

2、开标一览表

投标人名称：河南腾飞信息科技有限公司

招标编号：范采招标-2026-15

单位：元（人民币）

投标总价（人民币：元）	
小写	大写
1309300元	壹佰叁拾万零玖仟叁佰元整
备注：此表格式可根据项目特点自行调整，此表也可根据电子化交易系统生成的电子表格填写。	

填表说明：

1. 投标人对投标报价若有说明应在“开标一览表”备注栏中予以注明，未宣读的投标价格、价格折扣等内容，评标时不予承认。投标人的投标文件若有上述内容未被唱出，应在唱标时及时声明。

2. 投标报价不得填报选择性报价，以可调整的价格提交的投标将被视为非响应性投标，作为无效投标处理。

3. 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。

投标人名称（加盖公章）：河南腾飞信息科技有限公司

法定代表人（电子签名）：

签署日期：2026年06月18日



分项报价中标清单

投标人名称：河南腾龙信息科技有限公司
招标编号：范采招标-2026-15
单位：元（人民币）

序号	名称	品牌型号	规格	产地	生产厂商	数量	单价	小计
1	餐桌凳	三合众鑫定制	1. ★四人位分体挂凳餐桌 2. 餐桌尺寸:长1200mm*宽600mm*高750mm 3. 桌面采用优质不锈钢板材，不锈钢厚度0.5mm，内包一级承重板，整体总厚2.5公分。 4. ★不锈钢桌面采用激光管切割下料，四边折边圆弧设计，面板耐磨易清洁，耐水浸耐高温，承重1000kg。 5. 支架采用40*40mm方管，采用优质不锈钢，桌面横梁采用25*50mm的优质不锈钢。挂圈处采用加强加固工艺，使挂圈更稳固耐用。支架整体采用激光切割技术，激光焊接工艺，整体无毛刺。 6. 稳固实用美观，整体承重力强。 7. 可收纳挂凳，节省空间，更加灵活。 8. ★凳面采用29cm直径优质不锈钢材质。凳腿采用优质不锈钢22mm直径圆管，双管设计，八	霸州市	霸州市三合众鑫家具有限责任公司	560套	500	280000

刘霞印

			<p>支管接地更稳更安全。凳高47cm，承重150kg。</p> <p>9. 桌脚，凳脚采用阻燃塑料材质，摩擦力强，使产品静音，稳固不易挪动。</p>					
2	餐具套装	洋业定制	<p>1. ★餐盘：尺寸35cm*26.5cm，食品级304不锈钢1.2mm</p> <p>2. ★碗：口径尺寸：14cm，食品级304不锈钢</p> <p>3. ★筷子：食品级304不锈钢</p>	潮州市	潮州市潮安区彩塘镇洋业不锈钢制品厂	2240套	25	56000
3	课桌椅（核心产品）	三合众鑫定制	<p>1. 单人可升降课桌椅 规格600*450*760mm</p> <p>2. 桌面规格：桌面采用600*450*18mm；厚度18mm的高密度板，采用优质PE材料注塑封边。</p> <p>3. ★双立柱 钢管规格为20*50*1.2mm椭圆管。</p> <p>4. ★横腿 钢管规格为20*50*1.2mm椭圆管。</p> <p>5. ★两侧升降片总高410mm，宽度495mm，深度365mm，桌斗高度200 mm，两侧升降厚度为1.2mm金属冷轧板一次冲压成型。桌斗0.8mm金属冷轧板。</p> <p>6. 椅子规格395*340mm，组装成椅凳面高度440mm</p> <p>7. 椅凳面规格 凳面尺寸395*340mm；椅背尺寸395*165mm，厚度18mm的高密度板，采用优质pE注塑封边。</p>	霸州市	霸州市三合众鑫家具有限责任公司	2650套	290	768500



			<p>8. ★椅子升降架，采用1.2mm金属冷轧板一次冲压成型。</p> <p>9. ★双立柱 钢管规格为20*50*1.2mm椭圆管。</p> <p>10. ★横腿 钢管规格为20*50*1.2mm椭圆管，椅子架支撑采用20x50*1.2mm椭圆管，双根连接。</p> <p>11. 配件：2. 脚帽：封头及脚垫采用PE工程塑料注塑成型，脚垫厚度1毫米，安装时用穿透丝加固。3. 螺丝：国际镀锌螺丝，防退螺帽。</p> <p>12. 工艺：1. 所有材料符合相关国家标准。焊接采用C02 保护焊焊接，焊接部分要满焊，焊平、焊实、平滑无毛刺；材料、工艺、金属表面处理、漆膜理化性能、力学性能、安全卫生要求，达到相关国家标准。</p> <p>2. 外观采用酸洗，磷化、喷塑工艺防止生锈，涂层均匀牢固，无流挂，气泡等缺陷。3. 组装后牢固，可靠，安全防挂。</p>					
4	礼堂椅	同舟定制	<p>1. 座椅宽度570mm（包括一个扶手），</p> <p>2. 椅背高度：980mm；深度680mm</p>	杭州市	杭州同舟家具有限公司	320位	640	204800



		<p>；坐垫高度435mm; 扶手框高610mm</p> <p>；前后排距离900mm~1000mm; 扶手宽80mm.</p> <p>3. ★椅座、椅背：采用实木多层板环保油漆加工而成(背板厚：17 mm，座板厚：10mm)，面板粘榉木孔，以保持良好的吸音效果。</p> <p>4. 扶手框和脚架：采用优质冷轧钢冲压焊制成型, 防锈处理后静电粉末喷涂。</p> <p>5. ★海绵：采用高密度回弹定性冷发泡海绵。</p> <p>6. 布料：面料为优质腈纶（涤纶）混纺高级装饰面料、耐磨、防褪色。</p> <p>7. ★扶手：除边上两个扶手外，中间座位两个座椅共用一个扶手；扶手盖采用实木材质。</p> <p>8. ★写字板：采用高密度中纤板。</p> <p>9. 座包：座内框采用木框架结构，弹簧回位，回位灵巧，障碍率低。</p> <p>10. 座椅结构：采用两侧受力结构，是座包在外力作用与背相碰撞时受力点不在海绵上，而在座包两侧的角码上，从而更加耐用、牢固、更舒适。</p>				
--	--	--	--	--	--	--



			11. 紧固螺丝：采用防秀静电涂 内六角膨胀螺丝，不生锈。					
			12. 座椅外形：设计要符合“人 体形态学 ”工程原理，舒适度 好。					

投标总价

大写：壹佰叁拾万零玖仟叁佰元整

小写：1309300元

备注：此表格式可根据项目特点自行调整。此表也可根据电子化交易系统生成的电子表格填写。

投标人名称（加盖公章）：

河南腾飞信息科技有限公司

法定代表人（电子签章）



签署日期：2026年06月22日

10.2售后服务承诺

河南腾飞信息科技有限公司作为业界知名的高科技企业，所有产品及工作流程严格按照 ISO9001 国际质量体系认证的标准进行设计、施工、调试、安装，把所有隐患彻底消除在用户使用之前，从而保证做到客户需求的先进性、稳定性、兼容性、开放性、高速性、安全性、管理性、可靠性、稳定性、成熟性的目标和极低的故障率。为了使用户 100%满意，公司制订了一套完整的方案服务保障体系，向用户提供更优质及时的服务。为了保证设备系统的整体稳定，提出一个整体的技术服务方案，定期对设备进行全面检修和保养。

为更好地提供设备和服务，如我单位中标后愿做出以下服务承诺，但不限于以下几点服务：

全力保障本项目所有设施设备在全生命周期内安全、稳定、合规、高效运行，为范县中小学教育教学环境提质升级提供坚实的售后保障支撑。

一、售后保障支撑

我方郑重承诺，针对本项目严格执行 **15 天按期完工、1 年全程质保、全天候响应、全免费维保、全方位服务**的售后准则。施工工期内，严格遵守校园管理规定，文明施工、安全施工、高效施工，按期完成全部工程内容；质保期内，针对本项目所有产品出现的质量问题、安装问题、正常使用损耗问题，无条件免费维修、免费更换损坏零部件、免费调试校准、免费隐患排查，不向采购人、各学校收取任何人工费、材料费、差旅费、维修费、运输费等所有费用。同时，建立专属项目售后团队、专属备品备件库、专属应急处置机制，全程保障项目设施稳定运行，全面履行合同及本方案约定的所有售后服务义务，若未按承诺履约，自愿承担合同约定的全部违约责任。

二、专项售后服务保障

本项目总工期严格锁定 **15 日**，为确保工期零延误、施工零事故、安装零瑕疵、交付零问题，我方针对性制定建设期专项售后服务保障体系，将售后前置，

穿货物运输、进场施工、组装安装、调试校准、清洁收尾、预验收全过程，同步做好施工期间的校方对接、问题整改、现场保障工作，为后续质保期服务奠定基础。

2.1 工期整体规划与每日服务机制

2.1.1 工期总体排布（15 日闭环管控）

结合范县各中小学点位分布、校园作息、施工条件，我方科学拆分 15 天工期工序，实现分工明确、责任到人、每日闭环：

第 1 日：项目进场筹备、物资核查、现场交底、分区部署

1. 完成项目全员进场，施工团队、质检团队、安全团队、运维团队全部到岗到位，完成岗前安全、技术、工期交底培训。

2. 对接范县教育局及各中小学负责人，确认各校区施工点位、场地尺寸、施工禁区、物资存放区域、施工时间要求。

3. 完成所有项目产品出厂前最终质检、抽检工作，核对所有产品规格、数量、资质报告、检测文件，确保 100%合格达标。

4. 完成施工设备、工具、防护物资、清洁物资全部进场配齐，调试施工设备正常运行。

5. 划分施工片区、分配施工班组、明确各班组岗位职责、每日考核指标，制定校区施工顺序

6. 完成各施工校区现场安全围挡、警示标识、防护设施布设，做好成品保护、校园设施保护

第 2 日：全域物资集中运输、分校区卸货、物资分类堆放

1. 启动批量物资运输工作，首次将课桌椅、桌凳、餐具套装、礼堂椅物资运输至各指定中小学。

2. 错峰夜间、课余时间完成所有校区物资卸货作业，轻拿轻放，杜绝产品破损、校园地面设施损坏。



3. 各校区物资严格分类、分区、整齐堆放，做好防尘、防潮、防磕碰保护，张贴物资标识台账。
4. 完成所有老旧设施排查统计、初步清点，制定老旧设施拆除、清运计划。
5. 质检团队完成进场物资二次抽检，不合格产品当场隔离、即时更换，确保进场物资全部达标。

第3日：各校区老旧设施拆除、清运、场地清理

1. 各施工班组同步进场，拆除各教室、食堂、报告厅老旧破损课桌椅、餐桌凳、礼堂椅。
2. 对拆除老旧设施统一分类归集、打包清运，做到日产日清，校园无堆积杂物。
3. 全面清理施工场地垃圾、油污、灰尘、杂物，平整施工地面，清理安装作业面。
4. 对施工场地进行卫生清洁、初步消杀，为新设施安装提供标准化作业环境。
5. 完成所有拆除作业自检，确保无遗留杂物、无地面损坏、无安全隐患。

第4-6日：全域中小学课桌椅批量安装、调平、初验

1. 优先开展各中小学普通教室课桌椅安装作业，多班组同步并行施工。
2. 严格按照技术标准安装桌架、桌面、座椅，完成升降调试、水平调平、固定加固。
3. 逐间教室校准课桌椅高度，区分小学低段、高段、初中适配标准，确保高度合规。
4. 安装完成后逐套检查牢固度、平整度、功能完整性，整改松动、偏移、瑕疵问题。



5. 每日完成已安装区域清洁除尘，整理教室环境，每日分项自检、班组互检。

6. 第6天夜间完成全县所有中小学课桌椅全部安装完毕，完成首轮整体自检整改。

第7-9日：中小学食堂餐桌凳安装、固定调试、餐具配置摆放

1. 同步推进各校区食堂餐桌凳安装作业，按照食堂布局精准定位、固定安装、防滑调平。

2. 完成分体餐桌凳的不锈钢架固定、脚垫调节、缝隙规整、降噪加固处理。

3. 对所有餐桌凳进行油污防护、清洁抛光、边角复检，确保无安全隐患、无卫生死角。

4. 开展全校餐具套装分类配置、清洗、高温消毒、统一摆放、台账登记工作。

5. 完善餐具收纳设施配置，建立食堂餐具存放、周转、消毒标准化体系。

6. 第9天完成所有食堂餐桌凳安装、餐具全套配置工作，完成食堂区域专项自检整改。

第10-12日：各学校报告厅礼堂椅批量安装、精细调试

1. 对全县中小学报告厅礼堂阶梯教室进行精准放线、点位定位，确定座椅安装基准。

2. 开展连排礼堂椅框架固定、座椅安装、写字板调试、复位结构校准作业。

3. 逐排校准座椅高度、间距、平整度、直线度，确保整体排列整齐、统一规整。

4. 调试写字板开合、静音复位等所有功能，排查异响、卡顿、松动问题。

5. 完成礼堂区域全面清洁、缝隙清理、灰尘擦拭，优化整体观感效果。



6. 第 12 天完成**所有报告厅礼堂椅全部安装调试完毕**，完成专项质量自检整改。

第 13 日：全域项目全面自检、全方位整改、瑕疵闭环修复

1. 组建专项质检小组，对全县所有校区、所有品类设施开展**全覆盖、无死角**自检。

2. 对照招标文件参数、项目技术标准、验收要求，逐套、逐排、逐区域核查质量、功能、安全、外观。

3. 对所有细微瑕疵、松动、偏移、清洁不到位、功能异常问题，当日全部整改闭环。

4. 完成所有设施的最终调平、加固、清洁、养护作业。

5. 整理全套项目资料、检测报告、资质文件、施工台账、整改记录、工期记录。

第 14 日：分项预验收、问题复核、资料完善、场地整体清理

1. 联合各校负责人、监理人员开展项目分项预验收工作，分课桌椅、餐桌凳、餐具、礼堂椅四大板块逐项验收。

2. 对预验收提出的所有问题即时复核、即时整改、即时闭环，确保预验收 100%合格。

3. 全面清理所有校区施工垃圾、施工工具、剩余物资，恢复校园原有场地环境。

4. 完善项目竣工资料、质保资料、~~运维资料~~、培训资料，装订归档，做到资料齐全、真实可溯。

5. 完成设施使用初步调试，**确保所有设施功能完好、可正常投入使用。**

第 15 日：整体竣工验收、资料移交、质保启动、项目交付



1. 配合范县教育局、各校、监管部门开展项目**整体竣工验收**，出具竣工验收报告。

2. 完成所有项目物资、设备、资料、台账全面移交，签署移交文件。

3. 正式启动**1 年免费质保服务体系**，公示质保电话、响应机制、运维方案。

4. 开展校方管理人员设施使用、清洁养护、简易维修培训。

项目全面竣工、正式交付使用，圆满完成 15 日全部施工任务。

2.1.2 工期内每日售后闭环服务机制

1. **每日对接机制**：每日固定与校方现场负责人对接，汇报当日施工进度、设备安装情况、存在问题、次日施工计划，实时响应校方合理调整需求。

2. **每日自检机制**：施工班组每日收工前对当日安装产品进行全面自检，售后专员现场复核，杜绝带病交付、瑕疵交付。

3. **每日整改机制**：当日发现的安装问题、产品瑕疵、场地问题，当日完成整改，不遗留问题、不拖延工期。

4. **每日防护机制**：每日施工结束后，对已安装完成的设备进行防尘、防磕碰、防污染保护，保障成品完好性。

2.2 建设期各品类专项施工售后保障

2.2.1 不锈钢餐桌凳施工售后保障

1. 所有到货不锈钢餐桌凳进场前逐套质检，核查不锈钢材质厚度、焊缝工艺、表面平整度、防腐防锈处理工艺，**杜绝残次品、不合格产品进场安装。**

2. 安装过程中严格按照食堂场地标准识平校准，加装防滑、防震脚垫，避免餐桌凳晃动、移位、异响；对**焊缝、边角**进行打磨钝化处理，杜绝尖锐棱角，保障师生就餐安全。



3. 施工过程中保护食堂原有地面、墙面、水电设施，施工后清理所有杂物，餐桌凳表面无划痕、无污渍、无锈迹，安装规整、排列统一。

4. 针对安装中出现的尺寸偏差、部件缺失、表面损伤等问题，1 小时内响应，2 小时内完成更换、整改，不影响整体施工进度。

2.2.2 餐具套装施工交付售后保障

1. 所有餐具套装到货后逐批次、逐件清点核对数量，核查产品材质、厚度、平整度、无毛刺、无变形、无异味，严格对照食品安全标准验收。

2. 按照各学校班级、食堂就餐点位进行精准分拣、分类摆放、统一收纳，做好分区标识，方便校方管理、分发、使用。

3. 对存在破损、缺口、变形、污渍、材质不达标、有异味的餐具，无条件当场更换全新产品，确保交付餐具 100%合格、安全、可用。

4. 同步向校方管理人员提供餐具收纳、清洁、消毒、存放基础指导，提前规避后期使用损耗问题。

2.2.3 课桌椅施工售后保障

1. 严格按照中小学人体工学标准、教学场地布局开展课桌椅组装安装，精准调节桌椅高度，适配不同年级学生身高标准，保障教学使用舒适性。

2. 所有螺丝、连接件、调节部件全部紧固到位，加装防松动垫片、防滑部件，杜绝课桌椅晃动、倾斜、调节卡顿等问题；桌椅边角全部做防磕碰圆角处理，保障学生安全。

3. 安装完成后统一校准排列整齐度、平整度，确保教室课桌椅布局规整、统一美观，符合校园教学环境标准。

4. 针对课桌椅安装过程中出现的部件缺失、调节故障、板面瑕疵、框架变形等问题，即时更换配件或整体更换产品，当日闭环整改。

2.2.4 报告厅礼堂椅施工售后保障

1. 严格按照施工图纸、礼堂场地尺寸精准定位安装，保证连排座椅间距统一、高低一致、排列规整，符合校园大型公共活动使用标准。

2. 重点调试座椅开合系统、回弹系统、写字板伸缩收纳系统、静音缓冲系统，确保开合顺畅、无卡顿、无异响、回弹稳定、收纳牢固。

3. 对所有固定螺栓、承重部件、连接构件进行双重加固，保障公共座椅承重稳定、安全牢固，杜绝松动、脱落、倾斜等安全隐患。

4. 安装完成后对整厅座椅进行全覆盖调试、清洁、瑕疵排查，针对安装精度偏差、功能故障、外观瑕疵，第一时间整改优化，确保整体工程质量达标。

2.3 建设期安全文明施工售后保障

1. **校园作息适配保障：**严格遵守各中小学教学作息时间表，避开课堂教学、课间操、学生活动高峰时段施工，施工全程降噪、降尘，不干扰正常教学秩序。

2. **现场安全防护保障：**施工区域设置安全警示标识、隔离防护围挡，禁止学生、无关人员进入施工区域；施工人员全部佩戴安全防护用具，持证规范作业，杜绝施工安全事故。

3. **成品保护专项保障：**对学校原有地面、墙面、门窗、教学设备、食堂设施进行全面防护，施工中杜绝磕碰、损坏、污染原有设施；对已完工的本项目设备全程做好防尘、防损保护。

4. **人员管理保障：**所有进场施工人员统一着装、登记备案、遵守校园管理制度，文明施工、规范作业，杜绝违规操作、粗暴施工，树立良好施工形象。

5. **应急处置保障：**建设期设立现场应急售后专员，全程驻守现场，针对突发设备问题、施工问题、校方需求，即时响应、即时处置，保障施工全程平稳推进。

2.4 建设期资料对接与验收保障



1. 施工全程同步整理全套项目资料，包含产品出厂合格证、第三方检测报告、材质说明书、设备清单、施工记录表、自检记录表、点位分布图、售后联系方式、质保承诺书等，确保资料齐全、真实、规范、可溯源。

2. 分阶段配合校方开展分项验收，每完成一个校区、一个品类施工，即时配合预验收，主动听取校方整改意见，无条件完成优化调整。

3. 15 天工期届满前，完成所有收尾工作，无遗留施工问题、无设备瑕疵、无场地杂物，确保项目如期、合格、高标准完成竣工验收，顺利交付使用。

三、项目竣工验收与交接服务

3.1 分项竣工验收服务

在 15 天施工工期内，我方实行**分项施工、分项自检、分项验收**模式，针对不锈钢餐桌凳、餐具套装、课桌椅、报告厅礼堂椅四大品类，分别完成施工后，立即组织内部三级自检（班组自检、技术复检、售后专检），自检合格后主动申请校方分项验收。

验收过程中，我方安排专属技术人员全程陪同，逐项向验收单位讲解产品参数、安装标准、使用功能、安全特性，配合完成数量核对、质量核查、功能测试、外观验收、场地验收。针对验收过程中采购人、校方提出的任何整改意见，我方无条件接受、即时整改、反复核验，直至分项验收 100%合格，不留任何质量瑕疵、安全隐患、服务问题。

3.2 整体竣工验收服务

15 日工期全部结束、所有分项工程验收合格、全部施工收尾工作完成后，我方正式提交项目竣工验收申请，配合采购人、监理单位、各项目学校开展项目整体竣工验收工作。

整体验收涵盖：项目整体施工进度核查、所有产品数量规格核查、产品质量安全核查、安装工艺标准核查、设备功能完整性测试、场地整洁度核查、安全隐患

面排查、项目全套资料核查等全部内容。我方全程全力配合验收工作，主动提供所有佐证资料、技术支持、现场调试服务，确保项目一次性整体验收合格，顺利达到交付标准。

3.3 项目正式交接工作

项目整体竣工验收合格后，立即启动项目正式交接工作，交接内容全面、流程规范、责任清晰，确保校方无缝接手、正常使用：

1. **物资交接：**提供完整的设备物资清单，逐校区、逐品类核对交接所有不锈钢餐桌凳、餐具套装、课桌椅、报告厅礼堂椅，双方签字确认，确保账物相符、数量准确。
2. **资料交接：**完整移交项目全套纸质+电子资料，包含产品合格证、检测报告、质保文件、使用说明书、保养手册、施工档案、验收档案、售后联系方式、备品备件清单等。
3. **技术交接：**现场向校方管理人员、后勤工作人员讲解各类设备的使用方法、基础调试技巧、日常保养要点、简单故障自查处理方法，完成基础技术交底。
4. **售后交接：**正式告知校方 1 年质保期起止时间、售后服务体系、响应流程、报修方式、巡检计划、应急处置机制，明确双方售后权责，建立长期售后对接通道。
5. **档案建档：**我方同步完成本项目终身电子售后档案与纸质档案归档，详细记录各校区设备点位、数量、型号、施工信息、验收信息、维保记录、故障记录，实现全生命周期溯源管理。

四、售后服务内容

本项目**免费质保期限为 1 年**，自项目整体竣工验收合格、双方签字确认交接之日起正式生效。质保期内，我方针对本项目所有供货安装产品，提供**全程免费、全**

方位、无死角、零收费售后服务，包含免费维修、免费更换零部件、免费整体更换瑕疵产品、免费定期巡检、免费保养调试、免费隐患排查、免费技术培训、免费应急抢修等所有服务，质保期内不产生任何隐性费用，全面保障所有设施设备正常、安全、稳定运行。

4.1 质保期核心服务原则

1. **免费全责原则：**质保期内，凡属产品自身质量问题、安装施工问题、正常使用损耗问题、调试故障问题，全部由我方无条件免费处置，承担全部人工、材料、运输、差旅、维修、更换费用。
2. **主动服务原则：**变被动报修为主动维保，定期开展全覆盖巡检、保养、隐患排查，提前发现问题、提前处置问题，从源头降低设备故障率。
3. **快速响应原则：**建立 7×24 小时不间断售后响应通道，全天候接收校方报修、咨询、整改需求，严格恪守时效标准，快速处置各类问题。
4. **闭环追责原则：**所有报修问题、隐患问题、整改问题全部建立台账，实行“接单-处置-核验-回访-归档”闭环管理，件件有记录、事事有落实、全程可追溯。
5. **安全优先原则：**所有售后维保、维修、整改工作优先保障师生安全、校园安全，故障设备第一时间停用防护、第一时间抢修恢复，杜绝安全隐患留存。

4.2 质保期专属售后团队配置

为保障范县本项目售后服务专业化、常态化、高效化落地，我方专门组建范县中小学项目专属售后服务团队，全程驻点服务，不抽调、不兼职、专人专岗，全面负责本项目 1 年质保期所有售后工作：

1. **项目售后总负责人 1 名：**统筹本项目全部售后服务工作，负责对接采购人、教育局、各学校，统筹巡检、维修、应急、培训、整改等所有工作，协调备品备件、人员调度、服务考核，全程跟进项目质保服务质量。

2. **属地售后技术工程师 4 名：**均具备教学家具、公共座椅、食堂设备专业维修资质与多年校园售后经验，常驻范县本地，分片负责各项目学校，负责日常巡检、设备保养、故障维修、现场调试、隐患整改等实操工作。

3. **售后客服专员 2 名：**7×24 小时值守，负责接听报修电话、接收微信及书面报修需求、登记售后台账、跟踪处置进度、开展服务回访、整理售后档案、同步对接校方需求。

4. **备品备件管理员 1 名：**专门负责本项目专属备品备件库管理，负责配件储备、盘点、调配、更新，保障维修更换配件即时供应。

5. **售后质量监督员 1 名：**全程监督所有售后工作落地情况，核查服务时效、服务质量、整改效果，受理校方投诉建议，持续优化售后服务体系。

团队所有人员信息、联系方式、负责校区范围全部公示给各项目学校，确保校方随时可对接、随时可报修、随时可咨询。

4.3 7×24 小时响应服务机制

4.3.1 全天候响应通道

质保期内开通三重永久售后对接通道，实现报修无死角、服务不间断：

1. **24 小时售后热线电话：**专人值守、全天候畅通，无节假日、无休息，随时接收故障报修、技术咨询、服务诉求。

2. **专属微信对接群：**建立“范县中小学项目售后专属群”，包含教育局负责人、各学校后勤负责人、我方全部售后团队人员，实时在线响应、即时沟通处置。

3. **书面报修对接通道：**支持校方正式函件、工作联系单报修，我方专人对接、限时办结、正式回复。

4.3.2 分级响应处置时效标准



结合校园设备故障影响范围、紧急程度，将售后问题分为常规问题、一般故障、重大紧急故障三类，制定分级时效处置标准，严格落地执行：

1. **常规咨询、使用指导、简单调试问题**：5 分钟内在线响应，即时电话、视频指导解决，当场办结、即时回访。

2. **一般设备故障（局部部件松动、轻微卡顿、少量餐具破损、单套课桌椅小故障、单座礼堂椅功能异常等，不影响整体使用、无安全隐患）**：0.5 小时内响应确认问题，1 小时内安排技术人员到场处置、整改完毕，恢复正常使用。

3. **重大紧急故障（大面积设备故障、食堂餐桌凳批量损坏、课桌椅批量松动、报告厅整排座椅故障、设备存在安全隐患、影响师生正常使用、影响校园公共活动开展）**：立即响应对接，1 小时内技术人员携带备品备件到场抢修，12 小时内彻底处置完毕、恢复设备正常运行；若当日无法彻底修复，免费提供备用设备，保障校园正常使用，且不收取任何费用。

4.3.3 超时处置兜底保障

若因特殊情况，我方未按上述时效完成问题处置，校方有权依据合同约定追责，我方自愿承担违约责任；同时，超时未处置完成的故障，我方立即增派技术人员、加急调配备品备件，优先保障校园设备恢复使用，最大限度降低对教学、就餐、校园活动的影响。

4.4 全品类定期巡检与主动保养服务

质保期内实行**常态化、全覆盖、分频次主动巡检维保制度**，不等待校方报修，主动上门排查隐患、保养设备、调试优化，**从源头降低故障发生率**，保障设备长效稳定运行。针对四大品类设备的使用场景、损耗特点，制定差异化巡检保养标准：

4.4.1 巡检频次规划

1. **月度常规巡检**：每月对所有项目学校全部设施设备开展 1 次全覆盖常规巡检、清洁、紧固、调试、基础保养，建立月度巡检台账。



2. **季度深度维保**：每季度开展 1 次全品类深度保养、精准调试、隐患排查、损耗评估，针对高频损耗部件重点检修、提前更换。

3. **节假日前专项巡检**：寒暑假、法定长假前开展专项安全巡检，全面排查设备安全隐患，做好设备封存、防护保养；假期后开学前开展复工复检调试，确保开学全部设备正常投入使用。

4. **极端天气专项巡检**：高温、阴雨、潮湿天气后，针对不锈钢设备防锈防潮、木质板材防变形、金属框架防松动开展专项巡检保养。

4.4.2 各品类专项巡检保养内容

1. 不锈钢餐桌凳巡检保养

每月全面检查餐桌凳整体稳固性，紧固所有连接螺丝、固件；检查不锈钢板面、桌腿焊缝完好性，排查生锈、氧化、划痕、变形问题；调试桌体水平度、防滑脚垫牢固度，消除晃动、移位问题；对不锈钢表面进行清洁、抛光、防锈养护，去除污渍、水渍、氧化层；排查边角尖锐隐患，重新钝化打磨；统计损耗情况，对轻微损坏部件免费维修，破损严重的直接免费更换全新部件或整套设备。每季度深度检查内部支撑结构、承重部件，做好防腐防锈升级养护，保障食堂设备长期洁净、安全、稳固。

2. 餐具套装巡检保养

每月对各学校所有餐具进行全覆盖清点、排查，筛选破损、缺口、变形、褪色、老化、无法正常消毒使用的餐具，**无条件免费更换全新餐具**；指导校方做好餐具分类收纳、日常清洁、高温消毒、防潮存放，避免餐具锈蚀、污染、破损；梳理餐具损耗规律，提前储备备用餐具，保障师生就餐餐具足额、安全、合规使用；针对食堂集中使用场景，提供餐具规范化管理指导，降低日常损耗率。

3. 课桌椅巡检保养

每月逐教室、逐套检查课桌椅整体结构稳固性，全面紧固所有松动螺丝、连接件、调节卡扣；调试桌椅高度调节系统、锁定系统，确保调节顺畅、锁定牢固、



卡顿、无松动；检查桌面、椅面完好性，修复轻微划痕、磕碰瑕疵，更换破损面板、椅面；检查桌椅防滑、防磕碰配件完整性，补齐缺失脚垫、护角、垫片；排查安全隐患，杜绝尖锐边角、松动部件、脱落零件，保障学生使用安全。每季度对所有课桌椅进行统一标准校准，适配学生身高变化，优化人体工学使用体验，全面提升教学使用舒适度。

4. 报告厅礼堂椅巡检保养

每月逐座检查礼堂椅、报告厅座椅的框架稳固性、固定固件完整性，紧固所有承重螺栓、连接部件；调试座椅开合缓冲系统、回弹系统、静音系统，解决开合卡顿、异响、回弹异常、松动晃动问题；检查写字板伸缩、收纳、锁定功能，调试顺滑度、牢固度，修复卡滞、脱落、松动故障；检查座椅面料、阻燃层、防护层完好性，清理污渍、修复轻微破损；排查公共座椅承重安全隐患，杜绝脱落、倾斜、坍塌风险。每季度开展深度机械保养，对活动部件加注专用润滑防护油脂，养护缓冲弹簧、阻尼器等核心部件，延长设备使用寿命，保障大型校园活动正常开展。

4.4.3 巡检闭环管理流程

1. 每次巡检前制定详细巡检计划表，明确巡检校区、巡检时间、巡检人员、巡检品类、重点检查内容；
2. 现场逐点位、逐设备排查，详细记录设备运行状态、存在问题、损耗情况、安全隐患；
3. 当场处置轻微问题，无法当场解决的问题建立隐患台账，明确整改责任人、整改时限、整改措施；
4. 按期完成所有问题整改、设备维修更换，整改完成后现场复核验收；
5. 巡检、整改、复核全部留存影像资料、书面记录，归档至项目售后档案，同步报备校方备案；
6. 每月向校方提交《月度巡检维保报告》，每季度提交《季度深度维保总结报告》，公开维保情况，接受校方监督。

4.5 故障分级维修与免费更换服务

质保期内，针对本项目所有产品出现的各类故障、质量问题、损耗问题，实行**分级维修、能修则精修、损坏必换新**的服务标准，所有费用全部由我方承担：

4.5.1 免费维修服务范围

质保期内，所有设备出现的螺丝松动、结构晃动、功能卡顿、调试异常、开合故障、轻微变形、表面污渍、轻微划痕、润滑失效、缓冲异常等各类故障问题，全部免费上门维修、调试、养护，包含人工、工具、辅材全部费用。

4.5.2 免费更换服务范围

质保期内，凡出现以下情况，我方**无条件免费更换全新零部件或整套全新设备**，不收取任何费用：

1. 产品自身材质、工艺质量缺陷导致的破损、变形、生锈、失效；
2. 正常合理使用情况出现的部件断裂、破损、老化、无法修复；
3. 设备故障经 2 次维修后仍无法正常使用的；
4. 单套设备一年内故障维修次数超过 3 次的，直接免费整体更换全新设备；
5. 餐具出现破损、缺口、变形、污染、无法合规消毒使用的，即时免费换新；
6. 设备存在安全隐患、无法通过维修消除隐患的，立即免费更换；
7. 因安装工艺问题导致设备长期使用异常、损耗过快的，免费整改安装、更换设备。

4.5.3 批量故障专项处置

质保期内若出现同校区、同品类设备批量故障、批量质量问题，我方立即启动专项处置预案，立即派驻专项技术团队全员到场排查、全面整改、批量更换，同时



分析故障原因、优化养护方案，杜绝同类问题反复发生，同时向采购人提交专项整改报告。

4.6 应急故障处置与抢修保障体系

针对校园教学、就餐、公共活动的特殊性，为杜绝设备故障影响校园正常运营、杜绝安全事故，我方建立**专项应急售后服务体系**，应对突发设备故障、安全隐患、紧急使用需求。

4.6.1 应急处置场景

重点针对以下紧急场景启动应急抢修预案：

1. 食堂不锈钢餐桌凳批量损坏、松动，影响全校师生就餐；
2. 餐具大面积破损、缺失，无法满足师生就餐使用；
3. 课桌椅批量故障、结构松动，存在学生使用安全隐患，影响正常课堂教学；
4. 报告厅礼堂椅大面积故障、结构不稳，影响校园大型会议、文体活动开展；
5. 设备突发损坏、脱落、变形，出现即时安全隐患；
6. 极端天气、外力突发因素导致设备大面积损坏、无法使用；
7. 校方临时重大活动、检查、接待需要设备紧急保障。

4.6.2 应急处置流程

1. **紧急接报**：收到校方紧急报修后，30分钟内完成问题核实、风险评估、方案制定；
2. **快速出动**：立即调度属地技术人员、应急备品备件，1小时内抵达现场开展抢修；



3. **临时防护**：对存在安全隐患的故障设备，第一时间做好隔离、警示、停用防护，杜绝师生接触引发安全事故；

4. **抢修恢复**：优先保障核心使用功能，快速抢修、更换故障设备，最大限度缩短停用时间；

5. **备用兜底**：若故障无法当日完全修复，**免费提供同等规格全新备用设备**，保障校园正常教学、就餐、活动使用，直至原有设备修复更换完毕；

6. **全面排查**：处置完成后，对同区域、同批次设备开展全面隐患排查，杜绝同类故障再次发生；

7. **复盘归档**：完成应急处置复盘，分析故障原因，优化维保方案，留存完整应急处置档案。

4.7 专属备品备件保障体系

为确保质保期内所有维修、更换工作即时落地、无等待、无拖延，我方建立**范县本项目专属备品备件储备库**，实行属地储备、足额储备、动态更新、即时调配机制：

1. **储备品类全覆盖**：针对性储备不锈钢餐桌凳全套配件（桌腿、加固件、防滑垫、螺丝固件、封边配件、防锈配件）、各类餐具全套备用产品（餐盘、汤碗、筷子）、课桌椅全套配件（调节杆、锁定卡扣、面板、椅面、护角、垫片、螺丝组件）、报告厅礼堂椅全套配件（缓冲阻尼器、弹簧、写字板组件、固定螺栓、面料修补配件、开合传动部件），同时储备一定数量的完整备用餐桌凳、课桌椅、礼堂椅整机。

2. **储备数量充足**：按照项目总供货数量的40%足额储备备用整机、按照易损耗部件100%全覆盖储备配件，**完全满足日常维修、批量整改、应急抢修的全部需求。**



3. **动态管理更新：**备品备件管理员每月盘点储备物资，及时补充消耗配件、更新过期老化配件，确保所有储备配件全新、合格、适配本项目产品，随时可调、随时可用。

4. **零延迟调配：**属地储备配件可实现当日调配、当日使用，无需异地调货、无需等待采购，彻底解决售后维修配件滞后、拖延工期的问题，保障所有售后问题限时办结。

4.8 免费技术培训与使用指导服务

质保期内，我方**免费**为各项目学校开展多频次、分层级技术培训与使用指导服务，覆盖后勤管理人员、班主任、师生群体，全面提升校园设备规范使用、日常养护、简单故障自查能力，降低设备损耗率：

4.8.1 集中岗前培训

项目交付验收完成后，立即组织全校后勤工作人员、设备管理人员开展**集中专项培训**，培训内容包括：四大品类产品核心参数、安全特性、正确使用方法、标准化操作流程、日常清洁规范、收纳存放要求、基础保养技巧、简单故障自查与处理方法、禁止操作事项、报修流程等，现场实操演示、手把手教学，确保管理人员熟练掌握全套运维技能。

4.8.2 分层常态化指导

1. **针对后勤管理人员：**重点培训设备巡检方法、损耗统计、配件更换、日常养护、设备台账管理、故障上报流程，提升校园自主运维能力。

2. **针对班主任及任课教师：**培训课桌椅常规调试、学生使用规范、课堂设备简单维护、安全隐患排查方法，保障教学设备常态化规范使用。

3. **针对食堂工作人员：**培训不锈钢餐桌凳清洁养护、防锈防腐处理、餐具分类消毒、收纳存放、破损餐具排查处理方法，保障食堂设备安全卫生。

4. **针对学生群体：**通过现场讲解、图文公示、班级宣讲等方式，普及课桌椅、就餐设备、公共座椅的规范使用、爱护养护知识，杜绝暴力使用、人为损坏，培养良好使用习惯。

4.8.3 终身技术咨询服务

质保期内及质保期满后，我方提供**永久免费技术咨询服务**，校方随时可咨询设备使用、保养、调试、改造、升级相关技术问题，我方即时专业解答、全程指导。

4.9 售后投诉、建议与问题整改服务

为持续优化售后服务质量，保障校方合法权益，我方建立完善的**售后投诉建议受理与闭环整改机制：**

1. **公开投诉渠道：**全程公开售后投诉电话、对接微信、投诉邮箱，随时接受采购人、各学校对服务时效、服务态度、维修质量、处置结果的投诉与合理化建议。

2. **限时受理处置：**收到投诉、建议后，0.5 小时内响应对接、核实情况，2 小时内给出整改方案、处置措施，12 小时内完成全部整改优化，并正式回访反馈。

3. **追责优化机制：**对服务不到位、处置不及时、服务态度不规范的售后人员，内部严肃追责、培训整改；对校方提出的合理化建议，全部采纳并融入后续售后服务优化工作，持续提升服务品质。

4. **全程监督公示：**每月售后服务情况、投诉整改情况、问题优化情况全部汇总公示，接受采购人及各学校全程监督。

本项目 1 年免费质保期届满后，我方**不终止售后服务**，持续提供**终身优惠增值售后服务**，全力保障范县各中小学本项目设施设备长期稳定运行，为校方降低运维成本、简化运维工作：



5.1 终身低成本维修服务

质保期满后，我方为本项目所有产品提供**终身维修服务**，维修仅收取最低成本材料费，**终身免收人工费、差旅费、上门服务费、调试费**，价格透明、低于市场均价，无任何暴利收费、隐性收费。

5.2 终身优先响应服务

质保期满后，校方享有优先报修、优先处置权益，依旧保持 7×24 小时响应机制，故障报修优先接单、优先调度、优先抢修，服务时效、服务标准不降级。

5.3 终身免费技术咨询与指导

终身免费为校方提供设备使用、保养、调试、改造、升级、更换的技术咨询、方案指导、技术答疑，无条件配合校方开展设备运维管理工作。

5.4 年度有偿维保托管服务

针对校方需求，我方可提供年度低价维保托管服务，按需开展定期巡检、深度保养、故障维修、配件更换，全方位托管设备运维工作，大幅降低校方后勤运维压力，服务方案可按需定制、价格公开透明。

5.5 备品备件终身供应

我方终身为本项目所有设备提供原厂适配备品备件供应，确保设备长期维修、更换有原厂配件支撑，保障设备使用性能、安全标准与原厂一致，杜绝配件不匹配、设备老化加速问题。

六、售后服务质量保障与考核管控

6.1 服务质量管控体系

我方建立三级售后服务质量管控机制，层层把关、全程监督，杜绝服务滞后服务缺位、质量不达标问题：



1. **一线自查：**售后技术人员完成每次巡检、维修、保养、培训后，自行核查服务质量、处置效果，确保问题彻底闭环。

2. **专人复核：**售后质量监督员每日复核当日所有售后工单、处置记录、整改结果，核查服务时效、服务质量、台账完整性。

3. **总部督查：**公司总部定期随机抽查本项目售后服务落地情况、校方满意度、档案规范度，开展远程督查、现场暗访，全面保障服务标准化落地。

6.2 服务考核与追责机制

4. 建立售后团队专项考核制度，将服务时效、服务质量、校方满意度、问题整改闭环率、隐患排查成效纳入月度、季度、年度考核；

5. 对服务及时、质量优良、校方满意度高的人员予以表彰奖励；

6. 对出现响应滞后、处置拖延、服务态度差、整改不到位、漏检漏修的人员，予以通报批评、岗位培训、绩效考核扣分，情节严重的直接调离项目售后团队；

7. 若我方整体售后服务未达到本方案及合同约定标准，自愿接受采购人的考核追责、违约处罚，全力整改直至完全达标。

6.3 服务满意度回访机制

建立**常态化满意度回访体系**：每次售后服务完成后，24小时内开展电话、现场、微信回访，核实问题是否彻底解决、服务是否达标、校方是否满意、有无优化建议；每月开展一次全面月度满意度普查，每季度开展季度满意度测评，所有回访结果归档留存，针对不满意问题即时复盘，彻底整改，确保校方整体满意度 100%。

七、安全保障与疫情防控措施

7.1 售后作业安全保障

所有售后巡检、维修、保养、抢修作业过程中，严格遵守校园安全管理规定、施工安全规范，作业人员全程佩戴安全防护用具，规范操作、安全作业；作业前排查现场安全隐患，作业后清理现场、恢复场地、消除安全风险，杜绝售后作业引发人身安全、校园设施安全问题。

7.2 设备运行安全防护

通过常态化巡检、主动维保、隐患排查、及时整改，提前规避设备松动、脱落、破损、卡顿、失效等安全风险；建立设备风险台账，对高频损耗、高风险点位设备重点管控、重点养护、提前更换，从源头杜绝设备安全事故，保障师生使用安全。

7.3 校园秩序防控

所有售后作业严格避开教学时段、学生活动高峰时段，全程降噪、降尘、文明作业，不干扰正常教学秩序、不影响师生学习生活；作业工具、配件、物料规范摆放，不占用校园通道、不影响校园通行与环境整洁。

7.4 质量风险防控

严格把控产品质量、维修质量、保养质量，所有更换配件均为原厂全新正品，所有维修工艺遵循行业标准，杜绝以次充好、敷衍维修、虚假整改问题；建立质量溯源机制，所有售后作业可追溯、可核查，全面防控质量风险。

八、售后服务与履约承诺

本项目作为范县中小学校园环境提升、教育配套升级的重点民生工程，设施设备的稳定运行、长效运维、安全使用直接关系到全县中小学教育教学质量、师生校园生活品质。我方始终秉持“用心服务、全程保障、品质至上、长效履约”的服务理念，严格恪守 15 日按期完工交付、1 年全程免费质保的核心约定，以完善的服务体系、专业的服务团队、高效的响应机制、严苛的质量标准、闭环的管理流程，为项目提供全周期、全方位、高品质的售后服务。

在 15 天施工建设期，我方将科学统筹工期、精细施工、规范交付，确保项目零延期、零瑕疵、零事故完成竣工验收；在 1 年免费质保期内，全程主动维保、快速响应、免费处置、彻底整改，全力解决校方及师生使用过程中的所有问题，杜绝设备故障留存、安全隐患留存、服务缺位留存；质保期满后，持续提供终身增值服务，长效保障项目设施设备稳定运行。

我方郑重承诺，严格履行本方案全部服务条款及合同约定的所有售后服务义务，自觉接受采购人、教育主管部门、各项目学校的全程监督，主动整改服务短板、持续优化服务品质，以最专业、最贴心、最可靠的售后服务，保障范县中小学本项目长期发挥实效，助力县域教育事业高质量发展。

紧急联系人：刘光霞 13673011120

投标人名称：河南腾飞信息科技有限公司

日期：2026年06月18日

