

5.3、服务承诺

5.3.1、服务方案

(1) 提供 3 年质量保证和 5 年免费上门维保服务；

(2) 维保修期内，所有课程资源修改与维护均为免费；

(3) 响应时间：2 小时内响应（包括电话响应）；12 小时内到达现场（如电话响应无法解决）。修复时间：24 小时内解决；如在 24 小时内无法修复，则提供部件冗余服务或采取应急措施，以确保系统的正常工作。

(4) 驻校服务：在项目建设期间，我单位会派专业技术人员提供驻校服务，便于与专业教师沟通交流，领会教师意图，制作方到场与教师面对面进行沟通、制作、修改。至少配备 20 人的专业技术团队，团队成员均为教育技术专业或影视制作相关专业。在项目完工后，我单位会提供免费驻校培训服务，保障项目能正常使用。

(5) 版权要求：所有课程建设内容，所有权归濮阳医学高等专科学校和该课程建设教师所有，未经允许我单位不会以任何形式向第三方提供。同时，我单位会协助采购人为软件产品等申报相关教育教学项目评优工作。

(6) 数据整合要求：我单位会学校数据整合提供免费数据接口和技术支持。

(7) 我单位会免费提供基于混合式教学方法的课程开发建设服务，按混合式模型提供开课咨询服务。组织辅导开课教师进行教学目标、教学大纲梳理，制定见面课教案，定制视频拍摄脚本并拍摄，编辑碎片化视频，交付课程视频总时长不少于计划录制课时的总时长。组织资源进行课程上线，并在课程运行期间每月 10 日前提供上个月的运行报告。

(8) 建设 10 门精品课程，我单位的课程制作标准满足国家精品在线开放课程建设标准，并承诺制作内容版权合法（其中包括：画面、音乐、配音、及演员肖像权等），如有引用会明确标注来源，如发生侵权行为，一切责任由成交供应商承担。承诺在本项目搭建拍摄场景进行课程录制。

(9) 交货时间、地点、付款方式：根据采购要求，我单位承诺保证自签订合同之日起 90 日历天内交付所有课程资源、完成相应技术服务，制作完成后 30 日历天内通过验收。项目上传推广完成且验收合格后向成交供应商支付合同总价的 100%。

(10) 验收标准及方式：

验收标准：符合采购文件和响应承诺中采购方认可的合理最佳配置、参数及各项要求。

1. 服务目标

“用户满意”是我们的根本服务目标。针对本项目，我公司将采用全新的以预防为主的主动服务方式，提供全面的整体支持服务，使整个项目运行更为可靠、稳定。

2. 服务原则与策略

我公司将以全力满足用户方用户的需要为己任，奉行“开放式服务”的方针，为用户提供最高质量的服务是我们的服务准则。

“开放式服务”的内容：为用户提供课程制作服务提供全面的技术支持、咨询服务；根据用户方的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导。

3. 基本服务原则

实效性原则：即，快速反应。我们会提供电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的问题。在保质期内我们为用户提供7*24小时技术援助电话，用于用户反馈问题。在接到通知后2小时内做出响应，并采取行动解决问题。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户将来的翻转课堂教学提供建议。

顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户方用户在翻转课堂中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

完整性原则：对所提供的所有拍摄制作服务提供完整性教学支持，并对相关工程的其它需求提供必要的服务。

规范性原则：月良务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

4. 基本服务策略

月良务标准化：基于ISO9001质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

服务体系化：建立多级服务体系，提供多层次的服务。

月服务多样化：倡导基于用户方用户满意度为100%的个性化关怀；满足用户方标准化服务以外的特殊使用需要。

服务主动化：定期回访制度，针对用户问题对比历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内至M位。

5. 服务体系

我公司为用户方提供的技术服务工作建立完善的服务体系，为用户提供高效、方便、快捷的技术服务。

具体售后服务计划:

1、我公司负责对课程脚本内容进行审定,以保证其课程水准。

2、我公司在拍摄前将该课程的课程名称、知识点数、主讲老师、拍摄时间、拍摄地点等信息提前了解清楚,负责组建专业拍摄、制作团队,负责该课程拍摄、制作的设备投入,并保证拍摄制作的专业水准。

3、我公司负责该课程的前期策划、编导、场地的选择和布置等工作,并承担拍摄、化妆造型、制作、编辑等各项工作所产生的所有费用。

4、我公司积极配合学校,协调相关老师组建授课团队,协助授课团队收集制作课程所需教学资料,包括教学大纲、教学素材和参考书目等。并配合学校督促主讲老师各项信息(包括主讲老师姓名、职称、单位、简介等)以及该课程制作时所涉及到的教学素材(讲稿、课件、参考书、作业、测试题、与课程相关的图文影音资料等)的收集。

5、我公司不以各种理由将甲方提供的素材、资料用于其他用途。

6、我公司在该课程制作完成后发布课程并协助校方组织教学,辅助学校进行教学改革和教学模式创新。

7、我公司向校方免费提供课程服务产品相关的培训、技术支持等服务。

8、我公司向校方免费提供四种常见的技术服务,包括电话支持、在线支持、电子邮件支持、远程维护支持。

9、我公司提供含制作周期在内三年服务期限。

10、进驻校方进行拍摄制作服务,结项后我公司会让课程团队老师填写服务满意问卷,针对哪一环节出现不满意的,公司将立即组织整改免费服务到老师满意为止。

6. 项目小组

作为对客户的一个界面,在项目结束后,项目小组依然保留联系人作为项目维护责任人,以保证售后的服务质量,其职责如下:张重作为我公司对客户的服务和接口为用户提供7*24小时问题接收服务,负有第一时间获取用户信息、意见和需求,并协调我公司内部各方面的资源做出及时响应的责任。

我公司将设立专门的客服部,会对系统维护、使用中的一些问题进行及时的指导。

(1) 电话、Email 故障报修服务

北京世纪超星信息技术发展有限责任公司设专职服务人员,由资深技术工程师人员提供服务。为学校提供技术援助电话,用于贵校信息通信学院报告故障。贵校可以通过电话、Email 或传真等方式进行故障报告。如电话支持无法解决,供应商将在接到通知后3小时内做出响应,并采取行动排除故障。

（2）在线客服

北京世纪超星信息技术发展有限责任公司设置网站在线客服，贵校可通过网站进行咨询。

（3）紧急事情救援

对于重大突发事件等关系重大的服务要求响应时间不超过 2 小时，北京世纪超星信息技术发展有限责任公司将设立专门的应急保障机构，提供 12 小时现场应急支援服务。

紧急程度	响应时间要求
紧急事宜	<2 小时到达现场
重要事宜	<3 小时到达现场
一般事宜	<12 小时内到达现场
可延期事宜	<12 小时内到达现场

（4）远程联机服务

在贵校授权允许的前提下，我公司可以与贵校教师进行线上视频会议，远程随时解决问题。提供 7*24 小时远程联机服务。

（5）定期用户回访

北京世纪超星信息技术发展有限责任公司会在每个周及并制作视频 频繁期间对贵校各个课程制作的情况进行全面的检查和优化。

7. 多样化的服务形式

在线客服：我公司将设立专门的网站服务客服，会对维护、使用中的一些 问题进行及时的指导。

电话、Email、QQ、微信故障报修服务：公司设专职服务人员，由资深技术 工程师人员提供服务。为用户提供技术援助电话，用于用户报告故障。用户可 以通过电话、Email 或传真等方式进行故障报告。如电话支持无法解决，我公 司将在接到通知后2小时内做出响应，并采取行动排除故障。

紧急事情救援：对于重大突发事件等关系重大的服务要求，公司将设立专门的应急保障机构，提供24小时现场应急支援服务。

8. 服务响应时间

2 小时内响应（包括电话响应）；12 小时内到达现场（如电话响应无法解决）。修复时间：24 小时内解决；如在 24 小时内无法修复，则提供部件冗余服务或采取应急措施，

以确保系统的正常工作。

9. 质保期内、外服务承诺及收费标准

质保期内，承诺免费修改视频量不超过总量的10%，质保期外收费标准按 照市场收费标准执行。承诺质保期外继续实行项目后期推广方案和培训支持服务，包括但不限于校园推广、省级、国家级课程推广服务；名师打造推广等服务。

5.3.2、人员配备

总负责人姓名	叶金巍
职 务	客户经理
详细地址	河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路85号雅宝东方国际广场4号楼2102号
联系方式	

本地负责人姓名	王玉凤
职 务	课程客服
详细地址	河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路85号雅宝东方国际广场4号楼2102号
联系方式	135

本地负责人姓名	胡万鹏
职 务	编辑客服
详细地址	河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路85号雅宝东方国际广场4号楼2102号
联系方式	188