

一、服务承诺

售后服务

致：新乡市职业教育中心

我公司在新乡市职业教育中心AI智能共享模拟导游实训中心项目中，如中标，保证按以下承诺内容认真履行服务，如有违反，我公司愿意接受相应处罚或承担相应违约责任。

1.1 服务承诺

1.1.1 质保期承诺

产品验收之日起1年的免费质保期（厂家承诺大于1年的，按照厂家标准执行），质保期内因产品质量问题出现的故障我公司免费维修，不能维修的免费更换。

我公司备有远超出工程量的常用产品的库存，系统软件免费升级，能够提供终身维护。质保期过后，我公司以成本价给用户提供产品。

1.1.2 质保期满后承诺

我公司对1年质保期满后对质保期外的设备系统出现故障时，我公司仍提供技术服务，服务形式、内容与质保期内一致，质保期后出现故障，仅收取维修成本费。

若我公司不能提供必要的服务或未能按响应时间进行维修，采购人可视我公司违约。我公司愿意承担违约责任。

1.1.3 服务范围

服务范围包含以下内容：

（1）包含货物的采购、安装、调试、验收、培训、质保期内外服务、与货物有关的运输和保险及其他伴随服务等。

（2）采购内容：新乡市职业教育中心AI智能共享模拟导游实训中心项目软件系统、硬件设备及实训室环境改造。

(3) 服务内容涵盖设备硬件维修、系统软件维护、设备更换、技术咨询、远程支持、现场服务、定期巡检、故障排查与修复等多个方面，使得设备在质保期内持续稳定运行。

1.1.4 技术服务与支持

1	<p>我公司将提供整个系统生命周期的技术支持和服务。我公司将提供三种优质服务：</p>
	<p>电话咨询—适用于一般故障</p> <p>我公司及制造商为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。</p>
	<p>远程服务—适用于非重大故障</p> <p>A、利用远程工具，解答一般疑难问题；</p> <p>B、电子邮件方式。我公司技术人员均有邮件信箱和专用电脑，员工配有便携式电脑，同时也开设用户专用信箱，可以保证及时解答用户疑问，可24小时响应。</p>
	<p>现场服务—适用于重大故障</p> <p>如采购人遇到使用及技术问题，远程及电话咨询不能解决，我公司的工程师将在1小时内响应，2小时内到达现场，4小时内解决问题，确保产品正常工作；无法在4小时内解决的，在24小时内提供备用产品，供需采购人能够正常使用。</p> <p>当遇到资源限制或特殊情况，我公司将组织公司专家或原厂商及时处理。</p>
2	<p>技术升级</p> <p>在质保期内，如果遇到产品升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司对需方购买的产品进行升级服务。</p>
3	<p>我公司对所有采购产品提供1年免费保修期限，自采购人在《采购验收报告》签字之日起计算</p> <p>在系统的维护阶段，将提供7×24的服务；</p>
4	<p>免费质保期内，我公司负责对本次所有采购设备进行免费更换，不收取任何额外费用。</p> <p>质保期满之后我公司终身提供优质服务。</p>

5	我公司保证本系统的所有设备能完成用户要求的功能,其技术性能达到规定的标准,且能与原有设备配合工作;
6	我公司对系统达到设计功能要求负有完全责任;
7	在保修期外,为用户提供有偿的设备质保服务;

1.1.5 远程故障诊断服务

设备出现故障,项目单位相关技术人员将首先和我公司联系,我公司对设备故障进行诊断。对于重大故障且不能在规定时间内独立解决,立即向原厂商公司相应中心等申请技术支持,由原厂商公司提供诊断及技术支持。

1.1.6 设备故障现场支持

在远程不能解决的情况下,在规定时间内我公司指派胜任的工程师前往故障现场进行处理,在不能独立解决的情况下,应立即上报原厂技术支持中心,由原厂工程师完成现场故障诊断和故障排除。

1.1.7 系统巡检

每年两次安排由服务经理到现场组织网络系统运行情况检查和预防性维护,并对用户的运行维护提出指导,服务情况以书面报告形式交用户。

重大节假日可根据协商需要,提前1个工作日上门巡检一次。

巡检的内容包括:

1. 与系统管理员进行沟通,对系统中出现的情况进行汇总。
2. 对用户新出现的应用,如果和系统相关,应对新的应用对系统的影响及要求进行分析,如有必要,对系统进行配置调整。
3. 对系统中出现的问题进行分析,并对系统的配置优化、调整提供建议。
4. 对核心设备的运行情况进行检查。
5. 对系统的日志进行分析,确定有无故障情况,如有的话,现场提出解决方法,如有可能,现场加以解决。
6. 对日常管理提供相应的意见和建议。

对以上工作提供书面巡检报告，由负责人签字确认后提交用户审核并存档。

1.1.8 重要时间点保障

重要时间节点的运维保障，具体次数为1次/半年，每次保障时间为1-2工作日。重要时间节点由客户进行定义，例如：客户重要变更/升级、新业务系统部署、重大保电等。

1.1.9 备品备件供应

备品备件是指用于设备故障时替换故障件以保证设备正常运行的备用设备或部件。我公司承诺在保修期满后终身向招标人提供备件供应。如果不再生产合同设备范围内的设备，我公司会提前通知用户，以协助用户储备足够量的备品备件，满足设备维护的需要，或向招标人提供能实现同等功能的替代设备。

我公司承诺：提供的货物备件、专用工具和消耗品，所有备件必须符合国家标准及行业要求。

1.2 服务内容

基于多年教育行业的背景，我们秉承“客户满意、质量第一、求实创新、追求卓越”的经营理念，坚持“客户至上”的基本原则，为客户实行全面、细致、周到的服务。服务内容由“系统建设期服务”和“运行维护期服务”两个部分组成，其中“系统建设期服务”包括工程的组织和实施计划的制定、技术方案的详细分析与设计、配套软硬件的选型及咨询、系统维护人员的培训、应用软件的安装与修改、应用软件的调试及其它相关工作、联调及测试的技术支持、验收过程中的技术支持；“运行维护期服务”包括运行期间正常的定期维护工作、运行期间故障的及时响应和修正、硬件及系统软件在扩充功能和更新换代时的技术支持、应用软件在扩充功能和更新换代时的技术支持、用户终端在扩充时的咨询和技术支持、系统健康检查。

1.2.1 基本安装部署服务

若能在本项目中中标，提供原厂工程师免费的现场安装与调试服务；客户在使用资源访问控制系统过程中，如果网络结构、应用系统等发生改变，需要重新部署和配置资源访问控制系统时，公司也可以提供此类现场安装、调试服务。

现场安装调试将提供如下内容：

- 1) 现场将软硬件部署在客户需要的位置和网点；
- 2) 根据客户需求，正确配置各项参数；
- 3) 保证软硬件设备的正常运行；
- 4) 现场解答客户的技术咨询。

对于资源访问控制系统软件增加新功能等最新版本，在服务期内免费提供升级，并提供最新技术支持服务，保证系统稳定的运行。

1.2.2 技术支持体系

公司的技术支持体系是售后服务部门所有人员，以客户为中心，本着客户至上的基本原则，积极努力的确保服务“零”响应。公司的目标是做客户信赖的企业，确保客户问题100%的处理率，力争100%的客户满意度，“用户满意”是我们的根本服务目标。为此，公司建立了完善的售后服务体系，具有专业的售后技术支持团队，使整个服务活动得到有序控制。

1.2.3 技术服务

1.2.3.1 软件售后技术服务

1.2.3.1.1 技术支持与问题解决

故障排查：通过远程支持或现场服务解决软件使用中的功能异常、兼容性问题。

咨询解答：提供电话、在线等渠道的技术指导，记录用户问题并跟进回访。

Bug修复：针对系统漏洞或需求偏差提供修复补丁及更新文档，确保符合功能要求。

1.2.3.1.2 维护更新与系统优化

版本升级：免费提供功能更新、安全补丁（保修期内），超出范围的需求变更需签订补充协议。

性能优化：调整数据库、算法等提升运行效率，定期监测系统负载。

数据管理：支持数据备份、灾难恢复及迁移服务，保障数据安全。

1.2.3.1.3 用户培训与知识传递

提供操作培训课程、使用手册及视频教程，覆盖基础功能至高级应用。

针对新功能迭代追加专项培训。

需求变更与定制开发

对合理的新需求提供二次开发支持，需另行评估成本与周期。

1.2.3.2 硬件设备售后技术服务

1.2.3.2.1 安装调试与技术支持

提供设备安装指导、参数配置及联调测试。

操作培训（如设备维护规范、故障应急处理）。

1.2.3.2.2 维修保养与备件供应

故障维修：保修期内免费更换损坏部件，响应时间按紧急程度分级（如24小时内现场支援）。

备件保障：储备常用配件，缩短维修周期。

定期维护：提供季度/年度设备巡检、清洁保养、性能检测。

1.2.3.2.3 硬件升级与生命周期管理

根据设备老化状况建议扩容或替换方案（如服务器硬盘升级）

1.2.4 技术咨询

我公司承诺为客户提供免费的技术咨询服务与技术交流活动。

1.2.5 用户档案管理服务

由我公司专职人员对此次设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录并存入微机作为用户档案，以便为今后服务提供准确的信息。

提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、操作指南、安装手册、产品合格证等。

1.2.6 监督服务

为保证整个工程的顺利实施和提供优质售后服务，公司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的10分钟内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服

务，执行严格的监督管理机制，如果用户方对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接拨打监督电话。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导亲赴现场，以圆满解决问题。

1.3 服务形式

1.3.1 电话服务

公司将为您提供7×24小时的热线电话及传真支持，如果用户使用的系统出现故障，可以通过热线电话得到支持与帮助。请你仔细记录故障现象，然后通过服务热线与我们联系，技术专家在尽可能短时间内协助和指导您解决问题的方案，然后由用户反馈给我们解决方案是否有效，我们会根据反馈方案决定进一步的支持措施。

1.3.2 现场服务

当用户现场发生问题，且通过电话无法解决的。我公司将在第一时间安排售后服务部门的相应技术人员赶到现场对故障进行排查，并在尽可能短的时间内排除故障。为用户节省了时间，使用户获得快捷、方便的技术服务。

1.3.3 远程技术服务

在接到用户的服务要求后，售后服务部门的相关技术工程师会先通过电话、网络等通讯工具了解现场情况。根据获取的现场信息对故障的症结进行判断与分析，确定其原因，找出解决的办法并最终解决它。为用户最大限度的节省了时间，使用户获得更快捷、更方便的技术服务。

1.3.4 技术咨询服务

用户可以通过电话、邮件、企业微信、QQ等通讯工具与公司售后服务部门的技术支持工程师进行单独的交流，公司通过电话、邮件、企业微信、QQ等通讯工具为用户提供专门的即时技术支持、互动咨询。该平台的建立是为了帮助用户快速、准确、轻松的解决在应用过程中遇到的种种问题。若用户提出的问题由于某种原因未能得到及时响应与解决，该问题将自动逐级上传到责任人的上级主管，直到该问题得以解决，给用户一个圆满的答复。

用户也可以通过技术咨询服务与我公司的售后服务部门在线技术支持工程师进行技术交流，从而提高用户自身的专业技术水平及系统日常维护能力，也起到巩固技术培训的作用。

1.3.5 主动服务

与此同时，我公司还推出了一项更利于用户的服务内容：主动服务。即主动调查客户的工程设备运行情况，定期或者不定期的对设备设施进行检查，养护、维修，确保系统的正常运行。做好详细记录，备案。

1.4 故障响应

我公司配有一支技术熟练、作风过硬、行动迅速的售后服务队伍，承诺提供365*7*24小时的电话支持响应。接到客户服务电话后1小时内响应，对于电话不能解决的在2小时内派专业服务人员到达现场，4小时内解决问题(包括节假日)。若在4小时内仍未处理完毕，我公司采取应急措施解决，解决客户反馈的问题。

签订合同时，提供本项目的服务人员名单，并定为固定售后服务联系人。若需更改人员名单，我公司经采购人批准同意，才能更换。

1.5 到达现场响应时间

级别	具体现象描述	响应工程师级别	响应时间	到达现场时间
A级	重大的系统故障：现有客户系统停机，或对客户的业务运作有重大影响	高级售后工程师	立即	1小时
B级	严重的系统故障：现有客户系统性能严重下降，使客户系统的业务运作受到重大影响	高级售后工程师	半小时内	2小时
C级	一般的系统故障：现有客户系统局部运作受损，但客户的业务运作仍可正常工作	售后工程师	1小时	2小时
D级	技术咨询和服务：客户需要在产	售后工程师	1小时	4小时

	品功能、安装、配置方面的技术支持，但客户业务运作明显不受影响或根本未受影响			
E级	客户对系统提出新功能、扩容等要求	售后工程师	1小时内	协商

1.6 人员配备

我公司为保障市场的售后技术力量，针对该项目，我公司成立了售后服务部，积极做好售前、售中、售后服务。如我公司有幸中标，我们将以优质的产品，优良的服务回报业主，做精品工程、样板工程。为客户的建设锦上添花。

序号	姓名	电话	职称	工作年限	毕业学校	本项目拟承担职务
1	赵龙	15515892171	PMP项目管理	10年	华北水利水电大学	售后服务部门经理
2	孙龙坤	13513712301	中级	8年	山东师范大学	售后服务工程师
3	彭慧	17698081229	中级	8年	临沂大学	售后服务技术顾问
5	张鹏	13838128231	中级	10年	黄淮学院	售后服务工程师

1.7 应急措施

1.7.1 危机管理计划

制定危机管理计划，明确各种突发事件的应对措施和责任分工。针对设备故障或系统信息安全问题，建立快速响应机制。

1.7.2 建立沟通渠道

建立项目组内部和外部的紧急沟通渠道，确保在紧急情况下能够及时传达信息和采取行动。包括建立紧急联系人名单和使用各种通信工具进行及时沟通。

1.7.3 健全备案制度

对项目实施过程中的重要环节和关键控制点建立备案制度，记录关键决策、措施和变更情况，以备追溯和调整。

1.7.4 建立应急培训

为项目组成员提供应急培训，使其了解应急计划的内容和执行方式，提高应对突发情况的能力和应急响应速度。

1.8 售后服务机构信息

售后服务机构名称：河南勉思信息科技有限公司

地址：河南省郑州市高新技术产业开发区翠竹街76号9号楼1单元5层501号

负责人：姚豪杰

专职技术人员：赵龙 15515892171

24小时在线移动联系电话：18539295203

1.9 备品备件的更换

备品备件是指用于设备故障时替换故障件以保证设备正常运行的备用设备或部件。我公司承诺在保修期满后终身向招标人提供备件供应。如果不再生产合同设备范围内的设备，我公司会提前通知用户，以协助用户储备足够量的备品备件，满足设备维护的需要，或向招标人提供能实现同等功能的替代设备。

我公司承诺：提供的货物备件、专用工具和消耗品，所有备件必须符合国家标准及行业要求。

1.10 售后服务流程

(1) 客户反馈：客户可以通过电话、邮件、在线客服等方式反馈问题或需求。

(2) 响应与确认：售后服务中心将在1小时内响应客户反馈，并确认问题的详细情况。

(3) 问题处理：根据问题类型，售后团队将及时安排相应的技术人员进行处理，并确保问题得到妥善解决。

(4) 跟进与回访：在问题解决后，我公司将对客户进行跟进回访，确保客户满意并收集客户的反馈意见。

(5) 记录与总结：我公司将对每次服务过程进行记录和总结，不断优化服务流程和提高服务质量。

1.11 售后质量保证体系

接收用户来信、电话、传真，做出答复或处理意见。并把相应信息存入用户资料档案中。

1) 及时处理

对维修事件进行分析，调配人员，部门协调，备品供给，车辆安排等，以第一时间完成维修事件处理，事后进行回访和用户调查。

2) 定期联系

定期主动对用户保证20至30日进行一次联络。

3) 信息反馈

收集质量信息、填写“用户来电信息记录”，为维护提供信息，并定期上报主管部门备案。

4) 用户档案建立和完善

建立新用户档案，不断完善用户维修维护档案，建立索引，以备应急调用。认真填写维修跟踪记录，作到事事落实，最后录入用户档案存档。

5) 服务态度

维修人员必须携带《服务任务单》和工作证进入现场，无条件接受甲方的资格调查和询问。

遵守现场甲方工作安排，使用文明用语，礼貌服务，文明施工，不得干扰甲方正常工作，不得噪音扰民。确需甲方人员协调的，必须先征得同意。对甲方

人员的问题，要详细认真解答。甲方提出的要求，最大限度满足，未达到的要记录在案。

对用户问题的处理和操作要求，对甲方人员进行培训。孜孜不倦，详细的逐步解答，并书面化。再由甲方人员进行模拟演练，教会为止。

工作完成后，如发现其他问题及时解决。未解决的要记录后，限期解决，详细填写维修记录，并由用户填写维修意见。

供应商名称：河南勉思信息科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2026年06月18日