六、服务承诺

服务承诺

一、总体履约服务承诺

我方充分理解本项目建设的各项商务要求，在后续履约全过程，严格遵循竞争性谈判文件、响应文件以及后续签订政府采购合同约定的全部条款开展各项工作，全面落实供货、运输、旧设备搬迁、场地改造、安装、集成调试、验收、培训、售后运维全流程各项义务，确保项目实施质量、交付工期、服务标准全部满足采购需求。我方承诺，项目实施过程中所有供货货物均为符合要求的本国产品，不提供进口产品，所有货物全新原厂正品，不存在翻新、改装、贴牌等情形，货物各项配置、功能完全响应采购文件要求。我方承诺本项目不进行转包，如确需辅助工作分包，将严格按照政府采购相关规定提前报备，绝不私自转包、违法分包项目主体工作。

我方承诺严格恪守政府采购相关法律法规，在项目履约全周期杜绝商业贿赂行为，不向采购人、代理机构、评审专家及相关工作人员提供礼品礼金、有价证券、回扣、宴请以及其他不正当利益，所有业务往来均严格依照合同与采购文件执行。我方承诺所提交的全部响应资料、供货资料、检测报告、声明文件均真实有效，不存在伪造、变造材料谋取成交的行为，若存在资料虚假，自愿接受政府采购监管部门的相关处罚，承担由此带来的全部法律责任。

我方充分考虑学校教学场景的特殊性，项目实施过程最大限度降低施工活动对正常教学秩序的干扰，合理排布作业时间，高噪音、高扰动的拆除、打孔、切割作业优先安排在放学后、周末等非教学时段开展；落实现场文明施工与成品保护，做好校园原有建筑设施防护，施工垃圾做到工完场清，维护校园环境整洁有序。我方承诺如评审环节触发异常低价审查，

将严格按照采购文件要求，在规定的时限内完整提交项目成本测算、原材料、人工、物流、安装、售后等相关书面说明及佐证材料，如实说明报价构成，证明报价合理性，不以降低产品品质、削减施工工序、压缩售后服务投入的方式控制项目成本。

二、供货、运输及现场实施服务承诺

我方承诺严格按照合同约定的交付周期开展全部工作，自合同签订之日起 20 日历天内完成全部货物供货、旧设备搬迁、场地改造、设备安装、系统集成调试，达到竣工验收条件。项目实施前组织专业技术人员开展全方位现场勘测，结合现场实际条件细化实施计划，所有现场的优化调整，非实质性变更均与采购人沟通确认后实施；涉及供货范围、技术标准、合同金额、工期的实质性变更，严格履行政府采购法定流程，待审批完成后方可执行，绝不私自变更项目实施内容。

货物生产出厂阶段执行严格出厂检验，对全部货物的外观、材质、配置、功能进行逐项核验，配套的合格证、检测报告、使用说明书等资料随货归集齐全。货物运输选用适配的运输方案，对于台面、大屏、精密仪器等易损大件，采用原厂加固包装，配备专用运输工装，做好边角防护；运输全过程跟踪物流状态，预判极端天气、交通管制等风险，保障货物按期送达。货物抵达现场后，第一时间开展到货核验，核对货物品类、数量、外包装完好情况，如发现货物磕碰、破损，第一时间隔离受损货物，启动换货流程，绝不将存在缺陷的产品投入安装环节。

货物到场后执行分类仓储管理，区分不同品类设备，落实防潮、防尘、防盗、防磕碰保护；智慧显示设备保持立式存放，板材台面垫木隔离地面，精密仪器存放于避光干燥区域。物资转运至各作业房间过程中，对走廊、门框、地面采取防护措施，避免转运过程剐蹭校园原有设施。

旧设备拆除搬迁作业严格按照采购人的区分要求开展，明确需要搬迁留存设备与报废处置设备，杜绝错拆。拆除遵循先断水电、后拆设备的作业流程，拆除前关闭对应水路、电路，排空管路存水，严禁暴力凿击，最大限度保护原有墙体与预埋管线。需要搬迁留存的设备做好防尘防护，转运至采购人指定位置摆放就位；报废设备归集转运至校方指定堆放地点。拆除完成之后清理作业面，为后续场地改造提供合格工作面。

场地改造包含地面标准化处理、水路改造、强弱电改造、门窗窗帘安装等全部内容。地面施工严格把控基层处理、含水率检测、卷材铺设、热焊焊缝、边角收边各道工序，杜绝空鼓、翘边、气泡等质量缺陷。水路改造合理规划管路走向，设置合规排水坡度，全部管路完成后开展水压保压试验、通水通球试验，逐点位检查无渗漏，水槽周边做好防霉防水密封处理。强弱电改造由持证电工实施，区分不同功能独立回路，线缆规格匹配负载，落实完整接地保护，管线敷设完成开展绝缘电阻、通断测试，隐蔽管线封闭前完成隐蔽验收并留存影像资料。钢质门、遮光窗帘安装调试到位，门体开关锁闭顺畅，窗帘开合顺滑，遮光效果满足实验室教学需求。

实验室家具、智慧显示设备、各类仪器设备安装调试严格执行原厂工艺规范。家具装配保证框架方正、连接牢固，逐台调平，台面密封到位，铰链、滑轨、升降机构全部调试合格；智慧大屏挂装前复核墙体承载能力，多人协同完成挂装，做好屏幕防护，逐项完成硬件接口、系统、全套教学软件全功能测试；各类实验仪器开箱后逐台开展单机调试，校验各项功能指标。

所有单机调试完成后开展全系统集成联调，模拟真实课堂教学场景开展完整演练，打通教师主控系统、学生端供电、实验光源、水路系统、智慧教学设备之间的协同联动，连续运行验证整套系统长时间运行的稳定性，排查各类联动异常。项目实施全过程建立三级质量自检机制，班组随做

随检、单项工序专项自检、项目整体联合大检查，所有问题建立整改台账，逐条闭环销项，内部全部自检合格之后，再向采购人提交竣工验收申请。

三、项目验收及资料档案服务承诺

我方承诺全力配合采购人开展履约验收工作，严格按照采购文件、合同约定的全部技术、商务条款作为验收依据。在正式申请竣工验收之前，完整归集全套项目档案资料，分为纸质档案与电子档案两套，完整移交采购人。归档资料包含现场勘测记录、技术与安全交底记录、隐蔽工程影像与验收记录、各工序自检记录、问题整改闭环资料、全套产品合格证、采购文件要求的检测报告复印件、设备序列号资产台账、通水通电各项测试记录、安装调试记录、培训课件及签到记录、全套售后服务文件、备品备件清单，以及项目成本测算相关佐证资料。

验收阶段配合采购人完成资料核查、实物数量外观核验、全项目功能实测工作，按照采购人要求逐项演示设备全部功能，配合完成每一间实验室、准备室的现场核查。对于验收过程中采购人提出的问题，全部如实登记验收问题清单，明确整改责任人与整改时限，可以现场整改的当场处置；需要换货、返厂维修的严格按照时限完成整改，整改完成后主动申请复验，直至全部项目满足验收标准，不以任何理由回避验收问题。

项目竣工验收合格之后，同步完成项目资产台账的交付，台账列明全部设备的名称、品牌型号、唯一序列号、安装房间位置、数量、质保起止时间，适配学校固定资产登记的相关字段，协助采购人开展固定资产入库核对工作。项目全周期所有现场勘测、施工、调试、巡检、维修、培训的影像、文档资料，我方内部同步长期留存备份，采购人后续如出现档案遗失，可随时向我方申请调取副本。同时我方承诺，质保周期内发生设备维

修、配件更换，会同步更新资产台账与运维档案，确保档案与现场实物状态保持一致。

四、培训服务承诺

我方承诺为采购人提供免费上门全方面实操培训，培训对象覆盖理化生任课教师、实验室管理员、学校后勤维护人员，培训频次、培训时长根据采购人的实际需求确定，直至相关人员能够独立熟练操作设备、掌握基础日常维护方法。培训分为调试阶段预培训、竣工验收完成后的集中正式培训、质保期回访补充培训三个阶段，全部培训不收取任何培训费用。

在各实验室单机与集成调试完成之后，利用不干扰教学的窗口，邀约任课教师、实验管理员到场开展预演示，现场演示整套设备基础操作，收集一线教师的疑问，为正式集中培训做好内容准备。

项目竣工验收完成之后组织正式集中培训，培训采取理论讲解加现场实物实操演练相结合的模式，在各实验室现场以实物设备作为教具开展教学。培训内容完整覆盖实验室主控供电系统操作、学生端实验电源与实验光源使用、水槽水路系统操作维护、智慧显示设备硬件操作、全套教学软件全部功能实操、生物显微镜等精密仪器的使用收纳；同时面向管理员、后勤人员重点培训全套设备的日常保养方法、简易故障识别，区分可以自行处置的小问题和必须报修的故障，规避误操作造成设备损坏。培训过程预留充足答疑时间，参训人员可以结合教学实际提出疑问，工程师现场演示解答；培训过程安排参训人员上手实操，确保听懂、会操作。培训结束向采购人交付纸质版操作维护手册、电子培训课件，配套操作视频文件，方便教师后续自学回看，同步做好培训签到记录，归入项目验收档案。

质保周期内，我方开展定期回访巡检工作，如学校出现新教师入职，或者原有教师对部分功能存在遗忘，我方提供免费补充上门培训，也可提

供远程线上操作指导。同时在每学期寒暑假深度运维工作期间，结合设备运维情况按需开展专项答疑培训。

五、售后服务与质保服务承诺

我方承诺自采购人出具竣工验收合格报告之日起，本项目全部设备免费质保期限不少于一年。质保期内，凡是属于产品本身质量缺陷、我方供货、安装、调试原因造成的设备故障，全部提供免费维修、免费更换配件，不收取上门费、人工费、配件材料费。因人为故意损坏、外力暴力磕碰、采购人私自拆解改动硬件管线、自然灾害等非产品质量因素造成的损坏，不在免费质保范围，但我方仍然提供维修服务，仅收取配件材料成本费用。

我方严格落实故障响应时效承诺：接到采购人故障报修之后，30 分钟内完成故障受理响应，8 小时内专业技术人员抵达项目现场开展故障处置，故障处理总时长不超过 24 小时。如果故障在 24 小时之内无法修复完成，我方免费提供同规格同性能的备用设备替换使用，保障学校正常实验教学不受影响；故障设备返厂维修完成后，再选择不影响教学的时间上门换回原设备。

我方开通多渠道报修途径，采购人相关人员可以通过项目专属对接人手机、售后固定电话、微信文字（支持故障照片、短视频）、邮件等多种方式发起报修，7×24 小时保持报修热线畅通。完整执行报修闭环流程：接收报修工单，记录故障详情，优先开展远程线上排查；远程无法解决则安排工程师上门；现场排查定位故障，完成维修调试；维修结束后和采购人共同验证设备功能恢复正常，签署维修工单；维修完成 1-3 个工作日开展回访，确认设备运行稳定，全部工单归入项目售后专属档案。

我方建立主动巡检运维机制，不被动等待故障报修。质保周期内执行季度现场巡检、学期末寒暑假深度专项运维、质保到期前全项目大巡检。

每季度上门对全部实验室、准备室所有设备逐项排查，涵盖家具柜体、五金配件、水路水件、强弱电系统、智慧显示设备全套软硬件、各类实验仪器，排查潜在隐患，发现轻微问题当场闭环处置，出具季度巡检报告。每学期寒暑假学生离校期间，开展深度运维，对设备做系统优化、五金件保养、水路管路维护、电气系统除尘检测、仪器设备校准收纳，完成之后向采购人提交寒暑假运维报告。质保到期前 30 天开展覆盖全部设备的深度大巡检，把质保期内可以免费处置的质量问题全部处理完毕，同时向采购人讲解质保到期之后的终身维修服务政策。

我方建立本地化备品备件储备，储备本项目高频易损配件，包含智慧设备电源、触控组件、扬声器；实验主控电源配件；实验台灯模组；水龙头阀芯、密封件、下水软管；家具铰链滑轨、学生凳升降配件；显微镜光源、充电模组等，保障绝大多数常见故障配件可以本地调取。针对极少数本地仓没有的核心大件，建立原厂紧急绿色通道，优先排产、优先物流。所有维修更换配件均为原厂正品配件，每一次配件更换在售后工单记录配件型号、序列号，做到维修配件全程可追溯。

针对学校期中期末考试、理化生实验操作考试、大型教研公开课、上级督导检查等重要节点，采购人可以提前提出重大活动保障需求，我方提供免费专项保障服务。在重大活动前一日完成对应实验室设备的全面预检；活动期间安排工程师驻场待命，一旦突发设备故障第一时间处置，必要时启用备用设备替换，保障教学考核、教研活动顺利开展。周末、法定节假日出现故障报修，依旧严格执行既定响应时效；对于存在漏水、漏电安全风险的故障，无论节假日均第一时间上门处置消除安全隐患；不影响核心教学的一般性故障，可在双方协商一致的时间上门，不损害质保权益。

质保期内智慧教学软件提供官方正式版本的免费迭代更新，重大版本升级提前与采购人沟通，优先安排放学后、周末、寒暑假开展升级调试，

升级完成后完成全功能复测，保障原有课件、教案资料完整可用，不会出现功能失效、文件丢失问题。质保期满之后，本项目全部设备提供终身技术支持服务，设备故障上门维修仅收取配件材料成本费，不再收取上门、人工维修费用；终身免费提供技术咨询，协调原厂技术人员开展定期回访维护。

我方落实采购人追加采购相关承诺，若采购人后期需要追加采购本项目清单范围内同类货物以及配套服务，在不改变政府采购合同其他实质性条款的前提下，我方承诺按照本项目同等或者更加优惠的价格提供供货、安装、调试、培训以及全套售后服务，保障新增设备软硬件、配件与本项目已建设备完全兼容，不会出现系统割裂问题。收到追加采购需求后，2 个工作日内完成需求核对，出具实施方案与报价清单，配合采购人完成法定采购流程后组织实施，追加部分执行与本项目完全一致的实施标准和售后服务标准。

我方建立售后服务质量监督与投诉处理机制，每一次维修完成回访同步收集采购人对服务的评价；如果采购人对响应速度、故障处置结果、工程师服务态度存在不满意，可以直接联系我方项目总负责人进行升级反馈，我方接到投诉后 1 小时内介入核实情况，重新调配资源，落实整改；我方内部将采购人的服务评价纳入售后工程师绩效考核，保障服务质量稳定。全部报修工单、巡检报告、重大活动保障记录、投诉处置记录完整归入项目售后服务档案。

六、绿色环保、包装及其他配套承诺

我方严格落实政府采购绿色包装相关政策，项目所有货物的产品包装、后续运维环节的包装均参照《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行，优先选用可回收、低污染的包装材料，避免过度包装。项目实施全过程落实绿色施工理念，施工辅材

选用低 VOC 环保产品；施工产生的垃圾分类处置，可回收物资统一回收利用，建筑垃圾袋装转运至学校指定地点；高粉尘作业配备局部防尘措施，严控施工扬尘；施工全过程节约水电资源，不出现长流水、长明灯现象。

我方承诺落实本国产品相关政策，本项目全部供货产品均符合本国产品标准，按要求提交《关于符合本国产品标准的声明函》，对声明内容的真实性承担全部法律责任。本项目如涉及节能、环境标志类产品，我方将随响应文件提交有效的认证证书，严格按照财库相关文件落实优先采购、强制采购相关要求。

我方知晓政府采购合同融资相关政策，成交之后如我方有融资需求，可按照河南省政府采购合同融资相关规定，凭政府采购合同通过河南省政府采购合同融资平台申请融资。

项目质保周期内，如果遇到财政、教育、审计等主管部门开展项目检查、审计、督导，我方全力配合采购人开展核查工作，按照采购人要求调取全套项目档案资料，必要时安排项目负责人到场配合问询，如实说明项目实施、供货、验收、运维相关全部情况。

我方承诺在项目全履约周期，严格按照采购文件的全部要求履行全部义务，如我方出现违约情形，自愿接受采购文件、合同以及政府采购法律法规规定的全部违约处置，承担相应的违约责任，全力保障采购人的合法权益。