四、服务承诺（自拟）

4.1 售后服务方案

我司重新全盘升级方案，突出考试零事故、极速响应、专人专岗、全流程标准化、考前保障+考中值守+考后运维核心亮点，细化分级响应时效、专属服务团队、专项考试保障、巡检流程、备用保障，内容专业贴合教育考试招投标高标准要求。

售后服务方案

一、项目售后服务总体概述

我司针对本次项目，建立专属专项售后服务体系，严格遵守《教育考试信息化建设规范》《中小学标准化考场建设标准》及国家产品质量相关法律法规，实行专人驻场、分级响应、考前巡检、考中值守、考后复盘、全年运维的闭环服务模式。全面保障服务中心平台稳定运行、各标准化考场设备零故障、考试数据安全完整、全程录像可追溯，杜绝考试中断、设备宕机、数据丢失、画面异常等事故，全力保障考试工作平稳、有序、安全开展。

二、质保范围与质保承诺

本项目所有软硬件设备、考场配套集成系统，自整体项目竣工验收合格之日起，进入完整质保期。质保范围内所有设备及系统，因产品出厂质量缺陷、系统程序 BUG、集成施工问题、设备兼容性问题导致的故障、死机、卡顿、画面异常、数据上传失败、平台无法登录、设备离线等问题，我司全部免费维修、免费更换原厂设备配件、免费

系统重装调试、免费平台优化升级，不收取人工、上门、材料、调试、升级、数据修复等任何费用。

质保服务覆盖范围包含但不限于：

1.各学校标准化实验考场终端、录播抓拍设备、监控设备；

2.身份识别、时钟同步、音频对讲、信号传输设备；

3.核心服务器、交换机、路由器、存储设备、UPS 供电系统；

4.整套系统集成链路、程序软件、数据库、考试上传程序。

三、专属服务团队配置

（一）团队人员配置

1.项目总负责人 1 名：统筹所有考场及售后工作，负责应急调度、重大问题决策、对接教育局及招考部门，全程跟进考试保障工作。

2.驻场技术主管 1 名：常态化对接采购人，负责日常巡检、系统优化、问题汇总、台账管理、服务对接。

3.驻场运维工程师 6 名：考场日常运维、故障处理、设备调试、系统维护。

4.后台技术研发团队：负责系统 BUG 修复、功能优化、数据备份、系统升级、服务器运维。

（二）团队岗位职责

1.严格执行教育考试设备运维规范，建立考场设备台账、巡检台账、故障处理台账、考试保障台账；

2.日常快速响应设备及系统故障，保证小问题即时清零、大问题限时闭环；

3.考前开展设备全面排查、系统压力测试、网络联调；

4.考中全程值守，实时监控平台及考场设备运行状态；

5.考后完成数据核验、设备复盘、系统复位、隐患整改；

6.定期开展校方管理员、监考技术人员操作培训。

四、极速分级响应机制

针对教育考试项目不可中断、不可延误的特殊性，我司制定三级极速响应体系，7×24 小时全年无休、365 天不间断服务，远高于常规设备售后标准。

1、一级响应：咨询、远程、轻微故障（15 分钟极速响应）

- 报修接单：接到采购人故障、咨询、技术协助需求，15 分钟内完成接单登记、工单建档、专人对接；

- 远程诊断：15 分钟内启动远程排查、远程调试、远程修复；

- 处理时效：普通软件故障、系统卡顿、权限问题、网络配置、平台登录异常等简单故障，1 小时内 100%解决完毕。

2、二级响应：硬件故障、现场故障

远程无法解决的硬件故障、设备离线、抓拍异常、服务器异常等问题：

- 4 小时内工程师抵达现场；

- 到场即排查、到场即维修，一般现场故障 24 小时内彻底闭环解决。

3、三级响应：重大故障、考试紧急故障

针对临近考试、考试期间突发设备宕机、系统瘫痪、多考场同时故障等重大紧急情况：

- 立即启动考试应急预案，优先调度就近工程师、备品备件、备用设备；

- 2 小时内人员到场处置，优先保障考场可正常开考；

- 24 小时无法彻底修复的设备，立即启用同规格、同性能备用设备整机替换，保证考试工作不中断、考场不停考。

4、通用服务时效承诺

- 电话、微信、线上技术支持：7×24 小时不间断；

- 普通咨询答疑：15 分钟内回复；

- 一般故障：1 小时远程解决、24 小时现场解决；

- 重大考试保障：全员在岗、随叫随到、零等待响应。

五、标准化全流程售后服务流程

本项目实行标准化六步闭环服务流程，所有服务全程留痕、可查可溯、台账齐全，完全适配教育项目审计、检查、考核要求。

第一步：报修受理登记

通过电话、微信群、对接专员、线上工单、现场反馈等任意渠道接收问题，专人记录故障点位、故障现象、发生时间、紧急等级、考试影响程度，生成标准化售后工单，分派对应工程师。

第二步：快速诊断分级

后台技术团队优先远程诊断，判定为软件/系统/配置问题立即远程修复；判定为硬件损坏、现场链路问题，立即派发上门任务，启动现场服务流程。

第三步：现场处置维修

工程师携带工具、常用备件到场，全面排查故障根源，完成设备维修、配件更换、系统调试、网络修复、数据同步、画面校准、时钟同步等工作，确保设备恢复考试标准状态。

第四步：设备核验测试

修复完成后，严格按照实验考试考场验收标准进行全功能测试：抓拍录像测试、上传链路测试、平台同步测试、时钟校准、音频对讲、多终端联测，确认设备完全满足考试使用标准。

第五步：问题复盘与台账归档

详细记录故障原因、处理过程、解决方案、预防措施，录入项目专属服务档案，形成《故障处理报告》，定期汇总同类问题，提前批量优化整改。

第六步：售后回访跟进

服务完成 24 小时内，专人回访使用负责人，确认设备运行稳定、问题彻底解决，收集服务意见，持续优化运维质量

六、日常运维、巡检与培训服务

1、常态化定期巡检

质保期内实行季度全覆盖巡检制度：每季度开展一次全校所有考场及设备全面巡检，包含硬件设备、软件系统、网络链路、服务器安全、数据存储、供电系统，出具正式《季度设备巡检报告》，主动消除隐患。

2、免费系统升级与安全维护

质保期内免费提供平台系统版本升级、漏洞修复、功能优化、安全补丁更新，保障管理平台适配最新考试规范，杜绝系统漏洞与网络安全风险，全程保障考试数据安全、不泄露、不丢失、可追溯。

3、免费技术培训服务

我司免费为采购人提供多频次培训：系统管理员培训、考场设备操作培训、常见故障自查培训、考试流程技术配合培训，保证校方人员可熟练操作、简单问题自主处理。

七、免费三包服务与收费界定

（一）质保期内免费服务范围

实行全程三包：包修、包换、包退

1. 非人为质量问题全部免费维修、免费更换；

2. 系统故障、程序 BUG、数据异常全部免费修复；

3. 上门服务、远程服务、巡检服务、培训服务全部免费；

4. 软件升级、系统优化、安全防护全部免费。

（二）质保期外服务政策

质保期满后，我司持续提供终身技术支持，维修、配件更换仅收取成本材料费，免收人工费、上门服务费，提供永久优先响应服务。

（三）有偿服务界定（仅以下情况收费）

1. 人为私自拆卸、改装、损坏设备；

2. 违规操作、私自修改系统参数导致故障；

3. 地震、洪水、雷击等不可抗力造成的损坏；

4. 非我司人员私自维修造成的二次损坏。

八、数据安全与考试资料保障

本项目涉及学生考试数据、录像档案、考试成绩资料，我司严格执行教育数据安全规范：

1. 全程加密存储、定期多重备份，杜绝数据丢失、篡改、泄露；

2. 所有运维人员签订保密协议，严禁私自拷贝、外传考试资料；

3. 系统全程日志留存，所有操作可溯源；

九、投诉、咨询、回访闭环机制

1. 设立专属售后热线、专属对接专员，7×24 小时畅通；

2. 所有咨询、建议、投诉 100%登记、100%回复、100%闭环；

3. 定期开展客户满意度回访，持续优化考试保障服务质量；

4.建立长效沟通机制，提前对接年度考试计划，提前部署保障工作。

十、售后服务总体承诺总结

我司针对项目郑重承诺：

1.专属团队、专人专岗、全程专项服务，不外包、不代管；

2.极速分级响应，日常问题快速清零，考试问题零延误处置；

3.考前全面巡检、考中全程值守、考后复盘优化，保障每一次考试零技术事故；

4.全流程标准化、台账化、可溯源，完全满足教育考试验收、督查、审计要求；

5.质保服务全面、细致、终身保障，全力保障项目长期稳定、高效运行。

4.2 技术人员配置及驻场安排方案

一、方案总体概述

本方案人员配置标准、驻场服务时长、岗位职责、应急备勤、考试专项保障均高于常规采购需求标准，通过组建专属固定服务团队、驻场办公、运维管控、考试峰值增员值守，实现项目全年不间断技术保障，彻底满足考试平台稳定运行、标准化考场常态化运维、实验操作考试安全有序开展的服务保障目标。

二、总体人员配置规划

我司为本项目单独成立专属技术服务团队，所有人员均为公司全职在岗正式员工，不外包、不兼职、不轮岗跨项目，全程固定服务本项目，保障服务连续性、专业性、稳定性。

本项目配置五级立体化技术服务团队，总配置人员 8 人，人员配置优于常规项目服务标准，具体岗位设置如下：

1.项目总负责人（1 名，全局统筹）

2.常驻现场技术主管（1 名，驻场）

3.运维工程师（2 名，中心平台专属）

4.考试专项应急值守工程师（1 名）

5.后台技术研发、数据安全、服务器运维支撑团队（机动后备 3 名）

所有上岗人员均具备教育信息化考场项目运维经验、音视频录播系统调试经验、考试平台运维资质、网络集成运维能力，上岗前统一完成本项目设备、系统、考试流程专项培训考核。

三、各岗位职责明细（定岗定责、权责清晰）

（一）项目总负责人

1.全面统筹本项目所有售后服务、驻场运维、考试保障、人员管理工作，对接教育局、招考中心、项目管理单位；

2.负责重大故障、系统重大隐患、考试突发应急事件的决策与调度；

3.审核所有巡检报告、运维台账、考试保障总结，把控整体服务质量；

4.统筹人员排班、驻场调度、备件管理、服务考核，保障项目零差错运行。

（二）现场技术主管

1.负责日常运维工作统筹、工程师排班调度、问题汇总整改；

2.对接采购人日常需求，提交运维周报、月报、巡检报告、整改报告；

3.负责所有考场运维质量监督、服务台账整理、客户沟通回访；

4.统筹考前整体排查、考中人员调度、考后复盘整改工作。

（三）运维工程师

1.专职负责核心服务器、数据库、存储系统、后台管理系统日常运维；

2.负责系统后台监控、数据备份、漏洞扫描、系统升级、权限管理、日志留存；

3.处理平台卡顿、数据上传异常、后台报错、系统兼容故障；

4.保障考场设备在线率、数据互联互通、考试数据安全完整；

（四）考试专项应急值守工程师

1.随时处置突发设备、系统故障；

2.负责备用设备调试、应急替换、现场快速抢修；

3.协助完成考试期间实时巡查、设备盯防、问题秒级处置；

4.随时补位各考点突发技术问题。

四、考试专项驻场值守方案

针对考试关键节点，我司启动最高等级全员驻场保障模式，远超常规日常服务标准：

1、考前 7 天：全员进场驻场

全体技术团队全部到岗，开展设备考前全覆盖预检、联调、压力测试、隐患清零，完成所有考场设备、平台、网络、数据链路百分之百达标核验。

2、考试期间：全域定岗驻场值守

1.服务中心：总负责人+技术主管+平台工程师三岗常驻，全程监控考试运行；

2.各考点：工程师定点驻考点，每个重点考场配备专属值守人员；

3.应急机动组：2 名应急工程师全域机动巡查，随时处置突发故障；

4.考试全程人员不离岗、设备不离盯、问题不拖延，实现考试期间零技术故障、零设备宕机、零数据异常。

3、考后 3 天：驻场复盘收尾

考试结束后团队持续驻场，完成数据归档、设备复位、系统复盘、问题整改、保障报告编制，全面恢复系统常态运维状态。

五、人员轮换与备勤保障机制

1.日常实行错峰轮休、双人备勤制度，绝不出现空岗、无人响应情况；

2.所有岗位均设置 AB 岗替补制度，主岗离岗、休假时替补岗立即接手，服务无缝衔接；

3.建立后备技术人才储备，随时可增派人员支援重大保障工作；

4.所有人员信息、联系方式、值守排班表统一报备采购人，全程透明可监管。

六、人员培训与考核管理

1.所有驻场人员上岗前必须完成本项目设备、系统、考试流程、应急处置专项培训；

2.定期开展技术考核、应急演练、服务规范培训；

3.建立驻场人员服务考核机制，由采购人评价打分，服务质量与绩效挂钩；

4.严禁服务态度拖沓、响应迟缓、推诿问题，确保整体服务标准化、规范化、专业化。

七、服务保障总体承诺

我司郑重承诺：本项目技术服务团队人员固定、岗位稳定、驻场到位、响应迅速、保障有力，全程以高于采购文件的人员配置、驻场

标准、服务质量开展运维保障工作，全面保障稳定运行、考场设备正常使用、安全、平稳、零事故顺利完成。

4.3 培训方案

一、方案总体说明

本培训方案培训人数更多、培训频次更高、培训内容更细、考核机制更完善、后期免费复训全覆盖，整体服务标准优于采购文件要求。通过系统化岗前培训、在岗实操培训、考前专项集训、年度常态化复训，全面提升采购人管理人员、各校监考教师、校级运维人员的操作能力、故障处置能力、考试保障能力，实现“人人会操作、人人会排查、人人能保障”的培训总体目标。

二、培训总体目标

1.管理人员：熟练掌握考试平台后台管理、权限配置、数据统计、考场状态监控、考试统筹管理功能；熟练掌握考场设备日常开关机、状态检查、设备自检、数据查看、基础参数设置；

2.监考教师：熟练掌握实验考试流程、设备操作、抓拍监控查看、考试异常上报、考场规范操作；

3.校级技术运维人员：掌握常见故障判断、简易故障处理、网络自查、设备复位、日常维护保养；

4.应急保障人员：熟练掌握考试突发故障应急处置、设备切换、备用设备启用、紧急上报流程；

5.最终实现：设备零误操作、系统零违规配置、考试零人为技术事故、运维规范化 100%达标。

三、培训原则

1.针对性原则：按岗位分层培训，管理员学管理、老师学操作、运维学排障，不统一大锅饭；

2.实用性原则：全部以实操为主、理论为辅，学完即可上岗、学完即可使用；

3.全覆盖原则：覆盖所有考场、所有在岗操作人员、运维人员；

4.常态化原则：岗前培训+在岗培训+考前集训+年度复训，全周期不间断；

5.考核闭环原则：培训、实操、考核、答疑、建档、复训闭环管理，保证培训效果落地。

四、培训对象分层

我司将培训对象分为四大层级，分层教学、精准施教，优于常规统一培训模式：

1.平台管理人员

2.学校考场管理员

3.全体实验监考教师、考务工作人员

4.兼职技术运维、设备保障人员

五、培训整体实施计划

我司承诺提供四次以上全免费集中培训 + 全年随时上门单点培训 + 考前全员集训 + 年度免费复训，培训频次远超常规采购要求。

（一）岗前交付培训（项目验收完成后立即开展）

项目整体调试完成、验收合格后，3 个工作日内组织首次集中培训，完成所有人员入门上岗培训。

（二）常态化季度培训

质保期内每季度组织一次专项技能提升培训，更新操作技巧、新增功能、常见故障处理。

（三）年度考前专项集训

每年实验操作考试前 7 天组织考前全员强化集训，模拟考试流程、模拟故障处置、全流程演练。

（四）年度全覆盖复训

每年年末组织全员免费复训、补考补训、新人轮岗培训，保证人员变动不影响考试保障。

（五）随时单点上门培训

针对新增学校、新上岗教师、操作薄弱点位，随时按需上门一对一专项培训，不限次数、全部免费。

六、分层级详细培训课程内容

第一部分：平台管理员专项培训

1.平台整体架构、功能模块、权限分级讲解；

2.考场设备在线状态监控、设备巡检数据查看、异常点位预警查看；

3.考试批次创建、考场编排、考生信息导入、考试任务下发操作；

4.考试视频录像汇总、数据存储、数据导出、成绩关联查询；

5.平台后台参数配置、时钟同步、网络对接、系统维护；

6.平台日志查询、操作溯源、异常记录查看、问题统计分析；

7.后台数据备份、手动备份、自动备份设置、数据安全管理；

8.重大系统异常、平台卡顿、数据同步失败的判断与上报流程。

培训目标：可独立完成考试统筹、平台管控、数据管理、状态监管。

第二部分：考场管理员培训

1.标准化考场终端、录播主机、抓拍设备、音频设备、监控设备结构认知；

2.设备正确开关机、日常自检、状态指示灯识别；

3.考场设备联网状态查看、在线离线判断；

4.考场考试任务接收、考试状态查看、考试结束收尾操作；

5.本地录像查看、文件保存、异常录像自查；

6.设备日常保养、防尘防潮、供电检查；

7.每日考前自查清单、设备考前预检流程。

第三部分：监考教师、考务人员操作培训

1.实验操作考试标准化流程、设备配合规范；

2.考试开始、考试结束、抓拍录制全过程配合要求；

3.考场画面实时查看、录制状态识别方法；

4.常见考场异常场景：无画面、不录像、时间不对、无声音等识别；

5.考试现场问题上报流程、禁止违规操作说明；

6.模拟全流程考试实操演练，全真模拟考试环境操作。

第四部分：运维人员故障排查培训

1.设备常见故障分类、故障现象识别；

2.网络不通、设备离线、画面黑屏、无录制、时钟错乱排查方法；

3.设备简单重启复位、线路自查、接口检查；

4.本地存储异常、录像异常、文件损坏基础排查；

5.常见软故障快速解决办法；

6.需要厂家介入的故障判定标准及报修流程；

7.考试期间突发故障应急处置流程、备用设备切换流程。

七、培训实施方式

1.集中理论授课：统一讲解系统原理、规范要求、操作禁忌、考试纪律技术要求；

2.现场实操教学：工程师一对一演示、手把手教学，学员全员上机实操；

3.全真模拟演练：使用真实考场环境、真实考试流程模拟操作；

4.案例教学：结合历年考试常见问题、典型故障案例讲解规避方法；

5.点对点答疑：针对不同问题单独答疑、单独指导；

6.线上长效答疑：建立专属技术培训群，全年随时答疑、随时发教学资料。

八、培训考核机制

所有培训必须考核、全员过关、留存记录，杜绝形式化培训：

1.理论考核：操作规范、禁忌操作、基础原理笔试/线上答题；

2.实操考核：现场上机操作，独立完成设备自检、任务查看、基础设置；

3.故障模拟考核：模拟离线、断网、录制失败，考核排查能力；

4.考核结果归档：形成《培训考核记录表》，存档备查；

5.不合格免费补训：考核未通过人员，免费单独复训、补考，直至完全合格上岗。

九、培训资料交付

我司免费提供全套可直接使用的培训资料，终身提供更新：

1.《考试平台操作手册（管理员版）》

2.《标准化考场设备操作手册（教师版）》

3.《日常运维与故障排查手册（技术版）》

4.《考前自查操作流程手册》

5.《常见问题 Q&A 图文手册》

6.全套教学 PPT、操作视频教程、模拟操作教程

所有资料电子版+纸质版同步交付，方便长期学习、新人交接。

十、后期持续培训与技术支持保障

1.人员更替免费培训：后续学校教师、管理员轮岗变动，随时免费上门重新培训；

2.系统升级同步培训：平台功能升级、设备固件更新，同步开展新功能培训；

3.全年不限次数答疑：7×24 小时技术答疑，随时解决操作疑问；

4.定期回访指导：每月回访各校使用情况，针对性开展薄弱点位专项指导；

5.考试季专项指导：每次统考前期驻场辅导、现场手把手指导。

十一、培训服务承诺

我司郑重承诺：本项目所有培训工作全程免费、全覆盖、分层级、重实操、可考核、可追溯，严格按照本方案高标准完成全部培训任务，确保所有岗位人员熟练掌握系统操作、日常运维、故障处置及考试保障技能，全面满足考试标准化运行及常态化运维工作需求，全力保障项目长期稳定、规范、高效运行。

4.4 优惠承诺

一、质保服务优惠承诺

1.本项目所有软硬件设备，免费维修、免费更换原厂配件、免费平台升级、免费巡检、免费培训，不收取任何费用。

2.质保期内提供 7×24 小时不间断技术服务，故障响应、现场处置、考试驻场保障均按我方专项售后方案高标准执行，不额外收取上门费、人工费、调试费、远程技术服务费。

3.质保期满后，我司持续提供终身技术支持，所有维修仅收取配件成本价，免收上门服务费、人工服务费；优先保障本项目设备维修、备件供应，享有最高优先级服务。

二、备品备件专项优惠承诺

1.我司为本项目设立项目专属备品备件库，所有备件均为原厂正品现货，不使用翻新件、拆机件、替代件。常备备件清单包含：考试终端主机、抓拍摄像机、拾音音频模块、电源适配器、交换机、同步时钟模块、硬盘、网线、信号传输模块等考场高频易损件，同时储备同规格整机备用设备，备件清单、库存台账可随时接受采购人核查。

2.备品备件免费供应急使用：考试期间或日常运维中设备发生故障，短时间无法修复时，直接调取备件、备用整机替换，备件借用、整机替换在质保期内免收使用费、租赁费。

3.备件库实行常态化库存盘点、动态补库机制，保证备件充足、随时可调取，杜绝无货等待情况；每年考前统一对备件进行通电检测，确保备件完好可用。

4.质保期内，因设备质量问题产生的配件更换，全部免费提供原厂备件，不抵扣、不消耗采购人任何费用。

三、其他配套优惠承诺

1.项目实施及运维全过程，免费提供技术咨询、方案优化、系统调试服务，主动配合采购人完成上级检查、督查、审计相关资料整理工作。

2.如后期采购人新增标准化考场点位、扩容平台功能，我司给予优先技术支持，在同等条件下给予配套设备、集成服务优惠价格。

3.建立专属项目对接群，固定对接负责人、技术工程师，全年实时答疑，服务不推诿、不拖延。

本承诺为我司真实、有效承诺，所有备品备件均为现货实备，不存在虚设、空库情形。若我方未兑现上述任意一条承诺，采购人有权按照合同及相关约定追究我司责任。

投标人：河南三创联合信息技术有限公司(电子签章)

法定代表人：_____(电子签章)

日期：2026 年 11 月 25 日