

4.4 服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

一、服务承诺内容

（一）服务目标定位

在当今数字化快速发展的时代，视频监控系统已成为社会治安综合治理和公共服务的关键支撑。本公司深刻认识到这一点，因此坚定地以客户需求为核心导向，全身心投入到建安区公安局“天眼工程”六期三四标段的运维服务工作中。我们致力于构建一个全方位、多层次且高质量的运维服务体系，旨在确保“天眼工程”视频监控系统时刻保持稳定、高效的运行状态，使其在治安防控领域能够精准捕捉各类违法犯罪行为的蛛丝马迹，为案件侦破提供坚实有力的图像证据基石，同时在交通管理方面有效助力交通流量的实时监测与违章行为的精准查处，全方位提升公安局的社会治安综合治理能力与公共服务水平。

我们积极引入前沿的管理理念与先进技术，深度优化运维流程，精心合理配置资源，力求在保障服务质量的基础上，最大化提高运维服务效率，降低整体运维成本，实现项目经济效益与社会效益的双丰收。在运维费用管控方面，我们秉持严谨负责的态度，通过精细化管理与科学规划，为客户量身定制高性价比的服务解决方案，确保项目在长期发展进程中具备可持续性，持续为社会安全稳定贡献力量。

同时，我们始终保持对行业技术发展动态的敏锐洞察力，积极主动地引入最先进的技术成果和创新管理理念，不断锤炼运维服务团队的专业技能，全方位提升团队的综合素质。凭借持续创新、高效执行、优质服务的核心竞争力，稳固在视频监控运维领域的技术领先地位，与客户紧密携手、协同发展，共同从容应对不断演变的安全挑战，为构建安全、和谐、智能的社会环境不懈努力。

1. 服务导向与系统应用

我们深知客户需求是我们服务的出发点和落脚点。为此，我们组建了专业的需求调研团队，深入建安区公安局的各个工作层面，与治安防控、案件侦破、交通管理等不同业务部门进行深度交流。通过实地考察、案例分析、模拟演练等多种方式，精准把握客户在不同场景下对视频监控系统的功能需求、性能期望以及操作便利性要求。基于这些深入了解，我们量身定制运维服务策略，确保系统的每一个环节都能紧密贴合实际工作需求。

在治安防控方面，我们优化监控系统的智能分析功能，使其能够精准识别异常行为模式，如人员聚集、徘徊、闯入禁区等，并及时发出预警，为治安巡逻人员提供精准的行动指引。在案件侦破过程中，我们建立了高效的图像数据检索与分析机制，确保能够迅速从海量监控数据中提取关键线索，为案件侦破提供强有力的技术支持。对于交通管理，我们与交警部门

紧密协作，根据交通流量变化规律优化监控点位布局，实现对交通拥堵路段、事故多发区域的实时动态监测，为交通疏导和事故处理提供及时准确的信息依据，显著提升公共服务效率和质量。

2. 效率与成本优化

为了提升运维服务效率，我们自主研发了一套先进的运维管理平台，集成了智能巡检、故障预测、资源调度等功能模块。通过大数据分析和人工智能算法，该平台能够根据设备运行历史数据、实时状态监测信息以及环境因素变化，精准预测设备故障发生的概率和时间节点，提前制定维护计划，实现预防性维护。这不仅大幅减少了设备突发故障导致的停机时间，提高了系统整体可用性，还使我们能够更加合理地安排人力、物力资源，避免资源闲置和浪费，有效降低了运维成本。

在资源配置方面，我们运用动态规划算法，根据设备分布、故障频率、维修难度等因素，科学合理地分配运维人员和备品备件。例如，对于故障高发区域，我们适当增加运维人员和易损备件的储备量；对于相对稳定的区域，优化巡检周期和维护策略，在确保系统正常运行的前提下，实现资源利用的最大化。同时，我们积极与供应商开展战略合作，通过集中采购、长期合作协议等方式，获取更优质的产品和服务资源，降低采购成本，并确保备品备件的及时供应。

3. 技术创新与团队提升

我们高度重视技术创新，设立了专门的技术研发团队，密切关注行业前沿技术动态。与知名科研机构、高校建立产学研合作关系，共同开展视频监控领域关键技术的研究与应用探索。积极引入人工智能视频分析技术，实现对监控画面的实时智能分析，如人脸识别、车辆识别、行为分析等，大幅提高监控系统的智能化水平；运用大数据存储与处理技术，构建高效的数据管理平台，实现海量监控数据的快速存储、检索和分析，为决策提供有力数据支持。

为提升团队综合素质，我们制定了全面系统的培训计划。定期邀请行业专家进行技术讲座和案例分享，组织内部技术交流研讨会，鼓励团队成员分享经验心得和创新想法。设立专门的培训基金，支持员工参加各类专业培训课程、行业研讨会和国际技术交流活动，拓宽视野，掌握最新技术和行业发展趋势。同时，我们建立了完善的内部认证体系，鼓励员工通过考取相关专业认证，提升个人技术能力和职业竞争力，为团队整体发展注入源源不断的动力。

（二）服务总体流程

1. 日常巡检

我们精心策划日常巡检工作，制定了详尽且科学合理的巡检计划。明确规定巡检周期，针对不同设备和系统的重要性、稳定性以及故障风险程度，分别设定每日或每周的巡检频率。精心规划巡检路线，确保能够覆盖所有关键设备和系统节点，避免遗漏。巡检内容涵盖设备

的硬件状态、软件运行情况、网络连接稳定性以及环境参数等多个方面，制定了严格细致的巡检标准，明确每个检查项目的正常状态范围和异常判断依据。

巡检人员均经过专业培训，熟练掌握操作规程，配备了先进齐全的专业工具，如高精度检测仪器、专业清洁工具、多功能维修套件等。在巡检过程中，他们严格按照流程 and 标准进行操作，对设备进行全面细致的检查。除了进行常规的设备清洁、保养和简单维护外，还运用专业检测仪器对设备的各项性能指标进行精确测量和记录，如服务器的 CPU 温度、内存使用率、磁盘 I/O 读写速度、网络设备的端口流量、数据包错误率、摄像机的图像清晰度、色彩还原度、信噪比、焦距准确性、云台转动灵活性等。对于发现的任何问题和隐患，无论大小，都及时进行详细记录，包括问题发现时间、具体位置、表现症状等信息，并根据问题类型和严重程度迅速采取相应的初步处理措施。对于一些常见的小问题，如设备连接松动、参数轻微偏差等，巡检人员能够当场进行调整和修复；对于较为复杂的问题，及时上报给技术支持团队，并协助进行进一步的诊断和处理，确保设备始终处于最佳运行状态。

2. 实时监控

我们将利用先进的传感器技术、网络监测工具和数据分析软件，对网络、设备和系统进行 24 小时不间断的实时监控。在网络监控方面，不仅能够实时监测网络流量、带宽利用率、设备端口状态等基本指标，还能深入分析网络数据包的流向、协议分布、应用程序占用带宽情况等，及时发现潜在的网络拥塞、异常流量和安全威胁。对于设备监控，我们通过安装在设备内部的传感器和代理程序，实时获取设备的硬件运行状态，包括 CPU 使用率、内存占用、磁盘空间、设备温度、风扇转速等关键参数，同时还能监控设备的软件进程运行情况、服务状态以及日志信息，一旦发现异常立即发出警报。在系统监控层面，我们密切关注系统的整体性能指标，如系统响应时间、并发用户数、事务处理成功率等，以及各个子系统之间的交互状态和数据传输情况，确保整个系统的稳定运行。

监控平台配备了智能阈值设定和动态告警规则引擎，能够根据设备和系统的历史运行数据以及行业最佳实践经验，自动学习和调整阈值，确保告警的准确性和及时性。当监控指标超出阈值或出现异常情况时，平台立即触发多种形式的告警通知，包括声光警报、短信推送、电子邮件发送以及在监控管理界面上突出显示告警信息，确保相关运维人员能够第一时间接收到告警通知。运维人员收到告警后，立即登录监控平台查看详细的告警信息，通过数据分析和故障诊断工具迅速判断问题的性质和严重程度，初步确定故障可能发生的原因和影响范围。对于一些简单的故障，如设备死机、服务停止等，运维人员可以通过远程操作进行快速修复，如重启设备、启动服务等；对于复杂故障，运维人员迅速组织技术专家进行会诊，制定详细的解决方案，并及时赶赴现场进行处理，确保系统在最短时间内恢复稳定运行。

3. 服务热线

我们设立的 7×24 小时服务随叫随到服务热线是客户与我们之间的重要沟通桥梁，由经过专业培训的客服团队负责接听。这些客服人员不仅具备出色的沟通技巧和服务意识，能够耐心倾听客户的问题和需求，用通俗易懂的语言与客户进行交流，还具备扎实的技术基础知识，熟悉视频监控系统的基本原理、常见故障类型以及一般解决方法，能够准确理解客户描述的问题，并迅速判断问题的类型和紧急程度。

在接到客户反馈的问题后，客服人员会迅速将问题信息详细记录在客户问题管理系统中，包括问题发生时间、客户联系方式、问题描述、设备信息等。同时，根据预设的问题分类规则和处理流程，将问题及时分派给相应的技术支持人员。在问题处理过程中，客服人员会定期（每半小时或一小时）主动与客户联系，向客户反馈问题处理的进展情况，告知客户技术人员正在采取的措施以及预计解决问题的时间。如果问题处理过程中需要客户提供进一步的信息或协助，客服人员会及时与客户沟通，确保问题处理工作能够顺利进行。问题处理完毕后，客服人员会在第一时间回访客户，了解客户对处理结果的满意度，询问客户是否还有其他问题或需求。对于客户提出的意见和建议，客服人员会认真记录并及时反馈给相关部门进行分析和改进，不断优化服务流程和质量。

4. 与客户的接口

为了确保客户能够方便快捷地与我们进行沟通，我们建立了多元化的客户反馈渠道，除了服务热线外，客户还可以通过电子邮件、在线客服平台、微信公众号等方式提交问题或事件报告。无论客户通过何种方式联系我们，派驻小组都会在第一时间响应，确保与客户建立有效的沟通连接。派驻小组由经验丰富、沟通能力强的技术人员组成，他们在接到客户反馈后，会与客户进行深入细致的沟通，运用专业的沟通技巧引导客户详细描述事件的具体情况，包括事件发生的精确时间、具体地点、现象特征、出现频率、是否伴随其他异常情况等信息。在充分了解事件情况后，派驻小组会根据问题类型和严重程度，迅速将事件分派给最合适的支持人员进行处理。

在事件处理过程中，派驻小组充当客户与技术团队之间的协调者和信息传递者。他们会定期收集技术人员反馈的处理进展情况，并及时将这些信息传达给客户，确保客户始终了解事件处理的动态。同时，派驻小组也会将客户的关切和疑问及时反馈给技术人员，确保技术人员能够充分理解客户需求，提供更加精准有效的解决方案。如果事件处理过程中需要客户进行一些操作或配合，派驻小组会负责指导客户完成相关操作，确保事件处理工作顺利推进。事件处理完毕后，派驻小组会及时通知客户处理结果，并邀请客户对处理结果进行确认和评价。对于客户提出的任何疑问或不满意之处，派驻小组会负责协调相关部门进行进一步的解释和改进，直至客户完全满意为止。

5. 事件升级处理

当派驻小组在监控过程中发现异常现象，初步判断需要升级为事故或问题处理时，我们严格按照预先制定的事故管理流程和问题管理流程进行操作。派驻小组会立即启动事件升级机制，首先与客户进行紧急沟通，以清晰、简洁、易懂的方式向客户详细说明事件的严重性、可能造成的影响范围以及当前正在采取的初步措施，确保客户充分了解情况。同时，根据事件的具体性质和严重程度，确定合适的升级路径，包括职能升级和层次升级。

在职能升级方面，如果一线运维团队在规定时间内（如事故解决时间超过解决期限的 50%）未能找到有效的解决方案，派驻小组会迅速将事件转给二线技术支持团队。二线技术支持团队由公司内部经验丰富、技术精湛的专家组成，他们具备更深入的技术知识和更丰富的解决复杂问题的经验，能够对事件进行更深入的分析 and 诊断，提供更专业的解决方案。如果二线技术支持团队在进一步处理过程中（如事故解决时间超过解决期限的 80%）仍然无法解决问题，派驻小组会毫不犹豫地将事件升级到三线支持，即联系设备供应商、软件开发商等外部合作伙伴，借助他们的原厂技术支持和专业资源，确保问题得到彻底解决。

在层次升级方面，若在事故的解决期限内，事故未能得到解决，派驻小组会根据事故的严重程度及时通知公司更高一级的管理人员。对于严重事故，如涉及系统核心功能瘫痪、大规模数据丢失等情况，会立即通知本地分公司运维部经理、公司高层领导，由他们协调更多的资源，包括人力、物力、财力等，推动事故的快速解决；对于一般事故，如部分设备故障、局部功能异常等情况，通知运维经理和相关责任团队，共同商讨解决方案，加快问题解决进程。同时，按照在初始服务过程中与客户商定的升级层级和时间，派驻小组会及时向客户高层管理人员升级通报事故情况，确保客户高层了解事件的严重性和处理进展，以便客户能够在更高层面上协调资源，共同应对突发事件，保障客户的核心利益。在整个事件升级过程中，派驻小组始终保持与客户的密切沟通，及时向客户反馈每一个处理环节的进展情况和采取的措施，积极回应客户的关切和需求，获得客户的充分理解和支持。

6. 定期统计分析与报告

我们建立了一套严谨、科学的事件统计分析机制，由专业的数据分析师负责定期（每月或每季度）对发生的事件进行全面、深入的统计和分析工作。在统计过程中，我们收集的数据涵盖了事件的各个方面，包括事件类型（如设备硬件故障、软件错误、网络问题、人为操作失误等）、发生频率（按不同时间段、不同设备类型、不同区域等维度进行统计）、影响范围（涉及的设备数量、业务系统、用户群体等）、处理时间（从事件发现到最终解决的时长）以及处理结果（是否成功解决、是否遗留问题等）。通过对这些数据的详细统计和深入分析，我们能够清晰地了解视频监控项目的运行状况，发现其中存在的潜在问题和隐患。例如，通过对设备故障类型的统计分析，我们可以识别出哪些设备型号或部件容易出现故障，从而为备品备件的储备和设备更新计划提供依据；通过对事件发生频率的时间趋势分析，我们可以发现是否存在季节性或周期性的故障高发期，以便提前做好应对准备；通过对影响范围的分析，我们可以评估事件对整个系统和业务的影响程度，确定重点关注和优化的领域。

根据统计分析结果，我们精心撰写详细的统计分析报告，报告内容包括对事件概况的清晰描述、深入的问题分析、针对性的改进建议和具体的措施等方面。在事件概况部分，我们以直观明了的图表和简洁的文字相结合的方式，呈现事件的总体发生情况、主要类型分布、影响程度等信息，让读者能够快速了解项目运行的基本态势。在问题分析环节，我们运用数据挖掘技术和专业知识，深入剖析事件发生的根本原因，如设备老化导致性能下降、软件设计缺陷引发兼容性问题、网络配置不合理造成拥塞等，并分析这些问题之间的相互关系和潜在影响。基于问题分析，我们提出切实可行的改进建议和措施，如优化设备维护策略、升级软件版本、调整网络架构、加强人员培训等。这些建议和措施都具有明确的目标、实施步骤和预期效果，旨在帮助客户有效改进视频监控项目的运行质量，提升系统的稳定性、可靠性和性能。最后，我们将统计分析报告以书面报告和电子文档两种形式提交给客户，确保客户能够方便地获取和查阅报告内容。同时，我们还会与客户组织专门的会议，对报告内容进行详细解读和沟通，解答客户的疑问，共同商讨如何根据报告建议采取行动，确保系统能够持续稳定运行，实现高效应用。

（三）关键技术路线

1. 技术开放与培训指导

我们秉持开放合作的态度，全面向采购人开放本项目所采用的关键技术路线，包括系统架构设计的详细原理、架构中各个组件的功能和交互方式、软件算法的核心逻辑和实现细节、硬件选型的依据和技术参数等方面的技术细节。为了确保采购人能够深入理解和掌握这些技术，我们组织了专业的技术培训团队，为采购人的相关人员提供免费的、系统全面的专业培训和技术指导。培训内容不仅涵盖关键技术路线的基础理论知识，还包括实际操作方法、日常维护要点、故障诊断与排除技巧等实用技能。培训方式灵活多样，采用集中授课讲解理论知识，通过现场演示展示实际操作过程，安排实际操作环节让学员亲身体验，确保培训效果的扎实性和持久性。

在集中授课环节，我们的资深技术专家运用生动形象的讲解方式，结合实际案例，深入浅出地向学员介绍关键技术的原理和架构。例如，在讲解系统架构设计时，通过展示架构图并详细解释各个模块之间的数据流向、通信协议以及如何实现高可用性和扩展性，让学员对系统架构有一个清晰的整体认识。在现场演示部分，技术人员在真实的设备和系统环境中，演示如何进行设备的安装调试、软件的配置部署、常见故障的模拟与解决等操作过程，让学员直观地看到每个步骤的实际操作方法和注意事项。实际操作环节中，学员在技术人员的指导下，亲自动手进行设备操作、软件配置和故障排查等练习，通过实践加深对所学知识的理解和掌握。培训结束后，我们还会对学员进行严格的考核，确保学员真正掌握了相关技术，具备独立进行系统维护和管理的能力，为采购人培养一支技术过硬的专业团队，确保系统在后续的运行过程中能够得到有效的维护和管理。

2. 知识产权合规保障

我们高度重视知识产权合规问题，将其视为企业发展的生命线。在项目实施过程中，我们严格遵守国家知识产权法律法规，确保所提供的关键技术路线以及相关产品和服务均具有合法合规的知识产权来源。我们建立了完善的知识产权管理体系，从技术研发、产品采购到服务提供的每一个环节，都进行严格的知识产权审查和管理。

对于自主研发的技术和产品，我们积极申请专利、软件著作权等知识产权保护，确保其原创性和独特性。在研发过程中，我们严格遵循知识产权法律法规，对研发成果进行及时的产权登记和保护，防止他人侵权。同时，我们定期对自主知识产权进行评估和维护，确保其有效性和稳定性。

对于采购的产品和技术，我们只选择与具有合法知识产权的供应商合作，并要求供应商提供相关的知识产权证明文件，确保所采购的产品和技术不存在任何侵权风险。在合同签订过程中，明确规定知识产权归属和责任条款，避免因知识产权问题引发纠纷。

我们承诺所提供的技术和产品均为自主研发或经过合法授权，具有清晰明确的自主知识产权，绝不存在任何侵犯第三方知识产权的行为。若因我们所提供的技术路线问题引发第三方指控，我们将承担全部法律责任、费用和后果。我们将积极应对第三方指控，组织专业的法律团队进行辩护，同时与第三方进行积极的沟通和协商，寻求妥善的解决方案，尽全力维护采购人的合法权益，确保项目不受知识产权纠纷的影响。

此外，我们定期对公司的知识产权管理体系进行内部审计和外部评估，确保其符合国家法律法规和行业标准的要求。不断加强员工的知识产权培训和教育，提高员工的知识产权意识，使知识产权合规理念深入人心，贯穿于企业运营的各个环节。

（四）为采购人排忧解难实质性服务承诺

致：许昌市建安区公安局（采购人）

我单位作为参加建安区公安局“天眼工程”六期三四标段运维项目、建安政采公字（2024）41号（项目名称、项目编号）的投标人，现郑重承诺：

1. 我们承诺提供优质产品与服务保障

我们承诺，我们所提供的产品和服务都是经过严格质检的，具有可靠的质量和稳定的性能。如果您在使用我们的产品和服务时遇到任何问题，请及时联系我们，我们会给您提供及时的技术支持。如果您在使用我们的产品和服务时遇到任何问题，请及时联系我们，我们会给您提供及时的技术支持和解决方案。

我们建立了一套严格且完善的质量管理体系，从产品采购的源头抓起，精心挑选优质供应商，建立了严格的供应商评估和筛选机制。在评估过程中，我们综合考虑供应商的产品质量、生产工艺、技术实力、售后服务、商业信誉等多个因素，对供应商进行全面考核。只有

通过考核的供应商才有资格为我们提供产品，确保所采购的设备质量可靠、性能稳定，符合行业领先标准。

在设备安装调试阶段，我们严格按照国家和行业规范以及制造商的技术要求进行操作。每一个安装步骤都经过精心策划和严格执行，确保设备安装位置准确、连接牢固可靠。调试过程中，我们运用先进的测试设备和专业技术手段，对设备的各项功能进行全面测试和优化，确保设备在投入使用前达到最佳性能状态。

在系统运维期间，我们实施了全面的预防性维护策略，根据设备的运行特点、使用环境和寿命周期，制定个性化的维护计划。定期对设备进行全面的维护保养，包括设备清洁、部件检查、性能测试、软件升级等工作。通过定期清洁设备，去除灰尘、杂物等，防止因积尘导致设备散热不良、电气性能下降等问题；对设备部件进行细致检查，及时发现磨损、老化、松动等潜在问题，并进行更换或调整；定期进行性能测试，对比设备的实际性能指标与标准指标，及时发现性能下降趋势并采取措施进行优化；及时进行软件升级，修复漏洞、提升功能，确保设备的软件系统始终处于最新、最稳定的状态。通过这些措施，我们能够提前发现并解决潜在问题，有效降低设备故障率，确保系统稳定运行，为客户提供持续可靠的服务。

我们配备了一支专业技术精湛、经验丰富的技术支持团队，团队成员均具备相关专业资质证书，拥有扎实的理论基础和丰富的实践经验。他们能够迅速响应客户的技术咨询和故障报修，无论是通过电话、邮件还是远程协助工具，都能在第一时间与客户取得联系，准确了解问题所在。对于常见问题，他们能够凭借丰富的经验迅速给出解决方案；对于复杂问题，他们会立即组织专家进行会诊，制定详细的解决策略，并及时赶赴现场进行处理。通过远程诊断、现场服务等多种方式，快速解决客户遇到的问题，最大限度地减少设备停机时间，确保客户的业务不受影响，为客户的正常运营提供坚实保障。

2. 我们承诺安全可靠的运维交付

我们承诺，在运维交付过程中，我们会按照您的要求和协议，按时按量地交付产品和服务，并严格要求物流公司或承运商，对所运输的货物进行安全和可靠的保护。如果您在收货时发现货物有破损或其他问题，欢迎及时联系我们，我们会第一时间协助您处理。

在运维交付过程中，我们始终将遵守协议规定放在首位，严格按照与采购人签订的合同协议以及相关法律法规的要求开展工作。我们深知时间节点和质量标准对于项目的重要性，因此精心制定了详细的项目计划和交付流程，明确每个阶段的具体工作任务、责任人以及时间要求。通过严格的项目管理和监控，确保每一项工作都能按时、按量、按质完成。在项目实施过程中，我们与采购人保持密切的沟通与协调，建立了定期的沟通机制，如项目例会、周报、月报等，及时向采购人汇报项目进展情况，反馈遇到的问题以及解决方案，积极听取采购人的意见和建议，确保项目实施过程中的问题能够得到及时解决，项目能够顺利推进，按时交付。

我们与信誉卓著、服务优质的物流公司或承运商建立了长期稳定的合作伙伴关系，共同确保货物运输的安全可靠。在货物包装方面，我们根据设备的特点和运输要求，采用专业的包装材料和工艺，对设备进行全方位的防护。例如，对于精密设备，我们使用定制的减震包装材料，确保设备在运输过程中免受震动和冲击的影响；对于大型设备，我们设计了专门的固定和防护装置，防止设备在运输过程中发生位移和碰撞。在运输过程中，我们通过物流跟踪系统实时监控货物的运输状态，确保货物能够安全及时地到达目的地。在货物交付前，我们严格按照质量标准和验收程序对货物进行检验和测试，检查设备的外观是否完好、功能是否正常、配件是否齐全等。如发现货物有任何破损或质量问题，我们立即与物流公司或承运商沟通协调，按照相关规定进行理赔和处理，确保交付给采购人的货物质量完全符合要求，让采购人放心满意。

3. 我们承诺贴近客户的服务体验

我们承诺，在客户服务方面，我们会采用最优的方式和方法，贴近客户，了解客户的需求和要求，积极解决客户在使用和操作过程中出现的问题。如果您对我们的服务有任何意见或建议，欢迎及时反馈给我们，我们会认真听取，并及时予以改进。

我们投入大量资源建立了功能强大、操作便捷的客户关系管理系统，全面记录和深入分析客户信息。系统涵盖客户的基本资料、业务需求、使用习惯、历史服务记录等多个方面，通过大数据分析技术，挖掘客户的潜在需求和行为模式，为提供个性化服务奠定坚实基础。我们定期开展客户回访工作，回访方式包括电话回访、邮件回访、上门回访等，回访频率根据客户的重要性和业务类型合理确定，一般客户至少每季度回访一次，重要客户每月回访一次。在回访过程中，我们真诚地与客户沟通，详细了解客户对产品和服务的使用感受、遇到的问题以及期望改进的方向，收集客户的意见和建议，并将这些信息及时录入客户关系管理系统进行分析处理。

根据客户反馈，我们迅速调整服务策略和内容，制定个性化的服务解决方案。例如，对于对监控图像质量要求较高的客户，我们为其提供专门的图像优化服务，包括调整摄像机参数、优化视频传输链路、升级图像处理算法等；对于关注系统安全性的客户，我们加强安全防护措施，如增加防火墙配置、定期进行安全漏洞扫描和修复、提供安全培训等。通过这些个性化服务，满足不同客户的多样化需求，提高客户满意度。在客户服务过程中，我们始终秉持“客户至上”的服务理念，每一位员工都以热情、耐心、细致的态度对待客户，将客户的问题视为自己的问题，积极主动地为客户解决困难。无论是技术问题还是非技术问题，我们都全力以赴，确保客户在使用产品和服务过程中感受到便捷和高效，与客户建立长期稳定的信任关系。

4. 我们承诺积极配合采购人工作

我们承诺，积极配合采购人，根据治安监控实际运行情况积极参与采购人组织的维护工作联席会议，和有关部门互通交流情况，共同研究解决涉及治安监控运行及维保有关问题。

我们积极主动地参与采购人组织的维护工作联席会议，将其视为与采购人沟通协作的重要平台。在会议上，我们详细汇报项目运维情况，包括系统运行状态的详细数据、故障处理情况的统计分析、设备维护计划的执行进展以及下一阶段的工作计划等内容。同时，我们与采购人及其他相关部门共同深入探讨和研究涉及治安监控运行及维保的各类问题，充分发挥我们的专业技术优势，提出具有针对性和可操作性的合理建议和解决方案。例如，针对监控盲区问题，我们提出优化摄像机布点方案；对于系统性能瓶颈问题，我们建议升级硬件设备或优化软件算法等。通过共同努力，推进项目的顺利进行，提高治安监控系统的整体效能。

我们高度重视与公安部门内部各业务部门的沟通与协作，建立了常态化的沟通机制。主动与刑侦、交警、治安等部门进行定期走访和交流，深入了解他们在实际工作中对视频监控系统的具体需求和应用场景特点。例如，刑侦部门在案件侦破过程中可能需要对特定时间段、特定区域的监控视频进行快速检索和精准分析；交警部门则更关注交通路口、主干道的交通流量实时监测和违章行为抓拍；治安部门需要对重点区域进行全方位、实时的治安监控。根据这些不同需求，我们对系统功能和配置进行针对性优化，如开发智能视频检索工具、优化交通监控算法、调整治安监控重点区域的图像分辨率和存储时长等，提高系统的实用性和有效性，使其更好地服务于公安业务工作。在各类专项行动和应急处置工作中，我们迅速响应公安部门的需求，成立专门的应急保障小组，提供全天候的技术支持和保障服务。例如，在重大活动安保期间，我们提前对监控系统进行全面检查和维护，确保系统稳定运行；在突发事件应急处置时，我们及时提供现场监控图像和数据支持，协助公安部门进行指挥决策，确保视频监控系统在关键时刻发挥重要作用，为维护社会稳定和公共安全贡献力量。

最后，我们再次向采购人保证，我们会不断提高产品质量和服务水平，为客户提供更加优质的产品和服务。如果您有任何需要，欢迎随时联系我们，我们会竭诚为您服务。

（五）全力配合采购人随叫随到承诺函

全力配合采购人随叫随到承诺函

致： 许昌市建安区公安局（采购人）

我单位作为参加 建安区公安局“天眼工程”六期三四标段运维项目、建安政采公字〔2024〕41 号（项目名称、项目编号） 的投标人，现郑重承诺：

我们郑重承诺，全年 7×24 小时服务随叫随到，配合完本次项目运维相关工作，如果您有任何需要，欢迎随时联系我们，我们会竭诚为您服务。

我们承诺，在接到采购人通知的瞬间，我们会立即做出响应。值班人员迅速通知相关技术人员和管理人员，成立应急处理小组，根据问题的性质和严重程度制定初步解决方案。同时，我们迅速组织调配所需的人力、物力资源，确保专业人员和必要的设备、工具能够迅速赶赴现场。

我们承诺，在问题处理过程中，我们保持与采购人的密切沟通，随时向采购人汇报工作进展情况，详细说明已采取的措施、取得的阶段性成果以及下一步工作计划。如果遇到技术难题或需要协调外部资源，我们及时向采购人说明情况，并积极寻求解决方案。我们始终以高度责任感和敬业精神，全身心投入到问题解决工作中，确保问题得到及时、有效的解决，为“天眼工程”的稳定运行提供坚实保障，让采购人放心托付。

特此承诺。

投标人名称（盖章）：宁波 GQY 视讯股份有限公司

日期： 2025 年 1 月 3 日

二、综合维保服务能力

1. 运维人员情况

我们精心组建了一支专业素养极高、实践经验丰富的运维团队，团队成员涵盖了信息系统项目管理、网络技术、硬件维修、软件调试等多个关键领域。每一位成员均经过严格的选拔和专业培训，具备扎实的理论基础和丰富的实践经验，并且持有相关专业资质证书，如信息系统项目管理师证书、网络工程师证书、硬件维修工程师证书、软件工程师证书等，确保能够熟练掌握各类设备和系统的操作、维护及故障排除方法。

运维技术负责人作为项目的核心领导者，全面负责项目的整体规划、协调和管理工作。他凭借丰富的项目管理经验和深厚的技术功底，制定科学合理的运维计划和策略，合理分配资源，确保项目目标的顺利实现。他与公安局相关技术负责人保持密切且高效的沟通，定期（如每周）汇报项目进展情况，及时反馈项目中遇到的问题和困难，共同商讨解决方案，确保项目始终朝着正确的方向推进。

运维项目技术负责人是技术领域的专家，专注于解决复杂的技术问题，为运维工作提供坚实的技术支持。他深入研究系统架构、软件算法等核心技术，对新技术、新趋势保持敏锐的洞察力，及时将先进技术引入到项目运维中，提升系统的技术稳定性和先进性。

运维驻地办事处运维组长负责主持驻地办事处的日常工作，具有出色的组织协调能力。他根据项目需求和现场实际情况，合理安排运维人员的工作任务，确保前端运维工作高效有序开展。在故障发生时，他迅速响应，组织人员进行抢修，协调各方资源，确保设备尽快恢复正常运行。

平台技术人员专注于平台系统的维护和管理，保障平台的稳定运行和数据安全。他们熟悉各种操作系统、数据库和应用程序的管理和优化，能够及时处理平台软件故障，确保视频监控数据的正常传输和存储。

前端运维管工程师负责前端设备的日常维护、故障排查和修复工作，他们对摄像机、立杆、电源等前端设备了如指掌，具备精湛的维修技能。通过定期巡检和及时维修，确保前端设备的正常运行，及时发现并解决设备潜在问题，提高前端设备的稳定性和可靠性。

材料员负责运维备品备件仓库管理和运维备用资金管理，他具备严谨的工作态度和良好的财务管理能力。确保备品备件的充足供应，根据设备的故障率、维护需求和采购周期等因素，合理制定备品备件的采购计划，避免积压和短缺。同时，严格控制库存成本，规范资金使用流程，做好账目记录，为项目运维提供坚实的物资和资金保障。

2. 项目组成员配备表

序号	姓名	职务	本项目中担任的职务	备注
1	吕超	信息系统项目管理师	运维技术负责人	项目主要负责人，全面负责项目的运维管理工作，确保项目的顺利实施和高质量运行，协调各方资源，与公安局相关技术负责人保持密切沟通，及时汇报项目进展情况。主持驻地办事处日常工作，包括人员调度、任务分配、工作协调等，确保前端运维工作的高效开展，及时响应现场故障，组织人员进行抢修，保证设备正常运行。负责运维备品备件仓库管理和运维备用资金管理，确保备品备件的充足供应，合理控制库存成本，规范资金使用流程，做好账目记录，为项目运维提供物资和资金保障。
2	唐军	中级技术工程师	运维人员	负责运维平台的管理工作，监控平台运行状态，及时处理平台软件故障，保障平台的稳定运行，确保视频监控数据的正常传输和存储，与前端运维人员紧密配合，实现前后端协同工作。
3	张益艇	技术工程师	运维人员	负责前端设备的日常维护和故障处理，同时兼任电工和登高车驾驶员，电工及登高作业人员得有电工证和登高作业证，在涉及高空作业的维护任务中，确保安全、高效地完成工作，如摄像机安装、立杆维护等。主要负责前端设备的运维管理工作，包括摄像机、立杆、电源等设备的日常巡检、故障排查和修复，确保前端设备的正常运行，及时发现并解决设备潜在问题，提高前端设备的稳定性和可靠性。

4	朱思勇	技术工程师	运维人员	负责前端设备的日常维护和故障处理，同时兼任电工和登高车驾驶员，电工及登高作业人员得有电工证和登高作业证，在涉及高空作业的维护任务中，确保安全、高效地完成工作，如摄像机安装、立杆维护等。主要负责前端设备的运维管理工作，包括摄像机、立杆、电源等设备的日常巡检、故障排查和修复，确保前端设备的正常运行，及时发现并解决设备潜在问题，提高前端设备的稳定性和可靠性。
---	-----	-------	------	---

3. 运维车辆、基础设施情况

我们配备了充足的运维车辆，包括 2 辆专门用于前端设备维护的车辆和 2 辆登高车，以满足不同场景下的运维需求。这些车辆均定期进行全面保养和维修，由专业的汽车维修团队负责，严格按照车辆制造商的保养手册和维修标准进行操作，确保车辆始终保持良好的车况，在运维工作中具备高度的可靠性和安全性。车辆配备了齐全且先进的工具和设备，如各类专业维修工具、高精度检测仪器、大容量备用电源等，以便运维人员在现场能够迅速、有效地进行设备维护和故障处理，减少设备停机时间，提高运维工作效率。

同时，我们储备了齐全的基础设施设备，包括 3 副坚固耐用的人字梯、2 副性能可靠的升降梯、6 套符合安全标准的安全带 / 绳索 / 安全帽等，为运维人员进行高空作业和设备维护时提供了坚实的安全保障。这些基础设施设备均经过严格的质量检测和定期维护，确保其性能良好，能够满足各种复杂环境下的运维工作需要。我们建立了完善的基础设施设备管理制度，明确设备的使用规范、维护周期、检查标准等，确保设备的正确使用和妥善维护，延长设备使用寿命，降低设备故障率。

4. 事件管理

我们建立了一套完善且高效的事件管理体系，旨在对视频监控项目运行中发生的所有事件进行全面、及时、精准的监控和管理。制定了详细且科学合理的事件分类标准，将事件分为设备故障、网络异常、软件问题、安全事件等多个类别，每个类别下又进一步细分了具体的子类型，确保能够准确识别事件的性质和根源。同时，我们制定了清晰明确的事件处理流程，针对不同类型的事件规定了相应的处理步骤、责任人和时间要求，确保事件能够得到快速、有效的处理。

设立了专门的事件管理团队，团队成员均经过专业培训，具备良好的沟通能力、协调能力和问题解决能力。他们负责事件的接收、分派、跟踪和处理工作，确保事件处理流程的顺畅运行。在事件接收阶段，团队成员迅速记录事件信息，包括事件发生时间、地点、现象、报告人等，初步判断事件类型和严重程度。根据事件分类和处理流程，及时将事件分派给最合适的技术人员进行处理。在事件处理过程中，团队成员密切跟踪事件处理进展情况，与技术人员保持密切沟通，及时协调解决处理过程中遇到的问题，如资源不足、技术难题等。同时，积极与客户保持沟通，定期（每小时或半小时）向客户反馈事件处理进展情况，让客户了解事件处理状态，提高客户满意度。事件处理完毕后，团队成员对事件进行全面总结和评估，分析事件发生的原因、处理过程中的经验教训，提出改进措施和建议，防止类似事件再次发生。通过持续优化事件管理体系，不断提高我们应对突发事件的能力和服务质量。

5. 运维制度

我们建立了全面且细致的设备维护制度，根据设备类型、运行环境和使用频率等因素，科学规定了定期对设备进行全面维护的时间间隔，如每月或每季度进行一次深度维护。在维护过程中，详细记录设备的维护情况，包括维护时间、维护人员、维护内容、设备状态（维护前、后的各项性能指标）等信息，建立设备维护档案，为设备的全生命周期管理提供详实依据。

设备维修制度明确了设备维修的详细流程和严格标准。当设备出现故障时，运维人员按照规定流程迅速进行故障诊断，运用专业工具和技术手段确定故障原因。报修环节，及时填写报修单，准确描述故障现象、设备信息等内容，提交给上级主管部门审核。维修过程中，严格使用原厂配件或符合质量标准的配件，确保设备维修质量。维修完成后，进行严格的验收测试，模拟实际运行环境，对设备的各项功能和性能指标进行全面检测，确保设备恢复正常运行。对维修后的设备进行一定时间的跟踪观察，记录设备运行数据，及时发现并处理可能出现的遗留问题。

设备更新制度依据设备的使用年限、性能状况和技术发展趋势，制定合理的设备更新计划。定期对设备进行全面评估，综合考虑设备故障率、维修成本、技术先进性等因素，及时淘汰老化、性能落后的设备，更新为性能更优、技术更先进的设备，确保视频监控系统始终保持先进性和可靠性。

安全管理制度涵盖了运维工作的各个方面，加强对运维人员的安全培训，培训内容包括安全操作规程、安全意识教育、应急处理技能等，提高安全意识和操作技能。在运维工作中，严格要求运维人员遵守安全操作规程，如在设备操作前进行安全检查、正确佩戴个人防护用品、使用工具和设备时遵循安全规范等。对机房、设备等关键区域进行严格的安全防护，设

置门禁系统、防火、防盗等设施，安装火灾报警器、灭火器、监控摄像头等设备，确保系统的安全运行。

文档管理制度规范了运维过程中各类文档的管理工作。对运维过程中的设备清单、维护记录、维修报告、巡检报告等文档进行分类存放，建立清晰的文档目录结构，便于查阅和检索。定期对文档进行备份，采用异地备份、冗余存储等方式，防止数据丢失。确保文档的完整性和准确性，规定文档的记录格式、内容要求和更新频率，明确文档的责任人，保证每一份文档都真实、完整地记录了运维工作的相关信息，为系统的管理和维护提供可靠依据。

6. 运维服务负责人及联系方式

我公司经过慎重考量，指定具有综合维保服务能力的吕超作为本次运维服务的负责人，全面统筹兼顾多方面工作，旨在全方位保障项目运维工作得以有条不紊且高质量地开展。

公司对运维服务负责人要求如下：

其一，作为项目的主要负责人，要从宏观层面全面负责项目的运维管理工作。这意味着他需要站在全局角度，把控项目从启动到实施再到后续持续运行的各个环节，保障项目严格按照既定的计划顺利实施，并且始终维持高质量运行状态。在此过程中，协调各方资源是重中之重，无论是公司内部不同部门间的人力、物力、财力等资源调配，还是与外部合作单位的协同配合，吕超都要积极沟通协调，确保各个环节紧密衔接、高效运转。尤其是要与公安局相关技术负责人保持密切且顺畅的沟通，定期、及时地汇报项目进展情况，让对方能够清晰了解项目动态，以便做出合理决策与有效指导。

其二，在技术管理层面，负责项目的整体管理和协调工作，凭借其深厚的专业技术功底，从技术层面严格把控项目方向。他要对项目的每一个技术细节进行深入审查，确保所采用的技术方案既能契合项目需求，又能体现出先进性和稳定性。同时，对项目进度与质量进行全方位、不间断的有效监督，在项目推进过程中，一旦出现各类技术难题，他要迅速凭借自身丰富的经验和专业知识，积极协调各方力量进行解决，避免技术问题对项目进度和质量造成不良影响。而且，吕超还要负责项目全流程的技术支持与指导，这要求他深入钻研系统繁杂的技术细节，针对可能参与运维工作的相关人员，精心组织并提供专业技术培训，帮助他们提升专业技能，以便在面对运维过程中出现的复杂技术问题时，能够快速响应、妥善解决。此外，通过持续不断地优化系统性能，进一步确保整个系统能够稳定、可靠地运行，为项目的正常开展筑牢坚实的技术基础。

其三，在项目现场管理方面，主持驻地办事处日常工作，发挥着中流砥柱的作用。他要根据项目实际情况，科学合理地进行人员调度，确保每个岗位都有合适的人员负责相应工作，同时还要根据不同阶段的任务需求，精准地分配任务，避免出现职责不清、任务积压等情况。并且，在日常工作中，积极做好各方面工作的协调，促进不同岗位人员之间紧密协作，形成

高效的工作合力，从而保障前端运维工作能够高效有序地开展。一旦遇到现场突发故障，吕超需要立即响应，迅速组织相关技术人员进行抢修，争分夺秒恢复设备正常运行，最大限度减少故障对项目运行产生的影响，保障现场工作能够尽快回归正轨。

其四，在物资与资金管理上，肩负着运维备品备件仓库管理和运维备用资金管理的重要职责。对于备品备件仓库，他要做到心中有数，依据过往经验以及项目实际运维需求，确保各类备品备件的充足供应，避免因备件短缺而导致设备维修延误等情况发生。同时，要运用科学合理的方法控制库存成本，避免库存积压造成不必要的资金浪费，让备品备件的储备既能满足需求，又能实现成本效益的最优。在运维备用资金管理方面，吕超要严格规范资金使用流程，每一笔资金的支出都要有据可依、合规合理，并且认真做好详细的账目记录，保证资金流向清晰可查，从而为项目运维提供坚实的物资和资金保障，让运维工作不会因物资或资金问题而受到掣肘。

公司高度重视与采购人的沟通协作，要求运维服务负责人务必保持通讯畅通，随时响应采购人的需求。在遇到特殊情况确实无法接听电话时，吕超需要及时设置呼叫转移，或者妥善安排专人代接，并且在知晓相关情况后，要第一时间回复采购人的咨询和问题，全力确保沟通渠道始终保持畅通无阻，为项目的顺利推进营造良好的沟通环境。

运维服务的责任人吕超，联系电话：1571388088。

三、保证履职尽责

我公司保证能切实履职尽责、明确全员责任制、服务保障可靠、违约责任清晰。为确保项目顺利实施，实现高效运维管理，明确各成员职责，违约责任清晰，特制定本履行责任机制。

一、明确全员责任制

1、项目管理与协调

（一）项目主要负责人（吕超）

整体把控项目运维管理工作，制定项目运维策略与计划，确保项目按质按量推进，实现项目目标。

积极协调各方资源，包括人力、物力、财力及外部合作单位等，保障项目资源充足、合理分配，避免资源短缺或浪费影响项目进度。

定期与公安局相关技术负责人进行沟通，以书面报告、会议汇报等形式及时汇报项目进展情况，包括项目进度、技术难题、资源需求等，确保信息对称，获取必要指导与支持。

作为项目决策核心，对项目重大事项进行决策，如技术方案变更、资源调配调整、应急事件处理策略等，确保决策科学合理、符合项目整体利益。

（二）运维人员（唐军、张益艇、朱思勇）

服从项目主要负责人的统一管理与任务分配，积极配合项目整体运维工作。

在各自负责领域（运维平台管理、前端设备维护等）及时向项目主要负责人反馈工作进展与问题，确保信息及时传递，便于项目负责人全面掌握项目动态，做出准确决策。

2、技术支持与问题解决

（一）运维技术负责人（吕超）

从技术层面为项目提供全面支持，把控技术方向，确保项目采用先进且稳定的技术方案，符合行业标准与项目需求。

对项目实施过程中的技术难题进行及时协调解决，组织技术研讨与攻关，必要时引入外部技术专家支持，确保技术问题不影响项目进度与质量。

为运维人员提供技术培训与指导，提升团队整体技术水平，使其能够熟练掌握相关技术，应对各类技术问题。

（二）运维人员（唐军、张益艇、朱思勇）

在日常工作中，对所负责的运维平台（唐军）或前端设备（张益艇、朱思勇）进行实时监控，及时发现并处理技术问题，记录问题现象、处理过程及结果，为后续技术改进提供依据。

遇到超出自身解决能力的技术问题，及时向运维技术负责人汇报，详细描述问题情况，配合技术负责人进行问题排查与解决，确保技术问题得到及时有效处理。

3、现场管理与应急响应

（一）项目主要负责人（吕超）

主持驻地办事处日常工作，根据项目任务与人员技能特点，合理进行人员调度与任务分配，明确各岗位工作职责，确保工作高效有序开展。

建立有效的工作协调机制，促进运维人员之间的协作配合，及时解决工作中出现的矛盾与问题，提高工作效率与质量。

制定现场应急响应预案，明确应急响应流程与各成员职责，确保在现场突发故障时能够迅速组织人员进行抢修，及时恢复设备正常运行，减少故障对项目的影响。

（二）运维人员（唐军、张益艇、朱思勇）

严格遵守现场管理规定，按照任务分配与工作计划，认真完成本职工作，确保工作质量与效率。

在前端设备维护工作中，特别是涉及高空作业（张益艇、朱思勇）时，严格遵守安全操作规程，在具备相应资质（电工证、登高作业证）的前提下，安全、高效地完成任务，确保自身与设备安全。

发生现场突发故障时，按照应急响应预案要求，迅速响应，配合项目主要负责人进行故障抢修工作，听从指挥，积极提供技术支持与协助，确保设备尽快恢复正常运行。

4、备品备件与资金管理

（一）项目主要负责人（吕超）

负责运维备品备件仓库管理，根据项目需求与设备维护历史数据，制定合理的备品备件采购计划，确保备品备件充足供应，避免因备件短缺导致设备维修延误。

运用科学库存管理方法，控制库存成本，定期盘点库存，优化库存结构，减少积压资金占用，同时确保库存物资质量可靠、账物相符。

负责运维备用资金管理，严格规范资金使用流程，按照项目预算与实际运维需求合理安排资金支出，确保资金使用合规、透明，做好资金账目记录，定期进行财务审计，保障资金安全。

（二）运维人员（唐军、张益艇、朱思勇）

在设备维护过程中，合理使用备品备件，做好备件使用记录，避免浪费与不合理损耗，及时反馈备品备件使用情况与需求，协助项目主要负责人进行备品备件管理。

严格遵守资金使用规定，在设备维修、工具采购等涉及资金支出的工作中，按照规定流程申请与使用资金，提供真实有效的费用凭证，配合项目主要负责人进行资金管理工作。

5、沟通与协作

（一）项目主要负责人（吕超）

作为项目沟通协调核心，与公司内部各部门、外部合作单位及采购人保持密切沟通，及时传递项目信息，协调解决项目推进过程中的各类问题。

定期组织项目会议，包括内部工作会议与外部沟通会议，汇总项目进展情况，讨论解决问题，部署下一阶段工作任务，确保项目团队成员对项目目标、任务与进展情况有清晰认识，促进团队协作。

（二）运维人员（唐军、张益艇、朱思勇）

与项目团队其他成员保持良好沟通与协作，及时分享工作经验与技术信息，共同解决工作中遇到的问题，形成良好的团队工作氛围。

在与外部单位（如公安局相关技术人员）协作过程中，保持专业、礼貌的沟通态度，积极配合工作，及时反馈工作进展与问题，树立公司良好形象。

6、监督与考核

公司建立项目监督机制，定期对项目进展情况、各成员履行职责情况进行检查与评估，及时发现问题并提出整改意见，确保项目按计划推进，各成员责任落实到位。

制定详细的考核指标与评价标准，对项目主要负责人及运维人员进行绩效考核，考核结果与个人绩效奖金、晋升机会等挂钩，激励团队成员积极履行职责，提高工作质量与效率。

通过以上履行责任机制，明确项目各成员职责分工，建立有效的沟通、协调与监督考核机制，确保项目运维工作顺利开展，实现项目目标，为客户提供优质的服务与解决方案。

二、服务保障可靠

1. 故障处理流程

我们设立了专门统一的故障受理电话，作为客户报告故障的首要渠道，确保客户能够方便、快捷地与我们取得联系。平台值维与调度组（派驻小组）负责接听来电，接听人员均经过专业培训，具备良好的沟通能力和扎实的专业知识。在接听电话过程中，他们运用专业的沟通技巧，耐心引导客户详细描述故障现象，包括故障发生的精确时间、具体地点、涉及的设备类型、故障表现特征（如设备指示灯状态、报错信息、图像异常情况等等）等信息，确保记录的故障信息准确、完整。

根据故障情况，接听人员迅速进行故障的转派和通知工作。利用先进的工单管理系统，将故障工单及时、准确地派发到相应的维护单位工程师手中。工单中包含详细的故障信息，以便维护人员能够提前了解故障情况，做好准备工作。平台值维与调度组对故障处理情况进行全面管控，通过工单跟踪系统实时跟踪处理进度，密切关注每个故障工单的状态变化。督促维护人员及时处理故障，对于处理进度缓慢的工单，及时与维护人员沟通，了解原因并协调解决遇到的问题。在故障处理过程中，如需要协调其他部门或资源，积极进行协调工作，确保故障处理工作顺利进行。

故障处理完毕后，对故障处理结果进行严格评估。要求维护人员详细填写故障处理报告，包括故障原因分析、采取的处理措施、处理结果验证等内容。平台值维与调度组对故障处理

报告进行审核，评估处理措施是否有效、是否彻底解决了故障问题。对于复杂故障或反复出现的故障，组织专家团队进行复盘分析，总结经验教训，提出改进措施，防止类似故障再次发生。该热线的接通率承诺大于 99.9%，我们通过优化电话线路、增加接听人员、设置呼叫转移等措施，确保客户在拨打故障受理电话时能够及时接通，为客户提供高效的故障报修渠道。公司各级服务机构严格执行“首问负责制”，无论客户向服务热线或客户经理提出申告，相关部门都必须积极受理客户申告，严格按照故障处理流程组织处理，确保客户问题得到及时响应和解决。建立完善的设备故障流程管理规范，明确故障处理的各个环节和责任分工，从故障受理、转派、处理到评估，形成一个完整的闭环管理体系，确保故障处理工作高效、有序进行。值班服务台的驻场工程师在接收故障报告后，立即通知运维室，运维室根据故障类型、故障级别等信息迅速派工单通知相应故障维护单位，维护单位应及时组织协调工程师或维护站处理故障，直至将故障排除，实现故障处理的无缝对接和高效执行。

2. 故障响应时间

我方坚定承诺，在货物（设备、系统等）发生故障时立即做出响应，及时与客户取得联系，深入了解故障详细情况。为此，我们建立了 24 小时值班制度，配备了专业的值班人员，确保在任何时间都能够及时接听客户电话。在接到故障报修后，运维室迅速启动事件工单创建流程，工单中详细记录故障信息，包括故障发生时间、客户联系方式、设备信息、故障现象等。根据故障类型、故障级别等因素，在规定时间内将工单派发至维护单位工程师。维护单位工程师在接到工单后，必须在 2 小时内到达现场（市区范围内，如遇特殊情况，如恶劣天气、交通堵塞等影响，及时与客户沟通并说明预计到达时间）。我们为维护人员配备了专用的交通工具，并提前规划了最优的出行路线，以确保能够在最短时间内赶赴现场。

前端和平台故障（包括但不限于设备故障、电源故障、网络故障）原则上均要在 24 小时内处理完毕，恢复系统正常运行。但如遇雨雪、雷雨等恶劣天气，影响抢修人员人身安全时，在确保人员安全的前提下，待天气好转，具备抢修条件后再进行故障处理（期间涉及的时间不纳入故障历时考核）。在故障处理过程中，维护人员及时向客户反馈处理进展情况，每小时向客户通报一次处理进度，包括已采取的措施、预计恢复时间等信息，让客户了解故障处理的动态，增强客户的信心。