

六、服务承诺

(自拟)

致：(采购人)封丘县教育体育局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

为了更好地维护业主利益，我公司一贯坚持以业主为中心、全程服务的工作原则。我公司制订了一套完整的售后服务计划以及确保其得以实施的具体执行方案，设置专门的售后维修技术支持组，确保专人、专用设备的到位。

1、优质服务

我方保证按以下承诺内容认真履行合同：

提供完善的售前、售中、售后服务，保证客户的各项权益。

所有货物质保期及售后服务期满足招标文件要求，期间我公司免费提供保修服务，自最终验收合格并交付使用之日起计算，7*24小时电话技术支持。

交货期限：签订合同之日起20日历天，并达到验收标准。

免费质保期内，我方负责对提供的产品进行免费维修维护，不收取任何额外费用。质保期满之后，我方终身提供优质服务，仅收取维修成本费。

费用：安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我公司承担。

维修响应及故障解决时间：在保修期内，一旦发生质量问题，我公司保证在接到通知 24 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作；重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。此外，在质保期内，我公司负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保采购人正常使用。

对于系统中的主要设备，我公司在 1 年保修期间免费提供有关的备品、备件及消耗品。

在质保期内，免费派技术人员半年给予不少于 1 次进行一次巡检，对产品存在的潜在安全和故障隐患进行分析并提出相应的解决方案加以排除。

在质保期内，如发生系统升级等情况，我公司派技术人员到现场协助完成相关工作。

我公司有完善的售后服务体系和固定的售后服务队伍，良好的服务态度和数量；项目组的技术队伍在售前和售后要固定，不能临时替补或经常更换。

优惠保障：质保期满后，我公司以优惠价格提供故障设备更换及维修服务。

交货：交货时我公司就所投产品提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和维修手册、产品说明书等，同时采购人有权要求我公司对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如我公司提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，我公司要承担商品价值双倍的赔偿；同时，依据国家法律法规追究其他责任，并连带追交所投产品生产企业的责任。

我公司保证所提供货物为全新的原厂商生产的合格产品；保证提供所有相关配件、安装、调试、运行、管理及维护齐全有效的技术资料。

验收：我公司货物经过双方检验认可后，签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算，由我公司提供产品保修文件。

货物验收：当满足以下条件时，采购人才向我公司签发货物验收报告：

a、成交供应商已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料。

b、货物符合招标文件技术规格书的要求，性能满足要求。

c、货物具备产品合格证供应商应在设备及软件到货后配合采购人进行开箱检查，当出现损坏、数量不全或产品不符等问题时，由成交供应商负责解决。设备及软件开箱测试出现性能指标或功能不符合招标文件与合同的要求时，采购人有拒收的权利及保留索赔权利。

验收方法：由甲方或指定第三方验收组成验收小组,由我公司根据招标文件及合同内容验收。

验收步骤：采购人和我公司双方共同参与整个项目验收。

随机赠送产品质保期内所需的备品备件。

培训安排及内容：由我公司提供免费培训安排，具体实施培训计划时需和采购人协商确定，由采购人统一安排。所有的培训教员必须用中文授课，如果培训教员不会讲中文,我公司提供中文翻译。厂商所在地的培训应在最终验收之前结束。培训对象：运行维护和管理人员。

保险：我方自行办理一切保险（含装卸、运输过程全部保险），其费用含在报价中。我方按照规定办理交纳“产品运输”保险费，其费用由我方负担并含入运输费用中，不另行支付。

我方为采购单位人员提供免费现场培训

我公司将免费为采购方提供产品使用人员培训工作，由此所发生的培训费、

教材费等一切为人员培训所发生的费用均含入我方投标的单价与合价之中。

免费提供24小时现场上门检测维修服务；

产品按国家标准及行业标准进行质量验收合格；

在产品的设计使用寿命期内，我方保证正常备品备件的供应，确保产品的正常使用。质保期后如需更换备品备件，我方以最优惠价（成本价）提供。

提供本地化保障服务，我公司为项目所在地本地企业，售后服务单位名称：河南省封丘县新华书店有限公司、地点：封丘县城文化路南段路西、联系人及联系电话：王超、18003800189负责本项目售后及备件供应及维修的持续保障性。为业主单位提供高效、优质的技术支持和服务。

紧急援助：在非正常工作时间，我公司为使用方提供紧急援助服务。

特色的培训基地技术培训服务

我公司针对此项目制定了科学可行合理的技术培训承诺和计划，提供具备同类产品丰富经验的技术人员负责对采购方人员进行实际操作培训，直至采购方人员能够熟练使用。

为保护用户使用安全，过保后如发现因产品设计缺陷则客户可经由缺陷报告或投诉、初步危害评估、产品缺陷鉴定、召回确认、召回计划的制定、召回信息发布、实施召回、验收和终止召回等步骤对投标产品进行召回，同时在企业主动报告或紧急情况下，还可以启动简易程序短时间内保证用户正常使用；

过保后公司售后服务小组24小时不间断人工接受客户咨询和报修，保障及时提供针对性售后服务及技术支持，对用户在实际使用中遇到的有关产品问题，我公司将随时给予答复；

过保后公司将派工程师对使用中的产品进行一次彻底的免费维护及保养，以保证用户的产品处于最佳的使用状态；

过保后产品提供终身维护，维修费用只收取维修成本费，不收取其它额外费用；

过保后我公司将提供有效提醒服务，防止使用人员工作繁忙的遗漏问题，防止使用人员对产品保养不熟悉的问题，防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间解决；

过保后主动电话询访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术咨询服务；

2、快速反应

1、技术支持分级响应

（一）故障响应时效分级

一级故障即时响应机制

对于一级故障，我公司将启动即时响应机制。一旦接到故障报告，将在 10 分钟内与故障发现方取得联系，详细了解故障情况。同时，立即调配技术专家团队，在 30 分钟内制定初步的解决方案。在 1 小时内，技术专家团队将到达现场进行抢修，确保在最短时间内恢复设备正常运行。若现场无法解决，将及时协调生产商的技术支持，共同解决问题。

在响应过程中，将实时向相关人员汇报故障处理进度，直至故障完全排除。

二级故障快速响应机制

针对二级故障，我公司将启动快速响应机制。在接到故障通知后，30 分钟内与故障发现方沟通，确认故障现象和影响范围。技术人员将在 2 小时内到达现场进行维修。在维修过程中，将密切关注设备运行状态，确保解决故障，恢复设备正常使用。

同时，会对故障原因进行深入分析，制定预防措施，避免类似故障再次发生。

三级故障常规响应机制

对于三级故障，我公司将按照常规响应机制处理。在接到故障反馈后，4 小时内与故障发现方沟通，了解故障详情。安排技术人员进行评估，确定维修方案。

在维修期间，会定期向相关人员反馈维修进度，确保信息畅通。维修完成后，会对设备进行全面检查，保证设备性能稳定。

（二）现场服务到达时间保障

封丘县本区域服务承诺

针对封丘县本区域，我公司将提供全方位的服务承诺。在设备交付后，将安排专业的技术人员进行现场培训，确保用户能够熟练使用设备。在服务期内，将建立 24 小时响应热线，随时为用户解决问题。对于紧急故障，将在规定的响应时间内到达现场进行维修。

同时，会定期对设备进行巡检和维护，及时发现并解决潜在问题。还将为用户提供技术支持和咨询服务，帮助用户更好地使用和管理设备。

周边地区跨区域服务协调

对于周边地区跨区域服务协调，我公司将采取以下措施。首先，建立跨区域服务协调小组，负责统筹协调周边地区的服务工作。在接到服务需求后，1 小时内与当地合作伙伴取得联系，了解当地的实际情况。

其次，会根据故障的严重程度和紧急程度，合理调配技术资源。若当地合作伙伴无法解决问题，将在 4 小时内安排技术专家前往现场进行支持。

最后，会加强与当地合作伙伴的沟通和协作，建立有效的信息共享机制，确保服务工作的顺利进行。

极端情况下的优先保障措施

在极端情况下，我公司将采取以下优先保障措施。一是优先保障核心设备的正常运行。对于影响教学秩序的核心设备，如智慧黑板、高清录播主机等，将在 10 分钟内启动应急预案，调配备用设备进行替换。

二是优先调配技术资源。将集中公司的技术专家团队，对极端情况下的故障进行快速处理。在 2 小时内到达现场，确保在最短时间内恢复设备正常使用。

三是优先提供物资支持。将优先保障设备维修所需的零部件和耗材的供应，确保维修工作的顺利进行。

（三）故障修复效率控制

一般故障限时修复标准

对于一般故障，我公司将制定限时修复标准。在接到故障报告后，将在 30 分钟内进行初步评估，确定故障的严重程度和修复难度。对于简单的故障，将在 2 小时内完成修复；对于较复杂的故障，将在 4 小时内完成修复。

在修复过程中，会严格按照标准流程进行操作，确保修复质量。修复完成后，会对设备进行全面测试，保证设备性能达到要求。

重大故障闭环处理机制

针对重大故障，我公司将建立闭环处理机制。在接到故障通知后，将立即成立专项处理小组，在 1 小时内到达现场进行勘查。在 2 小时内制定详细的解决方案，并组织实施。在故障修复过程中，将实时监控设备运行状态，确保修复工作的安全和质量。

故障修复后，将对整个处理过程进行总结和分析，找出问题的根源，制定预防措施，避免类似故障再次发生。同时，会向相关人员提交详细的故障处理报告。

多点并发故障协同应对

当遇到多点并发故障时，我公司将采取协同应对措施。首先，会对所有故障进行统一评估，根据故障的严重程度和影响范围进行排序。优先处理对教学秩序影响较大的故障，确保核心设备尽快恢复正常运行。

其次，会合理调配技术人员和物资资源，同时开展多个故障的维修工作。在维修过程中，会加强各维修小组之间的沟通和协作，共享信息和经验，提高维修效率。

最后，会实时监控故障处理进度，及时调整维修策略，确保所有故障在最短时间内得到解决。

2、现场服务区域覆盖

（一）服务范围覆盖布局

跨区域协作机制

建立跨区域协作机制，与周边地区的合作伙伴达成战略合作协议。在遇到本地服务资源不足的情况下，可快速调用周边地区的技术人员和设备。制定统一的服务标准和流程，确保跨区域服务的质量和效率。定期组织跨区域协作团队进行技术交流和培训，提升整体服务水平。通过信息共享平台，实时掌握各区域的服务动态和资源状况，以便及时调配资源。

交通与物流保障措施

保障本项目的交通与物流，将与专业的物流运输公司合作，确保货物按时、安全送达。采用多种运输方式，根据货物的特点和紧急程度选择合适的运输工具。建立物流信息跟踪系统，实时监控货物的运输状态。合理规划运输路线，避开交通拥堵路段，提高运输效率。对于紧急物资，将安排专人专车进行运输，确保在最短时间内到达现场。

（二）服务人员配置与属地化管理

常驻技术力量部署

①在封丘县本地常驻一支专业的技术服务团队，团队成员包括设备安装工程师、维修工程师、软件工程师等。

②技术人员具备丰富的行业经验和专业技能，熟悉本项目所涉及的各类设备和软件。

③定期对常驻技术力量进行培训和考核，不断提升其技术水平和服务能力。

④常驻技术团队将在项目现场设立服务点，确保能够及时响应客户的需求。

⑤为技术人员配备必要的工具和设备，以便能够快速解决问题。

属地化服务档案建设

建立属地化服务档案，对每个客户的服务情况进行详细记录。服务档案包括客户基本信息、设备使用情况、维修记录、保养计划等。通过对服务档案的分析，为客户提供个性化的服务方案。定期对服务档案进行整理和更新，确保信息的准确性和完整性。利用服务档案进行服务质量评估和改进，不断提升客户满意度。

服务人员轮班与备勤制度

制定服务人员轮班与备勤制度，确保在工作日和节假日都能提供及时的服务。将服务人员分为多个班次，实行 24 小时轮流值班。在非工作时间安排备勤人员，确保在紧急情况下能够迅速响应。为轮班和备勤人员提供必要的休息和保障条件，提高其工作积极性和效率。定期对轮班和备勤制度进行评估和调整，以适应项目的实际需求。

（三）应急服务保障能力

关键设备备用方案实施

针对本项目中的关键设备，制定备用方案。对智慧黑板、高清录播主机等关键设备，将储备一定数量的备用设备。定期对备用设备进行检查和维护，确保其处于良好的运行状态。在关键设备出现故障时，能够迅速更换备用设备，减少对项目的影 响。与设备生产商建立紧密的合作关系，确保在需要时能够及时获取设备的零部件和技术支持。

远程诊断与现场联动机制

建立远程诊断与现场联动机制，通过远程监控系统实时监测设备的运行状态。当设备出现异常时，远程技术人员可通过系统进行诊断和分析。若远程诊断无法解决问题，立即通知现场服务人员前往处理。现场服务人员在到达现场后，与远程技术人员保持沟通，共同制定解决方案。通过远程诊断与现场联动，提高故障解决的效率和准确性。

极端情况应对预案

制定极端情况应对预案，以应对自然灾害、疫情等突发情况。在极端情况下，将启动应急响应机制，确保人员和设备的安全。对于因极端情况导致的设备损坏，将优先调配备用设备进行更换。加强与供应商的沟通，确保在极端情况下能够及时获取物资和设备。定期对应急预案进行演练和评估，不断完善预案内容。

3、故障修复时效承诺

（一）质保期内故障响应机制

技术支持即时响应标准

将建立完善的技术支持即时响应标准。在接到技术咨询或故障报修后，电话响应不超过 10 分钟，安排专业人员与用户沟通了解情况。电子邮件响应不超过 1 小时，详细记录问题并给出初步解决方案。远程支持不超过 2 小时，技术人员会通过远程协助工具，尝试解决一般性故障。若问题复杂需现场服务，在电话沟通后 30 分钟内安排人员出发前往现场。

现场服务到达时间保障

保障现场服务到达时间，制定严格的服务标准。对于采购人指定地点在本地市区范围内的，在接到服务请求后，技术人员将在 2 小时内到达现场。遇到不可抗力因素如极端天气、交通严重拥堵等，会及时与用户沟通并预计新的到达时间。同时，将为技术人员配备快速交通工具和实时导航设备，以确保能快速准确到达。

关键设备应急处理方案

针对关键设备将制定应急处理方案。当出现故障时，立即启动备用设备替换，确保系统正常运行。对于智慧黑板等主要教学设备，备用设备可在 1 小时内投入使用。对故障设备进行快速诊断，2 小时内确定故障原因。如果是硬件故障，将在 24 小时内提供新的硬件进行更换。对于软件问题，在 4 小时内提供修复方案并实施。另外，与生产商保持密切联系，确保在需要时能及时获取技术支持和配件。

（二）质保期外故障处置流程

终身维护下的快速响应机制

在终身维护下将建立快速响应机制。设立 7×24 小时服务热线，确保用户在任何时间都能联系到。接到报修后，5 分钟内安排人员与用户沟通。对于一般性问题，将通过电话或远程协助在 1 小时内解决。需现场处理的，本地市区 2 小时到达。定期对设备进行巡检和维护，提前发现潜在问题并解决。设立专门的售后服务团队，随时应对突发情况。

复杂故障修复时限控制

对于复杂故障将严格控制修复时限。在接到故障报告后，2 小时内组建专业维修团队进行评估。对于高清录播主机等设备的复杂故障，若有生产厂家技术支

持，争取在 4 小时内修复。若需更换特殊配件，在配件到货后的 4 小时内完成更换和调试。在维修过程中，每天向用户反馈维修进度。维修完成后，进行全面测试，确保设备正常运行后交付使用。

跨系统协同处理能力

具备跨系统协同处理能力，能应对多种设备和软件组合的复杂系统。在遇到涉及多个系统的故障时，组织设备的技术专家共同会诊。通过数据共享和技术交流，制定统一的解决方案。能够协调不同系统的生产商，共同解决兼容性和技术难题。在处理过程中，注重各系统之间的衔接和协同工作，确保整个系统的稳定运行。

（三）维修过程闭环管理

故障记录与追踪机制

将建立故障记录与追踪机制。每次故障发生时，详细记录故障现象、发生时间、影响范围等信息。对故障进行分类和标注，以便后续分析。安排专人跟踪故障处理进度，从故障发生到最终解决全程监控。定期对故障记录进行整理和分析，总结故障发生规律和原因。根据分析结果制定预防措施，降低同类故障再次发生的概率。

修复结果验证与反馈

在故障修复后，将进行结果验证与反馈。对修复后的设备进行功能测试，确保其达到正常使用标准。对软件修复后进行全面的兼容性和稳定性测试。测试合格后，将结果及时反馈给用户。同时，了解用户对修复结果的满意度和使用体验。收集用户提出的意见和建议，以便在后续服务中改进。

定期回访与预防性维护

将开展定期回访与预防性维护工作。每季度对用户进行回访，了解设备使用情况和用户需求。为设备建立健康档案，记录设备运行状况和维护历史。每半年对设备进行一次全面巡检，检查设备硬件和软件状态。及时清理设备灰尘和垃圾文件，优化系统性能。在巡检过程中，对发现的潜在问题及时处理，避免故障发生。

3、及时服务

售前服务

①购买计划：由于行业特殊性质决定，公司技术中心将协助业主提前预计购

买计划，针对采购人实际情况制定计划，避免重复投资及闲置浪费。我公司将以购买计划形式提供参考性方案。

②购买方案：公司技术中心将提供满足客户情况的购买方案。在附合需要的前提下，减省成本投入，提高工作效率。

③成本分析：成本分析是包含一次投入成本、日常耗损、后期维护等项目的总和。从综合方面分析产品的使用成本，分析产品购买长期价值。

④客户档案：为每一个客户建立电子档案，记录客户产品现状、使用历史、产品配置，所处地理环境、气候环境，及后期产品采购、使用、保养、维修等详细情况信息。

售中服务

①意向确定：经过详细了解客户所处的实际情况，通过良好的售前服务，让客户选择最佳的购机方案，确定购机意向。销售人员需在第一时间将意向反馈到公司业务部，指定专人（跟单员）负责全程配合服务。

②合同确定：明确客户意向内容，由业务部专职人员提供最终的《产品销售合同》。

③付款支持：付款支持机构（工商银行、农业银行、建设银行、中国银行），付款方式（转账、电汇、现金支票），客户可根据自身财务情况选择性办理。

④发货准备：公司有固定库存。产品由公司负责安装、包装，产品性能达到客户要求、产品包装符合运输要求后方可进行填写《出库检验报告》。

联系货运事宜

货物准备完毕，寻找合适的信誉好的物流公司安排发货。

确定货运信息后，先用函、电通告客户及招标代理机构联系，通知到货时间落实货运信息后，和司机及业主单位保持良好的沟通，不间断掌控货运动向，并及时告知业主货运情况。

⑤运输流程：运输方式可根据产品情况选择汽运、火运、海运、空运等方式。联网全国数十家物流公司、货运中心，保证运输的安全性、及时性、准确性。跟单员将按客户实际情况提供最佳运输方案，并协助办理相关手续。

⑥送货保障：跟单员负责运输单位和用户之间的沟通联系工作，需将产品运输至指定地址的准确时间告知用户，便于客户提前做好接货准备。对于运输当中无法抗拒的因素造成无法准确达到购买单位时，我们也有正确的流程随即和运输

公司联系，争取最快解决方式，并将解决方法告知客户。

⑦验收流程：

我公司郑重承诺：我公司提供的产品、设备是原装（全新未曾使用）非进口的合格产品、符合国家有关规定，证件齐全，保证质量。

我方负责对产品的安装和调试验收，进行测试运行，对产品所要求的各项指标进行测试，保证通过竣工验收。

投标产品铭牌标志规范醒目，内容齐全，随机的《维修保养技术规程》，内有详细的设备主要性能技术参数，产品维护保养等技术规程。

投标产品生产工艺先进，漆膜均匀、光亮、防腐、美观，符合技术要求，可承受潮湿和多尘工况，符合用户要求。

在交货之前，我公司已根据规范要求，对投标产品的质量、规格、性能、数量和重量等进行了详细而全面的检验，各项性能指标均符合相关标准要求，并出具可证明产品符合合同规定的产品合格证，相应的产品最终检验报告包含了详细的检验项目、检验结果和检验方法，该检验报告作为产品档案可供用户查阅。

客户指定专人对照《产品销售合同》和随机《产品配置清单》中标明的产品、配件、工具对照验收；

客户确定产品配置完整、产品功能正常后在《产品验收合格单》上签字（盖章）确认。

售后服务



产品到达客户端使用时，将客户资料统一管理。由专业技术人员针对不同地区、不同产品、不同用户的情况提供一套完整的、循环周期性的技术服务方案，并由售后人员跟踪服务。

1、技术培训：

采用开放式培训，技术指导人员将遵照《培训计划》安排完成用户技术理论、

原理等进行培训。

2、施工跟踪：

技术人员在集中培训后利用 3-5 天时间辅助用户进行现场施工作业，在施工作业中，进行实际操作技巧的指导，直至客户完全掌握理论知识和实际操作技能（培训时间可根据用户情况适当延期）。

3、保养提醒：

为保证产品的正常工作效率，公司制定了售后服务人员定期询访客户制度。售后服务人员将在每一个保养阶段进行有效提醒：防止使用人员工作繁忙的遗漏问题；防止使用人员对产品保养不熟悉的问题；防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间解决。

4、配件供应：

A、易损件、零配件：在各个区域技术服务部长期提供产品所需的易损件。

B、非易损件：各区域技术服务部及公司长期提供产品所需的全套配件，配件供应可在1-2 个工作日内完成。

5、产品保修（质保期内）：

【工作流程】客户电话报修售后服务部→售后技术小组分析后发出维修指令→安排电话回复解答或区域维修人员前往现场→服务结束后将客户意见反馈售后服务部。

【保修事项】

A、产品质保期内若发生故障，我公司区域技术服务人员将在规定的时间内解决故障。区域技术服务部将及时供应产品所需的零部件。并在产品检修时对其他部件进行检查，防止连锁故障的发生。

B、质保期内，所更换下来的配件由售后服务部收回，用于权威鉴定，找到故障原因及预防办法。

C、每一次登门服务都应要求客户填写《售后服务跟踪卡》，否则视为无效服务；

D、当用户遇紧急情况需快速维修，正常维修时间又不能满足时，区域服务站申请后可提供备用配件解决临时问题。

6、产品维修（质保期后）：

A、质保期后的产品，客户仍然可凭保修卡要求维修服务。

B、质保期后的产品发生故障后，技术服务部应在规定的时间内排除故障，特殊情况应得到用户的认可。

C、我公司对质保期后的产品维修提供终身服务。

7、定期巡访及保养提醒

A、产品交付后两周内主动电话询访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，并提供相关技术咨询服务。

B、产品交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访，提出建议和帮助进行预防性维护。

C、我们每次电话询访，都会提醒您要及时的对产品进行保养。

8、应急措施

全年无休服务保障

我公司提供 7×24 小时不间断的热线服务，全年无休，可随时响应。热线电话配备先进通信设备与稳定网络，保障线路畅通，杜绝占线或无法接通情况。设立多个热线接入端口，应对高峰咨询需求，避免用户长时间等待。即使在法定节假日、周末等特殊时段，也安排专人值守热线，确保服务的连续性和稳定性。

快速响应故障报修

当接到设备故障报修电话后，立即启动应急响应流程，确保在 1 小时内做出响应。详细记录故障信息，涵盖设备类型、故障现象、使用情况等，为后续故障诊断和处理提供准确依据。根据故障严重程度和紧急情况，合理安排维修人员和资源，确保及时到达现场处理。若遇到复杂故障，会迅速组织技术专家进行远程会诊，提供解决方案。

节假日特殊保障

在节假日期间，增加热线服务人员配备，确保服务质量不下降。提前做好人员排班和培训，使服务人员熟悉节假日期间可能出现的问题和解决方法。加强与维修人员的沟通和协调，确保节假日期间也能及时调配维修资源，解决设备故障。同时，建立节假日应急物资储备机制，保证维修所需的零部件充足。

9、人员保障

我公司会为服务中心配备不少于 5 名专职售后服务工程师，他们涵盖硬件维修、软件调试、系统集成等多个专业方向。硬件维修工程师具备丰富的设备维修经验，能快速诊断和修复设备的硬件故障。软件调试工程师熟悉各类系统软件和

应用软件，可解决白板软件、直播系统等软件方面的问题。系统集成工程师擅长将不同设备和系统进行整合，确保整个教学系统的稳定运行。这些专业人员能够处理各类设备故障和技术问题，为学校的教学设备提供全方位的保障。

10、响应时间

在保修期内，一旦发生质量问题，我公司保证在接到通知 24 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作；重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。

11、维修备品备件

充足数量储备

我公司会在专用备件库中，储备数量不少于采购设备数量 10% 的所需配件。如此一来，当设备出现故障时，能及时进行更换，确保设备正常使用不受影响。此外，会安排专业人员对储备的配件进行定期检查和维护，通过全面检测和性能测试，确保其性能稳定、功能完好，可随时投入使用。

质量严格把控

所储备的配件，均严格依照所投产品的技术要求进行采购，以此保证与设备的兼容性和匹配性。我公司会要求产品供应商提供质量检测报告和相关证明文件，并且对每一个入库的配件进行严格的质量检验，从外观到性能进行多维度检测，杜绝不合格产品进入备件库。

质保期内服务内容

我方负责在产品质保期内提供免费维护和技术咨询服务；并提供一套完整的技术资料来为业主的使用人员进行全面的产品功能、技术性能参数、技术原理、实地操作、简单维护维修等各个方面的技术培训。

在设备交付使用时，我公司提供产品所需的备品备件。

在保修期内，我公司负责提供技术维修人员和维修工具，为定期维修保养选派技术熟练人员，保证产品正常使用。

我公司提供质保期内基本服务主要涵盖以下内容：

免费技术培训；

为保持产品的正常运行，对产品进行维修维护的工作；

产品若发生故障，我公司区域技术服务人员将在规定的时间内解决故障。区

域技术服务部将及时供应产品所需的备品备件。并在产品检修时对其他部件进行检查，防止连锁故障的发生；

备件供应：

A、易损件、零配件：在各个区域技术服务部长期提供产品所需的易损件；

B、非易损件：各区域技术服务部及公司长期提供产品所需的全套配件，配件供应可在1-2个工作日内完成；

提供产品技术升级服务工作；质保期内，可根据客户要求，对产品进行技术功能的升级服务。

保养提醒

产品交付后两周内主动电话询访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术咨询服务。

巡回服务

A、设备交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访，提出建议和帮助进行预防性维护。

B、每年夏季和冬季，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见。春、秋季售后服务人员每月主动电话询访。

服务内容清单

序号	服务类型	服务内容	编号	服务方式
一	全过程服务	售前服务	1	分析地理环境、气候环境、使用条件、使用历史，提供产品选配方案。
		售中服务	2	提供成本对比分析。
		售后服务	3	紧急抢修
			4	常规检查
			5	常规保养，提供电话提醒服务
			6	设立 24 小时报修电话，设立投诉平台。
		每周7×24小时不间断服务	7	质保期外配件供应我公司提供车资、人员费用。

二	全方面服务	多种方式交流，形成远程服务	8	提供语音、IP电话、E-mail、MSN、传真、文字、视频信息、5G。
		信息数据管理客户档案	9	可按单位名称、采购时间、采购型号、交货时间、联系人等关键词进行查询。
		定期交流	10	提供工厂培训交流服务，名额不限。
三	个性化服务	技术服务	11	发货前可提供技术服务，使用后可提供部分技术服务。
		辅助施工	12	客户工期加急时可提供辅助施工小组。
		知识服务	13	不定期组织施工工艺、新技术、新材料论坛，现场观摩服务。
		移动服务中心	14	每半年将派技术服务车辆进行国内产品使用状况巡检。

定期组织巡检服务内容



巡检服务内容

为了用户掌握本公司产品的特性，使本公司产品得到合理的维护和保养，最大限度的提高产品的使用寿命，同时也为了维护用户和企业的共同利益，我们将对用户使用的产品实施定期巡检服务。我公司针对本项目提供定期检测、故障排查巡检服务。具体内容如下：

产品交付后两周内我公司将主动电话询访，了解产品的使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供技术咨询服务。

产品交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后巡检服务，提出建议和帮助进行预防性维护。

每半年，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见，售后服务人员每月主动电话询访。

我们每次电话询访，都会提醒您对要及时的对产品进行保养。

巡检服务人数

我公司针对用户设立专门的巡检服务小组，并配备资质过硬的售后服务人员、专用车辆、专用维修工具等，定期对用户使用的产品实施巡检服务，了解产品的使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，提供技术咨询服务，检查并解决产品在使用过程中的遇到的问题，听取用户反馈意见。

产品验收合格后两周内我公司将主动电话询访，使用交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访。每半年，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见。售后服务人员每月主动电话询访，我们每次电话询访，都会提醒您对要及时的对产品进行保养。

公司拥有专业的巡检服务小组，针对本项目需求，安排1-5名有资格的技术人员、使用操作人员及项目负责人。对用户使用产品进行定期巡检服务。

巡检服务周期

为保证产品的正常使用，对产品进行预防性检查与维修，提高产品使用寿命，主要由电话及人工现场巡检两种方式进行巡检服务。

A、电话回访周期：产品交付后两周内我公司将主动电话询访，了解产品的使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术咨询服务。售后服务人员每月主动电话询访，我们每次电话询访，都会提醒您要及时的对产品进行保养。

B、人工现场巡检周期：设备交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访，提出建议和帮助进行预防性维护。每半年，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见，对产品进行全面检修保养后，对故障隐患提出预防性养护建议，零部件成本价提供，保证产品的正常使用。

质保期外服务内容

保修期外服务承诺

承诺保修期外我公司将为客户一如继往的提供保修期外的维修服务。

服务标准：保修期外为有偿服务，仅收取维修成本费用，不收取人工费等其

他额外费用，其他售后服务标准依旧按照质保期内标准严格执行。

我公司在产品保修期外提供的服务主要涵盖以下内容：

1、我公司对保修期外的产品提供终身维修服务。

2、保养提醒：

为保证产品的正常工作效率，公司制定了售后服务人员定期询访客户制度。售后服务人员将在每一个保养阶段进行有效提醒：防止使用人员工作繁忙的遗漏问题；防止使用人员对产品保养不熟悉的问题；防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间内解决。

3、备件供应：

A、易损件、零配件：在各个区域技术服务部长期提供产品所需的易损件。

B、非易损件：各区域技术服务部及公司售后服务总部长期提供产品所需的全套配件，配件供应可在1-2个工作日内完成。

4、产品维修：

A、保修期外的产品，客户仍然可凭保修卡要求维修服务。

B、保修期外的产品发生故障后，技术服务部将在规定的时间内排除故障，特殊情况应得到用户的认可。

5、我公司售后服务部向用户提供全年365天，每周7天，每天24小时的电话技术支持，

本公司承诺在本地区以同类产品的最优惠价格提供最优质的备品备件及维修保养服务！

保修期外处理方法

产品质保期满后我公司仍然对销售的产品负责，保修期外提供不定期电话回访或走访，提供技术咨询服务。产品保修期外，买方或最终用户所需更换的零部件、备品备件，由我方负责更换并按成本费收取。

保修期外提供以下处理方法：

1、电话咨询。我公司在产品保修期外依然为采购人提供技术援助电话，解答采购人在产品使用过程中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办

法。

2、上门维修服务。我公司对保修期外的产品上门维修时，在对产品的全面检修保养后，对故障隐患提出预防性养护建议，零部件、备品备件成本价提供，不收取人工费及其他额外费用，保证产品的正常使用。

级别	严重程度	对产品功能或性能或操作的影响
一级	严重	产品已经无法使用，日常作业受到严重影响，如果产品不立即恢复至正常状态，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快排除故障。此时，我们与客户始终保持联系，直到故障排除为止。
二级	重大	产品性能已经严重下降，对客户的日常作业造成了重大的影响。我们会与客户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们与客户始终保持联系，直到故障排除为止。
三级	一般	产品的部分功能受损，使用性能已经削弱，但产品主要部件仍可正常使用，主要功能保持良好，客户需要一些技术和维修方面的信息或支援。此时，我们将及时响应，提供解决方案并付之实施。
四级	轻微	在产品的使用、轻微故障排除等方面需要信息或技术支援，但这些方面对产品的使用几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们有专业人员及时提供电话咨询服务，询问详细情况，了解故障情况并给出多种排除方式，指导客户自行解决。

4、其他承诺

1、验收要求：按照招标文件规定、我公司承诺及国家有关规定认真组织验收工作。

2、代理服务费缴纳：如我公司中标，我公司将按照本项目招标文件中的规定全额缴纳中标服务费。

3、付款方式：我公司同意本项目招标文件中规定的付款方式。

4、投标费用：我公司承担所有与准备和参加投标有关的费用，采购代理机构

构和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

5、我公司不是联合体投标、不分包转包、投标货物非进口产品，对所提供所有资格证明资料的合法性、真实性、保密性负责。

6、我公司如中标，会按照招标文件规定领取中标通知书并与采购人签订合同。

7、我公司实质上响应招标文件的全部条款、条件相符，没有重大偏离（负偏离）或保留。

8、其他：我公司响应并满足本项目招标文件中要求的所有实质性条款。
特此承诺。

投标人：河南省封丘县新华书店有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年9月3日

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。