

### (三)售后服务方案

#### 1. 售后服务承诺

致：濮阳技师学院

我方参与项目名称：濮阳技师学院 2022 年省级重点产业急需紧缺技能人才培养基地项目提供承诺如下：

- 1、软件**终身免费**升级，硬件**免费质保一年**；
- 2、保证质量符合国家及相关行业的质量标准及采购人要求，所有货物（包括零部件）须为全新的、未使用过的原装正品；
- 3、投标范围：濮阳技师学院 2022 年省级重点产业急需紧缺技能人才培养基地设备采购第三标包采购清单内全部内容；
- 4、供货期：30 日历天；
- 5、质保期：一年；
- 6、质量标准：合格；
- 7、投标有效期：自投标截止之日起 60 日历天；
- 8、付款方式：竣工验收合格后，拨付工程款 100%。
- 9、我公司保证交付给采购人的产品不侵犯任何其他方的合法权益，如发生其他方指控采购人侵权，所产生的经济损失及法律责任由我公司自行承担；
- 10、若我公司中标，提供售后服务如下：

若我公司中标，则由我公司负责售后服务和保修；提供每周 7 天、每天 24 小时的售后服务，在成交供应商的质保期内，若其提供的软件出现任何问题和故障时，在收到采购人通知后技术服务机构在当地的，不论是否工作日，我单位服务响应时间均为：1 小时内响应，24 小时内到现场并解决问题。特殊情况双方协商解决（如更换零配件）提供后续支持，为软件提供长期的技术支持。技术支持的方式包括：电话技术服务、现场技术服务、定期巡查服务等；

供应商名称(盖单位章)：南京视屏信息技术有限公司

日期：2024 年 01 月 16 日

2. 服务体系建立

服务宗旨是“专业、规范、团队、高效”。

南京视成信息技术有限公司是一家注册于南京市江宁区天元东路 228 号莱茵达财富广场 7 幢 312 室(江宁高新园)的专注于互联网在线安全教育的公司。为创造名牌，提高企业知名度，树立企业形象，我们本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则向您提供服务。



售后服务理念：服务是当今社会产业的发展趋势，也是企业越来越重要的业务构成，南京视成信息技术有限公司的服务理念是：及时、快捷的为客户提供专业化服务，让客户满意就是我们工作的宗旨。

服务既是一门科学，也是一门艺术，更是一种文化。如何将三者有机的结合起来，在实际中驾轻就熟，这是南京视成信息技术有限公司客户服务工作所追求的境界。服务，既要有高屋建瓴的能力，又要有处理日常所出现的大量的问题的技能，如何使自己于其中游刃有余，这也是售后服务人员所必须具备的能力。

在南京视成信息技术有限公司，服务不仅仅代表一种制度、程序，它已经融入到企业文化中，并为所有员工接受和奉行。

服务内容来自用户的需求，南京视成信息技术有限公司一如既往地为用户提供优质、高效服务，并在不断的提高服务质量，寻求服务内容和方式的改进。

南京视成信息技术有限公司向用户提供标准化、专业化、多元化、产品化服务。标准化代表服务规范，专业化代表服务质量，多元化代表服务内容，产品化代表不同的服务质量和价值，都是以客户满意，为客户创造价值为衡量标准。

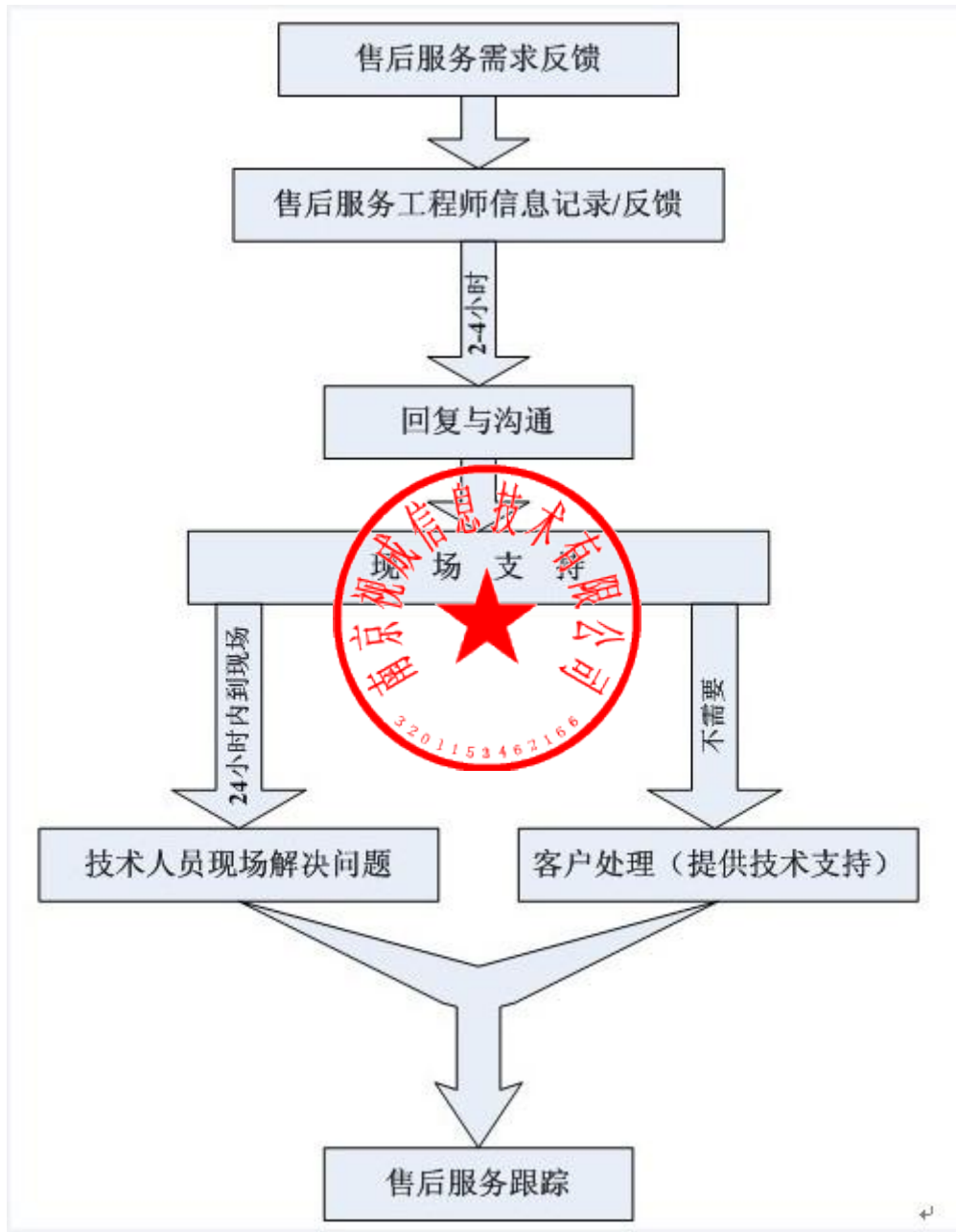
### 3. 售后响应时间服务能力

建立设备故障应急响应机制，能确保设备发生故障时能够迅速、准确、有效的组织抢修，最大限度的减少损失，降低维修成本尽快采取有效措施，停止或减少因故障引起的损失和对业主的影响，立刻打电话给维修人员，寻求解决方法（我公司维修人员随时接听电话）

在保质期以内，在接到采购人的维修通知后，我方由专业人员负责售后技术服务、维修等，质保期内出现故障能够 1 小时响应、24 小时到达现场服务以及提出故障应急处理方案，并负责 48 小时内修复。质保期内 24 小时内没有响应或在规定时间内拒绝或没有派员到达采购方提供技术服务、修理或退换问题材料设备，采购方有权委托第三人对合同材料设备进行维修或提供技术服务，由此产生的一切费用由我方承担。

保修期外，若出现质量问题，24 小时上门维修，我公司将收取成本费和上门费用进行维修。

根据维修人员的建议采取应急措施，我方维修人员 24 小时到达现场进行维修，及时记录，维修服务收费标准，项目保修范围及保修期限按招标文件的要求执行售后服务流程。



#### 4. 系统定期检查和日常维护的运营保障方案

##### (1) 管控体系建立

我公司为了更好的完成国家安全生产监督管理总局工作，紧扣安监总局售后工作的实际情况，制定以下的管控手段：

- 我公司就国家安全生产监督管理总局管理建立成套的管理制度和 workflows。
- 在各地区售后点设立专职安全质量督查小组，将各项考核指标分解落实到实际工作中，考核到具体责任人，切实提高网络售后质量，确保安全生产。
- 各地区售后班组定期组织开展周例会、月度质量分析会、障碍分析会，发现日常工作的隐患，解决已经发生的问题，杜绝已发生问题的再次发生。

● 在各地区售后点定期组织技能培训，组织各地区技术能手开展交流讲座。并在公司内部进行开展上岗认证和技能比武。鼓励员工一专多能，敢打争先。

● 依托安全生产宣传教育中心管理平台，和我公司的管理信息系统，建立各区域的综合调度监控中心对网络运行状况的实时监控，第一时间发现网络故障，合理调度，提高售后效率。

● 严格按照国家有关规定落实与员工的各项保险、薪酬及福利保障，稳定骨干技术人员团队，控制人员流失率。

● 结合安全生产宣传教育中心嵌入式绩效考核办法，落实量化薪酬制度，提倡多劳多得，鼓励员工工作积极性，更好的完成售后工作。

## (2) 质量管控措施（日常维护的运营保障方案）

### 一、三阶段控制

根据采购人的设备构成特点，我方在售后过程中将注意质量的保障。我方采取为“事前、事中、事后”三阶段控制方式，切实对售后质量起到良好的控制作用：

### “事前、事中、事后”三阶段控制方式

DESIGN IDEAS



#### 事前控制：

- ★ 加强人员技术培训交流，提高全员素质，增强员工的质量意识；
- ★ 确保仪器、仪表、工具备件处于良好的待命状态；
- ★ 广泛收集必要的数据和资料，建立完善的数据库管理制度；力保全员对设备有足够的



认识和熟悉。

#### 事中控制:

- ★ 采取现场负责制, 指定人员全面负责现场的质量控制和保障;
- ★ 现场作业前, 由负责人督促全员采取必要的安全检查措施, 初步保证人身和设备的安全;
- ★ 操作前, 全体人员必须明确全体工作目的与自己操作任务;
- ★ 确保每一项工作如安装、测试、抢修等的每一个操作步骤符合邀请方的具体要求, 如安装的检测, 防止出现错、漏操作, 清洁程度合乎要求等, 或抢修到位、及时、彻底等;
- ★ 现场作业完毕, 负责人进行质量检查, 确保作业的每一环节和内容的质量合乎有关要求。

#### 事后控制:

- ★ 定期对工作进行回顾、总结、及时总结经验, 全员推广, 共同提高全员的技术水平。
- ★ 发生事故, 及时进行分析 and 总结, 采取必要预防措施。

### 二、运营维护方案

1. 制定运营维护计划: 根据企业的实际情况, 制定运营维护计划, 包括设备维护、设施维护、人力资源维护等内容, 明确维护的周期和内容。
2. 建立维护团队: 组建专业的维护团队, 负责设备、设施的日常维护和保养工作, 保证维护工作的及时性和专业性。
3. 定期检查和维修: 对设备和设施进行定期的检查和维护, 发现问题及时处理, 防止故障的发生, 确保生产的正常进行。
4. 强化培训和教育: 加强对员工的培训和教育, 提高他们的维护意识和技能水平, 使其能够熟练掌握设备和设施的维护技术。
5. 建立维护档案: 建立设备和设施的维护档案, 记录维护的时间内容和效果, 为今后的维护工作提供参考依据。

### 三、持续改进

1. 定期评估和反馈: 定期对运营维护工作进行评估和反馈, 发现问题及时改进, 提高维护工作的效率和质量。
2. 引入先进技术和方法: 随着科技的不断发展, 企业应不断引入先进的维护技术和管理方法, 提高运营维护的水平和效果,

3. 建立奖惩机制:建立健全的奖惩机制,激励员工积极参与运营维护工作,提高维护工作的积极性和主动性。

### (3) 建立项目管控考核(系统定期检查)

我公司内针对各个产品的特性分月度和年度,结合安监总局《安全生产宣传教育中心售后人员嵌入绩效管理工作指导意见》,《安全生产宣传教育中心管理考核办法》进行考核。我公司结合后台指标及现场实际工作抽检情况落实考核办法。

- 实现考核流程规范化

完善流程,确保流程规范,使考核依据充足。

- 多项考核并存,实现考核精细化

将售后工作月度考核办法与售后人员嵌入式考核办法相结合,实行多级管理,细化到个人,确保考核结果有效执行。

售后月度绩效考核:

根据安监局售后月度考核办法,严格逐一进行考核,确保各类产品及主要工作有落地,有效果。将阶段性重点工作纳入考核,确保与项工作有效开展。

售后人员考核:

我公司制定内部管理考核办法,从考勤、各类规章制度执行、考试、创新等方面全面进行考核,丰富考核内容,在细化考核项目的同时激发人员主动性和创造性,有效提升网络售后质量水平。

- 考核结果多级、多方确认,阶段性工作结果跟踪确认,实现考核透明化

公司各个地区售后点督察组现场检查结果双方确认,并且和采购人确认,建立日、周、月核心工作总结通报制度,对隐患整治进行跟踪考核。

## 5. 定期回访计划

为了提高我们公司在市场上的竞争力，经领导商议，一致推出一项定期回访服务，以解决用户的实际问题和收集反馈意见为主。在我们看来一个很小的问题，但在客户那里却是很大的麻烦，其实解决这些问题也不难，只是我们的客户缺少专业知识。这个时候就需要我们定期回访服务了，可以帮助客户解决大部分问题。

具体回访内容：

- 1、听取业主对设备使用过程中发现的问题；
- 2、检查业主提出的设备问题的情况；
- 3、分析所生产的质量问题的原因，与建设单位协商返修内容及进度。

## 6. 本地化服务能力

我单位承诺在我公司中标后提供本地化服务，我单位派发售后服务实施人员长期驻扎在本市本地提供更好的服务。

我公司提供随叫随到服务，售后服务人员采用的轮班制，以便更好地服务客户，更加及时的响应客户的需求。

### (1) 服务网点情况

我公司在河南省有售后服务网点，我公司长期派遣人员驻扎，售后服务网点协议如下：



## 售后服务委托协议

甲方: 南京视威信息技术有限公司

乙方: 漯河匠心教育咨询有限公司

南京视威信息技术有限公司 (以下称甲方) 与 漯河匠心教育咨询有限公司 (以下称乙方) 本着“竞争的一半是服务”的经营理念, 为共同开拓市场, 做好产品的售后服务工作, 乙方在经销甲方产品时, 必须承担售后服务工作。经双方协商, 就产品在乙方经销区域内的售后服务达成以下协议:

### 一、甲方的责任与权利

1. 积极配合乙方开展售后服务工作及执行国家新“三包”的有关规定。
2. 负责为乙方培训维修技术人员。
3. 向乙方及时准确的提供新产品维修资料。
4. 甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。

### 二、乙方的责任与权利

1. 必须设立产品售后服务机构, 配备足够数量的合格维修人员、设备。
2. 明确维修负责人和专职维修人员, 如维修人员变动应及时通知甲方。
3. 乙方必须在所辖区域内的产品提供售前、售中及售后服务, 不得以任何借口推诿。
4. 若出现产品重大故障或事故发生时, 应迅速通知甲方并协助甲方进行调查和技术鉴定。
5. 接受甲方的指导与监督, 每月的维修质量信息反馈单于15日前寄回或传真至甲方售后服务中心。

6. 接受甲方的维修指令并按时、按质、按量完成任务。

7. 乙方维修点积极展开用户回访活动, 回访是不得低于当月维修数量的25%。

### 三、保修范围

1. 凡属产品, 自售出之日起, 在产品保修期内属于质量问题的免费维修, 个别地方需延长保修期的, 必须经甲方批准方可。

2. 对保修期内的因用户自身原因或不可抗力造成的产品故障和事故, 乙方按甲方规定费用标准收取成本费。

3. 在保修期外, 乙方必须严格按甲方所规定的有关收费标准收费。

4. 其它事宜, 均按国家新“三包”规定的有关条款执行。

### 四、服务要求

1. 乙方必须为用户提供上门服务。
2. 为用户提供维修服务时,必须统一填写维修单,维修完毕后,由用户签字。
3. 乙方必须严格执行甲方制订的售后服务管理制度。

#### 五、维修费用的标准

1. 所有产品均按年销售实际结算金额的1%返回,作为维修费用。
2. 经销商在退货时所需的费用,按售后服务收费标准从上述1%的结算额中扣除。
3. 如果经销商所辖区域的用户因经销商的服务质量而造成投诉的视情节轻重将罚金从1%的结算额中扣除。

#### 六、产品维修配件的销底

1. 产品配件都必须购买,费用乙方承担,不能以旧换新。
2. 产品配件按该经销商一个月销量的1%计算,以后所需都必须以旧换新,无旧配件返回,由乙方按成本价购买。

#### 七、维修费用的结算

1. 每年年底按实际结算金额1%结算。
2. 产品维修费用结算程序
  - (1) 乙方维修点凭当月原始维修记录单进行初次回访确认,并填写月维修费用结算单,
  - (2) 每月的原始维修单连同填写好的月维修费用结算单,在每月15~20日内寄至甲方售后服务中心。
  - (3) 甲方售后服务中心根据乙方提供的原始维修单进行第二次回访和抽查。
  - (4) 由甲方售后服务中心调查确认无误后,由营销经理审批后交财务部。
  - (5) 维修费用每月结算一次,时间按实际收到乙方提供的用户资料和月结算单20日内汇出。
  - (6) 甲方财务部每月按实际维修费用电汇至乙方指定的帐号上。
3. 如乙方连续3个月未把原始维修单和月结算单返回甲方售后服务中心的,按放弃维修费用处理。
4. 乙方如对维修费用有疑问的,须在3个月内提出,逾期不予受理。
5. 维修费用作为专项费用,不现金支付、不冲抵货款。

#### 八、质量信息反馈和新产品质量跟踪

1. 乙方在每月15日前将所有产品的实际维修情况填写质量信息和维修状况统计表传真或邮寄至甲方售后服务中心。

2. 如乙方连续3个月未将质量信息反馈表交至甲方售后服务中心的, 甲方则年底扣除总维修费用的10%作为处罚。

3. 甲方新产品上市, 由乙方负责质量跟踪, 提供新产品用户的详细资料, 报至甲方售后服务中心。

4. 乙方必须积极配合甲方的有关调查活动。

九、甲方每年进行一次售后服务评选活动, 优秀售后服务单位的评选条件:

1. 用户投诉率低于1/1000(根据销量)。

2. 甲方对乙方的用户回访和调查, 用户满意度为90%。

3. 乙方的售后服务网络健全, 维修人员素质完备。

4. 质量信息反馈每年不低于90%。

5. 无媒体曝光和技术监督部门不良通报发生。

十、违反协议的处罚

1. 在结算维修费用进行用户调查回访时, 发现乙方提供材料不详, 视此单无效处理,

2. 在结算维修费用进行用户调查回访时, 发现乙方提供数据假或与事实严重不符的, 将作“假一罚十”处理。

3. 乙方在执行本协议期间, 多次违反协议规定, 甲方有权终止协议并设立其它维修点以替代该维修点, 并将维修费用指标转给新的维修点。

4. 凡因本协议引起的调解、诉讼, 双方连带责任人均同意以甲方所在地法院为第一管辖法院。

十一、协议未尽事宜, 双方协商解决。

十二、本协议一式两份, 甲、乙双方各执一份, 自双方签字、盖章之日起生效。

十三、本协议自签订之日起有效, 有效期满另行签订。

甲方: 南京国威信息技术有限公司

代表签字: 

2024年6月5日

3201153462168

乙方: 南京国威信息技术有限公司

代表签字: 

2024年6月18日

(2) 项目实施技术人员配备情况

(项目负责人)

姓名	刘金伟	近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细
性别	男	 1. 常州景胜数码科技有限公司产品订货项目 2. 江苏鑫晟德科技有限公司产品订货项目 3. 常州市技能人才评价管理中心产品购销合同 4. 盘州市职业技术学校非煤特种作业行业考试基地 5. 平庄煤业技工学校非煤特种作业培训设备询价采购
年龄	47岁	
职称	无	
毕业时间	2001年8月7日	
所学专业	经济管理	
学历	专科	
资质证书编号	11700180335743267	
其他资质情况	无	
联系电话	13951794143	



普通高等学校

# 毕业证书



学生 刘金伟 性别 男，一九七六年六月二十八日生，于 一九九八年  
六月至 二零零一年八月在 南京信息工程大学 经济管理 专业  
三年制专科学习，修完教学计划规定的全部课程，成绩合格，准予毕业。

校 名：

校（院）长：

证书编号：11700180335743267

二零零一年八月七日

查询网址：<http://www.chsi.com.cn>

中华人民共和国教育部监制

姓 名 刘金伟

性 别 男 民 族 汉

出 生 1976 年 6 月 28 日

住 址 南京市浦口区江浦街道凤  
凰大街3号2幢205室

公民身份号码 320122197606280017



## 中华人民共和国 居民 身 份 证

签发机关 南京市公安局浦口分局

有效期限 2007.12.11-2027.12.11

### (3) 项目团队情况

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	项目经历	参与本项目的到位情况
1	刘金伟	男	47岁	大专	经济管理	无	项目经理	任职期间参与项目 20 多项，涉及多个行业 30 多家企业，通过识别风险点、实施有效的项目控制，工作成果获得客户高度认可，维持着原有客户的长期合作。	在接到采购人维修要求电话后，4 小时内派技术人员到现场维修。
2	鲁慧	女	31岁	本科	机电一体化技术	无	项目服务保障	任职期间参与的项目 80 多个，工作态度端正，处理问题及时有效。	在接到采购人维修要求电话后，4 小时内派技术人员到现场维修。
3	蒋迎利	男	51岁	大专	金融管理	无	技术员	任职期间参与项目 50 多个，工作严谨，态度端正。	在接到采购人维修要求电话后，4 小时内派技术人员到现场维修。
4	朱文玉	女	34岁	本科	工商管理	无	售后实施	任职期间参与项目涉及上百客户，工作态度端正，处理问题及时有效、沟通及时。	在接到采购人维修要求电话后，4 小时内派技术人员到现场维修。



5	叶静	女	45岁	本科	机械设计	无	客服	任职期间参与的项目上百个，涉及上百客户，工作态度端正，处理问题及时有效。	在接到采购人维修要求电话后，4小时内派技术人员到现场维修。
---	----	---	-----	----	------	---	----	--------------------------------------	-------------------------------





#### (四) 技术培训方案

##### 1、培训时间及地点

时间：具体时间与甲方沟通

序号	培训内容	计划时间	培训教师构成		地点	备注
			职称	人数		
1	现场操作培训	4 小时	工程师	1	用户提供	
2	仪器基本原理	4 小时	工程师	1	用户提供	
3	仪器操作、使用（系统使用、管理）	2 小时	工程师	1	用户提供	
4	使用及维修、维护（系统运行维护、系统升级）	6 小时	工程师	1	用户提供	
5	操作系统使用和系统的运用思路	6 小时	工程师	1	用户提供	

地点：濮阳技师学院

##### 2、培训目的

我公司承诺免费提供技术培训和咨询服务。主要培训内容为介绍系统设备组成、维修方式、安装及技术参数标准、维修规范、专用工具使用方法等。通过系统、深入的培训达到以下目标：

- ① 提高管理人员设备方面知识水平。
- ② 使操作和管理人员能够掌握在本项目中所涉及设备的技术、系统的组成及原理。
- ③ 使操作和管理人员达到一定的设备维护水平。
- ④ 使操作和管理人员可以熟练地操作本系统设备。

##### 3、培训内容

序号	培训内容	计划时间	培训教师构成		地点	备注
			职称	人数		
1	现场操作培训	4 小时	工程师	1	用户提供	
2	仪器基本原理	4 小时	工程师	1	用户提供	
3	仪器操作、使用（系统使用、管理）	2 小时	工程师	1	用户提供	
4	使用及维修、维护（系统运行维护、系统升级）	6 小时	工程师	1	用户提供	
5	操作系统使用和系统的运用思路	6 小时	工程师	1	用户提供	

#### 4、培训组织形式

##### 一、计划安排

1) 我公司中标后将在合同生效后指定工作日内按照招标文件的规定货物技术规格要求将货物交付至货交目的地并安装完毕，保证正常使用。

2) 使用前我公司将派专人对采购方指派的使用人员提供设备产品使用及日常维护方面的专业培训。同时提供使用、维护的详细资料。

3) 我公司将为采购客户提供 7×24 小时的电话技术支持，如电话支持解决不了，我公司将派人在规定时间内上门为客户解决问题。

4) 我公司将建立用户档案，健全跟踪服务职能，接到用户来电能在 1 个小时内做出响应，并在规定时间内上门服务。

5) 定期走访：公司售后服务人员将定期走访用户，征集各项意见和建议，及时加强与用户的交流和联系。

6) 对已过保修期的用户，南京视成信息技术有限公司仍将一如既往地长期服务。

##### 二、培训详细规划

我们始终坚持“科技领先、优质高效、顾客至上、遵信守约”的宗旨，注重产品质量与售后服务，多年来赢得用户极佳的声誉。

培训计划：公司对投标产品安排了详细的培训计划，保证每个用户都能够熟练、正确操作使用仪器，能够对其进行一般的维修和维护。

###### (一) 培训目的

我公司承诺免费提供技术培训和咨询服务。主要培训内容为介绍系统设备组成、维修方式、安装及技术参数标准、维修规范、专用工具使用方法等。通过系统、深入的培训达到以下目标：

- ① 提高管理人员设备方面知识水平。
- ② 使操作和管理人员能够掌握在本项目中所涉及设备的技术、系统的组成及原理。
- ③ 使操作和管理人员达到一定的设备维护水平。
- ④ 使操作和管理人员可以熟练地操作本系统设备。

###### (二) 培训对象与培训分类

为达到上述目标，公司将提供两个层次的培训。

- ① 管理员的培训



着重于设备技术的原理、安装、调试，使之能够对设备进行日常管理；对发生的故障进行分析和确认；对设备进行保养和检测。

## ② 操作人员的培训

对操作人员的培训重点在操作和作用、常见问题的判断、误操作的处理等。

### （三）培训方式

#### ① 培训方式的多样化

培训可以采用多种方式进行，并可多种培训同时进行。

公司的专业工程师授课培训，内容涵盖产品运行的设备技术、产品等众多方面，由专职讲师授课

用户技术人员与工程师共同工作，在设备的建设过程中接受实操的培训。

对操作人员进行现场培训，内容限定在合同内采购的设备的相关知识，主要解决日常的使用、维护等工作需要，由资深技术人员在客户现场完成。

我们将提供多种产品视频以及按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。

### （四）培训计划的完善

#### ①编制培训计划：

根据产品使用需求，与用户实施负责人商议具体培训内容、时间场地，人员等。项目组编制《培训计划》。

#### ②发培训通知：

培训开始前 2 天，按照签署的《培训计划》，将培训内容、时间，场地，人员等信息通知用户实施负责人。

#### ③组织培训：

公司项目组培训负责人与用户实施负责人组织相关人员参加培训，详细讲解产品使用方法，解答用户疑问，并向操作人员提供产品使用手册。由用户将考勤情况填入《培训人员签到表》

#### ④培训总结：

公司项目组培训负责人与用户实施负责人一起对培训情况做出总结，确认各级使用人员对系统操作掌握情况，保证培训成果。

### （五）培训内容

培训阶段工作是整个项目实施工作中比较重要的工作，用户对产品的操作功能是否熟练

将直接影响到后面的产品的应用效果，应给予足够的重视。在项目实施过程中对用户的相关人员进行了系统和规范的产品培训，让用户了解了产品，最终自己能够解决使用中的具体的问题。

按公司对用户培训体系的结构，培训内容如下：

1. 设备运行环境技术基础培训；
2. 当今流行技术介绍；
3. 现行产品的基本原理；
4. 产品的操作与维护；
5. 故障排除。

此阶段的培训工作中将用户参加产品培训的人员划分为三个层次：决策层、技术层、操作层，对不同层次的用户参加产品培训人员的培训内容分别是：

决策层：领导在实施中的作用与重要性。

维护层：系统维护知识、操作方法。

具体的培训时间和参加培训的人员、培训地点由招标人决定，我公司无条件配合招标人的要求。

#### （六）培训的详细课程

培训课程由讲授理论课与实际上机操作课组成，根据不同的情况每期培训课时为 20-30 小时/期。

序号	培训内容	计划时间	培训教师构成		地点	备注
			职称	人数		
1	现场操作培训	4 小时	工程师	1	用户提供	
2	仪器基本原理	4 小时	工程师	1	用户提供	
3	仪器操作、使用（系统使用、管理）	2 小时	工程师	1	用户提供	
4	使用及维修、维护（系统运行维护、系统升级）	6 小时	工程师	1	用户提供	
5	操作系统使用和系统的运用思路	6 小时	工程师	1	用户提供	

#### （七）培训资料

培训资料：课件和教材、用户手册、使用说明书、保养维护使用书。

#### （八）培训费用



签订合同后一年内耗材费、资料费、师资费等培训费用均免费。

一年后用户如若要求提供具体的培训，日期时间由双方共同协商确定，培训内容由我司负责制定，人数由采购方制定，所产生的费用由采购方承担，主要费用包括培训工程师差旅费按照当时所产生的实际费用计算，师资培训费用按照当时公司所制定的培训费用计算，所需培训耗材，按照实际消耗量费用，且不会高于当时市场价格，公司给予当时市场制度给予优惠。

## 5、培训案例

### （1）2023 年区蓝天救援队-应急救援培训

2023 年 11 月，区蓝天救援队一行 23 人赴我司，双方就智能场景化急救训练体系持续赋能社会公共安全领域深入合作方面召开交流会。

会议中双方通过深入交流，确定了队员培训、共同承办社会活动、商务项目支持三个合作方向。我司愿意为区蓝天救援队提供大力支持，包括技术支持、设备供应以及专业培训等方面，以助力区蓝天救援队在任务开展中更加优秀出色。

救援队员分组分别对消防灭火器的操作使用、正压式空气呼吸器穿戴、VR 应急救援作业等科目进行了操作训练。救援队员们对此产生了浓厚的兴趣。



区蓝天救援队-应急救援培训

### （2）2023 年区工贸行业涉爆粉尘专题培训

2023 年 6 月是第 22 个全国“安全生产月”，围绕“人人讲安全 个个会应急”活动主题，6 月 20-21 日，由区应急管理局主办，我司承办的“2023 年区工贸企业粉尘涉爆专项培训”活动圆满落幕。

本次培训活动分为二期举办，共 60 余名粉尘涉爆企业主要负责人，安全管理人员，涉粉

车间作业人员参加培训，全方位提升参训学员的安全意识、安全知识和安全操作技能。

学员实操培训通过使用模拟消防灭火设备操作体验设备、心肺复苏实训设备、正压式空气呼吸器实训设备、VR 安全生产事故体验设备，重点对消防安全、粉尘涉爆事故危害、应急自救互救能力等知识进行讲解和操作训练，旨在提升职工在工作岗位上和日常生活中的的安全生产意识、安全防范意识和应急处置能力，降低事故伤害风险，保障人民的生命财产安全。在 VR 安全生产事故体验环节，参训学员现场操作 VR 设备，沉浸式的体验到粉尘爆炸事故危害，剖析事故发生诱因，切实感受到安全生产的重要性。参训学员还拿起智能实物灭火器，面对 10 多种火灾场景，进行模拟灭火操作训练，亲身体验了解灭火设备的正确使用方式，提升消防安全操作技能。

应急自救互救技能实训主张培养学员的心肺复苏的操作技能和正压式空气呼吸器的正确穿戴和使用，通过实操训练掌握应急救援知识。线下互动式授课遵循“理论与实践相结合”原则，邀请到了江苏省应急管理厅专家库的粉尘涉爆专家许国兵进行现场授课，对安全生产相关法律法规及政策、安全生产管理、安全生产技术、粉尘涉爆事故案例及重大事故隐患判定标准等进行解读，切实提高企业一线岗位员工的安全意识、安全知识。

本次活动紧紧围绕“人人讲安全、个个会应急”活动主题，深入宣传贯彻国务院安委会、省、市、各级应急管理部门关于安全生产月系列重要指示精神及决策部署，从源头上遏制粉尘涉爆企业生产安全事故和工伤事故发生。



### (3) 2023 年中小学应急安全教育培训

2023 年市中小学生校园安全应急演练活动由市教育局主办，市科技中学承办、我司协办，于 6 月 28 日上午在市科技中学成功举办并圆满落幕。

为切实提高学生的安全意识，提高自救能力、应急处置能力、环境风险识别、校园反恐、

防踩踏、心理疏导、交通安全燃气安全用电安全极端天气安全等，现场设置了多个实操项目，大致分为6个模块。市科技中学校长，作为本次应急逃生演练的总指挥，带领科技中学老师组织现场学生进行应急逃生演练。各负责老师有序组织学员回到所在班级准备，锣声响起时，迅速有效的进行反应。应急演练结束，市教育局领导、县区教育局领导、市直属学校相关领导召开学校安全责任会议。



(4) 2020年9月特种作业（煤气作业）实操考评员研修班



(5) 2023年8月省安全生产培考评员培训班（低压电工作业）



(6) 市危险化学品企业2023年工伤预防能力提升培训项目



2023 年 11 月，我司承办的市危险化学品企业 2023 年工伤预防能力提升培训项目在市应急管理局和市人力资源和社会保障局的授权下如期开展。本项目历时 1 个月，覆盖了 2023 年市危险化学品企业安全分管负责人、专职安全管理人员、班组长（含车间主任）（以下简称“三类人员”），共计 519 人。服务企业近 40 家。本次采用线下培训、VR 工伤事故体验、公共安全实操教育等方式相结合。

项目邀请市化工行业从业多年的高级讲师、高级职称工程师、企业专家等根据市危化企业特点，定制化开发课程。从实际出发，结合从业经验，为本项目进行了专业化、深度化和精细化的工伤预防能力提升

#### 项目实施过程：

1. 开展员工安全培训：组织专业的安全培训师对员工进行危险化学品的安全使用和应急处理培训，提高员工的安全意识和操作技能。

2 优化生产流程：对生产流程进行全面梳理，发现并改进可能引发工伤的风险点，降低事故发生概率。

3. 完善安全管理制度：制定并实施了一系列的安全管理制度和操作规程，确保员工在工作过程中有章可循，提高安全管理水平。

4. 配备安全防护设施：根据实际需要，为员工配备了符合国家标准的个人防护用品，减少工伤事故对员工造成的伤害。

#### 项目成果：

1. 员工安全意识明显提高：通过培训，员工对危险化学品的认知和防护意识得到了显著提升，事故发生率明显下降。

2. 生产流程更加安全：经过优化，生产流程中的风险点得到了有效控制，事故隐患大大减少。

3. 安全管理制度健全：建立了完善的工伤预防机制，确保了员工的安全和健康。

4. 工伤事故率明显降低：通过项目的实施，危险化学品企业工伤事故率得到了有效控制，员工的安全得到了更好的保障。



## 二、工伤事故预防措施

### 管理措施

- 制定并监督实施安全法令、规程、规范、标准和规章制度等，规范职工在安全生产活动中的行为准则；
- 创造安全的环境；
- 合理安排职工作息制度；
- 评估并发放个人防护用品；
- 加强设备维修保养制度；
- 开展多形式安全检查。

## 二、工伤事故预防措施

### 生产作业中，从业人员为何必须遵章守制与服从管理？

- 安全生产规章制度是生产经营单位根据本单位的实际情况，依照国家法律、法规和规章的要求所制定的有关安全生产的具体制度，针对性较强，对保障安全生产有特殊的意义。对从业人员来说，是否遵守安全生产规章制度和操作规程，直接决定着能否保障安全生产。
- 这里所说的“服从管理”，是指服从生产经营单位有关负责人以及安全生产管理人员在安全生产方面的管理。从业人员服从管理，是保持生产经营活动秩序，保障本单位安全生产各项要求得到落实，有效避免、减少生产安全事故发生的基本条件。

## 二、工伤事故预防措施

### 当你遇到违章指挥和强令冒险作业时怎么办？

- 从业人员应当服从的是正当、合理的管理，对于违章指挥、强令冒险作业，从业人员有权拒绝。
- 企业不得因从业人员拒绝违章指挥和强令冒险作业而降低其工资、福利等待遇或者解除与其订立的劳动合同。

## 二、工伤事故预防措施

### 为什么从业人员必须按规定佩戴和使用劳动防护用品？

劳动防护用品是生产经营单位为保障从业人员在生产劳动过程中的安全与健康而发给从业人员使用的保护性用品。实践中，因从业人员不正确佩戴和使用劳动防护用品而导致受到伤害的现象普遍存在。因此，从业人员在作业过程中必须提高安全生产意识，按照规则和要求正确佩戴和使用劳动防护用品。



### 关于主要负责人七大职责解读

1. 建立、健全并落实本单位全员安全生产责任制，加强安全生产标准化建设；

安全生产责任制是生产经营单位最基本的安全生产管理制度，是根据安全生产法律、法规，按照“安全第一、预防为主、综合治理”的方针以及“管生产必须管安全”的原则，将单位的主要负责人与其他负责人、职能部门及其工作人员、工程技术人员和各岗位操作人员在安全生产方面应做的事情及应负的责任加以明确规定的一种制度。

安全生产责任制必须具有全面性，做到安全生产工作层层有人负责。生产经营单位的主要负责人必须亲自担任，自觉执行责任制的规定，并经常或定期检查安全生产责任制的执行情况，奖优罚劣，提高本单位全体从业人员执行安全生产责任制的自觉性，使安全生产责任制的执行得以巩固。

企业加强安全生产标准化建设工作十分重要。企业安全生产标准化建设工作，是落实企业安全生产主体责任，是强化企业安全生产基础工作，改善安全生产条件，提高管理水平，预防事故的重要手段。

### 组织制定并实施本单位安全生产规章制度和操作规程；

生产经营单位的安全生产规章制度和操作规程是根据其自身生产经营范围、危险程度、工作性质及具体工作内容，依照国家有关法律、行政法规、规章和标准的要求，有针对性规定的、具有可操作性的、保障安全生产的工作运转制度及工作方式、方法和操作程序。

安全生产规章制度是一个单位规章制度的重要组成部分，是保证生产经营活动安全、顺利进行的重要手段，其主要内容包括以下两个方面：

- 一是安全生产管理方面的规章制度，即安全生产责任制、安全生产教育和培训、安全生产现场检查、生产安全事故报告、特殊作业审批、危险物品安全管理、安全设施管理、要害岗位管理、特种作业安全管理、安全值班、安全生产竞赛、安全生产奖惩、劳动防护用品的配备和发放等。
- 二是安全生产技术方面的规章制度，即电气安全技术、锅炉压力容器安全技术、建筑施工安全技术、危险场所作业安全技术、矿山灾害治理等。

规程是对工艺、操作、安装、检测、安全、管理等具体技术要求和实施程序所作的统一规定。

安全操作规程是指在生产经营活动中，为消除能导致人身伤亡或者造成设备、财产破坏以及危害环境的因素而制定的具体技术要求和实施程序的统一规定。安全操作规程与岗位紧密联系，是保证岗位作业安全的重要基础。生产经营单位的

