有效管理是保证系统顺利实施和运行的基础，因此对高级系统管理人员的培训提出更高的要求，使他们提高系统管理技巧，学习系统管理经验，掌握相关高级技术维护方法和手段。

###### 4.3.5.5.5.2.2 系统维护人员

系统维护人员是指对项目中的网络集成系统、语音集成系统、监控系统等进行管理和服务的人员。这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：

- ✓ 掌握系统的初始化和主要参数的设置方法；
- ✓ 熟悉设备日常的使用的多种方法；
- ✓ 对一般性故障进行诊断、定位和排除；
- ✓ 掌握系统故障后的恢复方法；
- ✓ 熟练查阅各种系统操作和维护手册；

#### 4.3.5.5.5 本项目定制的培训形式及内容

##### 4.3.5.5.5.1 集中培训

1) 培训对象：社区矫正中心、司法所相关工作人员

2) 培训人数：不限

3) 培训时间：1-2天

4) 培训内容：业务平台、视频督查相关系统

5) 地点：项目现场

6) 培训方式：课堂讲授

##### 4.3.5.5.5.2 现场培训

工程开工前，我公司将组织协调各个产品厂商与长葛市司法局进行一次工程实施方案的技术交流，交流内容主要涉及具体实施方案、施工组织方案、工程技术注意事项等，使双方在工程施工中能够更好的进行配合。

项目实施过程中的现场培训，贯穿于系统建设实施的全过程，也是参与人员和参与环节最多的培训过程。

##### 培训目标：

加深技术人员对整体项目理解，高质、高效完成项目实施，为下一步接受高级培训打下坚实基础，为将来的系统维护打下技术基础。

##### 培训对象：

负责维护和管理本次项目的有关技术人员

对于培训内容、培训时段、培训计划，我公司会提前报请长葛市司法局相关部门批准。

##### 1. 系统培训内容包括：

- ✓ 根据培训手册建立对有关系统和设备的总体概念；
- ✓ 了解、掌握系统的最基本的功能；
- ✓ 了解、掌握系统工作常用操作配置；
- ✓ 了解、掌握与其它相关系统的接口。

##### 2. 硬件培训内容包括：

- ✓ 系统硬件框架、组成、名称；
- ✓ 各硬件单元的面板显示说明及意义；

- 各硬件单元的连接配线;
  - 系统各硬件单元的功能原理图、输入输出信号及相关技术参数;
  - 与其它相关系统的物理和逻辑接口连接。
- 3、软件培训内容包括：
- 功能介绍；
  - 软件各功能模块之间的联系；
  - 故障报警信息的详细说明，包括具体的含义，可能的故障源以及相应的修复措施；
  - 详细描述操作工作站内的软件模块及文件结构；
  - 联动、接口配置和管理；
- 维护培训内容包括：
- 各部件维护标准、技术参数；
  - 维护基本操作及相关注意事项；
  - 维护工具的使用；
  - 提供可供参考的维护模式及维护周期。



#### 4.3.5.6.5 技术培训质量反馈及评估

##### 4.3.5.6.1 培训环境

良好的培训环境是保证培训质量的重要因素之一，在所有的培训中不但准备实践技能培训所需的环境，而且提供相应的培训教材，将按时制定或提供所有培训资料以及培训中用到的所有设备。

##### 4.3.5.6.2 培训师资

作为国内知名的系统集成公司，我方拥有一大批精通技术且教学经验丰富的技术培训人员，为了确保本次工程培训工作的顺利完成，我方将成立专门的质量控制小组组成技术培训小组。同时，我公司也得到了厂家的大力支持。

本项目中的专业培训课程将由我公司资深工程师或相应厂家高级培训工程师授课，我方的资深工程师会在项目的不同阶段参与到项目实施中，他们在网络安全领域从业多年，具有深厚的理论知识和丰富的项目经验，在讲课过程中，会根据用户实际情况结合多年的理论基础，有针对性的授课，能够为长葛市司法局培养出优秀的设备维护人员和系统管理人员。

##### 4.3.5.6.3 培训考核

为了检验培训效果，便于项目将来开通和运行维护工作的顺利开展，在专业培训结束后，我方将对该项目所有受培训的工程师进行严格的考试，使其达到专业标准。考核内容将包括基本的理论知识、配置参数以及实际的动手操作；在相关培训结束后，根据客户的需求参加相关考试。在相关培训结束后，将对参加培训的人员进行考评。通过闭卷笔试或者实际操作的形式考核检验学员对培训内容的掌握程度，要求培训学员必须都通过。在培训过程中所涉及到的知识技能，同时我公司还将负责编写《培训质量评估报告》，提交给用户单位作为评价本项目培训方案质量的参考。

##### 4.3.5.6.4 培训质量控制和保证

我公司根据以往大量项目培训经验，为了保证培训工作达到预期的目标，收到最佳的效果，我公司建立了一套完整的质量控制体系。

##### 4.3.5.6.4.1 人员技术水平分析

发放调查问卷，了解技术水平。与学员面谈，了解他们对自我知识的评价和对培训的期待。

##### 4.3.5.6.4.2 完善的培训体系

我公司在长期的项目培训实施中积累了大量的培训经验，秉承“立足客户，注重实效”的培训宗旨，我公司建立了完善的培训体系，拥有丰富经验的培训师资和条件优越的培训环境和实验环境，为完成培训任务提供了坚实的前提条件。

##### 4.3.5.6.4.3 培训定时汇报制度

培训小组在对客户展开培训的过程中，以每天提交日报的形式，向项目领导汇报培训进度，培训中碰见的问题，需要领导协调处理的地方。项目领导通过这些报告，随时了解培训进展情况，解决出现的问题，进一步控制和调整培训进度。

##### 4.3.5.6.4.4 监督培训过程

在培训工程中，项目领导和培训小组组长负有监督的责任。培训过程包括：联系客户，协商人员、地点、时间等安排，确定培训内容和课程，准备教材，准备教学环境，展开培训，收集和反馈，培训考核，总结评估培训效果。项目领导和培训小组组长根据培训教师的日报，随时掌握和检查这些过程环节的实施情况，及时发现问题，与客户协商，及时解决出现的问题，排除影响培训效果的质量隐患。

##### 4.3.5.6.4.5 培训的考核

在每项课程培训结束后，我公司对参加培训的学员进行单项考试，在培训总体结束后，我们与客户方的项目领导人一起，组织参加培训的技术人员进行总体考试，通过考试检验学员对培训内容的掌握程度，加深学员对培训内容的理解。

##### 4.3.5.6.4.6 评估培训质量

在培训结束后，我公司将培训的评估表格发放给参加培训的人员和客户方的相关负责人，对我公司的培训组织、培训过程、培训教师的素质、培训效果进行调查和评估。根据评估的结果，由我公司项目领导与长葛市司法局领导一起对培训给出总体评估结果。

##### 4.3.5.6.5.5 培训相关表格

###### 4.3.5.6.5.1 培训调查表

您对本次培训的总体评价是：
<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
您认为授课质量：
<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
您对课程进度的安排：
<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
您认为培训教材的内容、逻辑安排：
<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
您认为哪天的课程对您最有益：
( )
本次培训的实际效果与您的期望值：
<input type="checkbox"/> 很一致 <input type="checkbox"/> 一致 <input type="checkbox"/> 基本一致 <input type="checkbox"/> 不一致
在此次培训中您认为您最大的收获是什么：
您认为该培训最应该有所改进的是哪一方面：
您对我公司培训的建议：

###### 4.3.5.6.5.2 培训反馈意见表

姓名	联系手机
职称	电子邮件
单位名称	部门
单位通讯地址	
1、内容： 讲师： 效果： 优口 一般口 差口 意见：	

2、内容:	讲师:	
效果: 优口	一般口	差口
意见:		
3、内容:	讲师:	
效果: 优口	一般口	差口
意见:		
4、内容:	讲师:	
效果: 优口	一般口	差口
意见:		
您对我们的服务是否满意: 很满意口 满意口 差口		
客户主管签字: 日期		
欢迎留下宝贵意见:		
签名: 日期		



- 4.3.5.7 售后服务承诺
1. 我公司承诺在供货期限 30 日历天内供货、安装、调试完毕。
  2. 我公司承诺为本项目提供质保期为: 1 年。
  3. 我公司承诺服务内容包括所有供货设备的采购、送货、安装、调试、试用、验收、培训、维护、应急支持以及货物的有关运输和保险及其他伴随服务。
  4. 我公司承诺提供稳定、可靠、及时地本地化技术支持服务, 提供 7\*24 小时技术支持与服务, 在系统使用中发生硬件故障, 我方在接到业主报修后, 1 小时内响应, 12 小时内到达现场, 24 小时修复。
  5. 我公司承诺负责在项目实施期间对招标方提供免费不限次数的系统维护技能培训服务。技术培训内容及安排详见本技术方案《培训方案》中的内容, 质量保证措施详见本技术方案《质量保证措施》中的内容。
  6. 售后维修技术设备: 为保障长葛市司法局业务管理软件社区矫正项目顺利进行, 我公司承诺使用最先进的技术设备, 以最高的效率解决售后维修问题。售后维修技术设备包括但不限于下表:

笔记本电脑	USB 转串口调试线	万用表
测线仪	打光笔	电烙铁
导线仪	网钳	稳压电源
螺丝刀	老虎钳	改锥

7. 我公司承诺系统维护期内, 我们将免费为长葛市司法局提供技术援助电话, 解答长葛市司法局在使用中遇到的问题, 及时为长葛市司法局提出解决问题的建议和办法。

8. 我公司承诺长葛市司法局系统维护期内遇到使用及技术问题, 电话咨询不能解决的, 在 24 小时内到达现场进行处理, 确保设备系统正常工作; 无法在 24 小时内解决的, 在 24 小时内提供备用产品, 使长葛市司法局能够正常使用; 如无法维修则免费更换产品。

9. 我公司承诺定期对所供设备系统运行情况进行检测, 消除故障隐患, 以保

证设备的正常运行。

10. 我公司承诺在质保期内, 如果制造商的产品技术升级, 及时通知长葛市司法局, 如长葛市司法局有相应要求, 我公司和制造商应对长葛市司法局购买的产品进行免费升级服务。

11. 我公司客户服务中心, 免费提供 7×24×365 服务, 并承诺提供有效、稳定、可靠的本地化服务。

14. 我公司承诺在免费维护期满后(质保期外), 我们承诺继续为本项目系统软硬件的运行、管理以及维护提供定期技术指导, 继续提供电话、传真、电子邮件、网站、定期上门维护等方式的服务, 保证提供 7×24 小时全时响应服务, 并以优惠价格继续提供售后服务。

15. 我公司承诺定期举行技术讲座, 免费邀请用户方技术人员参加。对项目中涉及到的各种软硬件, 及时通报原厂商的产品升级情况。定期或者不定期的给用户派发相关产品的技术资料。同时按照原厂商要求和规定为用户提供产品的更新和升级服务, 保证系统正常运行和向前发展。