五、售后服务方案

售后服务方案

5.1 方案总则

5.1.1 方案编制目的

随着公安执法信息化、标准化、智能化建设持续深化，嫌疑人人员信息物证采集已成为一线执法办案核心基础工作。为严格落实公安执法规范化建设要求，全面规范指掌纹、人像、足迹、DNA 血卡、声纹、虹膜等全品类人员信息采集流程，破解多系统数据对接不畅、设备运行故障频发、数据流转不规范、业务易中断等痛点问题，保障一体化采集系统全天候稳定合规运行，打通警综平台、地市指掌纹系统、市级足迹系统、全国公安机关 DNA 数据库等多级业务平台数据链路，确保采集数据真实、精准、合规、可追溯，特编制本专项运维服务方案。

本项目为范县公安局人员信息采集系统采购项目配套运维服务，服务周期 3 年，聚焦项目全套软硬件设备、业务软件平台、安全防护系统，提供全流程、全周期、全方位的运维保障服务，涵盖软件功能运维、跨系统数据对接保障、数据故障处置、软硬件故障排查、常态化巡检、应急技术支撑等核心内容，彻底保障公安执法采集业务常态化、不间断、标准化开展，夯实公安信息化办案基础。

5.1.2 服务目标

1、设备系统稳定运行目标：全面保障一体化采集系统各类软硬件设备、业务软件功能正常运转，实现指掌纹、人像、足迹、DNA、声纹、虹膜等全品类人员信息标准化采集，设备故障率降至最低，杜绝常态化故障问题。

2、数据流转闭环目标：保障系统与各级公安业务平台无缝对接，实现人员信息复用、数据自动采集、精准回写、合规推送、智能查重、条码打印、影像上传全流程自动化，构建完整的数据流转闭环。

3、故障高效处置目标：建立快速故障响应处置机制，及时排查修复软件卡

顿、程序闪退、硬件失效、数据异常、流转中断等各类问题，杜绝业务长时间中断、数据丢失、数据回流失败等风险。

4、服务体系标准化目标：搭建远程支撑、上门巡检、应急处置、台账管控一体化的标准化运维服务体系，规范服务流程、严控服务质量，实现运维服务专业化、规范化、可量化。

5、业务合规达标目标：确保所有采集数据、办案流程完全符合公安行业规范及执法办案标准，满足三联单出具、案件线上审核、数据合规入库、全省数据查重、档案留存归档等全部业务要求。

5.1.3 服务范围与服务周期

服务周期：本项目运维服务总周期为 3 年，全程提供 7×24 小时常态化、专业化、全方位的软硬件运维技术保障。

服务覆盖设备及系统清单：本次运维服务覆盖项目全套软硬件设施，具体包括：人员信息一体化采集工作台、工控机、身份证阅读器、采集系统软件平台、入侵检测系统、指掌纹采集系统、执法采集相机、足迹采集系统、高拍仪、办公打印机、通讯设备全数据采集仪、声纹采集设备、虹膜采集设备、身高体重足长信息采集设备。

核心服务内容：涵盖全套业务软件功能运维、多平台跨系统数据对接运维、全类型异常数据排查修复、客户端故障修复与授权激活、全套硬件设备故障检测维修、年度全覆盖现场巡检、全天候技术咨询与应急响应等服务，全面保障系统稳定合规运行。

5.2 系统核心功能运维保障服务

5.2.1 多类物证原标采集基础保障

聚焦一线民警日常执法采集作业场景，全天候保障指掌纹、人像、足迹、生物特征等各类原始物证采集流程通畅、功能正常。全程监测系统运行状态，实时保障采集界面快速加载、业务流程正常跳转、采集设备精准唤醒、数据高效采集录入，及时处置采集卡顿、程序闪退、功能失效、设备无响应等常见问题，确保

日常执法采集业务零中断、高效率、常态化开展，满足基层高频办案采集需求。

5.2.2 警综平台对接运维服务

持续保障采集系统与属地公安综合应用平台稳定兼容、高效对接，实现办案数据资源互通复用。系统可自动调取警综平台存量人员基础信息、案件信息，无需人工重复录入，大幅提升办案采集效率。采集作业完成后，系统自动完成标准化三面照上传、指纹编号精准回写，完全适配公安办案三联单出具规范，保障案件资料完整、流程合规、可审核、可归档。针对平台对接超时、数据回写失败、信息匹配异常、三联单无法生成、数据同步延迟等故障，提供专项精准排查与闭环修复服务。

5.2.3 全国 DNA 数据库系统全链路对接运维

保障采集系统与全国公安机关 DNA 数据库应用系统深度融合、全链路自动化运行。系统可自动生成唯一、合规、可复用的 DNA 实验室编号，彻底杜绝编号重复、失效、无法入库等问题；自动抓取警综平台涉案人员姓名、身份证号、案件案由、办案单位等核心信息，精准推送至全国 DNA 数据库系统。

同时，系统可联动驱动条码打印设备完成 DNA 血卡标准化条码打印，驱动高拍仪完成血卡高清影像采集，内置智能质检机制，自动校验影像清晰度、完整性、规范性，不合格影像实时提示重采。采集合格后自动提交至警综平台完成线上审核，审核通过后同步将人员信息、血卡信息、实验室编号推送至地市 DNA 数据库，实现 DNA 数据采集、审核、入库、归档、复用全流程闭环管理。

5.2.4 足迹采集系统对接运维

深度对接市级官方足迹业务系统，实现足迹采集标准化、流程引导化、数据同步一体化。系统可根据执法办案流程，自动唤醒、驱动足迹采集硬件设备启动作业，通过可视化弹窗、分步操作指引等方式，规范民警采集流程，有效规避漏采、错采、采集不规范等问题，保障足迹采集质量符合公安行业标准。

足迹采集完成后，系统自动关联复用涉案人员基础信息、案件信息，一键同步推送至市级足迹系统数据库，实现数据资源互通、实时归档、可查可比对，充

分满足公安足迹研判、案件溯源、线索核查等业务需求。

5.2.5 指掌纹采集及省库查重运维服务

全面保障指掌纹采集硬件设备、配套采集软件全功能稳定运行，支持平面指纹、滚动指纹、全掌掌纹、侧掌纹等全类型生物特征采集。系统搭载智能自适应采集算法，可适配人员手掌干湿、表皮磨损、脱皮、纹路浅、角质厚等各类复杂采集场景，智能优化采集参数，大幅提升指纹掌纹采集成功率与采集精度。

采集完成的指掌纹数据全程加密处理，自动上传至本市指纹数据库完成入库归档，同时同步提交至省级指纹数据库开展智能查重比对。查重结束后，系统自动将查重结果、人员前科信息、历史打击处理轨迹、涉案记录等数据实时回传至前端采集终端，为民警案件研判、人员身份核查提供精准数据支撑。运维工作重点排查修复采集图像失真、数据入库失败、省库查重超时、结果回传异常等各类故障。

5.2.6 标准化人像智能采集运维服务

系统联动专业单反相机，严格按照公安执法人像标准，自动完成违法人员正面、左侧面、右侧面标准化三面照采集，全程实现智能化、无人干预规范化作业。内置高精度人像质检模型，具备多重智能校验功能，可精准定位人脸区域、双眼位置，自动校验人脸间距、画面清晰度、曝光度、对比度，智能识别闭眼、侧脸偏移、面部遮挡、画面模糊等不合格人像，实时弹窗提示操作人员重新采集，从源头保障人像采集质量。

采集合格的人像数据，系统自动完成图像裁切、尺寸校准、画质优化，生成符合公安归档标准的人像资料，审核通过后自动回写绑定至警综平台对应案件台账，确保人像资料与案件信息精准匹配，满足办案审核、线上归档、长期留存的合规要求。

5.2.7 客户端故障重装与授权服务

针对客户端软件因突发断电、病毒入侵、系统文件损坏、版本升级冲突、授权过期、权限异常等各类问题，导致的软件无法启动、功能失效、采集中断、平

台对接异常、数据提交失败等故障，提供一对一专项处置服务，包含故障排查、运行环境修复、软件重装、授权激活、权限重置、参数校准等服务，快速恢复客户端全部业务功能，最大限度缩短业务中断时长，保障一线办案工作有序开展。

5.2.8 设备故障综合排查服务

针对项目全部采集终端及配套设备，开展分层分类、精准化故障排查处置工作，精准区分软件程序故障、硬件本体损坏、软硬件驱动冲突、端口适配异常、系统权限不足、网络对接故障、入侵检测系统告警异常等问题根源。全方位处置设备无法唤醒、采集功能失效、数据上传异常、设备离线失联、身份识别失败、运行参数错乱、打印异常等各类软硬件故障，通过调试、修复、配件更换、参数重置等方式，保障所有终端设备稳定履职、正常作业。

5.3 全维度数据处理运维服务

围绕人员信息采集、数据提交、后台入库、跨系统回写、数据归档全流程，针对运行过程中出现的各类数据异常、流转故障、数据缺失问题，提供全链路、全方位、闭环式数据运维服务，保障所有业务数据真实、完整、合规、可追溯。

5.3.1 数据提交异常排查处理

针对前端采集完成后数据无法提交、提交超时、页面报错、提交中断、重复提交等常见问题，快速排查网络链路、端口配置、系统权限、程序进程、平台对接接口等核心诱因，精准定位故障根源，第一时间完成修复调试，保障采集数据正常上传提交，避免数据滞留、丢失。

5.3.2 异常数据修复处理

针对历史采集数据文件损坏、无法正常打开、页面乱码、数据加载异常、核心信息缺失、影像画面异常等问题，提供专业数据修复、文件重构、数据校正、信息补全服务，同时指导操作人员规范补采异常数据，确保所有历史业务数据可查看、可审核、可归档、可复用。

5.3.3 后台入库故障处理

针对后台服务数据接收异常、数据入库失败、入库不完整、重复入库、后台日志缺失、数据意外丢失等故障，全面排查后台运行进程、数据库存储状态、接口调用日志、数据校验规则，通过后台服务重启、数据库修复、数据补录、规则优化等方式，保障采集数据完整、精准、有序入库。

5.3.4 跨系统数据回写与推送故障处置

全面处置警综平台、地市指掌纹系统、市级足迹系统、全国 DNA 数据库等多级平台的数据同步异常问题，重点解决数据回写失败、推送中断、信息错位、编号不匹配、数据不一致、同步延迟等故障，实现跨系统数据流转闭环、精准同步、全程可追溯，保障多平台业务协同运转。

5.4 全品类软硬件运维服务实施方式

5.4.1 软件及安全系统运维服务方式

本项目软件运维采用 **7×24 小时电话指导+公安内网远程运维**双服务模式，全面覆盖业务软件平台、各类采集系统、入侵检测系统及配套程序。针对设备操作咨询、基础参数设置、简易报错等轻微问题，通过电话实时答疑、远程指导快速解决；针对程序闪退、接口对接异常、安全告警故障、数据流转异常、后台服务失效等深度问题，通过公安内网合规远程登录，开展在线调试、故障修复、系统优化、策略校准工作，无需现场到场，高效处置故障，保障系统长期稳定运行。

5.4.2 硬件运维服务方式

硬件维保覆盖项目全部采购终端设备，结合故障轻重程度，采用三级运维服务模式：一是远程运维，针对驱动异常、参数错乱、端口适配故障等问题，远程完成调试、校准、修复；二是上门运维，针对硬件故障、设备老化、配件损坏等问题，安排专业工程师上门检修、调试、更换配件、设备校准；三是返厂运维，针对核心硬件重度损坏、无法现场修复的设备，统一返厂深度检修维修，全方位保障所有硬件设备快速恢复正常作业状态。

5.5 服务响应时效与保障机制

5.5.1 服务响应时间

我方承诺提供 **7×24 小时全天候技术值守服务**，覆盖工作日、周末及法定节假日，全程保持运维通道畅通。接到甲方故障报修、技术咨询、运维需求后，10 分钟内响应对接，快速研判故障类型，制定处置方案，分级分类开展故障处置，最大限度缩短设备停机、业务中断时长，保障执法办案业务连续开展。

5.5.2 定期巡检服务保障

服务期内，我方每年至少开展 **1 次全覆盖现场专项巡检**，对点对站点的软件运行状态、跨系统对接稳定性、数据库存储安全、硬件设备工况、网络链路环境、安全防护策略等进行全面排查、检测、调试与优化。提前排查潜在隐患、处置轻微故障、优化系统运行环境，从源头降低故障发生率，实现“隐患前置排查、问题提前处置”的运维目标。

5.5.3 服务质量保障措施

1、组建专属项目服务团队：配备熟悉公安业务流程、精通采集系统运维的专职工程师，专人专岗负责本项目运维工作，保障服务专业性、针对性。

2、建立全流程台账管理制度：对每一次报修、响应、处置、复盘全过程登记归档，形成完整运维台账，实现服务可追溯、质量可量化、成果可核查。

3、常态化系统优化升级：定期开展系统漏洞排查、参数校准、性能优化、兼容性测试，持续提升系统运行稳定性、安全性与合规性。

4、全程配合合规核查：主动配合甲方开展业务审核、系统检查、数据核查、专项验收等工作，全力保障所有业务符合公安执法规范及项目考核标准。

5.6 服务总结与承诺

我方将严格遵守本方案及项目招标文件全部要求，在 3 年服务周期内，全面落实软硬件运维、数据故障处置、跨系统对接保障、常态化巡检、应急技术支撑

等全部服务工作。始终立足公安执法办案核心需求，以“稳定、高效、合规、贴心”为服务宗旨，严格执行 7×24 小时响应机制，规范服务流程、严控服务质量、压实服务责任。全力保障指掌纹、人像、足迹、DNA、声纹、虹膜、身高体重、通讯数据等全维度人员信息采集业务标准化、常态化、智能化运行，持续为范县公安局执法办案信息化、规范化建设提供安全、稳定、长效的技术支撑与运维保障。

我方郑重承诺：严格履约、规范服务、快速响应、全力保障，确保本项目运维服务质量达标、系统运行零重大故障、业务运行零长期中断，全面满足项目运维及执法办案工作需求。