

十、售后服务承诺书

1、售后服务方案

(1) 产品技术参数配置

①采购标的执行的相关国家标准、行业标准、地方标准等标准、规范《政府采购需求管理办法》；《政府采购货物和服务招标投标管理办法》；

无论采购文件中是否明确，我单位所投报货物首先满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方标准等，采购文件中相关技术要求如与国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准不一致的，以后者为准。

②采购标的的技术配置

质量方面：严格按照国家现行规范和标准要求，达到合格标准。

安全方面：我单位充分考虑采购标的工作环境的特殊性，现场设备安装、接电布线、管线敷设符合相应的防火、防漏要求，以确保系统的安全、可靠。

技术性能方面：采购标的的性能、材料、结构、外观等满足参数表所有要求。

未尽事宜按照国家标准、行业标准或地方标准及《验收方案》的要求执行。

(2) 商务要求

①项目交付（实施）的时间和地点：交付（实施）的时间（期限）：签订合同后25天（日历日）内，交付（实施）的地点（范围）：采购人指定地点。

②付款条件（进度和方式）：需方出具验收报告后10个工作日内办理资金支付手续，支付合同价款的100%。

③包装和运输

我方所提供的货物为投标货物生产厂家提供的原产地设备，包装未开封，而且货物（包括零部件）是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时在中国境内具有合法使用权。

我方供货时提供设备合格证、中文操作指南、中文说明书等相关资料。

我方承担采购标的的运输、安装调试、培训、试运行，产生的费用由我方承担，需方不再支付任何额外费用。

④采购标的的售后服务

A. 免费质保期：3年。“免费质保期”自需方在验收报告签字之日起计算，不少于产品制造商的公开承诺期限。

B. 免费质保期内，我方负责对其提供的货物进行免费维修、零配件的免费提供和更换，以及备品、备件的免费更换。免费质保期满后我方终身提供优质服务，并在此基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。

C. 培训：我方在设备调试完成后，免费对需方操作人员进行设备使用培训，培训过程实际带料运行，所需耗材由我方无偿提供，直到需方有3个以上操作人员能够熟练使用为止，并留存必要的培训资料，对于含有大型仪器设备的项目采用分段式培训。

D. 我方在24小时内对需方所提出的维修要求做出实质性反应，提供应急策略并以良好的服务态度，或以快捷的方式到达故障设备所在场地进行维修，在48小时内解决此类问题，使故障设备恢复正常运行（质保期内免费）。

E. 紧急援助：在非正常工作时间，我方能为需方提供紧急援助服务。

F. 其他服务：

自项目验收合格之日起，本次项目采购产品提供3年免费质保及服务。

质保期内，我方除提供7*24小时线上服务，提供定期产品使用质量回访服务外，提供如下服务（但不限于）：对系统巡检和BUG进行修复，系统环境调整的文档更新，服务器临时启停服务，对使用和运行中的问题进行处理。

供应商名称：郑州教基科技发展有限公司（电子签章）

日期：2026年05月07日

2、售后服务形式

1、售后服务形式：

1) 电话技术支持：建立7*24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；值班电话：13733862267，项目负责人：梁家辉。

我公司客服中心确保用户能够及时与技术支持人员取得联系，保证7×24小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。

用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的记录表单。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复；

对于系统运行故障，技术人员首先会了解与故障有关的详细情况，同时就近派出我公司人员到达故障现场，进行系统分析，逐步排除故障。

2) 邮件服务

用户技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客服中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与用户取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

3) 现场服务

我公司将会为用户提供快捷的现场服务。对于需现场解决的问题，我公司各客服中心技术人员会在第一时间内到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题。

对需要更换的部件，我方将调动备品备件资源进行更换，恢复系统运行。

总之，我们承诺尽最大的努力解决问题，保证在最短时间之内恢复正常运行或者提供应急策略。

4) 现场检修：在产品投入运行后，我公司将保证现场技术服务，在发生故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复，并将事故原因和故障分析向用户通报，如确系我公司产品问题，我公司将对此加以解释和负责；响应时间和故障处理时限及备品备件服务按上述承诺执行；

5) 巡检服务：按我方承诺我方定时对各设备进行巡检，巡检中发现的故障或隐患当即按故障流程进行排障处置，巡检中也可应用户要求随时为使用者提供技术支持和故障排障处理，节约使用者的工作占用；

6) 投诉受理服务

为了提高服务质量，加强与客户的沟通和交流，我公司设立多种客户投诉渠道倾听客户对售后服务的意见。我公司指派专人负责24小时集中受理客户投诉，通过客户投诉处理系统把用户投诉转到相关责任部门去处理，并跟踪和记录处理过程。在投诉处理过程中，投诉受理人员会主动征询客户意见，如客户对处理结果不满意，将重新启动客户投诉流程，直至客户满意关闭投诉。

7) 我公司将长期提供现场顾问服务。安排专职工程师长期负责此项目，定期拜访用户，及时提供各种技术咨询及相关技术资料，协助用户调测系统运行参数，优化系统资源配置；

3、售后服务响应时间

针对此次项目，产品质量保期：3年；我公司接到用户问题保修时：15分钟内响应，对采购人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略，若需要现场维修，维修人员在接到报修报告后4个小时内到达用户现场予以维修，直到解除故障为止；解决问题时间不超过24小时，若无法在24小时内解决的，在48小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。

4、售后服务单位名称、地址和联系方式

售后服务单位名称：郑州教科文科技发展有限公司

售后服务单位地址：郑州市金水区东风路街道南阳路101号盛地大厦8层72号

售后服务联系方式：梁家辉、13733862267

5、售后服务体系

针对此次项目，我单位售后服务体系如下：

故障诊断：对故障情况作诊断，记录，分析；

故障修复：尽可能减少用户故障造成的损失，并修复系统；

设备清理：对故障发生的设备作设备完整性审计、设备检查、清理；

设备防护：对故障发生过的设备增加、加强保护措施；

证据收集：对由于故障造成的记录、破坏情况、直接损失情况收集证据。

我公司积累了多年的售后服务经验，为规范服务形式，提高工作效率，特推出了优质、全面、方便、快捷、可靠的“一站式”服务模式。用户仅需与我们进行单点接触，我们即可提供承诺范围内的所有服务。您只要打一个电话，或是一封邮件，将您的需求告诉我们项目售后服务中心的专家，其它所有事情可全部由我们来完成。

售后服务流程：（1）办公室接收到客户的保修需求；（2）售后部根据故障情况准备维修器件工具按照预约时间到现场进行处理；（3）故障处理情况：对于处理完成的要填写维修记录单，让用户确认签字，最后将维修记录单归档；（4）对于未处理完成的：若是影响正常设备运行的情况下跟换配件，或者向用户说明原因并预约下次处理时间，然后填写维修记录单并汇报办公室，最后准备相应的设备、工具和配件，按预约时间重新进行故障处理。

6、售后维修技术设备和人员安排

1、售后维修技术设备：

序号	名称	数量	用途
1	五菱宏光汽车	2 辆	用于货物的配送及技术人员出行
2	插板	5 个	用于设备的接电测试
3	笔记本电脑	2 台	用于一些设备的调试及测试
4	计算机	2 台	用于系统的售后调试
5	工具套装	3 套	用于设备的售后服务
6	手机钳	2 套	用于设备的售后服务
7	步距规	1 套	用于设备的售后服务
8	活动扳手	3 把	用于设备的售后服务
9	游标卡尺	2 把	用于设备的售后服务
10	电烙铁	2 把	用于设备的售后服务
11	试电笔	1 支	用于设备的售后服务
12	万用表	2 块	用于设备的售后服务

2、售后服务人员安排：

序号	姓名	职务	工作年限	岗位职责
1	梁家辉	售后经理	8年	负责项目售后服务整体规划安排
2	滕付有	技术总监	8年	负责项目售后服务协调工作
3	王利	技术工程师	8年	负责项目售后服务工作
4	高慧鹏	技术工程师	6年	负责项目售后服务工作

7、其他实质性优惠承诺

针对本次项目我公司在项目执行过程及售后服务过程中为项目采购方提供其他优惠，包括：

1. 免费定期回访，项目交付后，项目技术部会免费定期回访，解决使用过程中出现的各种问题。

2. 随时为学校用户老师全程免费提供到我公司和设备厂家及其他院校考察学习的机会。

3. 定期向用户提供产品技术相关资料及产品最新配套资源；

4. 免费提供本项目系统软硬件设备升级的技术咨询；

5. 质保期后备件更换，不收取上门服务费，只收取更换配件费用。

6. 定期巡检，我公司定期对系统设备进行现场检查，主要查看系统设备有无遭到损坏以及是否整洁，并做好巡检记录。如有发现损坏和破坏的则及时予以修复，不能修复的则予以更换，以1个月为一个保养周期，及时发现设备故障、隐患并及时处理解决。定期对系统设备进行清洁保养和检查。对发现的问题及时处理，以保证设备持续、稳定、安全地运行。在用户重大活动之前，如用户有需要，原厂商及我公司都将义务免费到用户现场进行技术支持。

我公司将为用户建立维护档案，并由维护工程师更新、完善数据记录。在每一次巡检故障排除之后，我公司技术工程师都会做详细地记载，对每一次巡检故障均做出详细故障原因分析报告，并以此为用户提供货物维护资料和数据，及时给出适当的建议，使用户通过档案可以有效地进行系统分析、追踪处理，安排预防维护计划。

我公司将为用户单位建立项目安装、使用、维护的电子及纸质档案，详细记录设备安装情况、维护情况、排除故障等情况。