六、服务承诺

注：谈判供应商须按照竞争性谈判文件采购需求及具体要求编制服务承诺。

一、项目相关要求

1、交货及完工期：合同签订后45日历天内完成供货、安装调试完毕；

2、交货地点：采购人指定地点；

3、质保期：3年（其中空调八年）

二、货物（或服务）技术规格要求

本条是描述本次招标所采购货物的（或服务）技术规格说明，我公司已按照竞争性谈判文件中货物（或服务）技术配置的需求做出详细响应。

1、对货物（或服务）的基本要求

（1）我公司所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备，包装未开封，而且设备（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。

（2）竞争性谈判文件中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，投标人有责任予以补充，并已报出单项价格。

（3）我公司所提供的产品（或服务）满足竞争性谈判文件的要求，其性能须达到或超过需求中技术指标的要求。

（4）如果我公司在中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由我公司免费提供，采购人将不再支付任何费用。

（5）我公司已按照竞争性谈判文件格式提供投标产品（或服务）的分项报价及详细的配置清单。

2、对项目中涉及软件产品的基本要求

（1）我公司承诺保证提供的软件产品为正版软件。

（2）我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。

三、其他技术、服务要求

1、在质保期内，我公司具有良好、迅速的售后服务能力。

1.1电话咨询

- 我公司和制造商已明确为需方提供技术援助人员及电话（**崔志良　1383735467 5 制造商:（翰博尔郑州办事处联系人：梁总　电话：18603866303）**），解答需方在使用中遇到的问题，及时为需方提出解决问题的建议。

1.2现场响应

需方遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我公司在1小时内响应，2小时内到达现场，8小时内解决问题，确保产品正常工作；无法在8小时内解决的，在24小时内提供备用产品，供需方能够正常使用。

1.3技术升级

在质保期内，如果我公司和制造商的产品升级，我公司及时通知需方，如需方有相应要求，我公司和制造商为需方购买的产品进行升级服务。

2、所有采购产品免费保修期限，自采购人在《采购验收报告》签字之日起计算。

3、响应文件技术响应情况如果原文完全复制竞争性谈判文件产品技术参数，作无效处理。负偏离应当如实注明。产品技术参数出现负偏离的，视为无效响应。

4、免费质保期内，我公司负责对其提供的设备进行免费更换，不收取任何额外费用。质保期满之后供应商应终身提供优质服务。

5、服务承诺

为保障采购人合法权益，我公司已提供服务承诺。

6、供货服务方案

为控制供货进度、质量及后续服务，我公司已提供货服务方案。

7、培训要求

我公司委派经验丰富的专业技术人员在采购人住所地对采购人技术人员免费进行正规的整套设备操作、维护、维修、检测等内容的培训，便采购人全面了解直至完全掌握设备的使用(在采购人使用期间视需求可提供再培训)，提供培训方案。

崔志良

五、安装调试、验收要求

1、我公司及时向采购人提供设备及服务，与采购人进行积极主动的合作，成交供应商必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

2、我公司负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时成交供应商必须提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围；

3、产品未经验收时，由我公司负责保管至采购项目交货（服务）结束，其间发生的损坏、遗失由成交供应商负责；

4、设备到货后我公司免费派技术人员在现场安装、调试；

5、我公司遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

6、我公司在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

7、安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；

8、调试期间或保修过程中，我公司负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

六、项目验收

1、验收主体： 采购人

2、验收时间和地点：供应商中标后须按照竞争性谈判文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货并安装调试完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，供应商提供的设备质量情况是否确保在“合格”以上及正常使用。

3、验收合格后， 需方出具《采购验收报告》。

崔志宽

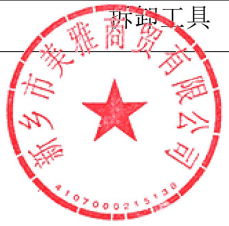
供应商名称：新乡市美雅商贸有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日 期： 2026 年 1 月 17日

备件、专用工具和消耗品价格

序号	设备名称	单价
1	智慧黑板触控笔	50 元
2	电脑键鼠套装	80 元
3	摄像机电源	150 元
4	空调遥控器	70 元
5	电源线	20 元
6	拆卸工具	80 元



崔志宽

服务承诺

1.质量服务承诺：我公司保证提供的货物和服务符合国家、行业及地区现行相关规范和标准，严格按投标时所承诺的内容进行服务，所提供的产品为全新的生产产品，符合国家规定的质量和性能要求。保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能，由于产品质量缺陷以及我公司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我公司承担。

2.产品包装承诺：我方提供的设备将严格按照标准包装完好，并承诺完全无损的运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我方承担。

3.产品验收承诺：我方承诺所供设备正常，随机的备品、备件、手册和相关资料齐全。验收过程中如出现问题，我方将严格按照国家“三包”政策执行。

故障保障计划

在服务期间，我公司提供本项目软硬件产品的保修服务，主要对用户的设备进行现场维修更换，我公司将优先采用本地备品备件库所配置的全新设备替代故障设备，满足设备快速保修的要求。同时针对故障设备，送往原厂总部进行检修，检测修复时间为 2 个工作日。

故障总体划分：

根据故障的严重程度和影响程序的不同，故障级别由低至高分三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。

一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现；其他业务中断 10 分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。

二级故障（主要故障）：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障；设备或软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备或操作系统故障。

三级故障（次要故障）：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

服务响应时间和计划

1.服务响应时间

我公司在接到客户的报修请求后的 1 小时之内，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜。

2.服务计划

我司保证技术人员能在 2 小时内到达应用现场，响应时间为 1 小时；8 小时内修复故障；若 8 小时内不能复故障或紧急情况下，我司免费提供替代设备保证用户正常工作，直至故障

设备修复。可随时保证为贵方提供 7*24 小时电话热线技术支持服务、7*24 小时的移动电话和电子邮件技术支持。

优惠承诺及措施

我司对提供给本项目用户单位的直录播设备的免费质保期为 3 年（空调为 6 年），我公司承诺按设备制造厂家的规定对所供设备提供“三包”服务：

1. 我方承诺设备免费直接发到用户指定地点，实现“门到门”服务。

2. 投标产品将全面执行国家有关部门颁布的《电子类商品修理更换退货责任规定》（以下称“国家三包规定”）中规定的如下“三包”细则：

（1）七日内出现故障免费退货

自您购买产品之日（以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”）起 7 日内（含），如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修理。如您选择整机退货，我方将按照购买价格（以正式购机发票价格为准，下同）一次性退清货款。

（2）八至十五日内出现故障免费修理或换货

自购买日起第 8 日至第 15 日内（含），如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择换货或修理。如您选择整机更换，我方将免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

（3）整机一年内同一故障维修两次仍不能正常使用可免费更换

自购买日起一年内（含），如果您所购买的产品出现“国家三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭授权服务机构提供的修理记录，我方负责免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。