

包 1

二、投标报价明细表

价格单位：人民币元

序号	设备名称	制造商	品牌	规格或型号	单位	数量	单价	小计	备注
1	智慧黑板	广州视睿电子科技有限公司	希沃/seewo	BH86EC	套	93	19000	1767000	质保期 3 年
2	视频展台	广州视睿电子科技有限公司	希沃/seewo	SC06A	套	93	500	46500	质保期 3 年
3	教学应用软件	广州视睿电子科技有限公司	希沃/seewo	希沃白板 5	套	93	50	4650	质保期 3 年
4	集中控制软件	广州视睿电子科技有限公司	希沃/seewo	希沃魔方软件 V3.0	套	1	106250	106250	质保期 3 年
合计								1924400	

投 标 人：中移系统集成有限公司（电子签章）

法定代表人：王明（电子签章）

日 期：2026 年 10 月 9 日

注：1. 以上表中各项可进一步细分，栏数不够可自加或附表；

2. “投标报价明细表”中的“投标总价”应当与“开标一览表”中的“投标报价”一致；

3. 投标人应按招标文件中“招标采购清单”所列货物填写本表；

4. 对于质保期未填写部分，视同投标人承诺完全满足招标文件要求。

九、售后服务方案

我公司郑重承诺：本项目质保期自采购人出具验收合格报告之日起算，期限3年，且不低于厂家公开承诺的质保期；质保期内提供免费的上门维修、备件更换、软件升级、定期巡检及培训服务，售后服务所产生的人工、差旅、备件等一切费用均已包含在投标报价中，不再向采购人收取任何费用。

（一）售后服务流程

1.总体服务流程

我公司针对本项目建立“受理—分派—处理—确认—回访—归档”的全闭环售后服务流程。用户产生售后需求后，可通过服务热线、线上服务平台、电子邮件、客户经理等多种渠道提出服务请求；受理并登记客户信息、设备信息，初步判断保修状态和服务类型后，按照服务类型分派至远程技术支持、备件服务或现场服务流程；服务完成后由进行回访核实与满意度调查，服务记录统一归档至售后管理系统，形成可追溯的服务闭环。

售后服务总体流程为：用户报修（热线/线上/邮件/客户经理）→受理登记→保修状态及服务类型判定→远程技术支持（可解决则闭环回访）→判定需现场服务的派出工单→服务支持工程师预约上门→现场维修或更换备件→维修结果系统登记→回访确认→满意度调查→工单归档。

2.服务受理与分派流程

服务受理流程覆盖用户产生售后需求、联系售后热线要求服务，到我公司受理服务、记录客户信息及待服务信息、初步判断保修状态和服务类型的全过程。服务受理主要由呼叫中心支持，部分服务由项目所在区域服务中心受理。

（1）受理渠道。为用户提供7×24小时多渠道受理方式：

1）400服务热线：呼叫中心配备智能坐席系统，结合人工坐席专员提供7×24小时不间断热线受理服务；

2）线上服务平台：用户可通过微信服务号、线上服务平台提交服务请求，并上传故障照片、视频；

3）电子邮件：用户可发送邮件至售后服务邮箱描述故障现象；

4）项目驻点受理：项目售后服务团队驻点人员可直接受理学校现场服务请求。

王昀

2.受理时限要求。针对本项目学校教学连续性要求高的特点，我公司作出如下受理时限承诺：

1) 客户拨打服务热线要求服务的，呼叫中心必须在 30 秒内接听电话；

2) 服务工单必须在服务类型确认后 15 分钟内派出；

3) 客户邮件或者线上服务需求必须在收到后 12 小时内回复；

4) 呼叫中心可对客户进行分级管理，对本项目采购人及所属学校按 VIP 客户标准执行更高的响应速度要求。

3.信息登记与判定。呼叫中心必须准确登记客户信息、机器信息（含学校名称、设备序列号、故障现象、联系人及联系方式），初步判断是否属于保修范围，并判定服务类型（咨询、远程支持、现场维修、备件更换），为后续分派提供依据。

4.服务分派。呼叫中心根据服务类型判定结果进行分派：属于咨询类问题的转远程技术支持坐席；属于软件类故障的优先远程处理；属于硬件类故障或远程无法解决的，按照就近原则向项目区域服务网点派出工单，由网点安排服务支持工程师上门服务。

3.远程技术支持流程

1) 咨询分类。咨询按类型可以分为一般咨询和技术咨询。一般咨询主要包括客户询问服务信息、销售信息或者产品相关信息；技术咨询主要包括产品使用咨询、软件使用问题咨询以及来自网点工程师的远程技术支持要求。远程技术支持由呼叫中心二线坐席完成。

2) 远程处理。针对智慧黑板系统及配套教学软件的使用问题、系统设置问题、软件故障等，远程技术顾问通过电话指导、远程协助等方式实时处理，力争在远程环节一次性解决，最大限度减少对学校正常教学的影响。

3) 升级机制。客户咨询问题如果超出呼叫中心所定义工作内容的范畴，将转坐席主管或者上升到部门经理完成；咨询电话拨通后 30 秒内必须接听，咨询中没有定义的问题必须升级到主管或者部门经理直至问题解决，确保用户问题“件件有回应，事事有着落”。

4.备件服务流程

备件服务流程目标是保证服务备件总仓库以及分库的售后服务订单能得到有效执行，及时满足本项目用户的维修需求。

(1) 备件储备。通过制定备品备件计划，发起常规服务订单以及紧急服务订单。所

王昀

采购的备件储备于备品总库和各地分库；除全国总分仓库存产品外，我公司根据本项目采购产品数量，按 10: 1 比例在项目所在地长期常态化储备应急备用机及元器件，确保卫辉市各学校报修时备件供应及时。

（2）备件计划管理。备件专员制定的备品计划有两个依据：第一是依据供应链情况制定，如滚动备件计划，或是提前期较长的备件计划；第二是依据备件计划执行的结果来制定。由生产供应链部门判断是否能按照约定供应备件，并通知备件专员预计的供应情况。

（3）紧急服务订单。在正常备品计划以外的需求，称之为紧急服务订单。供应链收到备品需求后给予及时反馈，告知需求中的备件预计供应时长或更新的备件信息，以便服务部门进行后续紧急处理。

（4）替代方案。备件专员获知供应链不能及时提供备件后，立即寻找替代备件或其他替代方案；对影响正常教学的紧急故障，优先从项目所在地储备的应急备用机中调配整机先行替换，确保学校教学不中断。

5.现场服务流程

（1）派单与预约。呼叫中心确认客户的服务要求为维修后，根据设定的规则进行派单，网点接受派单任务后派服务支持工程师上门服务。服务支持工程师根据系统记录的客户信息和机器信息与客户联系，预约上门时间，并判断是否需要更换备件；预判需要更换备件的，须申请备件后再上门服务，提高一次上门解决率。

（2）保修确认。呼叫中心必须先对报修机器进行报修期限确认，并告知客户服务支持工程师会对机器保修状态进行再次确认。本项目设备在质保期内（自验收合格报告之日起 3 年）的维修、备件更换全部免费；如机器超出保修期限或者保修范围，事先与客户沟通维修费用问题，经确认后再行维修。

（3）上门维修。服务支持工程师按预约时间携带维修工具、备件上门服务，按照标准作业规范进行故障检测、维修和调试；网点须在系统完整地记录维修情况，维修完成后呼叫中心须对维修服务进行确认。

（4）技术支持升级。在维修过程中，如果工程师无法解决故障，可以由技术专家请求远程技术协助；如果远程技术协助仍无法解决，可以改派项目技术支持经理处理或者申请返厂维修，返厂维修期间以应急备用机替代，保障教学正常进行。

（5）现场服务指标。我公司对本项目现场服务执行严格的量化指标：

1) 服务网点同一序列号机器 30 天内重复维修比例不得高于 20%；

王昀

- 2) 网点必须保证一次上门服务解决率为 95%;
- 3) 卫辉市城区学校接报修后 2 小时内到达现场, 乡镇学校 4 小时内到达现场;
- 4) 一般故障 24 小时内解决, 复杂故障 48 小时内解决或提供备用机替代。

6.故障反馈与处理流程

(1) 回访核实。售后服务有效性审核通过后, 呼叫中心通过短信息或者电话方式联系客户, 对网点在系统记录的服务类型、维修方式、是否收费等进行核实, 检查上门服务是否按照客服中心要求规范执行, 调查客户对服务支持工程师和售后服务的满意度, 并对不满意或者没有落实的服务进行跟进, 以确保客户满意。

(2) 回访时限。呼叫中心必须在服务完成后 48 小时内, 对通过工单正确性审核的服务在工作日最少进行一次回访; 一次回访不成功的, 必须在工作日内 48 小时完成再次回访。

(3) 不满意处理。回访后不满意的案例, 必须根据不满意程度进行处理: 严重不满的, 需在当天发出不满汇总报告并升级至项目技术支持经理和部门经理处理; 一般不满意的, 每周汇总报告一次, 逐项落实整改并跟踪至用户满意为止。

(4) 故障闭环归档。全部故障处理记录、维修记录、回访记录统一归档至售后管理系统 (CSM), 形成设备全生命周期服务档案, 为定期巡检、备件计划和质量改进提供数据支撑。

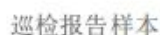
7.定期巡检流程

根据合同约定, 项目售后服务团队在保修期内提供一年两次的义务巡检 (结合学校教学安排, 一般安排在每学期开学前后), 巡检由服务支持工程师现场完成。如果巡检发现机器故障, 及时维护修复。

(1) 巡检响应。接受巡检任务后必须于 30 分钟内与客户联系, 确认上门服务时间, 且必须于 96 小时内完成服务; 如果客户确认不需要巡检服务, 须在系统记录, 并由呼叫中心确认核实。

(2) 巡检内容。包括: 智慧黑板整机外观及安装牢固性检查, 显示、触控、音响、摄像头、麦克风功能检测, 前置后置接口及按键功能检测, 前置电脑运行状态及系统还原功能检查, 嵌入式 Android 系统运行检查, Wi-Fi、蓝牙连接测试, 配套教学软件版本检查与升级, 使用环境 (供电、网络、粉尘) 检查及使用建议。

(4) 巡检报告。每次巡检完成后出具巡检报告,记录巡检结果、发现问题及处理情况,由学校签字确认后归档,并抄送采购人。巡检报告样本如下:



（二）售后服务范围

1.质保期承诺

我公司承诺：本项目所供 93 套智慧黑板（含整机、零部件、附件、备品备件及配套软件）的质保期自采购人出具验收合格报告之日起算，期限 3 年；且该期限不低于厂家公开承诺的质保期。质保期内所有售后服务（含人工、差旅、备件、运输、软件升级等）全部免费，相关费用已包含在投标报价中。

2.质保期内服务范围

(1) 免费维修服务。质保期内, 对非人为损坏的设备故障提供免费检测维修服务, 维修范围涵盖:

- 2) 触控系统: 电容触控模组及相关触控类故障;

王响

- 3) 内置电脑：CPU、内存、硬盘、主板等 PC 类故障；
- 4) 音视频系统：音响、摄像头、内置麦克风等声音及图像采集类故障；
- 5) 网络与外设：内置双无线网卡、蓝牙模块、前置后置接口、前置按键等外设类、网络类故障；
- 6) 开关机、系统启动等整机类故障。

(2) 免费备件更换。质保期内维修所需更换的零部件、元器件全部免费，更换的备件为原厂全新备件，更换后的备件享受与整机一致的质保服务。

(3) 免费上门服务。质保期内提供不限次数的免费上门服务，上门产生的人工费、差旅费、运输费等一切费用由我公司承担。

(4) 软件服务。免费提供嵌入式 Android 系统、内置电脑操作系统及配套教学软件（交互白板软件、移动授课工具、数据平台软件等）的安装、调试、故障排除、版本升级服务，保障系统还原、护眼、节能熄屏、智能亮度调节、锁屏等整机功能正常可用。

(5) 远程支持服务。提供 7×24 小时热线及远程技术支持，对学校教师和管理人员的使用咨询、软件问题即时响应。

3.增值售后服务范围

(1) 定期巡检服务。质保期内提供一年两次的义务巡检，形成巡检报告并抄送采购人，做到故障早发现、早处理，保障设备长期稳定运行。

(2) 开学保障服务。每学期开学前组织设备集中检查与调试，保障开学后设备即开即用；开学初期安排服务人员驻校保障，及时处理使用问题。

(3) 重大活动保障。学校举行公开课、观摩课、考试等重要教学活动前，可根据采购人需求提供现场技术保障服务。

(4) 数据平台支持。为学校提供数据平台的账号开通、使用指导、数据查看与分析支持，协助教育管理部门掌握设备使用情况。

(5) 答疑交流服务。培训结束后建立沟通答疑群，提供在线技术支持、实时答疑；定期对学校、教育局进行使用回访，了解用户使用情况，持续改进。

4.培训服务范围

我公司保证提供满足用户需求书要求的培训服务，培训授课人是经过厂家认证的工程



师、技术员，并为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。培训采用理论培训与现场培训相结合的方式，帮助用户掌握智慧黑板及配套软件在日常工作中的正常使用，确保用户能够独立进行设备的日常维护和管理。培训计划安排如下：

课程	课时	内容	培训场次
智慧黑板及软件使用	1.5 小时	1) 硬件操作；2) 白板软件使用；3) 常见问题及解决办法	根据需求进行场次安排
移动授课工具使用	1 小时	1) 移动授课软件与设备的连接；2) 授课助手功能操作；3) 教学场景结合使用	根据需求进行场次安排
数据平台使用	1 小时	1) 平台登录；2) 教师空间的使用；3) 学校空间及管理空间的使用	根据需求进行场次安排
答疑交流	0.5 小时	1) 问题答疑；2) 信息化教学经验交流	根据需求进行场次安排
交互白板进阶应用提升	1.5 小时	1) 基础回顾；2) 授课应用学习；3) 备课应用学习	根据需求进行场次安排

培训组织上，项目负责人提前与学校沟通，确定培训具体时间、地点、人员，下发培训通知及学习资料；讲师入校进行培训覆盖，完成培训实施并进行现场考核，完成培训数据反馈；培训组负责人分析培训效果，输出《培训效果分析报告》并提交项目经理，由项目经理协调相关人员解决可能出现的问题。

5.质保期外服务范围

(1) 终身维护服务。质保期满后，我公司继续为项目设备提供维护服务，上门维修仅收取备件成本费。

(2) 备件长期供应。依托全国备机备件仓储网络，保障设备停产后相当长时期内的备件供应能力，确保设备全生命周期可维修。

(3) 续保服务。质保期满前，向采购人提供续保方案供选择，续保期内继续执行与质保期一致的服务标准。

4. 软件持续支持。质保期外继续提供配套教学软件的使用咨询与版本更新指导服务。

(三) 售后服务保障措施



1.服务体系保障

我公司通过完善的"中台+中心"售后服务体系保证项目售后服务质量：通过总部的呼叫中心、备机备件仓储网络、维修中心、售后管理系统 CSM 等总部中台能力，结合区域服务中心的售后服务网络，形成总部—区域"中台+中心"的售后服务体系。

（1）数智化呼叫中心。呼叫中心配备有智能坐席系统，结合人工坐席专员为项目提供 7×24 小时远程技术服务，保障学校任何时段的服务请求均能被及时受理。

（2）备机备件仓储网络。全国设有 2 大备机备件总仓、12 个分仓，服务范围辐射国内各地市，实现 24 小时总分仓—网点间配送，为本项目备件供应提供强大支撑。

（3）维修中心。自建光学显示及微电子维修中心，具备电子设备元器件维修能力，可对交互显示设备及其他信息化设备的 LED 显示模组及主控芯片进行维修，实现板级、芯片级深度维修，缩短维修周期。

（4）售后管理系统 CSM。基于数字化管理模式为用户提供"专业、高效、值得信赖"的智能化售后服务。售后管理 CSM 系统通过 ISO20000、ISO27001 体系认证，实现工单全流程线上化管理，保护项目用户信息安全。

2.备品备件保障措施

（1）项目属地化储备。根据本项目采购产品数量，按 10：1 比例在项目所在地长期常态化储备应急备用机及元器件，保障紧急情况下可快速替换，不影响学校正常教学。

（2）备件计划管理。备件专员结合项目设备故障数据指标制定滚动备件计划，制定备机、备件预算及成本控制，提升备件库存周转率和备件满足率。

（3）紧急备件响应。对超出正常备品计划的紧急需求，启动紧急服务订单流程，供应链及时反馈预计供应时长；无法及时供货的，以替代备件或应急备用机先行保障。

3.服务时效保障措施

我公司对本项目售后服务各环节的响应时限作出如下承诺，并纳入服务人员考核：

服务环节	时限承诺
服务热线接听	30 秒内接听
服务工单派出	服务类型确认后 15 分钟内派出

王昀

邮件及线上服务需求回复	收到后 12 小时内回复
远程技术支持	即时响应，电话接通后 30 秒内开始受理
现场服务到达	卫辉市城区学校 2 小时内到达，乡镇学校 4 小时内到达
一般故障解决	24 小时内解决
复杂故障解决	48 小时内解决，无法解决的提供应急备用机替代
巡检服务	接受任务后 30 分钟内联系客户，96 小时内完成
服务回访	服务完成后 48 小时内完成首次回访

4.服务质量管理措施

(1) 服务考核评估。我公司对派驻本项目的售后服务人员实行严格的考核制度，保障售后服务质量。本项目人员考核分为售后服务考核和维修服务考核，考核数据来源于移动工单系统和用户反馈的服务质量、服务投诉等信息，通过统计及系数加权汇总至 CSM 系统，通过与用户意见强相关的考核制度，为用户提供卓越的售后服务体验。

考核项目	考核指标	考核权重
售后服务考核	售后上门服务满意率	10%
	售后接单及时预约率	5%
	售后服务按时上门率	5%
	服务规范用户反馈	25%
	服务质量用户反馈	25%
维修服务考核	维修上门服务满意率	10%
	维修接单及时预约率	5%
	维修服务按时上门率	5%
	维修上门一次完成率	5%
	维修规范用户反馈	20%

王昀

	维修质量用户反馈	25%
--	----------	-----

（2）售后满意度调查。售后服务的最终目标是让用户满意。我公司通过现场回访、客服热线回访、第三方咨询公司调研等方式调研用户对售后服务的满意度，并对售后服务满意度设定严格的最低达成率要求，督促服务人员提供优秀的售后服务。

满意度调研指标	最低达成率
坐席非常满意度	≥95%
工单满意率	≥99%
用户投诉率	≤1‰
服务时效达成率	≥90%
一次上门解决率	≥90%

售后满意度调查有线上、线下两种调查形式，设计了适用于问卷和电话访谈形式的调研问题，主要包括：工程师是否准时上门、工程师服务时效如何、工程师服务态度如何、工程师是否及时联系、工程师技术水平如何、是否一次性解决问题等，采用 5 级 NPS 评价方法（4-5 级为满意，1-3 级为不满意）进行评价。

（3）服务质量持续改进。项目服务运维专员持续监控和改善项目服务的各项数据指标，维护项目售后信息并向项目技术支持经理反馈；对重复维修、满意度不达标等问题组织专题分析，制定改进措施并跟踪落实。

5.人员管理保障措施

（1）人员考勤管理。教学场景有其特殊性，突发意外情况导致教学中断将对学校、教师及相关管理部门产生不利影响。本项目派驻售后服务人员实行严格的考勤制度，在岗随时应对突发售后服务情况，采取上下班签到制、签退制，确保项目售后服务时刻有人在岗支持：

- 1) 全体售后服务人员须在工作日出勤，上下班时间与项目客户的工作时间一致；
- 2) 因公外出须经项目技术支持经理批准，确定交接人后，方可执行；
- 3) 各类假期超过三天以上须提前提交书面请假报告；
- 4) 公派外出学习、培训，必须及时报告项目技术支持经理，并做好工作交接；
- 5) 各类事假须提前请示，无特殊情况不允许缺勤、中途电话请假或他人代假；



王昀

6) 各类请假须按期限返回并办理销假手续,不得超假;如遇特殊情况,须向项目技术支持经理请示,经批准同意后按批准日期返回。

(2) 人员培训管理。售后服务人员采用内部考核定级制。售后服务人员上岗前须经过内部培训,培训结束后接受培训考核,培训考核分为理论和实操两个部分,考核通过后人员方可上岗。上岗培训课程涵盖:服务规范类(上门服务规范、热线服务规范、投诉处理规范政策)、服务政策类(产品服务政策)、备件管理类(商返政策、备件管理规范)、CSM 工单类、入门基础类(整机产品线基本知识、周边产品线基本知识、产品及条码命名规则)、故障实践类(整机固件升级、系统重装、显示类/开关机类/外设类/PC类/触摸类/声音类/网络类故障判断)等。同时,定期组织项目售后服务人员参加培训,使售后服务人员掌握最新产品技术知识和疑难售后问题解决方法,更好地服务项目用户。

(3) 维修工具保障。"工欲善其事,必先利其器"。针对本项目所采购产品类型及其可能出现的故障及问题,为项目售后服务人员配备专业维修工具以保障售后服务的顺利开展,包括:电动螺丝旋柄、羊角锤、老虎钳、网线钳、斜口钳、活动扳手、螺丝批头、卷尺、水平仪、红外激光测距仪、系统恢复 U 盘、万用表、笔记本电脑、便携手枪电钻、万向滚轮架、网线(六类线)等,做到主要工具 1 人 1 件。

6.安全管理措施

(1) 售后服务现场勘察。售后服务开始前,售后服务人员对售后服务现场进行安全检查:现场作业中的环境安全检查,如噪声、振动,有限空间作业、带电作业等,针对性地准备检测与防护器材;在确保现场的安全环境下,售后服务人员选择所需工具材料及防护用品,并检查工具的安全可靠。

(2) 售后服务实施要求。必须严格按安全操作规程操作,严格遵守现场安全管理制度以及售后服务安全规章制度;现场作业必须严格执行安全用电、受限作业等各项安全管理制度,正确佩戴和使用劳动防护用品;在设备调试的过程中,应和相关人员密切配合,做到确保无伤害、无损坏;应做到安全合法化,包括自身安全、他人安全和设备安全,对于存在安全隐患的产品终端,须解除隐患后再作业,以确保人身安全和售后服务安全。

(3) 售后服务人员安全规范。进入现场必须着装整齐,禁止穿拖鞋、拖鞋、挂饰等容易导致事故的衣物,头发过长须进行固定处理;进入售后现场后须尊重项目代表的安排,严格遵守用电安全守则;严禁在无勘察、无保护情况下触摸现场的带电设备;严禁在未经项目代表允许下进行电路作业。

(4) 售后服务操作安全规范。售后人员须具备必要的电工知识，熟悉安全操作规程，熟悉供电系统和配电设备的性能和操作方法，并具备在异常情况下采取措施的能力；低压带电作业应设专人监护；进入现场之前应详细检查所用工具及防护用品是否安全可靠；进行低压带电作业时，应穿戴绝缘鞋、绝缘手套、安全帽和长袖工作服，使用带绝缘手柄的工具，站在干燥绝缘物上，工作中应有良好的照明条件，随身携带验电笔；设备开启前，先用验电笔检测确认断路器下口不带电区域，检查设备各元器件有无松动、螺钉等导体间连接处有无虚接，检测无误后方能通电调试；维修现场清理后，售后服务人员要亲自检查，打扫好现场，清理所有尖锐物体和作业废料，撤离所有材料、工具、仪表等。

7.应急保障措施

(1) 应急组织。成立以项目技术支持经理为组长的应急服务小组，制定应急预案，明确突发事件的分级、响应流程和处置措施，确保突发故障快速处置。

(2) 教学中断应急。对影响正常教学的设备故障，启动紧急响应：优先远程指导恢复；需现场处理的，城区 2 小时、乡镇 4 小时内到达；现场无法即时修复的，以项目属地储备的应急备用机先行替换，确保教学不中断。

(3) 批量故障应急。巡检或服务过程中发现批量质量问题的，立即升级到总部按照市场质量问题处理流程规范处理，由总部技术专家牵头制定专项解决方案，统一处置并向采购人报告。

(4) 开学季及重大活动应急。开学季、公开课、考试等关键时段前完成设备集中巡检，关键时段安排人员值守或驻校保障，确保设备稳定运行。

(5) 应急联络机制。向采购人及各学校公布 7×24 小时应急联系电话、项目技术支持经理及服务人员联系方式，建立应急联络微信群，确保紧急情况下沟通渠道畅通。

(四) 售后服务人员配置安排

1.售后服务组织架构

本项目的售后服务由项目所在区域的服务中心提供，售后服务采用项目制管理，区域服务中心指派人员负责项目运维服务管理，总部中心提供呼叫能力、仓储能力等支撑。项目售后服务组织架构如下：





项目售后服务组织架构图

2.岗位职责

针对本项目售后服务，我公司配备标准服务团队，支撑售后全流程服务，岗位职责如下：

(1) 项目技术支持经理：项目售后服务负责人，协调售后服务团队的工程师，统筹项目产品安装、维修、调试等服务实施，处理项目用户反馈的各等级质量事件。

(2) 项目服务运维专员：监控和改善项目服务的各项数据指标，维护项目售后信息并向项目技术支持经理反馈。

(3) 服务支持工程师：协助项目技术支持经理处理项目售后问题，整理并提供产品技术资料、操作手册，负责项目服务的工装调试和部件维修服务。

(4) 测试工程师：负责项目交付实施的调试、测试工作，包含安装测试、对接测试，确保产品交付后顺利投入使用。

(5) 远程技术顾问：负责项目各品类产品的技术管理，为一线技术人员及用户提供专业的技术解决方案。

(6) 备件专员：负责项目备件、备机的计划与申请，结合项目服务运维专员对项目设备故障数据指标，制定备机、备件预算及成本控制，提升备件库存周转率和备件满足率，确保用户的正常使用。

(7) 返修工程师：负责项目设备售后服务的精密电子元器件的专业维修与保养。

3.项目人员配置计划

结合本项目 93 套智慧黑板的规模及卫辉市各学校分布情况，项目售后服务团队人员配置计划如下：

岗位	人数	主要职责	资质要求
----	----	------	------

王昀

项目技术支持经理	1人	统筹项目售后服务实施，处理各等级质量事件，对接采购人	3年以上项目管理经验
项目服务运维专员	1人	监控服务数据指标，维护项目售后信息	熟悉CSM系统
服务支持工程师	2人	现场维修、巡检、工装调试、培训实施	厂家认证，2年以上经验
测试工程师	1人	交付调试、安装测试、对接测试	厂家认证
远程技术顾问	1人（共享）	远程技术支持与疑难问题解决方案	高级技术专家
备件专员	1人（共享）	备件备机计划、申请与库存管理	熟悉备件管理规范
返修工程师	2人（维修中心）	精密电子元器件专业维修与保养	元器件级维修资质

注：远程技术顾问、备件专员、返修工程师由总部中台及维修中心统一配置，为本项目提供共享支撑；服务支持工程师常驻项目所在区域服务中心，保障快速上门响应。

4.人员素质能力保障

（1）服务网络规模。我公司在全国拥有超过2000个服务网点、上万名技术工程师、500余位高级技术专家，可为本项目提供充足的人力资源储备和强大的技术后盾。

（2）人员资质要求。为本项目派驻的售后服务人员具有专业技术资格和丰富的项目经验：服务支持工程师、测试工程师均经过厂家认证并具备两年以上相关工作经验；培训讲师具有货物制造商认证和两年以上的授课经验；返修工程师具备精密电子元器件维修资质。

（3）上岗考核管理。售后服务人员上岗前须经过内部培训，培训考核分为理论和实操两个部分，考核通过后方可上岗；上岗后定期组织再培训与定级考核，持续提升服务能力。

5.人员稳定性保障

（1）福利保障。我公司承诺提供规范的员工福利保障，通过加强员工管理和正向激励，增强售后服务团队的稳定性，保证每个使用本项目产品的用户都能享受到拥有丰富经验的售后人员的服务。福利保障包括：周期性进行技能培训；每月按当地标准购买社

保公积金；提供节日问候及礼品；购买商业补充保险（包含意外伤害保险、交通意外伤害保险、团体门急诊、团体住院、女性生育）；提供年度身体健康检查。

（2）人员替补机制。建立项目服务人员 AB 角机制，各岗位明确交接人选；人员请假、离职或岗位调整时，由同等资质人员及时补位，确保项目售后服务不断档、标准不降低。

（3）正向激励约束。将服务考核结果与人员绩效、晋升直接挂钩，对满意度高、考核优秀的人员给予奖励，对考核不达标的人员进行再培训或调岗，以制度保障服务团队长期保持高水平服务能力。

综上所述，我公司将以完善的售后服务流程、全面的售后服务范围、有力的售后服务保障措施和专业的售后服务人员配置，为本项目 93 套智慧黑板提供全生命周期的优质售后服务，确保设备在卫辉市各学校长期稳定运行，助力学校信息化教学水平提升。



二、关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）智慧黑板 BH86EC¹，生产厂为（厂名）广州视睿电子科技有限公司²，厂址为（生产厂址）广州市经济技术开发区科学城科珠路192号。（产品名称1）智慧黑板 BH86EC的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称1）智慧黑板 BH86EC的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）智慧黑板 BH86EC的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2）视频展台 SC06A，生产厂为（厂名）广州视睿电子科技有限公司，厂址为（生产厂址）广州市经济技术开发区科学城科珠路192号。（产品名称2）视频展台 SC06A的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）视频展台 SC06A的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）视频展台 SC06A的（关键工序）在中国境内完成。

3. （产品名称3）教学应用软件希沃白板5，生产厂为（厂名）广州视睿电子科技有限公司，厂址为（生产厂址）广州市经济技术开发区科学城科珠路192号。（产品名称3）教学应用软件希沃白板5的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称3）教学应用软件希沃白板5的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称3）教学应用软件希沃白板5的（关键工序）在中国境内完成。

4. （产品名称4）集中控制软件希沃魔方软件 V3.0，生产厂为（厂名）广州视睿电子科技有限公司，厂址为（生产厂址）广州市经济技术开发区科学城科珠路192号。（产品名称4）集中控制软件希沃魔方软件 V3.0的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称4）集中控制软件希沃魔方软件 V3.0的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称4）集中控制软件希沃魔方软件 V3.0的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

投 标 人： 中移系统集成有限公司（电子签章）

日 期： 2026 年 10 月 2 日

1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。