四、售后服务承诺

（格式自拟）

致：延津县高级中学（采购人名称）

本售后服务承诺书作为我方参加政府采购项目投标文件不可分割的一部分。我方参加本次投标特郑重做出如下承诺：

一、质量保证期及服务范围

1.质保期：符合国家或行业规定的合格标准，并满足采购人的相关要求。我方所投计算机、云桌面管理软件、教学管理软件、交换机、智慧黑板提供三年质保，其他设备提供一年质保。质保期自项目最终验收合格签字之日起计算。

2.服务范围：在质保期内，因产品本身质量问题或非人为因素导致的故障，我方负责免费维修或更换零部件，不收取任何材料费。

二、服务响应机制

1.服务热线：我方设立7×24小时专属售后服务热线（电话：15639068767），随时响应采购人的咨询与报修需求。

2.响应时效：接到故障报修后，我方将在5分钟内响应，优先通过电话或网络远程指导解决一般性故障。

3.现场服务：若远程无法解决，我方承诺在2小时内派遣专业技术人员到达现场进行维修。对于影响正常教学的重大紧急故障，确保8小时内恢复系统正常运行；若需更换主要部件，将在24小时内完成更换并调试完毕。

4.备件支持：我方在新乡市设有本地化备件库，储备充足的常用配件，确保维修过程中所需备件的及时供应，最大程度缩短设备停机时间。

三、培训服务承诺

为确保采购人教师及管理人员能够熟练使用和维护微机教室设备，我方提供以下培训服务：

1.培训内容：涵盖设备基本操作、日常维护保养常识、常见故障排查与处理、教学管理软件使用技巧等。

2.培训方式：采取集中理论授课与现场实操演练相结合的方式。在项目验收前，为采购人信息技术教师及机房管理员提供不少于2次的专项培训，直至相关人员能独立操作和维护。

3.资料交付：提供完整的《用户操作手册》、《维护保养指南》及常见故障排除电子书，

方便采购人后续查阅。

四、定期巡检与维护

1.主动巡检：在质保期内，我方每学期开学前提供一次免费的全面上门巡检服务，对微机教室所有设备进行健康检查、灰尘清理、系统优化及安全补丁更新，预防潜在故障，确保新学期教学工作顺利开展。

2.巡检报告：每次巡检结束后，向采购人提交详细的《设备巡检报告》，记录设备运行状态及处理建议。

五、其他服务承诺

1.交货期：30日历天。

2.交货地点：采购人指定地点。

3.质量：合格，符合国家或行业规定，并满足采购人的相关要求。

4.终身维护：质保期结束后，我方承诺继续提供电话技术支持。

投标人：郑州鲁正电子科技有限公司(电子签章)

法定代表人：_____(电子签章)

日期：2026年11月04日