

# 详细服务方案

## 3.1 运维服务承诺

针对本项目的售后服务，我公司郑重承诺：

1、本项目服务期限为自合同签订之日起一年。在这一年的运维服务期内，我公司将提供免费版本升级和免费现场技术支持服务及远程线上支持服务，并成立专门的售后服务中心，安排有丰富售后服务经验的、熟悉本项目建设的售后服务人员提供完善周到的本地化服务，保证售后服务质量，并提供不少于 5 人的终端软件维护服务，针对本项目濮阳市旅馆业治安管理信息系统和濮阳市娱乐场所治安管理信息系统等用户量，后台支持人员不少于 15 人。

2、针对本项目售后服务的要求，我们制定了完善、可实施和操作性强的售后服务计划，以及完整的系统运行维护方案，以保证本项目安全稳定运行，以此来指导运维服务的组织和实施工作。并在技术建议书中详细说明了技术服务的范围和程序。

3、在系统运维期内，我方向招标人提供免费技术支持，包括但不限于应用系统升级和功能完善等（含现场技术支持）。

4、售后服务中心和售后网点由我司进行建设，所有费用由我司负责。软件提供一年维保，维保期内免费提供售后服务。一年质保期结束后，系统如果需要继续维护，按本合同足额支付维保费用（或按照濮阳市公安局运维费标准另行商讨）。

5、我公司将在项目预算中充分考虑售后服务的工作量和工作强度，科学合理的安排使用经费，为售后服务提供资金保障，从而保障售后服务长期、及时高质量的服务。

投标人（企业电子签章）：河南航天金盾网络科技有限公司

日期： 2021 年 9 月 17 日

### 3.2 服务响应承诺

针对本项目，关于售后服务的服务响应时间，我公司郑重承诺：

1、在质量保证期内，我司提供 7×24 小时的服务响应，可以以热线电话 9616616、传真或者电子邮件（传真：0371-65529977，电子邮件：20773379@qq.com）等形式通知本项目售后服务中心，保证招标方可以随时找到相应的技术人员，运维期从合同签订之日起开始计算。若关于应用系统的要求和需求发生非实质性需求变更时，在本项目运维期结束之前我方免费对系统进行相应的修改。

2、我公司保证提供 7×24 小时热线电话、远程在线诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务。对于接到的用户技术咨询，保证 15 分钟内响应，2 小时内提出解决方案。其中，现场响应保证自收到用户的服务请求起 2 小时内，指派技术人员赶赴现场完成故障处理。

3、运维响应：工作时间运维响应时间应在 4 小时以内，非工作时间运维响应时间应在 8 小时以内；如果需到现场进行服务，市区 24 小时内应作出反应并安排相应处理办法，县区 72 小时内作出反应并安排相应处理办法（如遇紧急情况，我司在接到运维请求后的 2 个小时以内赶到用户现场）。

投标人（企业电子签章）：河南航天金盾网络科技有限公司

日期： 2021 年 9 月 17 日

### 3.3 运维期内的运维服务对接承诺

针对本项目我司若中标，我方保证在运维期内实现与省厅旅馆业治安管理信息系统、娱乐场所治安管理信息系统、资源服务平台、警综平台、河南省公安厅治安综合管控平台、PGIS 地图平台、出入境管理信息系统及公安部治安局、科信局数据上传接口实时无缝对接等售后服务内容，服务范围、服务方式不低于质保期内的售后服务相关要求。

如未能实现本项目与省厅各平台系统对接，我方同意取消其中标资格并承担相应的经济 and 法律责任。

投标人（企业电子签章）：河南航天金盾网络科技有限公司

日期： 2021 年 9 月 17 日

## 3.4 售后服务总体设计

### 3.4.1 服务原则

#### 3.4.1.1 奉行“开放式服务”的核心内容

1、提供专业化服务：依托现有的技术优势和人才优势为用户提供全面的技术支持、咨询服务；以及结合本项目的需要设计有针对性有重点的服务内容。

2、提供多方式服务：根据实际情况提供灵活的多方式服务，包括集中服务、本地化服务、以及集中服务与本地化服务相结合等不同服务方式。我公司从需求分析与设计阶段、应用系统开发阶段、集成实施阶段、系统部署阶段、试运行及终验阶段、质保期阶段等各个阶段为本项目建设单位用户提供高质量、及时的本地化服务。用户既可以享受到现场服务，又可以利用现代化手段，提供远程呼叫服务、服务网站的服务、远程在线等等。

3、提供灵活的有针对性的支持与指导服务：根据本项目建设单位不同层次的相关人员的实际需求，提供不同层次的服务内容：对一般业务人员，提供辅助信息化层面的专业服务，以使这类人员充分利用计算机参与本项目相关系统的业务工作；对计算机技术人员提供高级技术服务，以不断提升应用水平；对各级领导提供专业化、规范化的咨询服务。

4、提供规范化服务：我公司根据服务要求将为濮阳市公安局建立完善的、规范化的服务体系，设计全面的技术支持服务体系、综合的售后服务体系、可管控的应急处理方案、以及全面周到的系统运维服务方案，全面管理和协调濮阳市公安局的服务工作。

5、提供一站式服务：对提供的所有产品进行系统的技术支持和服务。

#### 3.4.1.2 技术服务理念

1、实现卓越服务：吸纳和创新先进的服务理念，不断完善服务内容、改进服务方式，追求和实现服务的专业化、标准化、多元化和全方位的服务。标准化代表规范，专业化代表质量，多元化代表内容、全方位代表形式。以标准化、专业化、多元化和全方位为目标；力求将服务贴近客户使服务不断向品牌化、产品化方向发展；

2、关怀客户的心：完全使客户满意是我公司始终如一的目标，也是我公司技术服务工作的核心。我公司以主动服务策略、高品质服务流程、专业化技术水准，为客户提供持续、

高效、快捷的服务，我们将在正确理解客户不断提升的需求的基础上，不断优化服务，一如既往地为客户提供优质服务，让更多的客户达到更高层次的满意

3、关注用户需求：在多年的发展中一直以前瞻性的眼光关注客户的需求，不仅关注客户现在的需求，也考虑到客户未来的需求变化；不仅关注已经显现的客户需求，还深入分析、了解客户潜在的需求想用户所想，我们的技术服务始终秉承这些服务理念，我们和客户是一个团队，我们会支持团队中的每一个人，创建一个全方位的技术服务体系，为客户提供最优质的服务体验。

### **基本服务原则**

1、实效性原则：即快速反应。我们会根据应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

2、前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

3、顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进办法。

4、完整性原则：对所提供的所有产品进行服务支持，并对用户与系统相关的其它系统提供必要的服务。

5、规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

### **基本服务策略**

1、服务标准化：基于质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追诉制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

2、服务体系化：建立服务体系让客户在最短的时间感受我公司的服务。

3、服务多样化：基于用户满意度为 100%的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要。

4、服务主动化：定期回访制度，针对客户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。

5、服务电子化：针对具备上网条件的用户，提供远程登录、WEB 互动、在线支持等电子化服务内容。

### 3.4.1.3 服务对象

技术支持服务涵盖本项目建设的运维服务项目，技术支持的对象主要是濮阳市各级公安机关、濮阳市辖区范围内已纳入治安管理的所有宾旅馆及娱乐场所等相关人员；在运维服务阶段，还将包括作为使用单位有关人员。概况来说，技术支持面向的对象将分为两类，即濮阳市各级公安机关用户和使用用户，下面将对这两类服务对象展开说明。

在技术支持服务体系所经历的各个阶段中，濮阳市公安局本级的相关人员始终会是我们重点服务的对象，根据他们在系统建设与应用中的不同角色与需求，具体又分为技术管理人员、业务人员以及高级管理人员。

1、技术管理人员：主要是来自濮阳市公安局信息中心的技术人员。在本项目运维服务结束前，参与项目的技术人员是我们需要重点支持的对象，技术支持组将提供包括需求分析与设计阶段、集成开发阶段、应用系统开发阶段、集成实施阶段、系统部署阶段等各阶段的支持。

2、业务人员：主要是使用单位的业务人员，在系统最终上线运行后，他们将是主要的系统使用者、日常操作者。我们对业务人员的支持主要集中在需求调研、系统设计及系统运行时间段，需要指导用户对需求进行提炼和总结并且辅助业务人员在系统运行阶段能够很好的对应用系统进行使用。

3、高级管理人员：在工程建设的相应阶段提供对濮阳市、信息中心相关管理人员在本项目工程管理上的技术支持服务，并且协助其完成系统的运行维护服务工作。

### 3.4.1.4 服务内容

#### 服务内容

我公司承诺在本项目中，为我公司所有系统软件及开发的应用支撑平台提供售后服务和技术支持。维护期内的服务内容包括但不限于以下几种：

#### 1、定期巡检

每月检查一次系统的运行状况，包括服务器的运行状态、业务数据的保存和生成情况，并及时向濮阳市公安局提交巡检报告。巡检中发现系统运行问题或者潜在问题，应及时向濮阳市公安局报告，提出解决方案和措施建议，并与濮阳市公安局协商解决。

## 2、故障维修

系统软件出现故障，我公司将根据故障的严重程度采取相应措施及时解决，保证系统正常稳定运行。

## 3、软件升级

若业主需要对软件升级，我公司提供升级版本和相应的支持服务。并且对用户的后续开发提供技术支持。

## 4、技术支持服务

我公司将派遣项目支持小组到现场实施技术支持服务，包括软件的安装、测试和联调等服务。同时提供系统运行维护期间所需的技术支持，并支持业主对所用软件进行升级服务，在升级过程中提供必要的技术支持。

## 6、热线服务

我公司承诺为业主提供热线电话、Email、传真等其它咨询服务渠道随时回答业主的各种问题。

## 7、数据库数据清理服务。

我公司将选派专业数据库工程师，定期清理运维过程中所生成的生成数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库。

## 7、定期跟踪

软件安装、验收完毕后，我公司将定期跟踪系统运行情况，及时了解系统存在的问题，并给予解决。

我公司承诺在施工、安装、调试等过程中将遵守业主方的相关规章制度，如安全生产规程等。

## 服务阶段

在不同的项目阶段，提供的服务有所区别：

### 一、需求分析与设计阶段

◆ 提供本项目及之外的技术咨询服务、应用系统开发相关管理知识咨询服务，分析预见应用系统开发过程中可能发生的问题并提供可行的解决方案和建议等服务

- ◆ 制定阶段工作方案，编制总研发进度计划，规划各技术人员工作顺序，时间安排做出统一规划，建立协调和沟通机制及应用系统使用单位之间的关系；
- ◆ 进行阶段工作方案的培训，阶段工作的实施组织。根据需要对阶段工作方案进行培训，组织、参与组织或配合具体实施各阶段工作；
- ◆ 项目总体需求调研。针对本项目的建设内容，在初步设计报告以及现有各有关单位业务界定的基础上，开展系统总体架构的需求调研，进行总体需求分析，形成系统总体需求分析报告，并得到濮阳市公安局的确认；
- ◆ 提供总体需求调研、需求分析技术咨询与支持，向业主提供开发进度计划说明；
- ◆ 编制《总集成设计方案》，并得到濮阳市公安局确认；
- ◆ 组织编写所有的软件基础设施，主要包括主机、网络设备、存储设备、各类系统软件 and 工具软件设计、实施、运行方案，并进行指导和培训；
- ◆ 按濮阳市公安局安排，对工程实施进度计划的说明和培训，在技术上保证建成后的应用系统实现安全的互连互通；保障本项目系统达到濮阳市公安局要求的功能、性能指标；
- ◆ 完成总体设计、概要设计，提供软件技术评审支持；
- ◆ 提供总体设计与概要设计培训与标准规范培训。

## 二、集成配合阶段

主要完成项目应用支撑平台的开发与测试；指导软件系统软件的讲解和咨询；向业主提供开发进度计划说明，进行阶段问题的解答与汇总等。在系统开发与内部测试的基础上，协助搭建集成测试环境。提供相关的文档技术支持，配合完成第三方测试。具体工作内容如下：

- ◆ 指导、协调、管理其它应用系统承建商共同开发。按照工程建设要求，对各应用系统承建商提出进度、质量和相关技术要求；指导其它应用系统承建商进行应用系统的开发；协助濮阳市公安局审核其它软硬件承建商提交的用户需求分析和系统原型报告，判断其是否满足用户需求，给出书面审核意见；参与其它软硬件承建商的项目验收，向濮阳市公安局提出书面评审意见；组织或协助濮阳市公安局组织项目建设有关会议；
- ◆ 阶段问题解答与汇总：通过该阶段各方面的技术支持保障工作，积累各方面的问题以及解决方案，技术支持小组需要在该阶段结束前归纳和汇总，提交濮阳市公安局备案和审核；

- ◆ 设备调整 and 优化的技术咨询：向技术人员提供 IT 基础设施的完备资料，为调整和优化设备运行提供辅助支持；

- ◆ 标准规范的咨询服务：在标准规范建设完毕后，技术支持人员需要为应用系统承建商、网络与安全系统承建商提供相关的技术咨询服务；

- ◆ 软硬件设备上线技术支持：辅助软硬件设备供货商为其提供的设备的正常上线提供 服务保障服务；

- ◆ 提供相关的文档技术支持。

### 三、应用系统开发阶段

主要完成项目的开发与测试；指导、协调管理应用系统开发；向业主提供开发进度计划说明，进行阶段问题的解答与汇总等。在系统开发与内部测试的基础上，协助搭建集成测试环境，提供应用系统集成测试技术问题咨询，完成应用系统集成测试。提供相关的文档技术支持，配合完成第三方测试。具体工作内容如下：

- ◆ 指导、协调、管理其它应用系统承建商共同开发。按照工程建设要求，对各应用系统承建商提出进度、质量和相关技术要求；指导其它应用系统承建商进行应用系统的开发；协助濮阳市公安局审核其它软硬件承建商提交的用户需求分析和系统原型报告，判断其是否满足用户需求，给出书面审核意见；参与其它软硬件承建商的项目验收，向濮阳市公安局提出书面评审意见；组织或协助濮阳市公安局组织项目建设有关会议；

- ◆ 阶段问题解答与汇总：通过该阶段各方面的技术支持保障工作，积累各方面的问题 以及解决方案，技术支持小组需要在该阶段结束前归纳和汇总，提交濮阳市公安局备案和审核；

- ◆ 设备调整 and 优化的技术咨询：向技术人员提供 IT 基础设施的完备资料，为调整和优化设备运行提供辅助支持；

- ◆ 应用系统开发规范和应用系统集成规范咨询服务：在项目开发建设过程为应用系统 承建商提供相关的应用系统开发和集成规范的咨询服务；

- ◆ 标准规范的咨询服务：在标准规范建设完毕后，技术支持人员需要为应用系统承建商、网络与安全系统承建商提供相关的技术咨询服务；

- ◆ 提供相关的文档技术支持。

### 五、系统部署阶段

- ◆ 完成软件研发后在灾备中心的具体部署

- ◆ 提供部署的技术支持服务

## 六、试运行与终验阶段

- ◆ 需要确定系统试运行的具体时间、计划和资源安排需要；

- ◆ 对其它软件系统上线试运行过程给与技术支持；对运行过程中出现的新问题做技术支持，试运行完成后编制并提交试运行报告；对于出现问题的反馈以及判断也是技术支持范畴中的内容。

- ◆ 运行过程中新问题做技术支持：在整个项目进入试运行阶段后，需要能够对出现的新问题给与及时地解决，对于涉及到系统承建商范畴的需要及时地协调相关厂商，来及时为濮阳市公安局解决问题；

- ◆ 对试运行过程中出现的问题反馈给各应用软件开发商和软硬件设备供货商：对于涉及到应用软件开发商、软硬件设备供货商的问题，技术支持小组需要整理和总结，并且反馈到相关的应用软件开发商、软硬件设备供货商处，并且对问题的解决予以跟踪，随时向濮阳市公安局汇报。

## 七、质保期阶段

- ◆ 提供应用平台和应用软件升级更新服务、回访用户应用情况、收集用户需求建议与服务评价、以往问题解决落实与总结汇总、更新维护问题库、管理维护服务网站、巡检系统使用情况等售后服务内容；

- ◆ 并对系统运行维护过程中出现的各类应用软件问题和系统软件问题反馈给技术负责人。

### 3.4.1.5 服务形式

在整个项目建设过程中，根据本项目特点，我公司将提供多样化的服务方式，以最大程度满足濮阳市公安局及用户的技术支持和售后服务需求。

我们承诺向用户提供的运行维护服务方式包括但不限于以下被动式服务和主动式两种：

#### 1.1.1.1 被动式服务

我司承诺，被动式服务包括但不限于：

（1）现场技术服务方式，指因应用软件系统出现重大故障导致业务中止时，承建方派技术人员远程协助用户方进行技术、业务人员一起对故障进行分析，提出解决方案，在征得用户同意后对故障进行处理和排除。

（2）远程维护方式，通过电话、电子邮件、传真或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作。

#### **1.1.1.2 主动式服务**

我司承诺，主动式服务包括但不限于：

（1）按月巡检：我司按月到现场对系统进行全面检查，优化系统，同时做好各类系统运行情况的记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。另外，还可根据需要，在现场对用户方的技术、业务人员进行系统运行管理、日常维护、使用操作及开发技术等方面的培训；

（2）主动服务：定期将行业内一些先进的管理理念、管理思路和新技术提供给建设方进行系统优化和完善。

### **服务保障**

#### **1、组织管理保障**

为本项目的服务工作顺利开展，成立专门的本项目服务组，并在人员配置方面，给予专业且充足的配置，安排专门的技术人员来从事技术支持、培训及售后服务工作。

#### **2、技术手段保障**

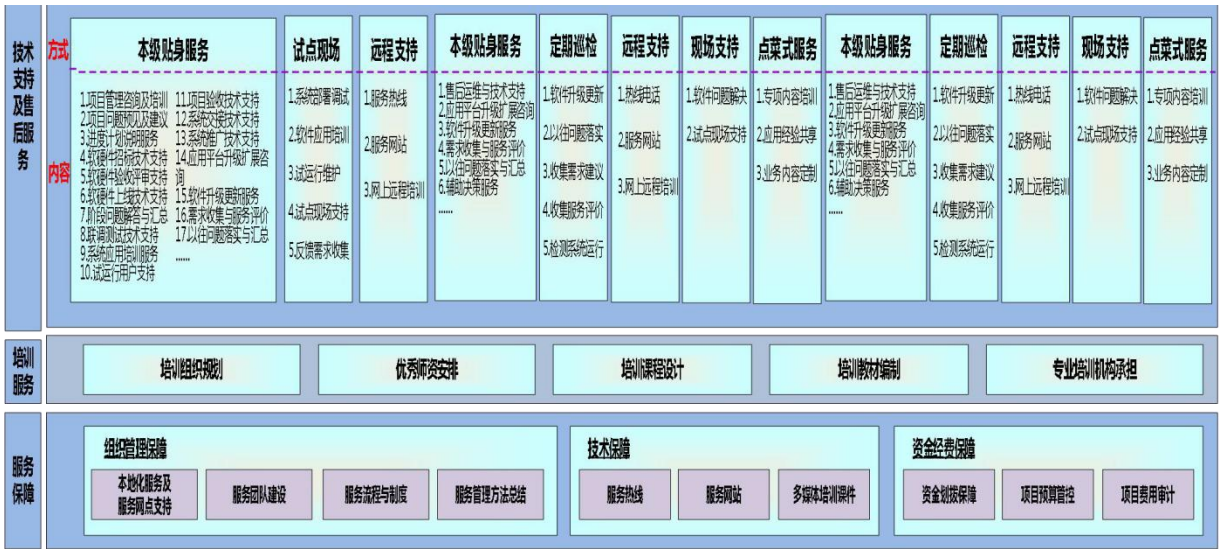
针对本项目，我们基于濮阳市公安局公共门户网站开辟相关服务频道，构建服务网站的技术支持手段，并同时提供多媒体课件、服务热线等来保障服务方式的多样性与有效性。

#### **3、资金经费保障**

通过合理的项目服务费用预算来作为服务资金保障，费用将采取资金划拨审批方式，给予保障。并通过建立并执行严格的项目费用审计制度来确保服务费用的正确合理支出。

服务总体框架

图：服务总体框架



本项目服务体系框架立足于为濮阳市旅馆、印章和濮阳市娱乐场所治安管理信息系统运维服务项目（二次）（一标段：濮阳市旅馆治安和娱乐场所治安管理信息系统运维服务）的业务人员服务，致力于软件的迅速推广，对软件在实施及应用过程中客户提出的疑问或遇到的困难予以及时、准确、专业的解答，以保障应用系统的广泛深入应用，全面有效的提升信息化技术在智慧公安管理工作中的应用。

培训服务

服务人员在完成旅馆业治安管理信息系统的安装部署后，组织本项目建设单位相关技术人员进行旅馆业治安管理信息系统培训，一般现场的培训人员由主讲一名，为了达到预期的培训效果，培训过程中需要有大量实际操作的内容，现场服务人员要给予学员以必要的技术支持与指引。同时可以组织学员进行培训测试，增加培训力度。

（1）针对旅馆业治安管理信息系统的试运行服务

将成立常驻濮阳市公安局的服务小组，在完成旅馆业治安管理信息系统培训后，继续对旅馆业治安管理信息系统做支持，应对用户在具体使用中产生的问题，并对旅馆业治安管理信息系统各种发生的系统问题予以记录，反馈到旅馆业治安管理信息系统技术支持服务组。

（2）针对旅馆业治安管理信息系统的收集用户需求反馈及建议服务

在培训，推广的过程中，现场服务人员需随时收集用户的潜在需求与建议，为今后的软件更版、改进收集素材。

## 3.5 售后服务流程及跟踪

### 3.5.1 服务流程

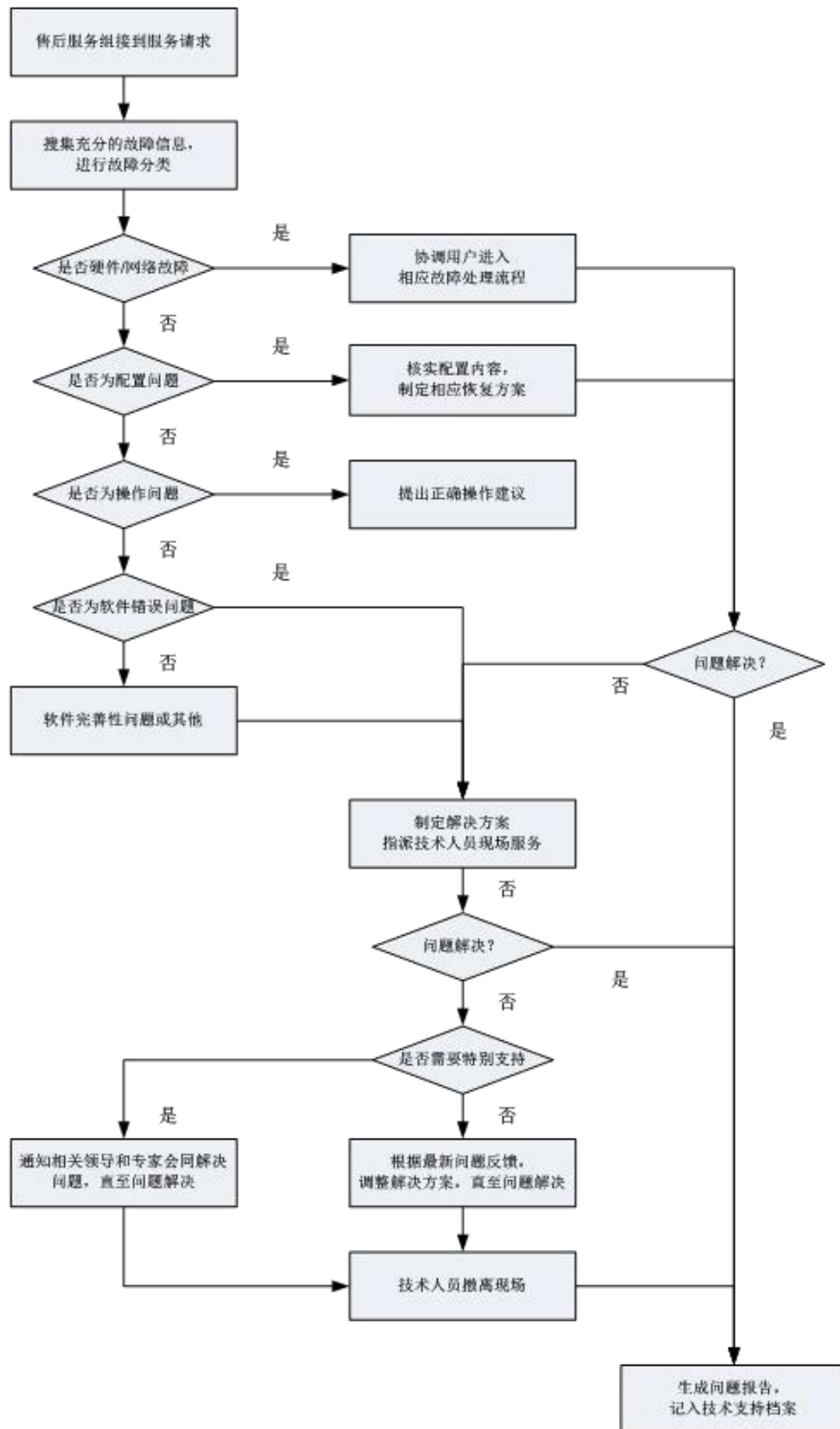
在濮阳市公安局用户需要售后技术支持服务时，可以以热线电话、传真或者电子邮件的形式通知本项目售后服务组，（航天金盾售后服务专线：9616616，传真：0371-65529977，电子邮件：20773379@qq.com），也可与常驻濮阳市公安局的售后服务现场组人员直接沟通。售后服务组的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的准确需求，如果是软件系统运行问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的技术力量对问题进行分析，制定解决方案。

在系统运行过程中，出现的故障主要存在以下几类：操作错误、配置错误、通讯线路错误或硬件故障、软件完善性问题、软件错误，售后服务组在得到了用户的故障服务请求之后，将搜集充分的故障信息，分析故障的种类，根据不同故障采取相应的解决方案，视具体情况对用户进行电话支持或者现场服务，必要时协调原厂商的技术人员共同研究并解决问题。在故障排除之后，将问题的详细描述以及解决方案进行备份，以便为日后的技术支持工作提供参考。

售后服务处理流程如下图所示：

- 1、当用户开始使用我们的产品时，如果用户存在疑问或系统设备出现故障，我们会马上开始进入到这个技术支持与服务的流程里，准备提供我公司全方位的服务。
- 2、第一步，当用户出现问题，有疑问需要解决时，可首先通过热线向技术服务中心咨询；
- 3、当我公司接到用户的咨询电话时，技术工程师先判断基本属于什么问题，若可以通过电话支持或远程登陆调试设备的，会立刻给与解决；
- 4、如通过电话和远程登陆不能给予解决的问题，技术支持人员会判断是否有硬件设备需要更换；
- 5、在与用户沟通后，有用户决定是否需要对我现有设备进行更换；

- 6、如果用户觉得不需要更换的，我们的技术支持人员会继续提供热线电话技术指导或 远程登陆调试支持服务；
- 7、如果用户觉得需要对现有设备进行更换的，我公司会派出技术工程师到现场进行服务；
- 8、对用户的电话技术指导或远程登陆调试，不能达到修复问题的情况下，我公司也会 派出技术工程师进行现场服务；
- 9、如果电话及时指导或远程登陆调试将问题成功解决，我公司负责技术支持的相关人 员将会把所填写的客户服务报告归档；如果我公司派出技术支持工程师进行现场服务解决问 题，我公司负责技术支持的相关人员将会把所填写的客户服务报告归档。
- 10、在我公司提供服务的整个过程中，我公司还会定期对客户进行回访；
- 11、回访可通过热线电话或远程登陆进行，也可能会派出技术支持工程师做现场巡查；
- 12、在回访中，如果发现问题，技术支持工程师会马上在现场给与解决；
- 13、如果没有发现问题，设备环境运行正常，即为整个技术支持与服务流程完整结束。



### 3.5.2 售后服务跟踪及工具

售后服务人员会定期回访客户，进行后续跟踪工作，并通过服务热线和服务网站进行问题的跟踪管理。

还将定期派人对用户系统的工作环境、运行状态、性能、安全性等方面进行检查。如有问题则进行维修。

#### 1、定期电话回访

公司每隔一定时间会对以往的技术支持售后服务进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，以此监督技术人员的服务质量，作为工程师重要的考评指标。

#### 2、定期系统巡查

公司也将每月定期对用户系统进行巡回检修服务，到用户现场进行系统检查、专业咨询等服务。

## 3.6 售后服务能力

### 3.6.1 濮阳市本地化售后服务能力

作为国内知名的专注于公安领域的 IT 服务商，我公司持续为政务、公安、司法等行业提供信息化建设服务，并在此过程中逐步建立起了完善的服务体系及遍及全省的服务网点，这些服务网点运转多年并承担多个大型公安信息化系统的推广、培训、技术支持工作，积累了很多成功的系统服务经验。

河南航天金盾网络科技有限公司濮阳分公司作为本投标人河南航天金盾网络科技有限公司濮阳市市区相关业务的销售、项目推进和售后服务工作。公司在职员工 70 余人，其中专业技术人员及大专以上学历人员占 95%，具有一支技术过硬、响应迅速的高素质专业技术人才队伍。建立了现代化的呼叫中心服务管理系统，7x24 小时为广大客户提供技术支持服务。

### 3.6.2 河南省全省售后服务能力

我司在全省各个地市设立 10 余家分公司与服务站，服务分支机构遍布全省各地。鉴于本项目的售后服务对象不仅包括濮阳市公安局及用户，为了全面的更好的提供技术支持和售后服务，我公司在各个地市分公司的基础上加强调配完善，提供一个覆盖全省的服务组织机构和网络，可以为濮阳市公安局及以及各使用单位的业务人员、技术人员和管理人员提供全程实时服务。

## 3.7 售后服务保障措施

### 售后服务中心成立

(1) 由于旅馆业治安管理信息系统包含庞大社会企业用户，河南航天金盾网络科技有限公司濮阳分公司是我司在濮阳市本地的分子公司，将作为本项目的售后服务中心，具有本项目统一热线电话，服务中心具有 7x24 热线响应模式，响应及时性充分的保证。下附河南航天金盾网络科技有限公司濮阳分公司、公司地址（河南省濮阳市开发区中原路与昆吾路交叉口南 50 米路西华庭丽景 1 号楼四单元 14 楼西户）、7x24 统一热线电话（9616616）。

(2) 服务中心人员主要职责是远程或者电话解决系统问题，如远程或者电话无法解决，将派遣相关人员去现场解决。

(3) 根据旅馆业治安管理信息系统等用户量，后台支持人员不少于 15 人。

(4) 我公司保证提供 7x24 小时热线电话、远程在线诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务。对于接到的用户技术咨询，保证 15 分钟内响应，2 小时内提出解决方案。其中，现场响应保证自收到用户的服务请求起 2 小时内，指派技术人员赶赴现场完成故障处理。

(5) 运维响应：工作时间运维响应时间应在 4 小时以内，非工作时间运维响应时间应在 8 小时以内；如果需到现场进行服务，市区 24 小时内应作出反应并安排相应处理办法，县区 72 小时内作出反应并安排相应处理办法（如遇紧急情况，我司在接到运维请求后的 2 个小时以内赶到用户现场）。