

乙方承诺：质保期间我公司产品或配件出现质量问题，我公司保证免费维修或更换，并保证免收人工费、差旅费等一切费用。

详见附件：1. 技术规格书（技术参数及要求）

2. 售后服务承诺

二、合同金额

人民币（大写）：捌拾叁万伍仟贰佰柒拾捌元整（¥835278.00 元）。

合同价款的组成：货物（设备）价款及包装、运输、装卸、安装费用及相关材料费、调试费、软件费、保修、人员培训、税金等费用。

三、质量及技术规格要求

1. 乙方须按合同要求提供全新货物（设备）（包括零件、附件、备品备件等），货物（设备）的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标文件要求，其产品为原厂生产，且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的技术标准。

2. 乙方应在本合同签订后 7 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范，并于约定时间前进驻安装现场，待所有货物（设备）安装调试完毕后甲方开始组织验收。如甲方无正当理由，不得拒绝接收（接收不等于对款式、质量的认可）；在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对乙方产品质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。

四、交货时间、地点与方式

1. 乙方应于合同生效后 30 日历天内将货物（设备）运到甲方指定地点 河南应用技术职业学院郑州校区教学楼，并按甲方要求安装、调试完毕，具备使用条件。

2. 乙方负责所供货物（设备）包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。

3. 安装过程中若发生安全事故由乙方承担法律责任。

4. 乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担。

5. 货物（设备）交付使用前，乙方负责对提供货物（设备）进行看管，并承担货物（设备）的丢失、损毁等风险。

6. 乙方交由承运人运输的在途货物（设备），由乙方承担毁损、灭失的风险。

五、验收、调试及人员培训

1. 验收：到货后，乙方应向甲方移交所供货物（设备）完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方将安装、调试等工作完成后，由甲方委托第三方组成验收小组，对货物质量、款式、规格等方面开展专项验收，自正式验收合格并交付给甲方之日起计算质保期。如果乙方提供的货物与合同要求标准不符，甲方有权拒绝接收，由此产生的一切费用由乙方承担。验收程序如下：

（1）到货验收。到货后；检查仪器设备内外包装是否完好，有无破损、碰伤、浸湿、受潮、变形等情况。确认所验收货物件数与运输单据填写的件数、品牌及标准一致。如发现上述问题，应作详细记录，并拍照留据。

（2）开箱（实物及数量参数）验收。到货后开箱检查仪器设备及附件外表有无残损、锈蚀、碰伤等，检查随机资料是否齐全，如仪器说明书、操作规程、检修手册、产品检验合格证书等。以装箱单为依据，逐件核对检查主机、附件的规格、型号、配置及数量。以供货合同为依据与装箱单进行核对，做好货物（设备）验收清单记录。

（3）质量验收。乙方按照合同条款、货物（设备）使用说明书及操作手册的规定和程序进行安装、调试后，由甲方委托有资质的第三方（或政府主管部门）进行质量验收，乙方技术人员参加，相关费用由乙方承担。验收时对照货物（设备）使用说明书，进行各种技术参数测试，检查货物（设备）的技术指标和性能是否达到要求，做好质量验收记录，验收结束出具验收报

告。若货物（设备）出现质量问题，应将详细情况书面通知乙方。若验收不合格，乙方需在 5 个工作日内提交书面整改方案，10 个工作日内完成整改并申请二次验收；二次验收仍不合格的，甲方有权解除合同。

2. 调试：乙方负责对货物（设备）免费进行安装调试，并使其投入正常运行。

3. 人员培训：乙方免费对甲方人员进行必要的业务及服务培训，使其达到正确掌握货物（设备）使用要求。

六、履约保证金及付款方式

1. 乙方于本合同签订后 3 个工作日内向甲方缴纳合同总金额的 5% 作为履约保证金，乙方未支付的，甲方有权在乙方应得货款中予以扣除。合同签订后 30 个日历天内，乙方不能完成本项目的供货、安装及调试工作的，甲方有权不予退还履约保证金。

货物（设备）交付完成并验收合格后 30 日内，合同内货物（设备）无质量问题，双方无任何纠纷，甲方一次性无息退还履约保证金。

2. 本合同签订后，乙方所提供全部货物（设备）进场后，经甲方使用部门初步验收合格，乙方提供付款的相关手续并开具发票后，甲方支付合同总额的 30%；经甲方及委托有资质的第三方最终验收合格后，乙方提供付款的相关手续并开具发票后 30 日内，甲方支付至合同总额的 100%。

3. 付款形式：转账

4. 甲方银行账户信息

乙方银行账户信息：

用户名：河南应用技术职业学院

用户名：河南隆煜家具有限公司

开户行：中国银行郑州淮河路支行

开户行：中国银行新郑支行

账号：263717680622

账号：263755067379

七、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意解除合同。

2. 甲乙双方不得擅自变更合同。如因项目需要变更，须经双方书面认可后方可变更。

3. 发生以下情况，经甲方通知乙方未及时整改的，甲方有权解除合同：

(1) 乙方拒绝接受甲方的管理；

(2) 合同执行期间，乙方因自身问题不能正常供货，致使供货期延误超过三周的；

(3) 所供货物（设备）不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）标准；

(4) 所供货物（设备）不符合验收标准；

(5) 法律规定的其他情形。

4. 变更或解除合同的未尽事宜按《中华人民共和国民法典》有关规定办理。

八、违约责任

1. 除如因战争，严重水灾、台风、地震等自然灾害，政府政策的重大变动等政府行为和其他甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 若乙方所供货物（设备）的品牌、型号、规格、技术标准、质量标准 and 运行等，不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或采购依据）规定和合同规定的，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用，如无法更换或更换后仍不符合约定的，甲方有权拒收并有权解除合同，同时乙方应支付合同价款的 30% 的违约金。因乙方更换而造成逾期交货的，则按逾期交货处理，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用。

3. 乙方不能按时供货，除不可抗力事件外，每拖延一日应按合同总额的 千分之五 向甲方支付违约金。

4. 乙方逾期三周不能供货, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同金额 30%的违约金, 同时追究乙方责任。

5. 乙方将货物送达指定地点后和安装过程中, 甲方发现乙方所供货物(设备)、配件、施工工艺等不符合合同约定, 乙方需向甲方支付每次不低于 10000 元的违约金, 并有权单方解除合同, 由此产生的一切费用由乙方承担。

6. 当违约金超过履约保证金时, 超过部分甲方有权从合同总价款中扣除或要求乙方另行支付, 用于补偿违约金不足的部分。

7. 项目验收合格后, 因甲方原因未按期支付货款的, 应按银行同期贷款利息(即 LPR) 补偿乙方损失。

8. 本货物(设备)的免费质保期为5 年, 如乙方违反本合同后附《售后服务方案》约定未及时履行售后服务义务的, 每发生一次, 乙方应向甲方支付违约金 10000 元。甲方因乙方违约而委托第三方进行维修所产生的相应维修费用, 甲方有权要求乙方另行支付。

9. 在合同履约期内, 若乙方出现违约行为, 将不予退还履约保证金。履约保证金被扣除后余额不足的, 乙方须在 3 天内补足。

九、争议的解决

本合同签订和履行, 适用《中华人民共和国民法典》相关规定。

1. 甲乙双方因质量问题发生争议, 可由甲方委托合同签署地点有资质的质量技术鉴定单位进行质量鉴定。经鉴定质量合格, 鉴定费用由甲方承担; 鉴定质量不合格, 鉴定费用由乙方承担, 并承担违约责任, 同时甲方有权解除合同。甲乙双方任何一方也可直接起诉。

2. 因履行合同发生的争议, 由甲乙双方直接友好协商解决, 如协商不成可向甲方住所地的人民法院诉讼。

3. 甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效送达地址, 在合同履行过程中, 送达到该地址视为有效送达; 如发生诉讼, 该地址作为全部

诉讼程序和执行程序的送达地址，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址，需书面告知对方。

十、合同的生效及其他.

1. 本合同一式捌份，甲方陆份、乙方贰份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。招标（采购）和投标（响应性）文件为本合同组成部分。

2. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及补充条款、中标通知书、投标（响应性）文件及其附件；招标（采购）文件及补充通知。如果乙方的投标（响应性）文件及其附件高于国家行业标准的，以投标文件及其附件为准。

3. 本合同生效后，任何一方违反本合同规定，除了承担违约金外，还要承担守约方向违约方追究违约责任所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

4. 本合同未尽事宜，供需双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

5. 招投标文件、技术规格书（技术参数及要求）、售后服务承诺均为本合同附件，与本合同具有同等效力。合同附件各方需盖章认可。

甲方（盖章）：



法定代表人或委托代理人：



乙方（盖章）：



法定代表人或委托代理人：



2026年 7 月 12 日

2026 年 7 月 12 日

售后服务承诺

1、售后服务点的地址、电话、联系人

售后服务点	河南隆煜家具有限公司
地址	郑州市郑东新区明理路福蒙特家居物流中心 C 馆 4 楼
电话	13526515538
联系人	闫阿静

2、售后服务及保修的内容、形式、免费维修时间、故障响应时间

（1）售后服务及保修的内容

质保期内服务范围覆盖本项目所供全部 2586 位联排座椅及其附属配件，具体包括但不限于：

- ① 座板：因材料或制造原因导致的变形、开裂、脱层、封边脱落等。
- ② 靠背：因材料或制造原因导致的变形、断裂、连接松动等。
- ③ 写字板：因材料或制造原因导致的板面破损、封边脱落、重力回复机构卡滞或失效等。
- ④ 脚架：因材料或制造原因导致的变形、断裂、焊接点开裂、涂层起皮脱落等。
- ⑤ 书网：因材料或制造原因导致的脱焊、变形、涂层脱落等。
- ⑥ 紧固件：因材料或制造原因导致的螺丝松动、滑丝、锈蚀等。
- ⑦ 其他任何属于我司产品质量原因导致的故障或损坏。

（2）售后服务及保修的形式

①远程技术支持服务

采购人可通过以下渠道获取远程技术支持：

A、电话支持：拨打 24 小时售后服务热线，由专职客服专员接听并调度服务资源。

B、微信支持：通过项目专属微信服务群，可随时发送文字、图片或视频，技术人员实时在线诊断，指导现场宿管人员完成简单故障的调试与复位。

C、视频连线诊断：对需直观判断的故障，可通过微信视频通话进行远程“看诊”，减少不必要的上门等待时间。

②上门现场维修服务

对于远程无法解决的问题，我公司提供规范化的上门维修服务：

A、持证上门：维修技师统一着工装、佩戴《服务资格胸卡》，持《售后服务派工单》上门，身份可查验、服务可追溯。

B、一次修复：携带全套维修工具及常用备品备件，力求单次上门解决全部问题，避免重复往返影响学生生活。

C、清洁作业：维修完毕后，清理作业现场，恢复家具原状，带走维修废弃物。

③驻校现场保障服务

在特定时段提供驻校服务，实现零距离响应：

A、开学季驻场：每年9月新生报到及6月毕业生离校期间，安排技术骨干在校区驻守10天，随时应对集中性维修需求。

B、寒暑假集中检修：利用寒暑假学生离校空窗期，派出专项检修小组进校，逐间排查维修，确保新学期开学前全部家具处于最佳状态。

④主动巡检预防服务

将服务关口前移，变被动报修为主动发现：

A、定期巡检：每学期开学前各进行一次地毯式全量巡检，学期中各进行一次抽样巡检。

B、极端天气后专项检查：大风、暴雨、暴雪等极端天气过后48小时内，对顶层及边户房间进行针对性排查。

C、巡检报告：每次巡检后出具正式报告提交采购人，让后勤管理部门全面掌握家具使用状况。

⑤返厂专业修复服务

对于现场无法彻底修复的严重故障（如大型构件变形、涂层大面积损伤等），提供返厂修复服务：

A、专车取送：安排专车上门取件，运送至郑州工厂使用原厂设备完成修复或换新。

B、代用品保障：返厂修复期间，提供临时代用部件，确保座椅正常使用不受影响。

（3）免费维修时间、故障响应时间

我司承诺在 5 年质保期内，为本项目建立快速服务通道，确保每一次报修都能得到及时有效的处理。

① 电话响应：接到采购人报修电话后，客服专员在 30 分钟内回拨确认，详细了解故障情况，初步判断故障原因，并承诺在 2 小时内给出初步处理方案。

② 远程指导：对于可通过电话或视频指导解决的简单问题（如螺丝紧固、写字板复位等），售后技术专员在 2 小时内通过远程方式指导采购方人员进行简易处理，无需等待人员到场即可恢复使用。

③ 到场响应：对于需现场维修的故障，我司承诺在接到报修后 24 小时内安排售后技术专员到达项目现场（河南应用技术职业学院郑州校区，郑州市中原区郑上路 548 号）进行维修处理。

④ 解决问题时间：常见故障（如更换座板、背板、写字板、紧固螺丝等）在到场后 2 小时内完成修复，恢复座椅正常使用。需更换脚架等结构性部件的故障，在到场后 4 小时内完成更换调试。特殊情况如需定制非标配件或大规模集中维修，我司将与采购人协商确定维修计划，并在最短时间内组织力量完成。

⑤ 维修回访：每次维修完成后 3 个工作日内，客服专员对采购人进行电话回访，确认维修效果和满意度，并将回访结果记录归档。

3、在质保期或保修期内，正常使用出现故障，供应商应提供免费维修，并负担维修过程中的费用。

质保期内，因产品本身质量问题或正常使用出现的故障，我公司承诺提供免费维修服务，并承担维修过程中产生的全部费用，包括但不限于维修人员差旅费、更换零部件的材料费、人工费及现场清理费等，采购人无需支付任何费用。

4、对质保期外售后服务的承诺和处理方法

（1）服务延续性承诺

①质保期届满后，我司不因质保期的终止而终止服务。我司承诺继续为本项目提供不少于 10 年的延续售后服务，确保座椅在正常使用年限内始终有专业团队保驾护航。

②我司将为本项目建立永久售后服务档案，详细记录产品信息、安装时间、质保期内历次维修巡检记录等数据，确保质保期后服务无缝衔接，服务人员接手即可全面掌握产品历史情况。

（2）服务范围

质保期外的服务范围与质保期内保持一致，覆盖本项目所供全部 2586 位联排座椅及其全部附属配件，包括但不限于座板、靠背、写字板及重力回复机构、铝合金脚架、书网、背框、各类紧固件及连接件的维修、更换与技术支持。凡是本项目我司供应的产品，无论质保期内外，均可获得我司原厂服务支持。

（3）响应时限承诺

质保期外我司保持与质保期内同等的快速响应标准，绝不因质保期届满而降低响应时效：

①接到采购人报修后，客服专员在 30 分钟内回电确认，详细了解故障情况并记录。

②对可通过电话或视频远程指导解决的简易问题，2 小时内给予处理方案并指导完成。

③需现场处理的故障，我司承诺在接到报修后 24 小时内安排售后技术专员到达项目现场，绝不因质保期外而拖延到场时间。

（4）收费政策与处理流程

质保期外服务我司遵循“保本微利、公开透明”的原则收取费用，具体政策如下：

①收费项目明确：质保期外服务仅收取必要的材料费和人工费，不收取任何形式的上门费、检测费、出车费或服务附加费。

②材料费：更换的零部件均按我司内部成本价据实收取，不额外加价，采购人可对比市场价格进行核查。

③人工费：按双方协商确定的优惠工时费标准收取，工时费标准在质保到期前一个月以书面形式向采购人明示确认，确保收费有据可依。

④报价前置：每次维修前，我司售后技术专员先进行现场检查，出具书面维修方案和详细费用明细，经采购人确认后方可实施维修。未经采购人确认，绝不擅自更换配件或产生费用。

⑤旧件退还：维修更换下来的旧部件，在征得采购人同意后由我司统一回收处理。如采购人要求留存旧件，我司在维修完成后将旧件清理干净交还采购人。

（5）常用配件长期供应保障

①我司承诺在本项目产品停产后 10 年内，持续保有本项目座椅所需的全套零部件供应能力，确保采购人在产品使用周期内始终有原厂正品配件可供更换。

②对于标准通用配件（如螺丝、封边条等），我司常年保持充足库存，即用即取。对于专用定制配件（如铝合金脚架、重力回复机构等），我司保有原始模具，可随时安排小批量生产，确保不断供。

③如我司因任何原因面临停产或经营变更，我司承诺提前 6 个月书面通知采购人，并提供充足的备件储备方案或替代供应渠道，确保采购人的后续维修不受影响。

（6）延续性巡检服务

质保期外，我司继续为采购人提供主动巡检服务，帮助提前发现并消除隐患：

①每年寒暑假开学前，我司主动联系采购人，根据采购人意愿提供年度巡检服务，检查座椅结构稳固性、螺丝紧固情况、写字板翻转功能及脚架平稳度。

②巡检结束后向采购人提交书面检查报告，列明发现的潜在问题及建议处理措施，由采购人决定是否进行预防性维修。

（7）技术支持与咨询服务

①质保期满后，我司继续为采购人提供终身免费技术咨询服务。采购人在日常使用中遇到任何产品相关问题，均可随时拨打我司售后服务专线，我司技术专员将无偿提供远程技术指导和问题诊断。

②如采购人未来因教室布局调整需要对座椅进行拆装搬迁，我司优先提供技术支持服务，并按最优惠价格承接搬迁重装任务，确保座椅在搬迁后仍保持原有安装质量。

（8）投诉与监督机制

质保期外服务同样接受采购人的严格监督。如采购人对质保期外的维修质量、收费合理性或服务态度有任何不满意，可直接拨打我司投诉监督电话。我司承诺在 2 个工作日内予以调查处理和回复，确保质保期外服务质量不打折。

5、质保期内售后服务

（1）响应时间与解决问题时间

我司承诺在 5 年质保期内，为本项目建立快速服务通道，确保每一次报修都能得到及时有效的处理。

①电话响应：接到采购人报修电话后，客服专员在 30 分钟内回拨确认，详细了解故障情况，初步判断故障原因，并承诺在 2 小时内给出初步处理方案。

②远程指导：对于可通过电话或视频指导解决的简单问题（如螺丝紧固、写字板复位等），售后技术专员在 2 小时内通过远程方式指导采购人方人员进行简易处理，无需等待人员到场即可恢复使用。

③到场响应：对于需现场维修的故障，我司承诺在接到报修后 24 小时内安排售后技术专员到达项目现场（河南应用技术职业学院郑州校区，郑州市中原区郑上路 548 号）进行维修处理。

④解决问题时间：常见故障（如更换座板、背板、写字板、紧固螺丝等）在到场后 2 小时内完成修复，恢复座椅正常使用。需更换脚架等结构性部件的故障，在到场后 4 小时内完成更换调试。特殊情况如需定制非标配件或大规模集中维修，我司将与采购人协商确定维修计划，并在最短时间内组织力量完成。

⑤维修回访：每次维修完成后 3 个工作日内，客服专员对采购人进行电话回访，确认维修效果和满意度，并将回访结果记录归档。

（2）服务范围

质保期内服务范围覆盖本项目所供全部 2586 位联排座椅及其附属配件，具体包括但不限于：

①座板：因材料或制造原因导致的变形、开裂、脱层、封边脱落等。

②靠背：因材料或制造原因导致的变形、断裂、连接松动等。

③写字板：因材料或制造原因导致的板面破损、封边脱落、重力回复机构卡滞或失效等。

④脚架：因材料或制造原因导致的变形、断裂、焊接点开裂、涂层起皮脱落等。

⑤书网：因材料或制造原因导致的脱焊、变形、涂层脱落等。

⑥紧固件：因材料或制造原因导致的螺丝松动、滑丝、锈蚀等。

⑦其他任何属于我司产品质量原因导致的故障或损坏。

（3）技术服务

①免费维修：质保期内所有因产品质量问题导致的故障，我司承担全部维修费用，包括更换零部件的材料费和人工费。

②免费更换：对于无法修复或修复后无法达到使用标准的部件，我司无条件免费更换同规格、同品质的全新部件，绝不使用修复件或降级替代品。

③定期巡检：在 5 年质保期内，我司每年主动安排不少于 2 次上门巡检服务。巡检内容包括：逐一检查全部座椅的结构稳固性，紧固所有连接螺丝，测试写字板翻转功能，检查脚架平稳度，排查潜在隐患。巡检结束后向采购人提交书面巡检报告，记录检查结果和处理措施。

④开学季专项保障：每年寒暑假开学前，我司主动联系采购人确认是否需要开学季专项检修服务，确保新学期开学时全部座椅处于最佳使用状态。

⑤用户培训：项目验收交付时，我司向采购人指定的人员提供简要的日常维护培训，讲解座椅的正确使用方法、日常清洁保养要点及简单问题的自查处理方法，帮助采购人减少不必要的报修等候。

（4）售后服务人员情况

我司为本项目配备专属售后服务团队，确保责任到人、沟通畅通、服务专业。

①服务团队架构

A 售后服务经理（1 名）：由我司客户服务部负责人担任，作为本项目售后服务的总协调人，负责售后资源的统一调度、重大故障的处理决策及与采购人的定期回访沟通。

B 售后技术专员（2 名）：由我司资深安装维修技师担任，均具有 5 年以上教育家具维修经验，熟练掌握联排座椅各部件的拆装、更换和调试技术，负责本项目全部售后维修任务的具体执行。

C 客服专员（1 名）：由我司行政部人员担任，负责接听报修电话、记录报修信息、派发维修工单及全程跟踪维修进度，确保每一次报修都有记录、有跟踪、有闭环。

②人员保障措施

A 本项目售后服务人员均为我司正式在职员工，非临时外聘人员，确保服务的稳定性和连续性。

B 售后技术专员在项目安装阶段即全程参与现场安装，对本项目产品的结构特点、安装细节和教室布局了然于胸，为后续快速维修奠定基础。

C 如遇大规模集中维修需求，我司可从公司安装团队随时抽调补充人员，确保售后人力充足。

6、质保期外售后服务

（1）响应时间与解决问题时间

质保期外我司保持同样的服务响应速度，接到报修后 30 分钟内电话回访，2 小时内远程诊断，24 小时内到达现场。常见故障（如更换座板、背板、写字板、紧固螺丝等）在到场后 2 小时内完成修复，恢复座椅正常使用。需更换脚架等结构性部件的故障，在到场后 4 小时内完成更换调试。特殊情况如需定制非标配件或大规模集中维修，我司将与采购人协商确定维修计划，并在最短时间内组织力量完成。

（2）服务范围

质保期外服务范围与质保期内保持一致，覆盖本项目所供全部 2586 位联排座椅及其附属配件的维修、更换和技术支持服务。

（3）技术服务

①质保期满后，我司仍然为采购人提供免费的远程技术咨询服务，采购人可随时拨打我司售后服务专线进行技术咨询。

②如采购人后续需要对座椅进行搬迁、重新布局调整等，我司承诺优先提供技术支持服务，并按最优惠价格收取服务费用。

（4）售后服务人员情况

我司为本项目配备专属售后服务团队，确保责任到人、沟通畅通、服务专业。

①服务团队架构

A 售后服务经理（1名）：由我司客户服务部负责人担任，作为本项目售后服务的总协调人，负责售后资源的统一调度、重大故障的处理决策及与采购人的定期回访沟通。

B 售后技术专员（2名）：由我司资深安装维修技师担任，均具有5年以上教育家具维修经验，熟练掌握联排座椅各部件的拆装、更换和调试技术，负责本项目全部售后维修任务的具体执行。

C 客服专员（1名）：由我司行政部人员担任，负责接听报修电话、记录报修信息、派发维修工单及全程跟踪维修进度，确保每一次报修都有记录、有跟踪、有闭环。

②人员保障措施

A 本项目售后服务人员均为我司正式在职员工，非临时外聘人员，确保服务的稳定性和连续性。

B 售后技术专员在项目安装阶段即全程参与现场安装，对本项目产品的结构特点、安装细节和教室布局了然于胸，为后续快速维修奠定基础。

C 如遇大规模集中维修需求，我司可从公司安装团队随时抽调补充人员，确保售后人力充足。

（5）收费政策

①质保期外服务仅收取必要的材料成本费，不收取任何人工费、上门费、检测费或服务附加费。

②材料费按我司内部成本价据实收取，相关收费标准在质保到期前一个月以书面形式向采购人明示，确保收费公开透明。

③每次维修前向采购人提交维修方案和费用明细，经采购人确认后方可实施维修，杜绝未沟通先收费的情况。