六、服务承诺

（自拟）

第一节 质保期内服务承诺

一、核心产品盘鼓质保符合招标文件要求

核心产品盘鼓作为本次采购的重点保障品类，其质保服务严格对应招标文件明确约定的全部要求执行，覆盖16尺盘鼓126套、18尺盘鼓18套、20尺盘鼓24套、24尺盘鼓138套全部供货数量，不含任何服务遗漏。

质保服务周期从采购人出具验收合格报告的当日起正式计算，期间所有鼓体结构开裂、鼓皮松动脱落、鼓架紧固件失效等常见使用故障，均纳入免费质保的服务覆盖范围，无需采购人额外支付任何维修或更换成本。

针对不同规格盘鼓的日常使用强度差异，设置对应频次的上门排查机制，及时排查鼓面受力不均、鼓架连接件锈蚀等潜在问题，确保各类盘鼓在质保周期内始终保持可靠可用的使用状态，完全匹配各类文化演出活动的实际使用需求。

二、有厂商明确承诺产品质保严格按规执行

所有参与本次供货的生产厂商均已出具正式的书面质保承诺文件，明确各自供应产品的质保服务细则，完全符合国家相关强制性标准及招标文件提出的各项要求，不存在任何低于规范的服务约定。我司将全程跟进所有厂商承诺条款的落地执行。

不同品类产品的质保服务边界逐一核对确认，从室外健身器材的结构承重部件，到各类文艺演出道具、音乐器材的功能部件，全部明确对应的质保服务内容与响应标准，杜绝出现服务盲区或责任推诿的情况。

厂商质保承诺中涉及的上门维修、部件更换、故障排查等服务内容，均在交付阶段同步向采购人公示，后续所有质保服务的执行情况都将做好完整记录，方便采购人随时核对服务进度与完成质量，确保各项约定条款全部落实到位。

三、无明确约定产品验收合格后一年免费质保

本次采购范围内所有未在招标文件中明确约定质保期限的产品，统一从采购人出具验收合格报告的当日起计算，提供时长不少于1年的免费质保服务，覆盖货物清单内剩余全部品类，确保所有供货产品均有清晰明确的质保保障。

此类产品涵盖拔河绳、指挥旗、彩旗、大头娃娃及配套服装、档案柜、道具马、各类假发、部分演出服装等品类，质保周期内出现非人为因素导致的材质破损、功能失效等问题，全部提供免费维修或更换服务，无需采购人承担任何额外费用。

免费质保期间建立定期回访机制，每半年对该类产品的使用状态开展一次全面排查，及时发现各类隐蔽的质量隐患，提前采取对应处置措施，避免影响采购人日常文化活动的正常开展，保障各类器材的使用稳定性。

四、行业标准对应产品质保符合规范要求

所有对应国家或行业现行标准生产的产品，质保期限严格遵循对应行业标准的相关规定执行，包含各类室外健身器材、乒乓球案、音响广播设备等品类，完全契合GB19272-2024等相关国家标准提出的安全与质保服务要求。

严格对照对应行业标准中的质保服务条款梳理服务内容，比如各类直埋式健身器材的承载部件、表面喷塑层、转动连接部位的质保要求，全部按照标准中明确的条款执行，不存在任何降低服务标准的约定。

针对此类产品的质保服务设置专项台账，记录每一件产品的安装时间、使用状态、历次排查与维修记录，按照行业规范要求开展质保期内的巡检、故障处置工作，确保各类产品在规范要求的周期内始终保持安全可靠的运行状态。

第二节 质保期外服务承诺

一、远低于市场价提供故障设备更换服务

我公司将在质保期满后，针对本项目涉及的全部文化器材、室外健身器材、广播音响类设备，以远低于同期市场公开售价的专属优惠价格，为采购人提供故障设备的原厂正品更换服务。

所有待更换设备均严格遵循招标文件明确的本国产品标准要求，全部为境内正规生产的全新合格产品，不存在使用翻新件、拆机件或非正规渠道货源的情况，更换后的设备性能参数完全符合对应国家及行业标准。

更换服务执行统一的透明报价机制，提前向采购人出具加盖公章的详细报价单，列明每类设备的优惠单价、配件明细、安装调试费用等内容，绝不增设任何隐形收费项目。

针对盘鼓、拉杆音响、高清高音喇叭、篮球架等高频使用易损耗的核心产品，提前储备对应型号的足量原厂备用件，收到采购人更换申请后第一时间启动供货流程，确保整体更换周期控制在合理范围内，最大程度降低设备故障对文化活动开展的影响。

二、长期优惠价提供各类文化器材日常维修

针对本项目覆盖的所有文化器材、广播音响设备、室外健身路径等品类，建立长期稳定的日常维修专属优惠机制，所有维修项目的人工工时费、配件采购费均按远低于市面常规收费的标准核算。

各类民族乐器、演出道具、服装类器材出现开胶、脱线、部件松动等常见小故障时，优先采用原厂适配配件开展维修作业，维修过程严格遵循对应产品的工艺要求，确保维修后产品性能恢复至正常使用状态。

室外健身器材出现紧固螺栓松动、表层涂层脱落、转动部件卡顿等常见问题时，安排专业技术人员上门开展维修作业，更换的管材、喷涂粉末等材料全部符合GB19272-2024《室外健身器材的安全通用要求》国家标准，保障设备使用安全。

音响功放、调音台、村级广播系统等电子类设备出现电路异常、信号传输不畅等故障时，依托原厂技术支持资源排查故障根源，优先采用原厂正品配件完成修复，维修完成后同步为采购人提供设备日常养护的实用指导建议，延长设备整体使用寿命。

第三节 技术培训承诺

一、运维管理人员全中文免费授课

（一）面向运维管理岗位设置专属培训内容

1）讲解盘鼓、板胡、二胡等各类文化器材的日常存放、清洁养护及常规故障排查方法，帮助运维人员快速掌握基础操作要点。

2）教授村级广播系统、功放机、调音台、拉杆音响等音视频设备的接口识别、线路连接、参数基础调试实操技能。

3）指导乒乓球案、篮球架、各类室外健身路径器材的日常巡检要点、紧固调试及简单锈蚀部位的基础养护操作流程。

4）明确所有器材对应合格证标识查看方法、质保凭证留存要求，梳理故障报修的规范上报流程与对接渠道。

（二）全程使用中文完成所有授课环节

所有培训课件、操作指引、现场演示说明材料均以规范简体中文编制，不存在未翻译的外文专业术语或标注，方便运维人员随时查阅学习。课程现场全程使用标准普通话开展讲授，所有涉及产品操作、参数调整、故障排查的核心知识点均以中文清晰表述，我方在培训全程安排专人核对授课语言的规范度，确保无任何外文表述遗漏。培训过程中的互动答疑环节同样全部采用中文开展，针对运维人员提出的各类操作疑问，逐一以通俗清晰的中文给出可落地的操作指引，避免出现语言理解偏差导致的操作失误。

二、外方技术人员配套专业中文翻译

（一）配备持有专业资质的中文翻译人员

所有参与授课的翻译人员均持有正规语言类专业资质证书，熟悉文化器材、音视频设备、室外健身器材等相关领域的专业术语，具备同类项目技术翻译经验，可精准完成专业内容的语义转换。我司提前组织翻译人员熟悉本次采购的全部99类文化与健身器材的产品参数、操作流程、故障排查要点，梳理专有名词对应中文表述清单，确保翻译过程中不会出现信息偏差。翻译人员全程驻

守培训现场，不中途离场或临时更换，保障外方技术人员输出的所有技术内容均可得到准确完整的中文转译，避免运维人员接收到错误的操作信息。

（二）全程同步完成翻译保障授课效果

翻译工作与外方技术人员的授课进度完全同步，采用边讲边译的同步翻译模式，无任何内容遗漏或延后转译的情况，保证培训节奏连贯流畅。所有涉及器材实操演示的环节，翻译内容与技术人员的动作演示一一对应，清晰讲解每一个操作步骤的注意事项，避免运维人员因语言障碍看错操作动作引发器材损伤。答疑环节同步完成运维人员提问与外方技术人员答复的双向翻译，确保双方沟通内容完整准确，所有运维人员提出的操作疑问都可得到清晰明确的回应，培训全程不存在语言障碍断点。

三、全部培训工作终验前完成

（一）科学排布培训全流程时间节点

1）我公司在首批货物运抵项目现场后的3个工作日内，启动首轮培训筹备工作，同步梳理所有待培训器材的操作难点与要点清单。

2）结合采购人指定的运维人员排班情况，拆分不同类别器材的专项培训时段，在货物全部交付完成后15日历天内完成全部线下实操培训内容。

3）设置2天集中巩固答疑时段，针对运维人员尚未完全掌握的操作内容开展一对一强化指导，在项目最终验收前完成所有既定培训环节。

（二）配套培训成效核验环节

1）采用现场实操考核模式，安排运维人员独立完成指定器材的参数调试与基础故障排查操作，核验实操技能掌握程度。

2）通过基础知识点问卷答题方式，考察运维人员对各类文化器材存放要求、养护要点的熟悉程度，确保核心知识点全部掌握到位。

3）针对未通过首次核验的人员安排二次强化培训与补测，直至所有参训运维人员都达到独立开展日常运维工作的能力标准。

四、培训实施细节配合采购人统筹安排

（一）提前对接采购人确认培训相关需求

正式启动培训筹备工作前，主动对接采购人的项目对接人员，确认参训运维管理人员的具体人数、岗位分工、可调配的空余时段等基础信息，结合项目地点的场地条件，提前协调适配的培训开展区域，满足各类器材实操演示的空间需求。同步收集采购人提出的培训重点方向、特殊内容要求，调整原有培训内容的占比排布，优先覆盖采购人重点关注的器材操作板块，确保培训内容完全契合采购人的实际使用场景，不出现与本地文化活动开展、器材日常运维无关的冗余内容。

（二）动态调整培训安排适配实际场景

1）根据采购人提出的培训时段调整要求，灵活拆分集中培训场次，适配运维人员的日常工作排班节奏，不影响采购人的常规业务推进。

2）结合参训人员的基础操作水平，适当调整实操演示的时长占比，针对接受进度较慢的人员增加一对一指导的时间配比。

3）根据不同文化器材的实际使用频次，动态调整对应培训内容的深度，贴合本地文化活动开展的实际操作需求。

第四节 费用承担承诺

我公司承诺安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我公司承担。

一、安装过程全部费用承担

覆盖本项目所有文化器材与健身设备进场安装环节产生的全部开支，不向采购人分摊任何与安装作业相关的成本，具体涵盖以下各项内容：

1）所有设备的现场卸货、点位转运、基础预埋件定位与埋设产生的人工、机械及辅材费用，全程纳入安装成本范畴。

2）室外健身器材的直埋施工涉及的土方开挖、回填夯实、混凝土浇筑以及余渣清运全部费用，由供应方全额承担。

3）盘鼓、花轿、村级广播系统等需现场组装调试的品类产生的专用工具、辅助零配件及调试耗材开支，全部计入安装总费用。

4）安装作业过程中涉及的临时用电搭接、安全防护设施搭设以及现场成品临时保护产生的相关支出，均由供应方全额覆盖。

二、项目验收全流程相关费用全额覆盖

本项目所有验收环节产生的各类相关开支，全部纳入供应方费用承担范围，不向采购人收取任何额外费用。所有验收过程涉及的检验检测工具租赁、技术资料打印装订、现场配合人员调度的相关成本，均由供应方全额承担。验收小组现场核验所需的设备通电运行、功能演示、性能抽测产生的耗材消耗与辅助服务费用，全部由供应方统筹支付。验收流程中需提供的产品合格证、检测报告、原厂资质文件整理递送产生的人工与物流开支，也纳入费用承担范畴。项目覆盖的89类器材逐台逐件核对参数、清点数量过程中产生的所有相关成本，均由供应方全额覆盖。

验收环节若需第三方专业检测机构介入完成合规性核验，对应产生的检测服务委托费、人员上门服务费以及检测报告出具相关的全部开支，均由供应方全额支付。现场验收过程中产生的辅助搬运、设备临时移位、展示操作所需的人工与配套物料费用，全部纳入供应方费用覆盖范围，确保整个验收流程顺畅推进，采购人无需承担任何与验收作业相关的支出。

三、培训开展所有相关费用全额承担

面向运维和管理人员开展的全流程培训活动，涉及的各类相关开支均由供应方全额承担，我司不向采购人加收任何培训服务费用。所有培训教员的差旅、授课酬劳、配套资料制作印刷产生的全部成本，均纳入前期统筹预算范畴，无需采购人另行支付。培训过程中使用的设备操作演示样机、辅助实操耗材、安全防护用具的购置与使用开支，也由供应方全额覆盖。

培训场地如需额外布设演示音响、广播系统等配套设备，对应产生的临时布设、调试与后续拆除清运的所有相关费用，均由我公司全额承担，确保参训人员能够完整掌握各类文化器材与健身设备的操作方法、日常养护要点与常见

故障排查技巧。整个培训周期内所有相关环节产生的各类合理支出，全部由供应方统筹支付，采购人无需承担任何与培训开展相关的费用。

四、无额外收费相关权责约定

项目履约全周期严格落实零额外收费原则，所有合同约定外的服务内容均不向采购人增收任何费用，具体权责约定如下：

1）供货、安装、验收、培训各环节完成后，后续质保期内的两次免费上门巡检产生的人工、差旅及耗材费用，全部由供应方自行承担。

2）质保期内接到故障报修通知后24小时内抵达现场开展处置产生的所有上门服务、故障排查与设备维修替换相关费用，均不向采购人收取。

3）项目全周期内因服务流程优化、技术动作调整产生的额外合理成本，全部纳入供应方自身运营开支范畴，不转嫁至采购人侧。

我公司建立专项费用管控台账，对全项目所有支出科目进行明细登记，随时接受采购人的核查监督，确保所有约定的服务内容均按要求落地执行，不存在任何隐形收费环节。

第五节 产品合规承诺

一、全新原厂商合格产品供应保障

（一）全部文化器材原厂属性确认

供货范围内所有文化器材均在中华人民共和国关境内完成全部生产制造工序，符合国办发〔2025〕34号文件对本国产品的属性认定要求，全程未出现任何未经授权的仿制、改装或翻新环节。

盘鼓、各类锣鼓、室外健身路径、音响广播设备等核心品类，均从持有正规生产资质的合格厂商处直接采购，每一件产品均附带对应原厂出具的合格证明文件，不存在任何第三方分装或二次加工情况。

（二）产品质量合规核验机制执行

我公司将针对本次采购的全部品类建立分层级质量核验流程，确保所有出库产品完全匹配招标文件载明的各项技术参数与规格要求。

1）核对每批次产品的生产批号与原厂合格证明编号，确保两者信息一一对应，杜绝任何无资质来源产品进入供货序列。

2）对照GB19272-2024等现行国家标准，逐一核验室外健身器材的管材壁厚、表面喷塑工艺、限位安全装置等核心指标。

3）对响铜类铜钹锣镲、苦竹竹笛、黑檀木梆子板胡等特色文艺器材，抽样核验材质与工艺细节，确认与采购清单要求完全一致。

4）核对涉及政府强制采购的节能产品，核验其有效期内的节能产品认证证书信息，确保相关产品符合财库〔2019〕9号文件的执行要求。

二、完整生产厂家随机资料随货附送

（一）必备随机技术资料配齐交付

所有货物随货同步附带生产厂家出具的全套随机资料，覆盖本次采购清单内99类器材的对应使用说明与维保指引，不存在资料缺项、漏项或内容缺失的情况。

资料内容包含各品类产品的完整使用操作指引、日常维护注意事项、常见故障排查方法、质保期限说明以及原厂售后服务联络渠道，确保后续使用与运维环节有据可依。

（二）资料同步核验流程规范落实

所有随机资料将与对应货物一同打包出库，交付前完成全量核验，确保资料与货物品类完全对应。

1）逐一核对单类产品附带的说明书、保修卡、合格证明三类基础资料，确认印刷清晰、信息完整且加盖生产厂家有效标识。

2）针对村级广播系统、功放机、调音台等电子类设备，额外核验配套接线图、参数配置表等专属技术资料，避免安装调试环节出现信息偏差。

3）对直埋式室外健身器材，确认附带地基开挖尺寸、安装流程步骤、安全警示标识说明等专项资料，保障现场安装作业规范推进。

4）整理形成统一的资料交付清单，标注每一份资料对应的货物名称与数量，交付时与采购人共同清点确认签字留存。

三、产品合法供货渠道主动说明

（一）供货渠道合规性主动告知

所有文化器材的供货链路全程公开透明，各品类产品均通过与对应合格生产厂商签订的正式采购协议完成货源组织，不存在任何非正规流通环节的货物流入。

供货环节严格遵循政府采购相关本国产品认定规则，所有货物均直接从生产厂商或其授权正规仓储点位发运，全程保留完整的物流流转单据与出入库记录，可随时向采购人说明全链路流通情况。

（二）渠道相关佐证材料按需提供

采购人提出供货渠道核验需求时，可在约定时间内提供对应品类产品的完整采购凭证、生产厂商资质文件及授权供货证明，所有材料均真实有效，不存在任何伪造或变造情况。

涉及核心产品盘鼓的全批次供货相关佐证材料将单独整理归档，可优先配合采购人完成渠道溯源核验工作，确保核心产品来源完全合规、可查、可追溯。

四、全品类配套技术资料齐全有效

（一）各类配套技术资料全量覆盖

配套技术资料覆盖本次采购的全部文化器材品类，既包含文艺演出类器材的演奏使用指引，也包含体育健身类器材的安装运维说明，不存在任何品类的资料遗漏情况。

所有资料内容均为生产厂商官方正式发布版本，清晰标注产品执行的对应国家标准编号、核心技术参数明细、安全操作注意事项，内容表述严谨规范，符合政府采购项目的资料交付要求。

（二）资料有效性持续保障机制

建立配套技术资料的归档留存机制，所有交付资料的备份版本将妥善保管至项目质保期结束后12个月，后续采购人提出资料查阅需求时可随时配合调取。

质保期内若生产厂商发布产品技术参数更新、运维方法优化的补充说明，第一时间将更新后的技术资料副本递送采购人，确保相关运维管理人员始终掌握最新的产品操作与维护规范。

第六节 验收服务承诺

一、交货服务承诺

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供应商对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如供应商提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，供应商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，并连带追究所投产品生产企业的责任。

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。

二、配合第三方验收小组全流程核验

提前梳理本项目全部99类文化器材的供货明细与对应资料台账，安排固定的项目对接团队全程配合验收小组开展各项核验工作，确保每一个核验环节衔接顺畅无遗漏。

验收过程中，安排专人按验收小组要求逐一搬运对应品类器材，对盘鼓、健身器材、广播系统等重点品类进行功能演示，主动出示每类产品对应的合格证、检测报告等佐证材料，配合完成参数测量、性能测试、数量清点等各项操作。

对验收小组提出的疑问当场予以清晰回应，同步做好各项核验记录，发现需补充完善的环节第一时间落实整改，确保所有核验动作均符合政府采购验收相关管理规定，全力保障验收工作高效有序完成。

三、严格对标招标文件合同约定验收标准

所有核验环节均严格以招标文件、签订生效的采购合同约定内容作为唯一判定依据，对照项目清单列明的拔河绳、板胡、盘鼓等99类货物的材质、规格、尺寸、数量逐一核对，不随意放宽或更改验收判定尺度。

对涉及GB19272-2024标准的室外健身器材，逐一核验其承载管材壁厚、表面喷塑工艺、直埋深度等关键指标，对照乒乓球台GB19272-2024要求核查SMC台面厚度、强化筋结构等参数，确保所有指标均符合国家强制标准要求。

查验所有供货产品均为境内生产的全新合格产品，不存在任何侵犯知识产权、不符合本国产品标准的情形，对涉及节能采购目录的产品核验其有效期内的认证证书，我司全程配合各项对标核验动作，确保所有供货内容完全满足约定要求。

四、货损货缺参数不符问题免费快速调换补足

开箱核验过程中一旦发现货物存在磕碰损坏、数量缺失、技术参数与招标要求不符的情形，第一时间登记问题台账，明确对应货物品类、数量、问题细节，同步启动备用货源调配机制，不产生额外采购成本。

所有问题货物的调换、补足工作均安排在项目约定的30日历天供货周期内完成，从合格生产商处调取全新同规格合格产品直接运抵采购人指定位置，不使用返修件、残次件替代更换，确保所有更换后的货物各项指标完全符合招标要求。

完成调换补足后同步再次配合验收小组对新送达货物进行二次核验，直至所有问题全部闭环处理，不会因货损货缺参数不符问题延长整体项目的验收周期，保障采购方各项文化活动筹备进度不受影响。

五、协助完成验收报告签署及文件移交

核验工作全部完成后，安排专人跟进后续验收全流程的资料整理与签署对接工作，保障各项手续顺畅办结。

1）提前整理汇总所有货物的产品合格证、使用说明书、检测报告等全套技术资料，按品类分类装订成册，方便查阅存档。

2）对照验收核验记录梳理完整的项目供货台账，明确每类货物的型号、数量、生产厂家信息，为验收报告签署提供准确的数据支撑。

3）配合验收小组填写验收报告的各项必填内容，核对所有信息与实际供货情况完全一致后，引导相关责任方完成签字盖章流程。

4）将验收完成后签署生效的《封丘县政府采购验收报告》连同全套技术资料完整移交至采购人指定对接人，同步做好文件移交的签收登记，完成整个项目的验收资料闭环移交工作。

第七节 优惠保障服务承诺

我公司承诺质保期满后，以优惠价格提供故障设备更换及维修服务。

第八节 售后服务措施诺

一、故障通知发出后二十四小时内抵达现场

（一）质保期内故障响应时限要求

我公司严格遵循采购文件要求，在接到采购人发出的故障通知后，确保24小时内安排技术人员抵达封丘县境内的指定现场开展处置工作。

在保修期内，一旦发生质量问题，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 小时内排除并恢复设备正常工作；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，以恢复设备正常工作。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能正常运行。

对于主要设备，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，如发生设备（系统）需要升级等情况，须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，良好的服务态度和质量；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。

所有时限从故障通知有效送达的时刻开始计算，覆盖项目全部文化器材、户外健身路径、广播系统等所有供货品类的质保期故障场景，中途无任何额外拖延环节。

（二）跨场景故障快速响应保障机制

针对盘鼓、户外健身器材、村级广播系统等不同品类器材的故障场景，提前在本地仓储网点预置专属运维交通与物资配套，全程打通市区到项目各乡镇点位的通行路线，确保技术人员不受区域点位分布影响按时抵达。

运维调度系统同步关联我司储备的运维人员在岗状态信息，收到故障通知后10分钟内完成人员派单与任务下发，运维人员出发前提前核对故障品类与携带的对应检测工具，避免抵达现场后出现准备不足的情况。

二、简单故障四小时内完成排除恢复运行

（一）常见简单故障即时处置流程

1）运维人员抵达现场后第一时间核对故障器材信息，对电子琴、无线话筒、高音喇叭等常见音频设备进行信号通路快速排查，定位线路接触不良、参数设置偏差类故障。

2）针对盘鼓配件松动、户外健身器材紧固螺栓偏移、演出服装小范围脱线类问题，直接使用随身配备的标准工具完成调整修复。

3）完成故障处置后当场通电或试运行，确认器材各项功能参数符合原厂技术标准，无需额外返厂即可恢复正常使用状态。

（二）故障修复后核验确认机制

所有简单故障修复完成后，由现场运维人员对照原厂产品技术参数逐项核验器材运行状态，确认电子琴按键灵敏度、音响输出清晰度、健身器材活动部件流畅度等核心指标完全符合使用要求。

核验完成后同步做好故障处置纸质记录，写明故障位置、处置方式与核验结果，由现场采购人相关负责人员签字确认，留存归档作为后续运维追溯的基础资料，避免同类故障短期内重复出现。

三、重大故障联合原厂排查同步提供替用设备

（一）联合原厂深度排查故障根因

现场技术人员遇到无法自行处置的重大故障时，第一时间对接对应产品的原厂技术支持团队，同步传输现场采集的器材运行数据、故障状态影像资料，共同开展远程联合研判，锁定故障产生的根本原因。

排查过程严格遵循原厂技术规范，不擅自拆解损坏器材核心部件，待原厂出具正式故障判定结论后，再按照合规流程实施更换或深度修复，确保处置结果符合产品原厂质量标准，我司全程跟进对接各项协调工作。

（二）同性能替用设备同步补给保障

我公司针对本项目供货的核心品类预先储备足量同性能替用设备，涵盖盘鼓、拉杆音响、功放机、户外常用健身器材等高频使用的文化体育器材。

1）确认器材进入重大故障处置流程后，第一时间协调仓储网点调配对应型号的替用设备，随同后续运维人员一同送达指定点位完成临时布设。

2）替用设备的各项性能参数完全与原故障设备保持一致，满足日常文化活动开展、群众健身使用的全部功能需求，不会影响采购人正常工作推进。

四、质保期内半年一次免费上门隐患巡检

（一）定期上门全品类器材隐患排查

每半年组织专属技术人员开展一次覆盖全部供货品类的免费上门巡检，巡检范围包含126套16尺盘鼓、30套拉杆音响、7套篮球架以及其余全部文化演出器材与户外健身路径，不留任何排查盲区。

排查过程对照国家相关标准与原厂技术要求，逐一核验器材紧固件松紧度、表面涂层完好度、电路通路安全性、活动部件润滑度等关键指标，完整记录每一件器材的实时运行状态，形成专项巡检台账。

（二）排查隐患同步完成闭环整改

巡检过程中发现的各类潜在安全与故障隐患，现场能直接处置的当场完成紧固、润滑、调试等整改操作，无法当场处置的明确记录隐患位置与影响范围，向采购人同步提交书面整改方案。

所有排查出的隐患全部在3个工作日内完成闭环处置，整改完成后再次核验确认隐患完全消除，相关整改信息同步更新至巡检台账，交由采购人留存备查，保障全品类器材持续稳定运行。

五、固定专属售后技术团队全程不随意更换

（一）专属固定售后服务队伍配置

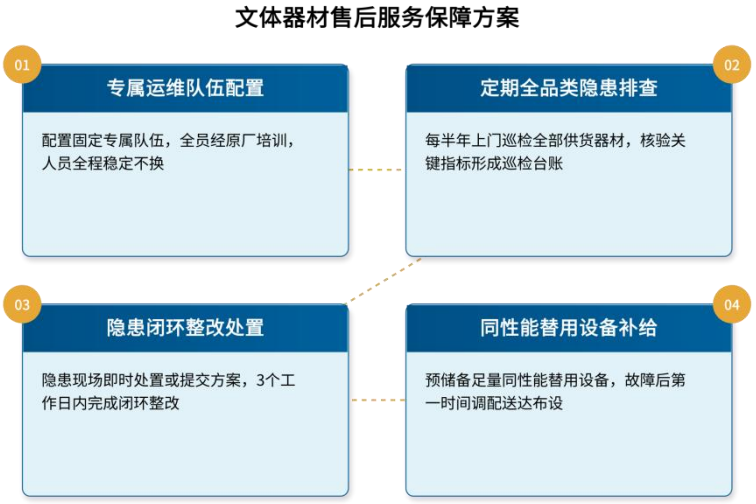
本项目专门配置固定专属售后服务队伍，所有成员均经过对应品类产品原厂技术培训，熟练掌握文化器材、广播系统、户外健身路径的产品结构与运维要点，熟悉本项目全部供货器材的分布点位与使用场景。

队伍人员名单在项目启动前即向采购人同步备案，从售前对接阶段延续至质保服务期满，全程保持人员稳定，不安排未经过系统培训的临时人员顶替参与项目相关运维服务工作。

（二）服务衔接顺畅性保障机制

建立完整的项目运维服务档案，所有历史故障处置记录、巡检整改记录全部同步归档，队伍内部完成全员信息互通，即便遇到人员临时调休的特殊情况，替补人员也能通过查阅完整档案快速接续相关服务工作。

日常服务过程中保持与采购人的常态化对接，及时掌握各类器材的使用动态，所有服务动作均做到响应及时、处置规范、衔接顺畅，保障全程售后服务质量维持稳定的较高水平。



投标人：河南万得福商贸有限公司（电子签章）

法定代表人 ：_____（电子签章）

日期：2026 年 11 月 24 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。