

4.5 售后服务方案

我公司将根据国家“三包”政策，发生性能故障，学校可以选择退货、换货或修理等。在项目的运行管理模式，结合本工程系统需要进行维护保养的内容，为学校等量身定做一套切实可行的维护、保养、维修表，一年不得低于3次的上门保养服务，并对老师的使用和管理人员进行保养指导，并将学校反馈的维护保养记录进行详细的分析，及时发现问题，做到防患于未然，保证系统能安全正常地运行。

一、质保期内服务承诺：

1、针对本项目的86英寸智慧黑板、视频展台、巡课系统、办公笔记本电脑等提供质保期为3年（签订合同质保期大于3年，按照合同执行），在合同维保期内，供应商接到通知后1小时进行响应，2小时到达，12小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。我公司负责对买方操作人员进行使用培训，使其能够独立操作，并可以简单的维护和保养。

2、质保期限内我公司对所售产品均提供“三包”服务，包修：凡系产品发生质量问题（非人为因素），一律享受“四免”（交通费、差旅费、维修费、配件费）短时间内不能维修的，免费提供备品供客户使用，直至故障产品维修合格结束。包换：质保期内如发生无法修理的质量问题可免费进行更换故障部分的产品。包退：质保期内如发生重大质量问题，经前两项处理后仍不能达到合格指标的，对所供产品中的故障产品可免费进行退货。

3、为了更好地为采购方提供优质服务，公司组建有一支强干的售后团队，所有售后人员都能做到“五讲”（讲效率、讲信誉、讲方法、讲质量、讲成效）。

4、技术支持：本公司有专业的技术团队，负责产品的安装、调试、售后等，全时全方位的对各客户的技术问题进行解答和处理，遇到各种可能出现的技术故障，派专人对故障产品进行维修或者更换。

5、投标文件中有合理的实施（技术）方案，就该项目完整投标（报价包括但不限于完成本项目材料费、人工费、管理费、维护费、保险费、利润、税费等所有费用）。

6、我公司明确投标产品的厂家、产地、品牌、型号等详细参数；采购标的执行标准：需执行的国家相关标准、规范；本项目为交钥匙工程，采购方不再承当费用。

7、中标人中标后第三日上午09:00向禹州市教育体育局提供投标文件中所有资质原件。不符合或不能提供的，取消其中标资格并列入不良记录及信用中国。

8、验收标准：由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验

收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后由验收小组出具验收报告,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。1)、项目质量按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范验收;2)、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收;3)、本项目验收如需要第三方验收,中标方将承担所有产生的费用。

9、资金支付:

1) 支付方式: 财政资金, 银行转账;

2) 支付时间及条件: 经验收合格后, 收到发票后五个工作日内一次性支付。

二、 响应时间

1、供货期: 签订合同后 30 日历天内完成。

2、在接到客户反馈信息通知后, 立即响应, 1 小时内给客户回复处理意见, 如技术升级不能解决问题的, 派专业的技术人员上门维修服务, 2 小时内到达现场。如果现场不能解决问题的, 免费给客户相应的货物或部件进行使用。如不能通过维修解决问题, 先提供备品给客户使用, 然后根据情况进行更换或者退货, 必定保证 12 小时内解决问题。

3、定期回访: 服务支持部门派专人对客户及所用产品进行“二回访”和“一上门”服务, 每年进行二次电话回访(或者电子邮件)(02月份和08月份), 每年通过邮寄售后服务表、填写相关服务内容进行二次回访服务(02月份和08月份)。此外, 我公司每年会派技术人员免费上门一次对所供产品进行检测和维护。我公司定期对所供设备系统运行情况进行检测, 消除故障隐患, 以保证设备的正常运行。

4、投标产品符合国家相关标准和本招标文件规定标准。

三、售后服务联系方式

我们将为本项目成立专门的服务中心内设立热线电话。通过热线电话可以获得帮助服务, 包括疑难解答, 在服务中心技术人员指导下进行系统故障隔离, 提交系统故障报告, 直至解决系统故障等。我们将设立服务团队热线、资深工程师热线、项目经理热线、投诉热线等。

我公司服务部技术人员将时刻跟踪软件产品的最新信息, 当软件产品发布升级软件或增强版本时, 客户服务部技术人员将立即对软件的新版本进行必要的测试, 判断该升级软件对项目单位系统的实际意义, 与项目单位技术人员一起分析软件升级的必要性, 如果需要进行

软件升级，客户服务部技术人员负责编写详细的软件升级方案，与相应的升级软件一起下发到相关项目单位，同时以电话支持或者现场服务的方式协助项目单位技术人员完成升级工作。

公司售后服务地址

维修地址：禹州市颍川办颍川路恒达雅园 101 铺。 联系人：孙晓园

负责人：安占龙 联系电话：15994080116.

四、设备安装调试、质量保证以及发生突发事件等处理方案

1. 设备安装与调试：

现场勘查计算机教室工程经过调研确定方案后，下一步就是工程的实施，而工程实施的第一步就是开工前的准备工作，经过现场勘查，要求做到以下几点：

- 取得甲方工程相关负责人的信息；
- 与使用方协商确定具体布线位置；
- 确定智慧黑板，计算机教室，校园监控、广播，巡课系统等的安装位置并取得甲方的确认；
- 确定电源是否到位，并测量电压，电压不能超过设备额定电压上限；
- 确定甲方的特殊安装要求。

前期准备

- 1). 现场勘察，研究实施方案，为设计综合布线实际施工图做准备。
- 2). 设计综合布线实际施工图。确定布线的走向位置。供施工人员、督导人员和主管人员使用。
- 3). 备料。网络工程施工过程需要许多施工材料，这些材料有的必须在开工前就备好料，有的可以在开工过程中备料。主要有以下几种：
 - ☆网线、交换机、电源线、辅材等确定购货厂商和交货日期；
 - ☆不同规格的槽、P V C 防火管、自攻螺丝等布线用料就位；
 - ☆制定施工计划进度表（要留有适当的余地，施工过程中意想不到的事情，随时可能发生，并要求立即协调）。布线、机柜及智慧黑板的安装、接地安装。

施工过程中要注意的事项

- 1) 严格按照实训教室施工标准进行施工。

2) 施工现场督导人员要认真负责，及时处理施工过程中出现的各种情况，协调处理各方意见。

3) 如果现场施工碰到不可预见的问题，应及时向项目负责人和甲方汇报，并提出建议以当场研究解决，以免影响工程进度。

4) 对甲方计划不周的问题，要及时妥善解决。

5) 对甲方新增加教室的施工点要及时在施工图中反映出来。

6) 对部分场地或工段要及时进行阶段检查验收，确保工程质量。

7) 施工过程中，拆下来的包装盒、塑料袋、泡沫应统一堆放在一起，禁止乱丢。

8) 设备拆包、安装时要注意设备完整，做到轻拿轻放，防止损坏，若有损坏，由损坏者负责赔偿。

工程施工结束时的注意事项如下：

1) 清理现场，保持现场清洁、美观；

2) 对墙洞等交接处要进行修补；

3) 各种剩余材料汇总，并把剩余材料集中放置一处，并登记其还可使用的数量；

4) 做总结材料。

●施工后，所有设备的合格证，使用说明书应该收集起来，以备验收使用。

●施工后，清理施工现场，将废弃物品按校方要求统一处理。

●施工后，打扫地板，将打孔时飘落的粉尘打扫干净。

●施工后，若现场原来有课座椅的，打扫干净后摆整齐。

●施工后，检查收拾施工工具。

2. 质量保证：

(一) 货物保证

我方所提供的货物达到招标的技术标准和规范要求；我方保证货物是全新的、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求；

在交货前，由我公司对产品质量、规格、性能和数量/重量进行精确和全面的检测，并出具证明产品有相符的证明书和质量检验证书。

(二) 货物检验

若开箱检验中发现有诸如数量、型号和外观尺寸与合同不符，或密封包卷物本身的短少和损坏，我方将向业主和监理工程师报告，并提出处理意见请业主和监理工程师审批。

(三) 检验方法

我方将组织业主、监理工程师在货物到达现场时共同进行到货检验。合同项目的设备、材料和技术文件运抵规定的交货地点后，我方组织业主、监理工程师共同对其进行检查，并认真做好交接记录，各方签字。成立专门的质量管理安装部门，指定项目质量安装监督的负责人。确定质量方针、质量目标和清晰的职责分工。严格执行企业质量管理体系、项目安装制度。对产品质量进行认证、评估和监督拍照。监督和管理产品的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。监督整个供货计划的执行及安装，确保顺利完成施工。定期参加工作会议，向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。

3. 突发事件处理：公司已成立突发事件处理小组，对于供货、安装、调试、培训等突发事件能够及时处理。

组长：安占龙

组员：全体员工

四、负责为采购人培训操作人员，并有完整的培训方案

我公司拥有完善的培训计划，针对售后服务人员制定了：产品知识、性能、常见问题处理、日常维修等方面的培训；公司免费为各个用户指导培训。

派人参加指导性培训授课，提供最新的文字培训资料及电子培训资料，接受各培训基地的技术咨询，必要时，派人到现场作安装技术指导。

培训计划：我公司更好地按用户需要发挥应有的社会服务作用，正确使用科教设备，组织以下培训方案。

(1) 我方聘请专业人士对常用智慧黑板设备、巡课系统、计算机教室、校园广播、监控、护眼灯等等的安装、维护保养进行培训。

(2) 对每一个工程的名称、地址、电话、联系人建立档案。

(3) 印发宣传资料，发放到各管理人员手中。

(4) 使用户懂得正确使用该项目设备，为广大用户提供尽善尽美的服务。

培训的内容

本设备调试开通后，我们将为客户提供培训。培训前，将该系统有关人员发放培训手册，手册内容包括基本操作、权限设置，故障排除，维护说明等项目。

为用户提供的培训包括以下内容：

1. 86 英寸智慧黑板、巡课系统、校园广播、监控等建组成及功能特点；
2. 校园广播、监控等设备的构成及工作原理；
3. 会议系统的运行使用培训等等；
4. 在实际使用中出现的疑难问题解答。

培训方式

根据学校环境，分集中培训、一对一培训的培训方式。

集中培训：我公司会组织用户的管理人员及教职工等进行针对使用的集中培训，培训地点和人数和禹州市第六实验学校双方协商决定，人数不少于 100 人次，集中详细讲解智慧黑板、学生终端、互动管理软件的日常操作、课件应用、系统还原、日常维护等流程。

一对一培训：对于集中培训没有掌握操作技巧的人员，我公司指定专门的技术人员一同配合进行培训，能够让客户对产品的使用和操作正常的使用

禹州市蓝臻科技有限公司

2026年08月24日

