



培训结束后应进行考核，确保员工掌握相关知识和技能。

人员考核

考核制度，对员工的工作表现、服务质量、工作效率等方面进行定期考核。

考核结果应与员工薪酬、晋升等挂钩，激励员工积极工作。

对考核不合格的员工应进行再培训或调整岗位。

1.7.5. 监督与改进

内部监督

质量控制部应定期对服务过程进行监督和检查，确保服务符合质量标准。

对发现的问题应及时提出整改意见，并跟踪整改情况。

定期对服务质量进行评估，为服务改进提供依据。

持续改进

根据采购人反馈和内部评估结果，不断优化服务流程和管理规范。

鼓励员工提出改进建议，对有价值的建议给予奖励。

定期对管理制度进行修订和完善，确保其适应项目发展需求

1.8. 供应商认为需要提交的其他技术资料

1.8.1. 售后服务方案

1.8.1.1. 售后服务承诺

1、售后服务期限：

自合同签订之日起一年（合同期满后，根据履约情况可续签，累计续签期限最长不超过两年）。

2、项目实施地点：

采购人指定地点。

3、售后服务范围：

沂源县应急广播体系线路传输服务覆盖 12 个乡镇。范围包括：1 个县级平台、12 个乡镇平台、2201 个村级点位+城区 200 个音柱及二级等级保护建设（含整改、服务等）。

4、上门服务响应时间、故障排除时限：



服务期内提供 7×24 小时提供 7*24 小时的现场和技术支持服务，组建专业服务团队，为应急广播平台提供专属服务，保证实施的服务质量和快速的服务响应时间。30 分钟内响应，0.5 小时内到达现场，1 小时内维修完毕。如果逾期未解决故障，承担由于故障所造成的全部损失。若一年内同一线路发生超 3 次 4 小时内未解决的线路故障，则扣除该线路全年服务费。（因停电、自然灾害等不可抗力因素导致的故障除外）。

5、售后服务内容：

1. 平台硬件运维。以平台验收投入使用时系统所含设备为准，对设备定期巡检；及时对应急广播设备进行维护；对接报的任何故障，应当按照要求及时进行维修；根据流程填写故障记录，完成各设备的硬件故障判定；巡视中发现的故障应当马上进行处理，并第一时间上报采购人，确保应急广播平台建设中所含全部硬件完好运行。

2. 平台软件的运维。以平台验收投入使用时系统所含设备为准，对应急广播软件系统进行版本和参数管理、软件升级、配合完成新版软件的测试并提供测试报告等工作，确保应急广播平台正常运行所需全部软件完好运行。

3. 链路维护工作。负责对沂源县应急广播平台系统终端进行线路传输及设备维修维护服务，保障其全年正常运转。

1.8.1.2. 服务的原则和目标

我公司长期以来积累了丰富的经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，设有专门的技术支持服务中心，可为用户提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。通过优秀的服务体系和先进完善的售后服务管理体系，可及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。

公司在大力发开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务。

我们除了保障我们所配备的设备能长期有效、稳定地运行，还将与本工程的相关单位进行积极主动的合作，满足用户对系统全面支持的要求。同时，我们还与各个产品厂商有着良好的合作关系，能够与产品厂家一起为用户提供最新的产品技术和发展动态，并且可以对这些产品提供技术支持服务。



总之，公司始终以用户的满意为出发点，将“使用户满意”的服务意识融于整个集成和服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立了完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则。

公司奉行“开放式服务”的核心内容如下

为多厂家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务；

根据客户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导；

对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。

公司的基本服务原则如下

实效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。

规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

“用户满意”是我们的根本服务目标。事实上各厂商之间的主要区别就是服务质量。的验收工作。

1.8.1.3. 投标人售后服务体系

1.8.1.3.1. 服务机构设置

中国广电山东网络有限公司淄博市分公司部室机构设置如下，另外在全市六区三县都设有下属分公司，机构设置与市公司一一对应，建立了完善的自上到下的直属管理模