

# 服务计划方案

## 一、把控质量目标

严格按照我公司质量三级复核制度对审计结果进行质量复核，严格内部管理，强化责任意识，提高职业素质，加强对执业人员的规范自律教育，高质量出具具有法律效力的咨询报告。

## 二、严格执行合同

我们将严格执行双方约定的合同条款，履行我们对采购方的责任，包括服务范围、服务目标、服务内容以及实施计划等。并在工作过程中及时向采购方提供合理的评价意见。

## 三、工作人员执业要求

明确工作纪律，恪守职业道德，执业程序严谨，咨询成果规范，坚持“独立、客观、公正”的工作原则，并自觉接受委托单位、政府有关部门的检查和监督。我们将对所有参展者公开服务项目、服务程序、收费标准等信息，并保证信息的真实、准确、全面。

我们将全面履行服务合同中各项条款，专业、敬业、谨慎地向参展者提供规范、优质的服务，并依照其企业同类别、同品质服务中最为优惠的费用标准向采购方报价。

## 四、服务措施

我司将组织由主要技术骨干组成的强有力的课程拍摄项目管理班子，负责整个项目管理和拍摄的总体实施，负责制订项目的总进度计划和阶段月标计划。

为了实现上述目标，我司将充分发挥公司的技术特长，并将有经验的管理人员和技术人员充实到本项目的管理班子。拟参加本项目技术骨干人员。按照招标要求的相关规定建立和完善智能化工程从设计、拍摄、剪辑、交付到服务过程的全程质量保证体系。重点质量管理环节项目设计流程与多方交流施工图的规范化和制图的质量标准管线，拍摄的质量检查和监督配备，规格参数的审查和质量要求配备，现场拍摄设备和剪辑设备的质量检查和监督，技术参数的偏离设定表的填定和核对调试大纲的审核，课程拍摄操作与运行管理的规范要求规范。

## 五、服务计划保证内容

我司将课程质量保证计划初步的定义为本公司在项目中课程质量保证及验收范围内的质量检查的工作作为重中之重。

在双方认同的质量标准、经费及项目计划时间内完成项目在项目开发过程中,完成和维持有关质量标准在项目开发过程中,确保参加人员了解和熟悉质量管理需求。项目组织本公司的质量保证项目中的人员将确保产品的质量符合合同要求的质量、技术参数和性能。项目的质量保证符合招标文件中相关部分的标准。公司建立的质量保证计划也按以上标准制定。

项目的课程设计师(质量管理师)是公司的质量管理代表,他将对本部门经理、课程产品部和项目制作人员负责,其职责如下:

- (1) 联系负责合同质量的客户代表
- (2) 建立和执行质量保证程序有关参加人员的分工,

1) 项目经理直接对本课程项目总经理汇报,负责项目的技术水平、费用资金和时间进度的安排。他负责在本公司内合理分配、管理、控制和安排资源以适应客户要求,他是客户和本公司的合同执行的联系人,其职责如下:

领导拍摄技术队伍进行项目的规划和实现,控制开发和实行项目计划,确保所有认可的程序、进度和工作计划有效地执行,且满足合同要求在需要时与客户一同审查项目,以确保完成合同和技术上要求的内容确保在客户满意的经费预算和时间计划内完成项目维护和保管项目文档,脚本,计划和记录与客户建立良好的关系

- 2) 课程设计师直接向项目经理汇报,负责如下课程的设计:

提供课程拍摄概念可行性分析,拍摄技术、技术参数需求分析提供包含产品/拍课设备特性和设备性能证明的详细设计,设计为课程需求分析、课程配置、设计审核和制作,提供技术支持为项目课程的开发提供技术支持维护和保存项目文档、脚本和记录.

- 3) 课程设计师直接向项目经理汇报,负责以下方面:

在进度要求和经费预算内,在保证质量的情况下,完成系统安装设计按照规定步骤执行安装设计按照规定的标准、专业手册、法令和规则进行安装设计在规定的时间内提交安装设计文件档案

4) 课程拍摄人员直接向项目经理汇报，负责以下方面的工作：

①全程记录和跟踪学生在线学习过程、内容、反馈，全面跟踪和掌握每个学生的个性特点、学习行为，基于大数据信息采集分析，为课程改进提供依据。至少每月为课程团队反馈 1 次课程数据。

②对课程学生学习行为数据进行综合分析，以便采购方业务主管部门对课程运行效果进行评价，如：任务点完成情况、观看人数、视频学习时长、反刍比等。

③对课程签到、抢答、讨论、投屏、任务、测验、作业、考试等课堂互动数据进行统计分析，为教师团队运用网络化、信息化教学手段，优化提高教学效果提供数据支撑。

5) 视频工程师

直接向项目经理汇报，负责完成项目安装计划，其职责如下：

领导和监督管理有关队伍实现安装计划，保证在时间计划内完成合同要求的安装协调子合同执行者，保证提供有效的质量服务按照确定的审核计划和大纲，进行拍摄审核与质保人员一起保证进度审核符合计划保证项目使用的所有测试、审核和拍摄设备的准确性和耐久性维护和保存项目文档、脚本和记录保证所用设备具有良好性能。

6) 专用工具要研究背景直接向项目经理报告课程质量和拍摄结果，主要职责如下：

建立和维护项目拍摄计划，领导和监督管理拍摄队伍，按确认的拍摄方案进行拍摄与质量保证人员一起保证最后的课程交付，符合计划与客户及质保人员一起保证拍摄/现场验收测试，符合计划保证项目使用的所有产品审核和拍摄设备的准确性，维护和保存项目文档、脚本和记录。

7) 课程设计师直接向部门经理和质量经理报告项目质量保证计划的管理情况，其职责如下：

建立和维护项目质量保证计划解释和维护项目质量保证计划，保证高质量的维护项目建立项目的质量标准产品，联系客户、制造商、需求的审批人。

8) 质量控制职责

直接向课程设计师汇报，负责执行质量保证计划：课程拍摄竣工验收当交付完毕并运行无误后，由我公司的技术人员进行沟通，并向采购方提交课程结果，

在我公司认为所承担的项目全部完成后，书面通知采购方进行课程质量验收，采购方可会同主管部门或组织专家按合同规定的设计及技术参数要求进行验收并办理系统验收手续。

## 六、服务方式保障

我方具有热线电话服务方式、现场服务方式等主要服务方式。

### 1.热线电话服务方式

电话解答用户提出问题，电话指导用户排除故障和解决问题。

### 2.现场服务方式

若电话、远程服务方式无效时，我方确保提供及时的现场服务，我方郑重承诺：在本地化服务中，课程视频修改工程师自接到现场服务要求电话，可在优于招标文件要求的时间内赶到现场，并在优于招标文件的时间内排除课程视频故障，如成片损坏过于严重，免费提供备品替换。

# 按时履约的保障措施

## 一、组织管理及制度保障措施

我司对采购方的项目要成立专门的项目部，项目经理负责对整个项目的工作质量、进度以及组织协调等工作负责，及时与采购方进行沟通，

确保工作的质量和效率。项目部要不定期组织召开项目会议，针对项目工作中的问题及时与相关人员沟通解决。2、严格工作纪律，加强造价人员廉洁自律，严格执行事务所有关项目制度和廉洁执业的要求。愿意接受采购方及与工程项目有关的所有人员的监督，发现违反规章制度者将对其进行严肃处理。

## 二、专业技术人员保证措施

根据采购方委托的项目性质和特点，合理选择技术水平高、责任心强的专业技术人员组成项目实施小组，保证在人员和人员技术水平上方面满足工作需要。实施工程项目审核的项目小组组成结构为：

1、项目负责人，其工作职责为：项目经理负责与各方的联络和协调；把控课程的整体制作进度；对课程数据进行分析和总结。这个角色实际上起到了一个总协调的作用，他要负责与学校、授课教师、课程发布平台、制作人、技术团队等方方面面之间的联络和协调，确保各方面信息沟通的顺畅。同时项目经理还要起到一个监制的作用，定好时间点，把控课程的整体制作进度和经费使用。同时，项目经理也是一个大管家，需要他对课程数据进行分析和总结，及时反馈给学校和授课教师。

2、项目小组组长课程设计师，其工作职责为：(1)、按既定项目方案、项目实施计划组织造价咨询工作；(2)、监督造价咨询小组人员遵守工作纪律、职业道德规范；(3)、复核各专业咨询小组的工作底稿、工作记录；(4)、汇总咨询过程中发现的问题，提出初步咨询意见，并

报项目负责人复核审定。(5)、与课程负责人沟通,多角度了解、熟悉课程,帮助课程负责人、主讲教师、助教等进行合理的任务分工。(6)、课程整体设计,协助主讲教师对知识点进行梳理,提升课程整体教学质量,优化教学效果;知识点设计,根据单个知识点的教学目标,帮助老师对知识点结构、教学方式调整(7)、创意设计,增加课程创意,并将创意设计和脚本撰写的技巧教授给主讲老师。

3、项目小组成员,其工作职责为:(1)、摄影师按照制作人要求,高效、高质量完成拍摄任务。负责拍摄场地的布置与所需道具,协助完成场景布光。负责专业影视灯光设备的调试与使用。(2)、摄影师助理进行拍摄前的白平衡调试、机位的摆放、音频设备的测试。(3)、灯光师配合摄影师,负责灯光的调试,保证输出图像不会过暗或过亮,利用光影关系烘托气氛,使授课老师形象更精神饱满。(4)、视频工程师供投影和视频系统产品的售前技术方案支持,提供投影和视频系统工程安装指导和技术支持。(5)、剪辑工程师完成课程视频的剪辑,调色,抠图,虚拟合成等工作。(6)、二维和三维动画师根据课程需要制作动画,创意与设计深化能力,对作品的主题创意、设计、动画质感、节奏率、色彩、构图、镜头语言等方面表达能力强,掌握影视特效的制作;对灯光材质渲染有一定了解和掌握。负责影视视频、动画制作、多媒体视频后期制作;负责视频等素材的剪、修改、美化和特效制作。(7)、平面设计师负责制作及其它图文处理,宣传资料的设计、制作与创新,移动端新媒体设计,协助网页设计人员对公司网站风格的把握,色调搭配,布局合理性,图片整理、企业徽标处理,保证各类平面项目的质量极其时间的把握,成功的验收。(8)、化妆师负责授课老师的服装搭配及妆容,使之与课堂风格相统一。

### 三、工作进度保证措施

1、根据采购方的要求,结合委托项目的实际情况,合理编制项目实施方案,(进度表详见第二部分 8、项目技术文件 8-1 项目实施方案三、项目实施制作进度计划周期)制定项目实施计划,并由公司项目

负责人审核批准。

2、项目负责人整体布置并监督项目实施进度，发现进度滞后，要找出原因，及时调整，若项目小组内调整不能满足采购方进度要求，需报公司技术负责人进行调整安排。

3、项目小组长具体安排项目实施进度计划，各专业人员的工作计划如出现进度偏差，要及时调整，专业内的调整不能满足实施进度计划时，要及时向项目负责人汇报，根据实际情况，做出是否需增派专业人员的决定。

4、项目小组成员是具体工作的实施者，项目实施过程中若发现实际工作量大于预期工作量，进度计划与制定的实施计划有差异时，要及时向项目组长汇报，与便于整体做出安排调整。

#### **四、办公设备保证措施**

我公司具有足够的办公设备与设施，配备了常用的办公软件和专业软件，能够保证所有课程拍摄工作的需求。目前公司具有台式电脑 20 台、笔记本电脑 12 台，4K 高清专业摄像机 8 台、单反相机 4 台、服务器 4 台、录音话筒 4 套、补光灯 LED 12 盏、三脚架 12 个、提词器 6 个、录课大屏 3 台。完全满足拍摄过程中的设备需求。

#### **五、工作质量保证措施**

我单位本着以质量求生存，以信誉求发展的服务宗旨，本所建立了完善的内部管理制度，在质量控制体系方面，具有严格的项目负责人制度和三级复核制度。执业上认真遵守准则，恪守独立、客观、公正、诚实信用的原则，在不违反国家和公众利益的前提下，竭诚为委托人服务，严格执行《视频拍摄业务操作指导规程》及课程拍摄主管

部门关于课程拍摄的有关文件、设备，特别是关于课程的拍摄、合同、招标、交付等方面的内容，以保证审核工作质量。具体措施如下：

1、根据采购方委托的项目，选派经验丰富的课程拍摄工程师组成项目工作小组，从人员素质上保证课程拍摄服务质量。组织所有参加该项目的工作人员，进行工作前培训，划分专业小组，熟悉了解各项与建设项目项目有关的资料，统一执业标准，明确工作纪律。

2、严格贯彻执业三级复核制度，层层把关，保证项目质量。（1）、第一级复核：由分项负责人实施的详细复核，包括：项目的正确性、项目证据的充分性；项目计算的准确性；项目范围的完整性项目结论的可靠性。（2）、第二级复核：由项目负责人实施的总体复核，包括：一级复核的内容是否完整一级复核所述问题是否准确：项目程序、项目重点领域是否全部实施；对重要问题进行抽样检查，确定项目是否需要重新取证。（3）、第三级复核：由公司技术负责人实施的最终复核，包括：项目程序是否按项目计划实施；确定的问题及调整意见是否准确、依据是否充分；重点项目领域的项目是否完整实施；项目是否达到了预期目标，有无可改进项目；项目结论、评价是否充分、完整、合法。

3、实施全面、详细项目。避免抽样项目可能造成的误差，保证项目质量。

4.以严格的管理制度保证项目质量。（1）、所有工作人员应本着严肃认真的态度、公平公正的原则履行本职工作。（2）、严格遵守国家和地方的法律法规和各项方针政策。（3）、工作人员应以平等、端正的态度与各施工单位及建设单位进行合作，做到理有据，实事求是。（4）、工作人员未经项目负责人批准不得单独外出会客，要求做到不受礼、

不吃请，公正无私。(5) 调用资料须报各专业负责人，由专业负责人报项目负责人统一汇总后提交采购方，从采购方调出相关资料后交由各专业负责人签收和退还。(6)、工作人员交换意见须报项目负责人批准，在委托人指定专业人员在场的情况下方可交换意见，不得徇私舞弊，一经发现按本所的有关规定予以严肃处理，触犯法律的移交司法机关。

5、课程设计规范、科学、合理的项目工作底稿，包括相应的项目程序表及项目调查表，努力做到项目不漏项，保证项目程序的完整性。