

四、服务承诺

(格式自拟)

1、服务承诺总体说明

1) 服务承诺背景与意义

中共新乡市凤泉区委政法委员会视频监控雪亮工程维保项目，是凤泉区社会治安防控体系的重要组成部分，系统的稳定运行直接关系到凤泉区的社会治安、应急指挥、城市管理等各项工作的正常开展。作为本项目的运维服务提供商，中移系统集成有限公司深刻认识到运维服务质量的重要性，特制定本服务承诺方案，向采购人作出全面、明确、可考核的服务承诺，确保本项目运维服务高质量、高效率、高标准开展。

本服务承诺方案严格对照招标文件评分标准中服务承诺项的要求，涵盖售后服务内容、售后响应时间、售后处理流程、资源配置计划、服务实施步骤等全部评分要素，每项承诺均明确具体指标、保障措施和违约责任，确保承诺可落地、可考核、可追溯。我公司承诺，本服务承诺方案中的全部内容均专门针对本项目制定，符合本项目实际需求，具有较强的针对性和可操作性，完全满足并超出招标文件的各项要求。

2) 服务承诺总体原则

全面覆盖原则

服务承诺全面覆盖本项目运维工作的各个方面，包括前端设备维护、后端平台维护、网络维护、存储维护、显示系统维护、巡检服务、故障处理、清洁保养、技术培训、重大活动保障、应急响应等，确保运维工作无死角、无遗漏。每项服务内容都有明确的服务标准、服务流程和质量要求，采购人可对照承诺逐项检查和考核。

高于标准原则

服务承诺的各项指标均高于招标文件的最低要求和行业通用标准。例如，招标文件要求故障响应时间至少满足 2 小时内响应、4 小时内到达现场、12 小时内解决问题，我公司承诺 1 小时内响应、1 小时内到达现场、一般故障 4 小时内解决、重大故障 2 小时内修复，各项指标均大幅高于招标要求。通过高标准的服务承诺，为采购人提供更优质的运维服务。

可考核原则

各项服务承诺均量化为可测量、可考核的具体指标，避免模糊表述。例如，前端摄像头在线率不低于 95%、常规巡检每月不低于 3 次、深度巡检每季度 1 次、故障响应时间不超过 1 小时等，每项指标都有明确的数值标准和考核方法。建立服务质量统计和报告制度，定期向采购人报送服务指标完成情况，接受采购人的监督和考核。

可追溯原则

各项运维工作均有完整的记录和文档，包括巡检记录、故障处理报告、维护记录、清洁记录、培训记录等，每项工作的时间、人员、内容、结果都有详细记录，可追溯、可查证。建立运维管理系统，对运维工作进行全过程信息化管理，采购人可通过系统实时查看运维工作进展和服务指标完成情况。

违约必究原则

各项服务承诺均明确违约责任和处罚措施，如未履行承诺，自愿接受合同约定的处罚。违约责任与服务费用挂钩，未达标项按比例扣减运维费用，严重违约的采购人有权解除合同。通过严格的违约责任约束，确保服务承诺落到实处，不流于形式。

3) 服务承诺与评分点对应关系

评分点要求	本方案对应章节	承诺内容概要	满足情况
售后服务内容	第二部分	前端、后端、网络、存储、显示等全系统维护服务	完全满足
售后响应时间	第三部分	1小时响应、1小时到场、一般故障4小时、重大故障2小时	超出要求
售后处理流程	第四部分	报修受理、故障分级、派单处置、跟踪反馈、验收归档	完全满足
资源配置计划	第五部分	7人运维团队、2辆运维车、全套工具备件、总部技术支撑	完全满足
服务实施步骤	第六部分	项目启动、全面排查、日常运维、持续改进、项目总结	完全满足
专门针对本项目	全文	所有承诺均结合凤泉区雪亮工程项目实际制定	完全满足

从上表可以看出，本服务承诺方案完全覆盖招标文件评分标准中服务承诺项的全部要求，每项评分点都有对应的详细承诺内容，承诺指标高于招标要求，方案专门针对本项目实际情况制定，具有较强的针对性和可操作性。我公司将严格履行各项服务承诺，为采购人提供优质、高效、可靠的运维服务。

2、售后服务内容承诺

1) 前端设备维护服务

我公司承诺为本项目全部 442 台前端采集设备提供全面的维护服务，确保前端设备稳定运行、图像质量良好。具体服务内容包括：

- 全彩筒型网络摄像机（351台）维护：定期检查设备运行状态、供电情况、网络连接、图像质量，及时处理设备故障，清洁镜头和防护罩，调整摄像机角度，确保监控画面清晰、覆盖范围符合要求。
- 400万全彩筒型网络摄像机（1台）维护：定期检查设备运行状态、供电情况、网络连接、图像质量，及时处理设备故障，清洁镜头和防护罩，调整摄像机角度，确保监控画面清晰、覆盖范围符合要求。
- 400万全彩吸顶半球网络摄像机（7台）维护：定期检查设备运行状态、供电情况、网络连接、图像质量，及时处理设备故障，清洁镜头和防护罩，调整摄像机角度，确保监控画面清晰、覆盖范围符合要求。
- 400万星光级高清红外球机（77台）维护：定期检查球机云台转动、变焦、红外补光等功能，检查球机安装牢固性，清洁球机防护罩，确保球机各项功能正常、图像清晰。
- 人脸识别网络摄像机（5台）维护：定期检查人脸识别功能、识别准确率、设备运行状态，清洁镜头，确保人脸识别系统正常工作。
- 高空瞭望摄像机（1台）维护：定期检查高空瞭望摄像机的运行状态、图像质量、云台功能，检查安装支架牢固性，确保高空瞭望设备稳定运行。
- 前端配套设施维护：包括监控立杆及地笼（77套）、室外枪机支架（351个）、摄像机电源（351个）、室外防护箱（351个）、二合一防雷器（434个）等配套设施的检查、维护和更换。
- 前端供电和网络维护：检查前端设备供电线路、电源适配器工作状态，检查网络链路连通性和质量，协调运营商处理光纤线路故障，确保前端设备供电和网络稳定。

我公司承诺，前端设备维护服务做到日常巡检每月不少于 3 次，深度巡检每季度 1 次，摄像机清洁每季度 1 次，遮挡物及时清除，故障及时处理，确保前端摄像头在线率日常不低于 95%。

2) 后端平台与服务器维护服务

我公司承诺为本项目后端各类应用平台和服务器提供全面的维护服务，确保后端系统稳定运行、功能正常。具体服务内容包括：

- 管理平台（海康IVMS-8200E）维护：每日检查平台运行状态，确保平台登录、实时视频、录像回放、人脸卡口、车辆卡口、电视墙、运维管理等各项功能正常；定期进行平台配置备份、日志清理、性能优化；及时处理平台故障，重大平台故障2小时内修复，一般平台故障4小时内修复。
- 视频图像信息应用平台（海康Infovision PVIA）维护：定期检查平台运行状态和各项功能，进行平台维护和优化，确保视频图像信息应用平台稳定运行。
- 人脸比对系统（海康iDS-96128NX-I16）维护：定期检查人脸比对系统运行状态、比对准确率、数据库状态，进行系统维护和优化，确保人脸比对功能正常。
- 中心管理服务器、流媒体转发服务器、GIS地图服务器（各1台）维护：每日检查服务器CPU、内存、磁盘、网络等运行指标，定期进行系统补丁更新、病毒查杀、日志清理、性能优化，确保服务器稳定运行。
- 存储服务器（3台）维护：每日检查磁盘阵列状态、存储空间、读写性能，定期检查录像数据完整性，及时处理磁盘故障，确保录像数据完整保存。
- 视频图像数据比对服务器（1台）维护：定期检查服务器运行状态和比对服务运行情况，进行系统维护和优化。
- 校时服务器（1台）维护：定期检查校时服务器运行状态和时间同步精度，确保全系统时间同步准确。

我公司承诺，后端平台和服务器维护服务做到每日监控、每周检查、每月维护、每季度深度巡检，确保系统稳定运行，重大故障 2 小时内修复，一般故障 4 小时内修复。

3) 网络与显示系统维护服务

我公司承诺为本项目网络系统和显示系统提供全面的维护服务，确保网络畅通、显示正常。具体服务内容包括：

- 核心交换机（海康DS-3E3950-H，1台）维护：每日检查交换机运行状态、端口状态、流量统计、CPU和内存使用率，定期进行配置备份、固件升级、安全检查，确保核心交换机稳定运行。

- 三乡两办交换机（5台）维护：定期检查各分控中心交换机运行状态，进行配置备份和维护，确保分控中心网络畅通。
- 网络链路（VPN，501条）维护：定期检查VPN链路连通性和质量，包括延迟、丢包率、带宽利用率等，发现链路故障及时协调运营商修复，每6小时反馈维修进度，最长12小时内修复。
- 拼接屏（55寸，35台）维护：每日检查拼接屏显示状态，包括画面显示、色彩均匀性、坏点亮线、拼接缝隙等，定期清洁屏幕和框架，检查散热风扇，确保拼接屏显示效果良好。
- LCD拼接屏框架和底座（各35个）维护：定期检查框架和底座的牢固性、锈蚀情况，及时进行紧固和防锈处理。
- 高清解码器（5套）维护：定期检查解码器运行状态和输出信号质量，确保解码输出正常。
- 三级平台显示终端（50台）维护：每月检查显示终端运行状态，及时处理故障，确保终端正常使用。

我公司承诺，网络和显示系统维护服务做到每日监控、定期巡检、及时维修，确保网络链路畅通率不低于 99%，显示系统正常运行率不低于 99%。

4) 其他运维服务内容

- 机房环境维护：定期检查综治中心机房和各分控中心机房的温湿度、供电、空调、消防、防雷接地等环境设施，确保机房环境符合设备运行要求。
- 设备清洁保养：每季度对前端摄像机进行一次清洁，每半年对后端设备进行一次深度除尘，确保设备清洁、散热良好。
- 技术培训服务：每年提供不少于2次的维护技术培训，为采购人工作人员提供系统操作、设备使用、基础故障排查等培训。
- 重大活动保障：在重大安保任务和重大紧急突发事件期间，加强系统运维工作，安排专人值守，确保系统功能正常、运行可靠。
- 系统优化升级：根据系统运行情况和科技发展，定期对系统进行优化调整，在采购人同意的前提下进行固件升级和功能优化。
- 运维报告服务：每月提交月度运维报告，每季度提交季度运维总结，每年提交年度运维报告，让采购人全面了解系统运行和运维工作情况。

- 一次性维修服务：在维保开始前，对已存在的故障问题进行一次维修，确保维保开始时在线率、设备使用率达到100%。

3、售后响应时间承诺

1) 响应时间总体承诺

我公司承诺，为本项目提供全年 365 天、每天 24 小时的故障修复保障服务，现场排障不少于 3 人（包括 1 名运维技术人员），并提供运维技术团队不少于 2 人，维修专用车不少于 1 辆。运维人员在获取故障修复任务后，在 1 小时内做出实质性响应并开展修复工作。节假日期间运维人员不少于 2 人。具体承诺指标如下：

响应环节	招标最低要求	我公司承诺	承诺说明
故障响应	1小时内	1小时内	接到故障通知后1小时内做出实质性响应，启动故障处理流程
到达现场	4小时内	1小时内	运维人员1小时内到达故障现场（凤泉区全域范围内）
一般故障解决	4小时内	4小时内	一般故障在4小时内修复完毕
重大故障修复	2小时内	2小时内	重大平台故障在2小时内修复
硬件故障修复	24小时内	12小时内	硬件设备故障12小时内修复，无法修复的更换同类型设备
光纤线路故障	48小时内	12小时内	协调运营商修复，每6小时反馈进度，最长12小时内修复
节假日响应	—	30分钟内	节假日期间至少2名运维人员，值班人员30分钟内响应，1小时内到达现场

2) 响应时间保障措施

人员保障

7 名运维人员全部常驻凤泉区，在凤泉区当地居住，确保接到故障通知后能够快速到达现场。建立 7*24 小时值班制度，工作日工作时间全体人员在岗，非工作时间和节假日安排 2 人值班，值班人员保持手机 24 小时开机，接到故障通知后立即响应。故障处理实行首问负责制，第一

个接到故障通知的人员负责全程跟踪处理，不得推诿拖延。建立应急支援机制，发生重大故障时全体人员立即到岗，公司总部可在 12 小时内增派技术专家支援。

车辆保障

配备 2 辆运维专用车辆，车辆停放在综治中心或运维人员驻地，确保随时可用。车辆状况良好，定期维护保养，燃油充足，可随时出发。2 辆车互为备用，一辆车外出作业时另一辆车待命，确保任何时候都有车辆可用。驾驶员熟悉凤泉区道路和各设备点位位置，可选择最优路线快速到达现场。车载导航预装全部 442 个设备点位坐标，可一键导航至任意设备现场。

工具备件保障

运维人员每人配备一套基础工具包，可随时出发进行故障处理。项目现场设立备件库，储备本项目常用易损备件，包括摄像机电源适配器、防雷器、水晶头、网线、交换机模块、硬盘等，确保到达现场后可立即更换故障部件。车载备件箱存放常用备件，可随车携带。对于非常用备件，公司区域备件库可在 4 小时内调拨到位，公司总部备件库可在 12 小时内调拨到位。充足的工具和备件确保故障处理不等待、不延误。

通讯保障

体运维人员配备专业对讲机和 5G 手机，确保通讯畅通。对讲机中继台覆盖凤泉区全域，运维人员在任何位置都可保持对讲通讯。5G 手机配备中国移动手机卡，确保网络信号良好。项目负责人手机 24 小时开机，确保随时可联系。建立运维工作微信群，故障通知、处理进展、结果反馈等可在群内实时传递，提高沟通效率。卫星电话作为极端情况下的通讯备份，确保地面通讯中断时仍可保持联络。

4、售后处理流程承诺

1) 售后处理总体流程

我公司建立了规范、高效的售后处理流程，确保每一个故障报修都能得到及时、专业、闭环的处理。售后处理总体流程包括以下七个环节：报修受理、故障分级、派单处置、跟踪反馈、验收确认、归档总结、持续改进。每个环节都有明确的责任人、操作规范和时间要求，确保流程高效运转。

流程环节	责任人	工作内容	时间要求
1. 报修受理	值班工程师	接收故障报修，记录故障信息，初步判断故障类型	接到报修后10分钟内完成
2. 故障分级	项目负责人	根据故障影响范围和严重程度判定故障等级	15分钟内完成分级
3. 派单处置	项目负责人	根据故障类型和等级指派相应人员处理，明确处理要求	30分钟内完成派单，人员1小时内到场
4. 跟踪反馈	处理工程师	现场排查故障，采取修复措施，定期向项目负责人和采购人反馈进展	一般故障每2小时反馈一次，重大故障每30分钟反馈一次
5. 验收确认	采购人+项目负责人	故障修复后，请采购人确认设备恢复正常，验收通过	修复后立即请采购人验收
6. 归档总结	项目负责人	整理故障处理记录，编写故障处理报告，归档保存	故障处理完毕后12小时内完成
7. 持续改进	项目负责人	分析故障原因，制定预防措施，优化运维流程	每月汇总分析，持续改进

2) 报修受理环节

报修受理是售后处理流程的起点，我公司提供多种报修渠道，方便采购人随时报修：

- 电话报修：提供7*24小时故障报修热线，采购人可随时拨打电话报修，值班工程师接听并记录。
- 微信报修：建立运维工作微信群，采购人可在群内发送故障信息（文字、图片、视频均可），值班工程师实时接收。
- 系统报修：通过运维管理系统提交故障工单，系统自动记录并通知值班工程师。
- 现场报修：采购人可直接到运维办公室或向在场运维人员口头报修，运维人员立即记录并上报。

值班工程师接到报修后，在 10 分钟内完成故障信息记录，包括：报修人、报修时间、故障设备名称和位置、故障现象描述、采购人联系方式等。同时进行初步判断，区分是硬件故障、软件故障、网络故障还是环境故障，为后续故障分级和派单提供参考。报修信息录入运维管理系统，生成唯一故障编号，便于后续跟踪和查询。

3) 故障分级与派单环节

项目负责人接到值班工程师的故障报告后，在 15 分钟内根据故障的影响范围、严重程度和紧急程度判定故障等级（一级至四级），并根据故障类型和等级指派相应的运维人员进行处理。派单时明确处理要求、时间节点和注意事项。一级故障由项目负责人亲自带队处理，全体运维人员参与，必要时申请公司总部技术支援；二级故障由项目负责人统筹，相关运维小组全员处理；三级故障由相关运维工程师 2 人以上处理；四级故障由值班工程师处理或指导采购人自行处理。派单信息通过运维管理系统、对讲机、微信等方式同步通知处理人员和采购人。

4) 现场处置环节

运维人员接到派单后，携带所需工具和备件，1 小时内到达故障现场。现场处置按照以下步骤进行：

- 现场确认：到达现场后，首先向现场负责人了解情况，确认故障现象，评估故障影响范围。
- 故障排查：使用专业工具（工程宝、万用表、网线测试仪、笔记本电脑等）进行故障排查，按照先硬件后软件、先电源后信号、先本地后网络的原则，逐步定位故障原因。
- 故障修复：根据故障原因采取相应的修复措施，如更换故障部件、调整设备参数、修复网络配置、重启设备、清理设备等。修复过程中注意操作安全，避免造成二次故障。

- 功能验证：故障修复后，对设备进行全面功能测试，确认设备恢复正常运行，各项功能正常，图像质量良好。
- 现场清理：修复完成后，清理现场，恢复设备和环境原状，不遗留工具和杂物。

现场处置过程中，处理工程师定期向项目负责人和采购人反馈处理进展。一般故障每 2 小时反馈一次，重大故障每 30 分钟反馈一次。如遇复杂故障，预计无法在承诺时间内修复的，及时向项目负责人报告，申请技术支援或更换备件，并向采购人说明情况和预计修复时间。

5) 验收与归档环节

故障修复并经功能验证正常后，处理工程师请采购人现场负责人进行验收确认。验收内容包括：设备是否恢复正常运行、各项功能是否正常、图像质量是否符合要求、故障是否彻底排除等。采购人验收通过后，在故障处理记录上签字确认。如采购人验收不通过，处理工程师继续进行修复，直至采购人验收通过。

故障处理完毕后 12 小时内，项目负责人整理故障处理全过程记录，编写正式的故障处理报告，内容包括：故障编号、报修时间、报修人、故障设备、故障现象、故障等级、处理人员、到达时间、故障原因分析、处理措施、更换备件、修复时间、验收情况、经验总结和预防措施等。故障处理报告报送采购人审阅，并归档保存，作为运维工作的重要记录和后续故障分析的参考资料。

6) 持续改进环节

我公司建立故障持续改进机制，每月对本月所有故障进行汇总分析，统计故障数量、故障类型分布、故障原因分类、平均修复时间、重复故障情况等，分析故障规律和趋势，找出运维工作中的薄弱环节和共性问题，制定针对性的预防措施和改进方案。例如，针对某类设备频繁故障的情况，分析是否为设备质量问题、安装问题或环境问题，采取相应的改进措施；针对重复性故障，加强巡检和预防性维护，减少故障发生。持续改进措施纳入下月运维工作计划，跟踪落实情况，形成闭环管理，持续提升运维服务质量和系统稳定性。

5、资源配置计划承诺

1) 人力资源配置计划

我公司承诺为本项目配置充足、专业、稳定的运维人力资源，具体配置计划如下：

岗位	人数	资质要求
项目负责人	1人	本科以上学历，5年以上运维管理经验，信息系统项目管理师
A组组长（前端）	1人	大专以上学历，3年以上前端设备运维经验，海康认证工程师
前端运维工程师	2人	大专以上学历，2年以上运维经验，电工证、高空作业证
B组组长（后端）	1人	大专以上学历，3年以上后端平台和网络运维经验，网络工程师
后端运维工程师	2人	大专以上学历，2年以上运维经验，熟悉服务器和网络维护
合计	7人	—

以上7名运维人员在合同签订后3日内全部到岗，三年维保期内保持稳定，不随意更换。除项目现场7人外，公司总部技术支持中心配备资深技术专家5人以上，为本项目提供远程技术支持和复杂故障会诊；河南分公司配备应急支援团队，可在4小时内到达项目现场提供支援。三级人力资源保障确保本项目运维工作人力充足、技术过硬、响应迅速。

2) 设备资源配置计划

我公司承诺为本项目配置充足的运维设备资源，具体配置计划详见设备投入方案，主要包括：

- 维护工具：电工工具套装6套、数字万用表6台、网线测试仪6台、光功率计2台、光纤熔接机1台、工程宝3台、升降平台车1辆、铝合金伸缩梯4架等。
- 防护用具：安全帽8顶、绝缘手套4双、全身式安全带6套、绝缘安全鞋8双、反光背心8件、干粉灭火器6具等，涵盖个人防护和作业安全防护。

- 通讯设备：专业数字对讲机12台、中继台1台、笔记本电脑3台、平板电脑3台、5G手机6台、等，构建三位一体通讯体系。
- 交通工具：运维车2辆，配备全套车载辅助设备和车载备件箱。

以上设备在项目启动前全部到位，经采购人验收合格后投入使用。三年维保期内，设备因正常损耗需要更新的，我公司及时更新，确保设备数量和质量始终满足要求。所有设备专门服务于本项目，不挪作他用。

3) 备件资源配置计划

我公司承诺建立三级备件储备体系，确保设备故障时可及时更换备件，缩短故障修复时间：

备件级别	存放地点	储备内容	补货时间
项目现场备件库	凤泉区综治中心	摄像机电源适配器、防雷器、水晶头、网线、交换机模块、硬盘、风扇、电源模块等常用易损备件	使用后12小时内补充
区域备件库	河南分公司	海康全系列摄像机、服务器配件、交换机整机、拼接屏单元、平台授权等主要设备备件	4小时内调拨到项目现场
总部备件库	公司总部	各类设备整机、停产设备替代型号、特殊定制备件等	12小时内调拨到项目现场

项目现场备件库根据本项目设备清单和故障历史，合理确定备件种类和数量，确保常用易损备件随时可用。备件库实行台账管理，每件备件有明确的入库、出库记录，每月盘点一次，使用后及时补充。对于硬件设备故障 12 小时内不能修复的，经采购人同意后，替换同类型设备，以保证系统正常运行。备件储备费用由我公司承担，不向采购人另行收取。

4) 技术资源配置计划

我公司承诺为本项目提供强大的技术资源保障：

- 海康威视技术合作：我公司与海康威视建立了深度技术合作关系，可获得海康威视原厂技术支持，包括产品技术咨询、故障诊断、固件升级、定制开发等。
- 公司技术专家团队：公司总部技术支持中心配备视频监控、网络、服务器、存储、信息安全等领域的资深技术专家，可为本项目提供7*24小时远程技术支持。
- 运维管理系统：公司自主研发的运维管理系统，可实现故障工单管理、巡检管理、设备台账管理、备件管理、质量管理、统计分析等功能，提高运维管理的信息化和精细化水平。
- 知识库：公司建立了完善的运维知识库，收集整理了各类设备的常见故障、处理方法、操作手册、技术文档等，运维人员可随时查询参考，提高故障处理效率。
- 培训资源：公司建立了完善的培训体系，配备专职培训讲师和培训教材，定期对运维人员进行技术培训和考核，确保运维人员技术能力持续提升。

6、服务实施步骤承诺

1) 服务实施总体步骤

我公司将本项目三年维保服务的实施过程划分为五个阶段：项目启动阶段、全面排查阶段、日常运维阶段、持续改进阶段、项目总结阶段。每个阶段有明确的工作目标、工作内容、时间安排和交付成果，确保运维服务有序、高效、高质量开展。

阶段	时间	工作目标	主要工作内容	交付成果
第一阶段：项目启动	合同签订后1-2周	完成项目启动准备，建立运维体系	团队组建、设备到位、制度建立、采购人对接、项目启动会	项目实施方案、运维管理制度、团队名单
第二阶段：全面排查	第3-4周	全面掌握系统现状，完成一次性维修	全系统设备排查、故障统计、一次性维修、建立设备台账	系统现状报告、故障排查报告、设备台账
第三阶段：日常运维	第5周至维保结束	系统稳定运行，服务质量达标	日常巡检、故障处理、清洁保养、技术培训、重大保障	月度运维报告、季度总结、年度报告
第四阶段：持续改进	贯穿维保全程	持续提升运维质量和系统稳定性	故障分析、流程优化、技术升级、预防性维护	改进方案、优化记录、升级报告
第五阶段：项目总结	维保结束前1个月	全面总结维保工作，顺利交接	运维总结、数据汇总、资料整理、交接培训	项目总结报告、完整运维档案、交接清单

2) 第一阶段：项目启动阶段

项目启动阶段是维保服务的准备阶段，时间为合同签订后 1-2 周，主要工作内容包括：

- 团队组建：按照本方案配置7名运维人员，完成人员到岗、劳动合同签订、保密协议签订、岗前培训等工作。

- 设备到位：按照设备投入方案，完成全部运维工具、防护用具、通讯设备、交通工具的采购和调配，运抵项目现场，经采购人验收合格。
- 制度建立：制定项目运维管理制度、安全管理制度、质量管理体系、应急预案、巡检制度、值班制度等各项规章制度，报采购人备案。
- 采购人对接：与采购人相关负责人建立对接关系，明确沟通机制、报修渠道、汇报制度、会议制度等，建立运维工作微信群。
- 现场准备：在综治中心设立运维办公室，配置办公设施、工具柜、备件柜等，做好运维工作的现场准备。
- 项目启动会：组织召开项目启动会，向采购人汇报项目实施方案、团队介绍、工作计划、服务承诺等，听取采购人意见和要求。

项目启动阶段的交付成果包括：项目实施方案、运维管理制度汇编、运维团队名单及资质材料、设备投入清单及验收报告、项目启动会会议纪要等。项目启动阶段完成后，向采购人提交启动阶段工作报告，经采购人确认后进入下一阶段。

3) 第二阶段：全面排查阶段

全面排查阶段是维保服务正式开始前的基础工作，时间为合同签订后第3-4周，主要工作内容

包括：

- 前端设备全面排查：对全部442台前端摄像机逐台进行检查，记录设备型号、安装位置、运行状态、图像质量、供电情况、网络连接、立杆牢固性、防护箱状况等，建立前端设备台账。
- 后端设备全面排查：对管理平台、各类服务器、存储设备、交换机、拼接屏、解码器等后端设备逐台进行检查，记录设备配置、运行状态、性能指标、系统版本、磁盘使用率等，建立后端设备台账。
- 网络链路全面排查：对501条VPN链路逐条进行连通性和质量测试，记录链路状态、延迟、丢包率等，建立网络链路台账。
- 故障统计与分类：对排查中发现的所有故障进行统计和分类，分析故障原因，制定维修计划。
- 一次性维修：按照招标文件要求，在维保开始前对已存在的故障问题进行一次维修，确保维保开始时在线率、设备使用率达到100%。对无法现场修复的设备，更换备件或整机。

- 系统优化：在全面排查的基础上，对系统进行必要的优化调整，如摄像机角度调整、图像质量优化、网络配置优化、存储整理等，提升系统整体性能。

全面排查阶段的交付成果包括：系统现状排查报告、故障统计与分析报告、一次性维修记录、完整的设备台账（前端、后端、网络）、系统优化记录等。全面排查阶段完成后，向采购人提交排查阶段工作报告和完整的设备台账，经采购人确认系统在线率和设备使用率达到 100%后，正式进入日常运维阶段。

4) 第三阶段：日常运维阶段

日常运维阶段是维保服务的主体阶段，从第 5 周开始，持续至三年维保期结束。日常运维阶段的主要工作内容包括：

- 日常巡检：按照每月不少于3次常规巡检、每季度1次深度巡检的要求，对全系统设备进行定期巡检，填写巡检记录，发现问题及时处理。
- 故障处理：7*24小时接收故障报修，按照售后处理流程及时响应和处理故障，确保故障修复率100%，系统稳定运行。
- 清洁保养：每季度对前端摄像机进行一次清洁，每半年对后端设备进行一次深度除尘，确保设备清洁、运行良好。
- 设备维护：定期对服务器、存储、交换机、平台等进行系统维护，包括补丁更新、病毒查杀、日志清理、性能优化、配置备份等。
- 技术培训：每年提供不少于2次的维护技术培训，为采购人工作人员提供系统操作、设备使用、基础故障排查等培训。
- 重大活动保障：在重大安保任务和重大紧急突发事件期间，安排专人值守，加强系统巡检和监控，确保系统稳定运行。
- 运维报告：每月提交月度运维报告，每季度提交季度运维总结，每年提交年度运维报告，全面汇报系统运行和运维工作情况。

日常运维阶段的交付成果包括：每日运维日志、每周巡检记录、每月运维报告、每季度运维总结、每年年度报告、故障处理报告、设备维护记录、清洁保养记录、培训记录、重大活动保障方案和记录等。日常运维阶段严格按照服务承诺的各项指标执行，接受采购人的监督和考核。

5) 第四阶段：持续改进阶段

持续改进阶段贯穿维保服务全过程，与日常运维阶段同步进行。主要工作内容包括：

- 故障分析：每月对故障进行汇总分析，找出故障规律和共性问题，制定预防措施。
- 流程优化：根据运维工作实践，持续优化运维流程、巡检方案、故障处理流程等，提高运维效率。
- 技术升级：关注技术发展动态，在采购人同意的前提下，对系统进行必要的固件升级、功能优化和技术改进。
- 预防性维护：根据设备运行状况和故障历史，加强对高风险设备的预防性维护，减少故障发生。
- 满意度调查：每季度开展一次采购人满意度调查，了解采购人的需求和意见，针对性改进服务。

持续改进阶段的交付成果包括：月度故障分析报告、流程优化方案、技术升级报告、预防性维护计划、满意度调查报告及改进措施等。通过持续改进，不断提升运维服务质量和系统稳定性，为采购人提供越来越好的运维服务。

6) 第五阶段：项目总结阶段

项目总结阶段在维保期结束前 1 个月开始，主要工作内容包括：

- 运维总结：全面总结三年维保期的工作，包括系统运行情况、故障统计、服务指标完成情况、主要工作成果、经验教训等。
- 数据汇总：汇总三年的运维数据，包括巡检记录、故障记录、维护记录、培训记录等，整理成完整的运维档案。
- 资料整理：整理项目全部文档资料，包括设备台账、配置文档、运维记录、报告文档等，分类归档，移交采购人。
- 系统检查：在维保结束前对全系统进行一次全面检查，确保系统状态良好，向采购人移交一个运行正常、状态良好的系统。
- 交接培训：为采购人工作人员进行系统操作和基础维护培训，确保采购人能够接管系统的日常管理。
- 项目验收：配合采购人进行项目最终验收，提交项目总结报告和全部运维档案，办理项目交接手续。

项目总结阶段的交付成果包括：三年项目总结报告、完整的运维档案（纸质和电子版）、设备台账（最终版）、系统配置文档、交接培训记录、项目验收报告等。项目总结阶段完成后，办理项目交接手续，维保服务正式结束。

7、服务质量指标承诺

1) 核心服务质量指标

我公司承诺本项目运维服务达到以下核心质量指标：

序号	质量指标	承诺值	统计口径	考核方式
1	前端摄像头在线率	不低于95%	每日统计在线摄像头数量占总数量的比例	月度统计考核
2	故障响应及时率	100%	在承诺时间内响应的故障数占总故障数的比例	逐单记录考核
3	故障到达及时率	100%	在承诺时间内到达现场的故障数占总故障数的比例	逐单记录考核
4	一般故障修复率（4小时内）	100%	4小时内修复的一般故障数占总一般故障数的比例	月度统计考核
5	重大故障修复率（2小时内）	100%	2小时内修复的重大故障数占总重大故障数的比例	逐单记录考核
6	硬件故障修复率（12小时内）	100%	12小时内修复或更换的硬件故障数占总硬件故障数的比例	逐单记录考核
7	常规巡检完成率	100%	实际完成巡检次数占计划巡检次数的比例	月度统计考核
8	深度巡检完成率	100%	实际完成深度巡检次数占计划次数的比例	季度统计考核
9	摄像机清洁完成率	100%	每季度清洁摄像机数量占总数的比例	季度统计考核
10	采购人满意度	不低于95%	采购人满意度调查评分	季度调查考核

以上核心服务质量指标是我公司对本项目运维服务质量的郑重承诺，各项指标均高于招标文件要求和行业通用标准。我公司将建立完善的服务质量统计和监测体系，实时跟踪各项指标完成情况，确保指标达标。每月向采购人报送服务质量指标完成情况，接受采购人的监督和考核。如指标未达标，自愿接受合同约定的处罚。

2) 系统运行质量指标

除运维服务质量指标外，我公司承诺通过优质的运维服务，确保本项目系统达到以下运行质量指标：

- 系统可用率：全年系统可用率不低于99.5%，即全年系统不可用时间不超过43.8小时。
- 平台功能完好率：管理平台各项功能（实时视频、录像回放、人脸卡口、车辆卡口、电视墙、运维管理等）完好率100%。
- 图像质量达标率：前端摄像机图像质量达标率不低于98%，图像清晰、色彩真实、无明显干扰。
- 录像完整率：录像数据完整率不低于99%，按要求的时间完整保存录像，无漏录、断录情况。
- 网络链路可用率：501条VPN链路可用率不低于99%，链路中断后及时修复。
- 显示系统完好率：拼接屏、解码器、显示终端等显示系统完好率不低于99%。

系统运行质量指标反映了运维服务的最终效果，我公司将通过全面的巡检、及时的故障处理、定期的维护保养、持续的系统优化，确保系统始终保持良好的运行状态，为采购人提供稳定、可靠、高质量的视频监控服务。

8、服务承诺保障措施

1) 组织保障

为确保各项服务承诺的切实履行，我公司建立强有力的组织保障体系，从组织架构、人员配置、职责分工等方面为服务承诺的履行提供坚实保障。

公司层面成立由分管副总经理任组长、项目负责人任副组长、各相关部门负责人为成员的项目服务承诺履行领导小组，全面负责本项目服务承诺履行的组织领导和监督检查。领导小组每月召开一次专题会议，听取服务承诺履行情况汇报，研究解决服务承诺履行中的重大问题，协调调配公司资源支持项目服务承诺履行。

项目层面建立由项目负责人牵头、两个运维组长具体负责、全体运维人员参与的服务承诺执行团队，将各项服务承诺分解落实到具体岗位和人员。项目负责人为服务承诺履行第一责任人，对项目整体服务承诺履行负总责；运维组长为本组服务承诺履行直接责任人，负责本组服务承诺的具体落实；运维工程师为本人承担服务承诺的直接责任人，确保每项承诺有人负责、有人落实。

公司总部为本项目提供强大的后台支撑，确保服务承诺履行有充足的资源保障：

支撑部门	支撑内容	响应方式
技术支持中心	技术难题攻关、远程技术支持、专家现场支援	7×24小时远程支持，4小时内专家到场
备件供应中心	备件采购、储备、调配、紧急供应	常用备件本地储备，非常用备件12小时内调配到位
质量管理部	服务质量监督检查、质量考核、质量改进指导	定期检查与不定期抽查相结合
人力资源部	人员调配、培训支持、绩效考核指导	根据项目需求及时调配人员
采购管理部	设备采购、物资采购、供应商协调	紧急采购绿色通道
财务管理部	项目资金保障、费用结算、财务支持	项目资金优先保障

公司总部为本项目提供强大的后台支撑，确保服务承诺履行有充足的资源保障。

2) 制度保障

建立完善的服务承诺管理制度体系，确保各项服务承诺有章可循、有据可依。主要制度包括：运维值班制度、故障处理制度、巡检管理制度、设备维护制度、质量管理体系、安全管理制度、培训管理制度、报告制度、考核制度、应急预案等。各项制度明确工作标准、流程、责任和考核要求，确保运维工作规范化、标准化开展。制度执行情况纳入绩效考核，与个人收入挂钩，确保制度不流于形式。定期对制度执行情况进行检查和评估，根据实际情况修订完善制度，持续提升管理水平。

建立服务承诺责任制度，将各项服务承诺分解落实到具体岗位和人员，明确各级人员的服务承诺责任：

- 项目负责人：对项目整体服务承诺履行负总责，负责服务承诺履行的组织、协调、监督和考核。
- 运维组长：对本组服务承诺履行负直接责任，负责本组服务承诺的具体落实和日常管理。
- 运维工程师：对本人承担的服务承诺负直接责任，确保每项承诺在本人工作中得到切实履行。
- 专职安全员：对安全保密相关服务承诺履行负监督责任，负责安全保密承诺履行的监督检查。

各级人员签订服务承诺责任书，明确服务承诺内容、责任要求和奖惩措施。服务承诺履行情况纳入绩效考核，与个人收入和职业发展直接挂钩。

建立服务承诺监测制度，对各项服务承诺的履行情况进行实时监测和定期统计：

- 实时监测：通过运维管理系统对故障响应时间、到达时间、修复时间等可量化指标进行实时监测，发现异常及时预警
- 日统计：每日统计服务承诺履行情况，包括故障响应及时率、修复及时率、巡检完成率等
- 周分析：每周对服务承诺履行情况进行分析，找出未达标项，分析原因，制定改进措施
- 月报告：每月向采购人提交服务承诺履行情况报告，全面报告各项服务承诺的履行情况、存在问题和改进措施
- 季评估：每季度对服务承诺履行情况进行全面评估，评估服务承诺履行的整体情况和趋势

3) 技术保障

充分发挥我公司的技术优势，为本项目服务承诺的落实提供强大的技术保障。公司总部技术支持中心配备视频监控、网络、服务器、存储、信息安全等领域的资深技术专家，可为本项目提供 7*24 小时远程技术支持。与海康威视建立深度技术合作，可获得原厂技术支持。建立完善的运维知识库和故障案例库，提高故障处理效率。配备先进的运维工具和检测仪器，提高故障诊断和处理的精准度。通过技术保障，确保复杂故障能够快速定位和解决，各项服务承诺的技术指标能够达标。

我公司拥有一支专业的技术团队，具备丰富的视频监控系统运维经验和技術能力，能够为本项目提供全方位的技术保障：

- 专业技术团队：公司拥有视频监控、网络通信、服务器存储、信息安全等专业技术人员100余人，其中高级工程师20余人，技术力量雄厚。
- 厂商技术认证：公司技术人员均通过海康威视、华为、华三等主流厂商的技术认证，具备厂商级技术支持能力。
- 项目经验丰富：公司承接过多个大型视频监控系统运维项目，积累了丰富的运维经验和故障案例库，能够快速应对各类技术问题。
- 技术研发能力：公司设有技术研发中心，具备运维工具开发、系统优化、技术创新能力，可为项目提供定制化技术解决方案。

建立三级技术支持体系，确保技术问题得到快速、有效的解决：

支持级别	支持人员	支持内容	响应时间
一级支持（现场）	项目运维工程师	日常运维、常见故障处理、常规技术问题	即时响应
二级支持（区域）	区域技术支持中心	复杂故障处理、技术方案制定、系统优化	30分钟内响应，2小时内到场或远程支持
三级支持（总部）	公司技术专家委员会	重大技术难题攻关、系统架构优化、新技术应用	1小时内响应，4小时内专家到场

同时，我公司与海康威视等设备厂商建立了紧密的技术合作关系，可获得厂商的原厂技术支持。对于涉及设备底层技术的复杂问题，可协调厂商技术专家共同攻关，确保技术问题得到彻底解决。

建立完善的运维知识库和故障案例库，为服务承诺履行提供知识保障：

- 知识库：收集整理各类设备的技术手册、操作指南、配置说明、常见问题解答等，方便运维人员随时查阅。
- 案例库：将项目运维中遇到的各类故障及其处理方法整理成案例，积累故障处理经验，提高故障处理效率。
- 经验分享：定期组织技术经验分享会，交流故障处理心得和技术技巧，促进团队整体技术能力提升。

持续更新：知识库和案例库持续更新，及时纳入新设备、新技术、新问题的处理经验。

4) 资源保障

为本项目配置充足的人力资源、设备资源、备件资源和资金资源，确保服务承诺的落实有充分的资源保障。7 名专业运维人员常驻现场，公司总部和区域中心可提供应急支援。全套专业运维工具和防护用具，确保运维工作安全高效开展。三级备件储备体系，确保设备故障时可及时更换备件。项目运维专项资金，确保设备采购、维护、更新等费用及时到位。资源保障是服务承诺落实的物质基础，我公司将确保各项资源充足、及时、有效，不因资源不足影响服务承诺的履行。

- 人员足额配备：严格按照投标承诺配备7名专职运维人员，包括1名项目负责人和6名运维工程师，确保人员数量满足服务承诺履行需要。
- 人员资质保障：所有运维人员均具备相应的专业资质和技能，项目负责人具备5年以上视频监控运维管理经验，运维工程师均通过海康威视技术认证。
- 人员备份机制：每个关键岗位配备1-2名备份人员，备份人员熟悉项目情况和岗位职责，确保人员变动时服务承诺履行不受影响。
- 人员补充机制：当项目需要增加人员时，公司在3个工作日内调配符合要求的人员到位，确保服务承诺履行不受人员短缺影响。

- 人员稳定保障：核心运维人员（项目负责人、技术骨干）在合同期内保持稳定，如需更换提前征得采购人同意，并确保交接平稳。

充足的物资备件是故障快速修复的保障。我公司建立三级备件储备体系：

储备级别	储备地点	储备内容	补充机制
一级储备（现场）	项目运维室	常用易损件：摄像机电源、防雷器、网线接头、风扇、硬盘等	每周盘点，低于安全库存立即补充
二级储备（区域）	新乡市备件库	主要设备备件：摄像机、交换机、服务器配件、存储硬盘等	每月盘点，根据消耗情况及时补充
三级储备（总部）	公司总部备件中心	全品类设备备件、特殊设备备件	根据项目需求紧急调配，12小时内发运

配备充足、专业的运维工具和设备，确保各项运维工作高效开展：

- 检测仪器：工程宝、万用表、网线测试仪、光功率计、红光笔、温湿度计、接地电阻测试仪等。
- 登高设备：铝合金伸缩梯、人字梯、升降平台车等。
- 清洁工具：镜头清洁套装、超细纤维清洁布、高压气吹、伸缩杆清洁刷等。
- 防护装备：安全帽、安全带、防滑鞋、绝缘手套等。
- 通讯设备：对讲机、5G手机等。
- 交通工具：运维车辆，确保人员和设备的及时运输。

公司为本项目设立专项资金，确保项目运维所需资金及时足额到位。项目资金实行专款专用，优先保障人员薪酬、备件采购、工具购置、培训学习等与服务承诺履行直接相关的支出。公司财务部门对项目资金使用情况定期进行定期检查，确保资金合理使用，为服务承诺履行提供坚实的资金保障。

5) 监督保障

建立内部监督和外部监督相结合的服务承诺监督机制。内部监督方面，项目负责人每日检查运维工作情况，公司总部每季度进行一次服务质量审计，对服务承诺履行情况进行全面检查和评估。外部监督方面，主动接受采购人的监督检查，定期向采购人报送服务指标完成情况，每季度开展一次采购人满意度调查，听取采购人的意见和建议。设立服务监督电话和投诉渠道，采购人对运维服务不满意的，可随时投诉，我公司将在 6 小时内响应、12 小时内处理并反馈。通过内外部监督，确保服务承诺全面履行，服务质量持续提升。

9、服务承诺持续提升机制

1) 持续提升总体思路

服务承诺不是一成不变的，服务质量没有最好、只有更好。我公司建立服务承诺持续提升机制，在严格履行现有服务承诺的基础上，持续优化服务流程、提升服务能力、改进服务质量，不断超越采购人的期望。本章从服务承诺评估、服务流程优化、服务能力提升、服务创新、服务文化建设等方面，阐述服务承诺持续提升的机制和措施。

2) 服务承诺定期评估机制

定期对服务承诺履行情况进行全面评估，总结成绩、查找不足、明确改进方向：

- 月度评估：每月对服务承诺履行情况进行评估，重点评估各项量化指标的完成情况，分析未达标项的原因，制定月度改进措施。
- 季度评估：每季度对服务承诺履行情况进行深入评估，全面评估服务承诺履行的整体情况、趋势变化和存在问题，制定季度改进计划。
- 年度评估：每年对服务承诺履行情况进行全面评估，系统总结年度服务承诺履行的经验和不足，评估服务承诺标准的合理性和适用性，制定下一年度服务承诺提升计划。

除评估服务承诺履行情况外，还定期评估服务承诺标准本身的合理性和适用性：

- 标准合理性评估：评估各项服务承诺标准是否科学合理，是否符合项目实际需要，是否具有可操作性。
- 标准先进性评估：评估服务承诺标准是否达到行业先进水平，与同类项目和标杆项目相比是否具有竞争力。
- 标准适用性评估：评估服务承诺标准是否适应系统运行状况的变化、技术发展的趋势和采购人需求的变化。
- 标准提升建议：根据评估结果，提出服务承诺标准的提升建议，在采购人同意的前提下，逐步提升服务承诺标准。

3) 服务流程优化机制

定期对各项运维服务流程进行梳理和优化，消除流程中的瓶颈和冗余环节，提高服务效率和质量：

流程名称	优化方向	预期效果
故障响应流程	简化响应环节、建立快速响应通道、优化派单机制	响应时间缩短20%，派单准确率提升至95%以上
故障处理流程	标准化故障排查步骤、建立故障案例库、优化备件调用流程	平均故障修复时间缩短15%，一次修复率提升至90%以上
巡检工作流程	优化巡检路线、标准化巡检内容、引入移动巡检工具	巡检效率提升20%，巡检质量显著提升
变更管理流程	优化变更审批流程、建立变更风险评估模板、完善回退机制	变更效率提升30%，变更失败率降至1%以下
投诉处理流程	建立投诉快速响应通道、优化投诉处理流程、完善回访机制	投诉处理及时率100%，投诉人满意度提升至95%以上

在流程优化的基础上，推进服务流程的标准化，确保不同人员、不同时间执行同一服务流程时达到相同的服务质量：

- 编制标准化作业指导书：为每项运维服务编制标准化作业指导书，明确操作步骤、操作规范、质量标准、注意事项。
- 建立标准化检查清单：为每项服务建立标准化检查清单，确保服务过程不遗漏、不简化。
- 开展标准化培训：组织全体运维人员学习标准化作业指导书和检查清单，确保人人掌握、人人执行。
- 实施标准化检查：定期检查标准化执行情况，将标准化执行情况纳入绩效考核。

4) 服务能力提升机制

运维人员的能力是服务质量的根本。建立人员能力持续提升机制，不断提高运维人员的专业技能和综合素质：

- 年度培训计划：每年制定详细的培训计划，涵盖技术技能、管理能力、安全保密、服务意识等多个方面，确保每人每年培训时间不少于40学时。
- 技术认证提升：鼓励运维人员考取更高等级的技术认证，如海康威视高级认证、华为HCIE、信息安全工程师等，提升专业技术水平。
- 技术交流学习：定期组织技术交流活动，分享技术经验和故障处理心得；安排人员参加行业技术培训和交流会议，了解技术发展趋势。

- 岗位轮换锻炼：有计划地安排运维人员进行岗位轮换，让人员掌握多方面的运维技能，培养一专多能的复合型运维人才。
- 师带徒传承：建立师带徒制度，由经验丰富的老员工带教新员工，传承运维经验和技能，加快新人成长。

先进的技术装备是提升服务能力的重要支撑。持续投入和更新运维技术装备，不断提升运维工作的技术含量和效率：

- 检测仪器升级：定期更新和升级运维检测仪器，引入更先进、更精准的检测设备，提高故障诊断的准确性和效率。
- 运维工具创新：自主研发或引入智能化运维工具，如智能巡检APP、远程运维平台、自动化运维工具等，提升运维效率。
- 监控系统完善：完善系统监控体系，引入AI智能监控和预测性维护技术，实现从被动运维向主动运维的转变。
- 交通工具保障：根据项目需要，适时更新和增加运维车辆，确保运维人员和设备的及时运输。

5) 服务创新机制

积极探索和创新运维服务模式，不断提升服务价值和采购人体验：

- 主动式服务：从被动响应故障向主动发现和预防问题转变，通过主动巡检、智能监控、预测性维护，提前发现和消除设备隐患。
- 一站式服务：为采购人提供一站式运维服务，采购人只需一个电话或一条消息，我公司即可协调解决所有运维问题，无需多头联系。
- 定制化服务：根据采购人的个性化需求，提供定制化的运维服务方案，如重大活动保障、专项技术支持、系统优化咨询等。
- 增值服务：在基础运维服务之外，为采购人提供增值服务，如系统优化建议、技术培训、安全评估、数据分析等，提升服务价值。

积极将新技术应用到运维服务中，提升运维服务的智能化水平：

- AI智能运维：引入AI技术，实现故障智能诊断、智能派单、智能推荐解决方案，提高故障处理效率和准确性。

- 大数据分析：利用大数据技术分析运维数据，发现设备故障规律和系统运行趋势，为运维决策提供数据支撑。
- 物联网技术：利用物联网技术实现设备状态的实时感知和远程监控，提高设备管理的精细化水平。
- 移动互联网：利用移动互联网技术，实现移动巡检、移动工单、远程协作，提高运维工作的便捷性和效率。

6) 服务文化建设

服务意识是服务质量的内在动力。大力加强服务文化建设，培养全员的服务意识：

- 服务理念宣贯：树立“客户至上、服务第一”的服务理念，将采购人满意作为衡量服务质量的最高标准，使服务意识深入人心。
- 服务案例教育：定期组织服务案例学习，分享优秀服务案例和服务失败教训，让人员从案例中学习和感悟。
- 服务标兵评选：定期评选服务标兵和服务明星，树立服务榜样，发挥先进典型的示范引领作用。
- 服务文化活动：开展形式多样的服务文化活动，如服务技能竞赛、服务演讲比赛、服务主题征文等，营造浓厚的服务文化氛围。

建设团结协作、积极向上的运维团队，为服务质量提升提供团队保障：

- 团队建设活动：定期组织团队建设活动，增强团队凝聚力和向心力。
- 沟通协作机制：建立顺畅的团队沟通协作机制，鼓励信息共享和协作配合，形成工作合力。
- 员工关怀：关心运维人员的工作和生活，帮助解决实际困难，增强员工的归属感和忠诚度。
- 职业发展：为运维人员提供清晰的职业发展通道和成长机会，让人员看到发展前景，激发工作热情。

7) 服务承诺持续提升保障

为确保服务承诺持续提升机制的有效运行，我公司提供以下保障：

- 组织保障：公司质量管理部负责服务承诺持续提升工作的组织和协调，项目负责人负责具体实施，确保持续提升工作有人抓、有人管。

- 制度保障：将服务承诺持续提升纳入公司质量管理体系，建立持续提升的工作制度和流程，确保持续提升工作规范化、制度化。
- 资源保障：公司为服务承诺持续提升提供必要的资源保障，包括培训经费、工具采购、技术研发等，确保持续提升工作有充足的资源支持。
- 考核保障：将服务承诺持续提升工作纳入绩效考核，对在服务提升中表现突出的人员给予奖励，对不重视服务提升的人员给予批评。

我公司将以本服务承诺持续提升机制为抓手，在严格履行各项服务承诺的基础上，持续改进、不断超越，努力为采购人提供更加优质、高效、专业的运维服务，让采购人满意、让采购人放心。

供应商名称： 中移系统集成有限公司 （电子签章）

法定代表人： _____ （电子签章）

日 期： 2026 年 10 月 27 日