

质量保证及服务承诺

1、售后保障

施工承建方的售后运营是项目正常运转的重要一环。通过代运营服务的有效管理来提升用户的专区内容展示效果，协调各单位内容的交流运转，提高服务质量。结合用户的需求，从内容、设计和板块规划三方面来规划用户专区页面的架构。将用户的宣传目标、业务需求与服务相协调一致。

需提供的运营服务包括，专区内容相关的内容上传、页面更新、板块规划、数据统计等服务，保证用户现有专区的正常展示，降低整体运营成本，提高新媒体运营的整体服务水平。同时根据日常运营的数据和记录，提供用户专区的整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

我公司做到以下承诺：7×24 小时电话响应，设置全年 365 天×24 小时值班电话 4000186256，保证故障接报后立即响应。

2、内容安全

内容是播出平台的重中之重，海看负责“法在身边”专区内容的日常更新与维护。有内容运营小组负责运营，具体包括：内容的接收、审核、规划、上传、下发、发布等几项工作。

1、内容的发布与上线，严格按照《专网及定向传播视听节目服务管理规定》《网络视听节目内容审核通则》《广播电视广告播出管理办法》等相关政策及文件要求，定时对平台内已上线的内容进行自查自纠，确保专区的内容符合播出条件。

2、对于新增内容，需生成待上线内容的纸质审核表。各级审核人员审核并签字确认之后，才可继续根据《IPTV 点播节目上线流程》进行严格审核上线。不符合要求的内容则需下线进行整改，达到播出要求之后，可按照上线流程重新申请上线。

3、“法在身边”专区只允许项目组运营人员进行操作，外部人员均无权限对专区内的内容进行修改、删除、下线等操作。平台会定期对操作系统账号和权限进行例行检查，并对运营人员账号使用情况进行落实。同时平台保留各账号操作日志，确保问题可以追溯到账号使用人员，做到责任到人保障平台业务正常运行。

3、平台安全

1、技术人员需对播出系统进行安全检查，至少每日一次，确保系统可以正常运行。当发现平台运行不稳定时，由值班人员进行紧急处理，并提交报告至技术部门。当发生安全事件时，需要整理《平台异常报告》，说明问题发生原因。

2、技术人员对平台系统做的任何更改，包括问题修复、功能升级、日常维护等。需要提前梳理变更文档，由技术部门领导以及运营商两方同意之后才可实施。同时对于更改之前的内容进行备份，在更新过程中遇到问题时可第一时间恢复到平台更改之前，优先保障平台的正常运行。

3、平台进行升级或维护时，会避开用户访问密集时段。并在升级或维护之前想客户发送平台升级通知表，告知升级具体时段，方便各部门提前做好准备。