

7、售后服务承诺

致：新乡职业技术学院

我们在《项目名称：新乡职业技术学院智慧边缘计算综合实景开发实训室项目》（项目编号：新乡政采竞谈-2026-41/2026TPDL067 号）的文件，售后服务计划及服务承诺如下：

我们承诺，自产品验收合格之日起 3 年质保，为您提供免费质保服务。在质保期内，因产品质量问题导致的故障，我们将免费提供维修、更换零部件等服务。

一、安装调试：

1. 我公司提供的安装方案：合同生效后当日内与校方协调设备场地、设备安装位置及沟通安装注意事项；在合同生效后当日内，提供完整的供货范围内所需开展的各种工作的详细进度计划，包括：原材料准备、外协件采购、粗加工、精加工、装配、检验测试、包装、运输、交货等；合同生效后公司项目实施工作人员同时进场免费安装调试；设备正常运行，技术培训工程师到校培训并交付校方正常使用，合同签订后 60 日历天内交货且验收完毕。对本次产品供货安装进度作如下计划：

序号	事项	时间
1	现场勘察及项目整体规划设计	5 个日历天
2	货物款式、参数、实施要求等确认	5 个日历天
3	货物下单、采购	10 个日历天
4	货物运输、搬运及分货	20 个日历天
5	货物安装调试及验收期	20 个日历天
6	总计工期：合同签订后 60 日历天完成安装调试。	

2. 上述天数为预估工期，且可同时开展，供货进度安排时间我司保证在合同要求时间内完成。选拔业务精能力强的管理和施工人员，配齐配足技术工人。充分细致地做好开工前的各项准备工作，从人员、设备、技术、信息、环境等方面进行大力协调、配套。按照总工期目标，利用倒排工序法，制订详细的分段工期控制计划。采用新工艺新技术新设备提高施工效率，把物资供应，保证物资供应满足进度要求。按施工组织设计科学合理地配齐生产要素，深挖潜能。

3. 货物到达指定地点后，根据合同要求，进行外观验收，确认产地、规格、型号和数量。货物安装、调试并正常运行后，由进行自检，合格后，准备验收文件。确认自检内容

后，组织（必要时请有关专家）进行系统验收，验收合格后，填写“项目验收单”作为对货物的最终认可。提交货物实施过程中的所有资料。以便日后管理和维护。

4. 我公司将组织工程师 1 人，负责对所售仪器的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，在项目现场为所投项目免费培训人次不少于 2 人次且未达到预期培训效果持续免费培训，为设备操作人员提供全面的基础操作培训，包括设备结构介绍、日常操作流程、安全注意事项等，确保每位操作人员都能熟练掌握设备的基本使用方法，所有费用均包含在本次投标总价中。

二、售后服务体系保障

1. 团队配置：配备固定专业售后服务队伍，技术团队在售前、售后阶段保持稳定，确保服务连续性。

2. 服务模式：提供 7×24 小时全天候技术支持，定期回访检查设备运行状态。建立应急抢修机制，涉及安全问题时立即响应并采取防护措施。

3. 联系人： 当峰 15303713500、售后维修地址：河南省郑州市金水区文化路 85 号 A 时代广场 2201 室

4. 定期维护计划：根据设备类型与使用环境，为客户量身定制定期维护计划，每年内不少于 2 次上门保养服务，包括预防性检查清洁保养及性能调优，有效预防故障发生，延长设备使用寿命。

三、响应时间及故障排除机制

紧急故障	设备完全停机，影响生产/安全	2小时内远程介入，4小时现场支援，12小时修复	24小时内提供备用设备
重大故障	部分功能失效，性能下降≥50%	4小时内响应，8小时现场处理，24小时修复	48小时内修复或换新
一般故障	非核心功能异常，性能下降<50%	8小时内响应，24小时远程/现场处理	72小时内完成修复

四、质量保证措施

- 1. 建立完善的售后服务管理制度，明确各部门和人员的职责和 workflows。
- 2. 加强售后服务人员的培训和管理，提高服务人员的专业素质和服务水平。
- 3. 建立客户满意度评价体系，定期对售后服务质量进行评估和改进。
- 4. 配件供应：建立完善的配件供应体系，确保在售后服务过程中，所需配件能够及时供应。对于常用配件，保证库存充足；对于特殊配件，我们将与供应商紧密合作，确保在

最短时间内调配到位。

五、其他承诺

服务透明：在售后服务过程中，我们将向您清晰告知各项服务内容、收费标准（质保期外），确保费用公开透明，绝不收取任何未明示的费用。

投诉处理：如您对售后服务存在任何不满或建议，可随时通过售后服务热线进行反馈。我们将在 24 小时内受理您的投诉，并在 3 个工作日内给出处理结果与解决方案，直至您满意为止。

我们深知，每一次服务都是对信任的回应。未来，我们将持续优化售后服务体系，不断提升服务水平，以实际行动践行承诺，为您提供更优质、更贴心的服务！如有任何疑问或需求，请随时与我们联系。

供应商（电子章）： 郑州艾华立电子科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或电子印章）： 肖峰

日期：2026年08月12日