

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: 长葛市露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）或授权代表签字：王金磊

日期: 2023年 10 月 16 日

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

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	单价	总价	厂家
1	自助阅读终端	研能 J86-0BS1	集成：支持主流品牌汽车终端，颜色可定制。内置防暴钢化膜，符合A级防火标准，具有防刮、耐磨、防静电、抗冲击性能。 配置：CPU：四核；内存：1GB；ROM：32GB 操作系统：Android 7.1 尺寸：长490mm，宽210mm，厚50mm；重量：4.0kg；无线外扩扩展8个USB接口（最多支持11个）；500万像素10200/0800mm²230度广角，最大色温16,7M，响应时间5ms，对比度1000:1，分辨率10.1英寸每像素，刷新时间2.5ms，透光率90%，款式多样 高亮度：分辨率 3061×2738 双通道 全局智能背光 无光污染引起的闪烁、波纹、暗点等。	个	10000	100000	河南同德网络科技有限公司 (郑州市)

2	自动驾驶系统 四轴（含 捷思 Z200HS） 模式	可一键启动或停止工作，具备位置记忆功能并支持定位，智能避障寻路功能，自动导航文字或语音提醒功能，一键生成word、excel、txt文档。 集成风、集成语音识别功能，可以实现语音识别及语音控制。 集成4M像素激光打印头，500m/s线速，通过认证后可获得第二代身份证识别仪、人脸识别摄像头等。 支持测速、测距、扭矩控制、组合运动控制，支持预编程、跟踪、学习、社交、人脸识别等功能并融合于视觉识别及智慧管理系统。	个 8 12000000	福建 宇电 技术 有限 公司 （股 份）
---	---------------------------------	---	-----------------	--

并可对实施现场实时查看与指导应用的使用情况,可实现问题反馈和异常处理;

5. 人工交互(工作站): 采用触摸屏, 屏幕 10.1 寸, 分辨率 1280x800, 亮度 250cd/m², 对比度 800:1;

6. 人工交互(自助机): 触摸屏电阻电容双屏触控并集成无线充电板, 屏幕 10.1 寸, 分辨率 1280x800, 电子标签感应设备, 电子标签感应 20Hz, 亮度 250cd/m², 对比度 800:1;

7. 支持多种显示输出方式: 一屏一机、一屏多机、多屏多机、随机位置安装等, 支持多种显示输出方式, 同时支持多语言实时切换; 支持中文、英文、日文、韩文等多种语言, 支持“中”、“英”、“日”、“韩”三种大小语言; 支持手持设备查看;

8. 支持多种分辨率: 像素: 800 (FHD)、200 (1E/F), 分辨率 1280x800 (HD)、1920x1080 (2K)、2560x1440 (4K); 支持多种刷新率: 支持 60Hz、90Hz, 具有相关画质检测及对比系统;。

9. 文件采集功能: 面向客户与业务办理人员用于非公开设计开发, 便于客户与业务办理人员放置文字以及材料, 支持图文多页, 在每页尺寸: 1/4", 分辨率: 2592x1536, 像素: 300万, 帧率: 2592x1536/15fps。

[illegible]

可记录 600s； ▲4. 支持多字号显示方式：一名一姓、一名多姓、多姓多姓、随意组合名称前，指定支持多姓名称印等，同时支持前缀和后缀同时显示；支持文档预览，文档看可能分为“大”、“中”、“小”、“超小”三种大小档；支持手拖滑动查看文档。 5. 红蓝双色打印：像素：300 D/Pi、130 D/Pi、分辨率：2048x1536 (RGB)、1280x960 (B/W)，最大幅率：201px (2048x1536 RGB)、301px (1280x960 B/W) 支持红蓝双色打印，支持人脸打印，具有相关身份检测及人脸识别功能。 6. 照片可裁剪：符合GB/T20319 式身份证背面图案裁减技术规范，可任意裁剪，支持任意角度； 7. 人脸识别模块：内置公安部认证，指纹识别传感器模块，半导电传感器，分辨率：25.0x15.0mm，有效图像尺寸：12.8 x11.0mm，图像大小：2560x1600(dot)，图像分辨率：508dpi，对比方式 1:1:1，N，从税率 (F/F)，0.0000x，集成一体机上安装。 8. 内置电池，电池容量：7.0Wh(4000mAh)，工作时最长： 9. 接口：USB2.0 扩展接口，支持 30s 快速充电。	(续)
--	------------

[illegible]

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

供应商(并加盖公章):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,为客户提供优质持续的服务保障。

项目建设和运转的整个过程都存在技术支持和维护,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、调测和运行。
- 承诺提供设备安装调试时所需的技术支持,并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、硬件设备出现问题时,我公司承诺现场实时响应。
- 验收时我公司将向用户提交测试报告,方法和节点,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了一段时间并通过验收了,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全时响应、联机服务、现场维修等,我们可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、技术咨询等服务。
- 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，将采用远程拨入、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)上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、远程拨入分析等手段解决时，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小时之内到达现场，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，具体服务费用根据我方提供的服务级别，双方另行约定。

4.3.5.2.5 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，在厂商系统厂家配合下，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。

中国联通非常重视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和更新。

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 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小时专人客户经理支持服务。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，专人客户经理不仅为您提供快速响应，而且使您能够与联通公司众多人员进行交流，并获得系统维护建设方面的经验，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迅速响应服务，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，由提供优质服务后的售后维修服务。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中心的组织结构为依托，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) 市联通对各区城售后服务中心采取垂直集中管理的模式。定期由总部对各区城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) 联通已将各区城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，确保总部和各区城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城服务中心的业务工作，实时掌握各区城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。总部负责接待访问用户，倾听用户对服务的意见和要求，并将相关问题及时反馈到相关责任单位，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。公司定期召开各区城服务中心工作协调会议，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间均为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 现场服务方式

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。

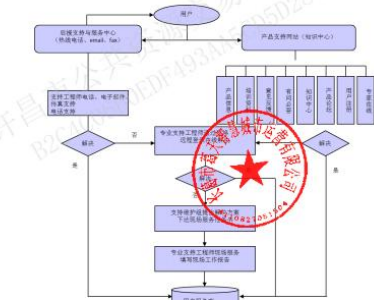
4.3.5.3.8 现场支持服务

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：

- 突发式紧急故障；
- 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。为了真正切实贯彻这一理念，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流程如下图所示：



说明如下表：

3. 设备损坏、发生故障而影响系统正常运行时，本公司技术人员从备品备件存放处拿到备品备件，利用项目档案资料调试备品备件到损坏设备的原始工作状态，第一时间出发将备品备件送到客户现场，使系统恢复正常运行；同时督促原厂尽快修复或更换设备；

4. 设备发生故障且暂时不影响系统正常运行时，本公司技术人员首先判断故障是否将更加严重并危及系统运行，如果危及系统运行，则从备品备件存放处拿到备品备件，第一时间出发将备品备件送到客户现场，更换故障设备；如果暂时不会影响系统运行，则尽快联络生产厂商，督促尽快修复或更换设备。

5. 客户服务人员保持与生产厂商的联络，跟踪设备维修、更换进程。

6. 将维修、更换完成的设备送回客户处，换下备品备件并送回存放处。

7. 填写设备故障处理报告并存档。

4.3.5.4.2 系统故障报告与预防处理流程

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，如故障需要厂商解决，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，技术支持中心立即作出响应，由支持中心工程师在 8 小时内远程指导用户进行自检并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外，联系到模拟环境实验室作实验，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。

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续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，支持工程师通过电话、传真和电子邮件等方式尽快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不能得到解决，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用户问题。
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	所有关于用户服务的工作都有相应记录，并录入用户服务数据库，以保证服务工作的可追溯性和可延续性，并为用户提供后同问题的解决，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系，取得设备现象的详细描述，同时通知原厂尽快处理，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

提供根据用户所使用的机型定制的系统应急光盘，通过服务光盘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作的任何修改，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人员电话指导利用备份文件、备份介质恢复配置；如果不能利用备份文件、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，将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，可以据尽早采取措施，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可根据结果进行

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，及时向用户主管人员汇报设备状态的第一手信息。

4.3.5.4.5 软件版本升级与增强

在技术服务期间，需要软件升级时，首先从原厂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，无法正常进行。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，但性能缓慢，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	回电时间	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。

4.3.5.5.3 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、技术、发展等问题进行研讨。

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

4.3.5.5.4 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 培训方案

4.3.5.5.1 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人员和技术人员进行全面高质量的培训。

培训的目的主要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进行分类进行专门培训，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座。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。

4.3.5.5.2 培训对象

4.3.5.5.2.1 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。

4.3.5.5.2.2 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维护的人员。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，我公司应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、掌握系统的基本概念、原理及功能；
- ✓ 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；
- ✓ 各硬件单元的板面显示说明及意义；

- ✓ 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。



4.3.5.6.4.1 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，了解他们对自己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丰富的培训经验，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落实情况，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，我公司对参训学员进行单项考试，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 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核。我公司在相关培训结束后，将对参加培训的人员进行考评。通过闭卷考试或者实际操作的形式来考核学员对培训内容的掌握程度，要求培训学员能够根据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。

4.3.5.6.5 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：	
很好□	较好□ 一般□ 差□
您认为授课质量：	
很好□	较好□ 一般□ 差□
您对课程进度的安排：	
很好□	较好□ 一般□ 差□
您认为培训教材的内容、逻辑安排：	
很好□	较好□ 一般□ 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：	
很一致□	一致□ 基本一致□ 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	
职称	
单位名称	
单位通讯地址	
1、内容：讲师：	
效果： 优□ 一般□ 差□	
意见：	

2、内容： 效果： 优□ 一般□ 差□ 意见：	讲师：
3、内容： 效果： 优□ 一般□ 差□ 意见：	讲师：
4、内容： 效果： 优□ 一般□ 差□ 意见：	讲师：
您对我们的服务是否满意：很满意□ 满意□ 差□	
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含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	电路铁
寻线仪	网钳	稳压电源
螺丝刀	老线钳	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。