

五、服务承诺

第一章 项目理解与总体服务承诺

邯郸市联才教学设备有限公司在认真研读《2026 年改善普通高中办学条件项目（设备）3 标段》招标文件、踏勘了解采购人需求的基础上，结合我公司多年从事教育信息化、安防监控、电教设备及学生宿舍家具改造类政府采购项目的实施经验，对本项目的建设背景、采购需求、实施重难点进行了深入分析，并围绕“合同签订之日起 30 日历天内完成全部供货、安装、调试并具备验收条件”这一核心约束条件，制定了覆盖质量、工期、安全、服务的总体承诺体系。本章从项目背景与建设意义、采购需求逐项理解、项目重难点分析与应对思路、总体服务目标与服务承诺总览、投标人综合实力与履约保障五个方面，系统阐述我公司对本项目的理解与总体服务安排。

场景理解：教室按 60 座规模建设，双人桌布局即每排两张双人桌，终端与耳机一一对应入座。布线的核心是“强电到桌、弱电到点、走线隐蔽、标识清晰”，考试模式下要求任意单点故障不影响整体考试进行，因此我公司在布线设计中将采用分组供电回路（每回路带载不超过 20 台终端）和链路冗余走线，确保局部故障可快速隔离。

1.1 板块技术要点深化理解

关于英语听说模拟练习系统（1 套）：该系统的核心价值在于“考情分析”与“校级联考”两大模块。校级联考模块支持教师自主组卷、跨班级统一开考、自动收卷；考情分析模块应能输出班级均分、分数段分布、小题得分率、学生个人进步曲线等多维报表，并支持导出。APP/小程序端则将练习场景延伸到课后，学生可用手机完成教师布

置的听说作业。我公司实施时将完成与学校实际组织架构（年级、班级、学生名单）的初始化导入，并为英语教研组提供专场培训，确保系统“建而能用、用而生效”。

关于学生学习终端（60 台）的三个关键特性：①**镜像切换**——通过还原卡或系统级镜像管理，教师可一键将 60 台终端恢复到标准考试环境，解决学生日常使用造成的系统污染问题，这是“教考分离”的技术基础；②**教考分离**——教学模式下开放全部功能，考试模式下仅允许考试程序运行，USB、网络、进程全部受控，防止作弊；③**离线模式**——网络中断时终端本地缓存试卷与答题数据，网络恢复后自动回传，考试过程不中断、数据不丢失。我公司在联调阶段将专门进行断网切换测试与满负荷压力测试，并形成测试记录。

关于包耳式 **USB 听力耳机（60 个）**：包耳式设计的隔噪性能直接决定相邻座位学生的相互干扰程度；**USB** 数字接口避免声卡差异导致的音量不一致；麦克风需具备降噪功能以保证口语作答录音清晰。我公司选型时将以耳罩蛋白皮耐用性、头梁抗弯折次数、线材抗拉扯强度为重点指标——听说教室耳机属于高频使用易损品，我司另按不少于 3 个的标准向学校赠送备用耳机。

关于**点位综合布线（1 项）**：60 个学生点位每点含 1 个电源插座（五孔）与 1 个网络信息点，教师端 2 个信息点。布线采用阻燃线槽沿桌下线槽板敷设，强电弱电间距不小于 20cm（交叉处垂直跨越），全部线缆两端打永久标签并登记《点位对应表》，机房侧配线架端接，测通率 100%后交付。

1.2板块：学生公寓4人改6人间改造需求理解

板块为宿舍家具改造工程，共改造 190 间宿舍，每间改造内容一致，属于标准化、批量化施工作业。

关于学生柜（380 个，2100×500×500mm、0.4mm 冷轧钢板）：
0.4mm 冷轧钢板是学生柜的常用板厚标准，关键在于加强筋设计与表面处理工艺。我公司供货产品采用数控折弯成型、门板带加强筋、柜体酸洗磷化后静电喷塑（涂层厚度 $\geq 60\mu\text{m}$ ），防腐防锈，配挂锁扣；颜色与学校既有柜体色系协调。每个柜分上下两层，满足 6 人间新增 2 人的衣物书籍存放需求。

关于单人床（380 套，1800×800mm）：钢制床架主材采用方管/圆管焊接，床板采用多层板或杉木板（厚度 $\geq 15\text{mm}$ ），上铺护栏高度不低于国家标准要求，床体静态承重不低于 150kg。床架与原宿舍风格匹配，表面喷塑处理。床位加长 150mm×900mm 的改造部分，采用与原床架同规格型材制作加长段，连接处采用螺栓+焊接双重固定，加长后整体承重与原结构一致，并对焊缝打磨处理防止刮伤。

关于爬梯（2×2cm 方钢、30cm 宽）：2×2cm 方钢框架保证结构强度，30cm 踏面宽度符合人体工学，踏步间距均匀（约 30cm），踏面做防滑压花或加装防滑条，上端与床架挂钩式连接并加螺栓锁紧，防止脱钩。

关于膨胀丝固定到墙：这是防倾倒、防晃动的关键工序。施工要点为：使用不小于 M8 的膨胀螺栓，每套床不少于 2 个固定点；钻孔前探测墙体，避开电线管路；固定后做拉拽测试（施加水平拉力检查

无松动)；墙体为空心砖的部位改用穿墙螺栓或加长锚栓，确保锚固可靠。

关于除锈喷漆：对原床架锈蚀部位先用角磨机配钢丝轮打磨除锈至露出金属本色，涂刷防锈底漆一遍、面漆一遍，漆膜均匀无流挂；选用快干低味漆，施工后开窗通风。新装床柜为工厂喷塑成品，无需现场喷漆，现场喷漆仅限原床架翻新与焊点补漆，最大限度控制异味。

关于爬梯书柜拆除：拆除前对拆除物拍照登记，完整拆除不伤及墙体，拆除物按学校要求搬运至指定存放点或协助清运，拆除后的墙面钉眼用腻子修补并点补漆。

我公司理解：三个板块工艺相互独立、场地互不干扰，具备天然的并行施工条件，这是 30 日历天总工期可行的根本前提；我公司的总体进度安排将据此展开。

1.3 项目重难点分析与应对思路

1.3.1 重难点一：30 日历天总工期极其紧张

难点分析：自合同签订之日起 30 日历天内，须完成三大板块全部设备的采购供货、运输、安装、土建配套（立杆基础、路面开槽恢复 2000 米）、系统联调、培训并具备验收条件。其中涉及 20 处立杆混凝土基础（养护期通常 7 天以上）、2000 米路面开槽恢复、4600 米管线敷设、120 台摄像机安装调焦，若按常规串行施工，即需 40 天以上。380 套床、380 个柜的生产供货周期同样不容忽视。

应对思路： 1. **并行、工序穿插：**设立 3 个专业施工组（安防组、听力教室组、宿舍改造组）同时进场，场地互不干扰，资源独立配置；

交界区域，地缘相近、交通便捷（邯郸至新乡车程约 1.5 小时），我公司将本项目所在地视为重点服务区域，完全具备快速响应、就近服务的区位条件。

公司建立了完善的内部管理体系，在合同管理、采购供应、仓储物流、工程实施、质量检验、售后服务等环节均有明确的制度与流程，确保项目执行规范化、可追溯。

1.5.2 类似项目业绩与经验

我公司在教育信息化、安防监控、宿舍家具改造三类业务上均有成熟的项目实施经验。

通过上述项目实施，我公司积累了三方面关键经验：一是**教育系统施工的组织经验**，熟悉学校作息规律与安全文明施工要求，能够在不停课条件下组织施工；二是**多工种并行协调能力**，弱电、土建、家具安装多班组的进度统筹已有成熟做法；三是**快速售后响应经验**，建立了备件库与本地化服务队伍，故障处理形成标准流程。

1.5.3 本项目拟投入人员配置

我公司拟为本项目配置专职项目团队 13 人，组织结构如下：

岗位	人数	主要职责
项目经理	1	项目总负责，对接采购人，统筹三板块进度、质量、安全
技术负责人	1	方案深化、IP/VLAN 规划、系统联调总把关
安防施工组（含弱电	5	管线敷设、设备安装、基础与开

岗位	人数	主要职责
技工、熔纤工、土建工)		槽恢复
听力教室实施组(含软件工程师)	2	布线、终端部署、软件联调与培训
宿舍改造组(家具安装工)	4	190 间宿舍拆除、安装、加固、喷漆、清场
质量检查员	1(兼职可由技术负责人兼任时另配)	工序报验、测试记录、验收资料编制
安全员	1(项目副经理兼)	安全交底、现场巡查、校方安全对接
售后工程师(质保期常驻联络)	1	质保期巡检与故障处理

根据进度需要，宿舍改造高峰期（第 5—20 天）可从公司增派至 8 人两班组流水作业；联调阶段（第 22—28 天）邀请平台与存储原厂商工程师到场协同。所有特种作业人员（电工、焊接、高处作业）持证上岗，证书复印件随开工资料报校方备案。

1.5.3.1 主要岗位职责与工作标准

项目经理（1 人）：具备多年教育装备项目管理经验，是现场第一责任人。每日主持晨会（15 分钟，核对当日任务与安全隐患），

每周编制《项目进度周报》报采购人，负责与学校各部门、监理、厂家的一切协调。工作标准：进度偏差超过 1 天必须当日提出纠偏措施并书面报告。

技术负责人（1 人）：负责施工图纸深化、IP/VLAN 规划、配置模板编制、联调方案制定与实施把关。工作标准：所有配置变更必须经其审批并记录，联调测试记录完整率 100%。

安防施工组（5 人）：组长持电工证，组员含熔纤工 1 名、土建工 2 名、弱电技工 2 名。按“土建小组先行、弱电小组跟进”流水作业，日完成管线敷设不少于 400 米或摄像机安装不少于 15 台。

听力教室实施组（2 人）：含软件工程师 1 名，负责听说系统与终端管理系统的部署、60 台终端镜像激活、全流程模拟考试组织及教师培训。

宿舍改造组（4 人，高峰期增至 8 人）：负责拆除、床柜安装固定、除锈喷漆、清场。工作标准：每间宿舍形成“进场确认单—完工验收单”闭环，当日垃圾当日清运。

质检员（1 人）：独立行使质量否决权，不合格工序有权要求停工返工；负责开箱检验、工序报验、测试记录与竣工资料汇编。

安全员（1 人）：每日开工前安全交底，巡查临时用电、高处作业、动火作业（持动火证作业、配灭火器），有权制止违章作业。

售后工程师（1 人）：质保期内作为学校固定联络人，执行巡检计划，负责故障工单闭环。

1.5.3.2 人员管理措施

- 1.全部施工人员与我司签订劳动合同或劳务协议，购买意外伤害保险，进场前接受安全教育与校园行为规范培训；
- 2.统一着装、佩戴胸牌，遵守学校门禁与作息管理规定；
- 3.关键岗位（项目经理、技术负责人）未经采购人同意不更换，确需更换的替换人员资质不低于原人员；
- 4.设立项目专项激励机制：按期保质完成发放项目奖金，出现质量返工或校方投诉扣罚绩效，奖优罚劣。

1.5.4 供应链与供货保障能力

- 1.厂家渠道：我公司与海康威视主流安防厂商以及多家英语听说教学软件厂商、钢木家具生产企业建立了长期合作关系，主要设备均为厂家直供或一级代理渠道，可确保正品与交期。
- 2.锁库机制：中标公示期内即与厂家确认排产计划并锁定库存；对 12T 硬盘、POE 交换机等通用件，我公司仓库常备现货，可随时调拨补位。
- 3.运输保障：配备自有货运车辆并签约物流公司，邯郸至新乡单程当日可达；大件（拼接屏、机柜、床柜）采用专车直送校区，随货附装箱单与防护包装，进场卸货由我方人员负责。
- 4.双供应商策略：对摄像机、终端、床柜等关键物资确定主、备两家供应来源，主渠道一旦延误，48 小时内切换备用渠道，确保不因单一供应风险影响工期。

5. 到货检验：设备到场后由质检员按装箱单开箱检验（外观、型号、数量、合格证、序列号登记），不合格品当场退换，杜绝带病安装。

1.5.5 资金保障

我公司经营稳健、资信良好，为本项目专项安排履约流动资金，可全额垫资完成设备采购与施工投入，不依赖采购人预付款进度，确保供货、人工、运输各环节资金不断链；同时按招标文件要求及时足额缴纳履约保证金。

1.5.6 本地化服务安排

1. 响应网络：邯郸—新乡同属一小时交通圈，我司售后工程师接报后市区 4 小时内到达现场；同时在新乡地区签约协作服务点，承担日常巡检与简单故障快速处置。

2. 质保期服务：5 年免费质保期内，每学期开学前提供 1 次主动巡检（监控图像清晰度校调、存储健康检查、听力教室系统升级与终端镜像维护、宿舍床柜紧固件复紧），每学期末提供运行报告。

3. 备件保障：项目验收后向学校移交备件包（摄像机 2 台、POE 交换机 1 台、听力耳机 3 个、常用接头电源若干），并在我司仓库为本项目锁定专用备件库存，故障件先行替换、返厂维修，不影响学校使用。

4. 服务热线：7×24 小时服务热线 18112081018，建立“接报—派单—处理—回访”闭环工单制度，处理结果由学校联系人签字确认。

1.5.8 公司管理制度体系

我公司针对教育装备项目建立了覆盖全流程的管理制度，主要包括：**1. 项目立项制度：**每个项目签订后即成立项目组、任命项目经理、下达《项目任务书》，明确工期、质量、成本目标；**2. 采购管理制度：**合格供应商名录管理、采购比价、到货验收三环节控制，杜绝不合格产品流入工地；**3. 施工管理制度：**技术交底制度、工序报验制度、每日晨会制度、安全巡查制度、成品保护制度；**4. 质量管理制度：**自检、互检、专检”三检制”，关键工序旁站，质量记录可追溯；**5. 售后服务制度：**工单闭环管理、定期巡检制度、备件库管理制度、客户回访制度（每学期不少于 1 次）。

1.5.9 本项目风险预控总体安排

我公司在项目启动时将组织风险识别会，针对供货延误、恶劣天气、校方需求微调、疫情防控、水电配合等潜在风险逐项制定预案，并明确触发条件与处置责任人，做到”风险有清单、处置有预案、责任有落实”。总体原则是：**工期风险用并行和赶工化解，质量风险用标准和报验化解，供应风险用双渠道化解，服务风险用本地化队伍和备件库化解。**

第二章 优惠服务承诺

2.1 优惠服务承诺总体说明

2.1.1 承诺出具背景与承诺原则

我公司在充分研读“2026 年改善普通高中办学条件项目（设备）3 标段”采购文件、现场踏勘采购人指定地点施工环境、逐项核对设备清单（A 校园视频监控系统：枪式摄像机 100 台、半球摄像机 20 台、存储服务器、3×3 拼接屏、监控立杆 20 根、光缆网线敷设、路面开槽及恢复 2000 米；B 英语听力教室：听说系统、耳机 60 副、终端 61 台、终端管理系统、桌椅布线；C 学生公寓 4 改 6 人间 190 间：每间 2 柜 2 床、爬梯、拆除、除锈喷漆、固定加长）的基础上，结合本项目“交货及完工期 30 日历天、质保期验收合格之日起 5 年”的总体要求，郑重作出本章全部优惠服务承诺。

我司出具优惠服务承诺遵循以下五项原则：

（1）合法合规原则。 全部承诺均符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《保障农民工工资支付条例》等法律法规要求，承诺内容真实、可核查、可追责，不作虚假宣传，不作无法兑现的夸大承诺。

（2）优者为准原则。 本章所有承诺标准均优于或等于招标要求：招标要求质保期 2 年的，我司承诺免费质保 5 年；招标要求 30 日历天完工的，我司承诺在 30 日历天内保质保量完成并预留 3 天自检整改缓冲期；招标未作要求的增值服务（免费培训、免费巡检、免费驻场保障等），我司主动增加并不另行收费。

（3）四要素闭环原则。 每一项承诺均明确”承诺内容+落实措施+责任部门/人+考核/违约责任”四个要素，做到事事有标准、条条有措施、项项有责任人、违诺有赔偿，接受采购人及社会监督。

（4）针对性强原则。 全部承诺紧扣本项目三大建设内容（视频监控、听力教室、公寓改造）及学校办学特点（开学节点、考试季、寒暑假施工窗口期）提出，不套用与本项目无关的通用条款。

（5）书面可溯原则。 本章承诺与投标文件其他章节（售后服务方案、施工组织方案）相互衔接、前后一致，中标后全部承诺自动转化为合同附件，作为合同履行验收与违约责任认定的书面依据。

2.1.2 优惠服务承诺汇总表

为便于采购人及评审专家核查，现将本章全部承诺事项汇总如下表：

序号	承诺类别	承诺事项	承诺标准
1	总体承诺	质保期	免费质保 5 年（优于招标要求 2 年）
2	工资保障	不拖欠工人工资	专户管理、实名制、按月足额发放、公示、应急垫付
3	价格优惠	正品行货价格保护	全部原厂正品，合同期内不因涨价加价
4	供货优惠	免费送货上楼	免费送至指定楼层、指定房间并搬运就位

5	供货优惠	包装物回收	免费回收全部包装物，保持校园整洁
6	增值服务	免费操作培训	管理员培训+教师操作培训，考核合格为止
7	增值服务	软件终身免费升级	听说系统、终端管理系统软件终身免费升级
8	增值服务	免费系统巡检	质保期内每季度 1 次全面巡检，每年不少于 4 次
9	增值服务	免费保洁除尘	每半年 1 次设备上门保洁除尘
10	增值服务	免费制度建设协助	协助制定监控管理制度、听力教室管理制度
11	增值服务	考试季驻场保障	中高考听力考试、毕业班考试季免费驻场保障
12	技术支持	7×24 小时热线	18112081018 全天候受理，2 小时响应、24 小时到场
13	技术支持	终身技术支持	质保期外继续提供远程及上门技术支持
14	备品备件	备件优惠供应	质保期内免费更换，质保期外按成本价供应
15	针对性承诺	开学前完工加班不收费	为保开学节点加班赶工不收取任何赶工费用

16	针对性 承诺	假期施工免费配合	无条件配合学校寒暑假施工安排
17	针对性 承诺	旧设备拆除物免费合规处置	拆除物免费清运、合规处置并留存凭证
18	针对性 承诺	核心设备延保	拼接屏、存储服务器等核心设备免费延保至 5 年
19	针对性 承诺	免费信息化咨询	为学校信息化建设提供长期免费咨询

2.1.3 承诺的组织保障与监督机制

为确保上述 19 项承诺条条落地，我司专门成立“本项目优惠服务承诺落实领导小组”：

岗位	人员/部门	职责
组长	公司总经理	对全部承诺负总责，违约赔偿最终审批
副组长	项目总监	承诺落实的日常调度、考核与向采购人报告
成员	项目经理部、售后服务部、财务部、综合管理部负责人	按分工落实各专项承诺

2.1.4 承诺函（总函）

优惠服务承诺函

致：河南涌金工程管理有限公司、新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会教育体育局

我公司（邯郸市联才教学设备有限公司）已全面理解“2026年改善普通高中办学条件项目（设备）3标段”的采购需求、建设内容与服务要求。若我公司中标，特郑重承诺：

一、严格执行合同约定的交货及完工期（30日历天）、交货地点（采购人指定地点），保质保量完成全部供货、安装、调试与验收配合工作；

二、免费质保期5年，优于招标要求的2年；质保期内包修、包换、包退，上门、备件、人工费用全免；

三、严格履行约定的全部优惠服务承诺，包括但不限于不拖欠工人工资、价格保护、免费送货上楼、免费培训、软件终身免费升级、季度巡检、考试季驻场保障、7×24小时热线、2小时响应24小时到场、备件成本价供应等；

四、本章各项承诺的违约金可由采购人从应付合同款或质保金中直接扣除，我公司无异议； 五、本承诺函及本章全部内容作为合同附件，与合同正文具有同等法律效力。

承诺单位（盖章）：邯郸市联才教学设备有限公司

地址：河北省邯郸市永年区临洺关镇东召庄新村小区北门西8号商铺 法定代表人或授权代表（签字）：

24 小时服务及监督电话：18112081018

日期：2026 年 9 月 29 日

2.2 不拖欠工人工资承诺

本项目涉及路面开槽恢复 2000 米、监控立杆安装 20 根、190 间宿舍家具拆装与除锈喷漆、光缆网线敷设等大量劳务作业，用工高峰期预计投入工人 60 人以上。工资支付保障既是法律强制要求，也是保障 30 日历天工期顺利推进、避免劳资纠纷影响校园正常秩序的关键。我司郑重承诺：本项目实施全过程绝不拖欠任何一名工人工资，哪怕公司资金周转出现困难，也优先保障工人工资按月足额发放。

2.2.1 承诺内容

（1）严格遵守《保障农民工工资支付条例》《建设领域农民工工资支付管理暂行办法》及河南省、新乡市相关规定，对本项目全部劳务人员（含自有工人与劳务分包人员）实行工资支付全链条管理。

（2）工人工资按月足额发放，发放日不晚于次月 10 日；项目工期仅 30 日历天的，实行“进场登记、按周核算、离场结清”，工人离场当日工资 100%结清，不得以任何理由（工程质量争议、甲供材扣款、进度款未到位等）克扣、拖延。

（3）工资标准不低于新乡市最低工资标准，技术工种（焊工、弱电工、喷漆工）按不低于当地市场价约定并写入用工协议。

（4）杜绝以实物、有价证券替代货币工资，杜绝将工资发放给不具备用工主体资格的“包工头”个人转发。

板块内部再分土建小组与弱电小组流水作业。 **2. 合同签订即启动备货：**中标公示期间即完成主要设备（摄像机、交换机、存储、终端、床柜）的厂家排产与锁库，合同签订当日下达正式订单，确保第 5 日前首批设备到场。 **3. 基础先行：**进场第 1 天即完成立杆点位放线与基础开挖浇筑，利用混凝土养护期（第 2~8 天）同步推进管线敷设、开槽、听力教室布线与宿舍样板改造，做到“养护不占工期”。 **4. 倒排工期、节点考核：**制定 30 天倒排计划，设置 6 个里程碑节点，每日晨会核对偏差，偏差超过 1 天立即启动赶工预案（增加班组、延长作业时段至每日两班）。

1.3.2 重难点二：学校正常教学秩序下的不停课施工

难点分析：施工期间学校正常上课，施工区域（教室、宿舍、校园道路）与师生活动区域高度重叠，存在噪音干扰教学、施工安全威胁师生、材料堆放影响通行三重矛盾。

应对思路： **1. 时间错峰：**噪音大的工序（开槽切割、墙体钻孔）安排在午休 12:30—14:00、晚间放学后 18:30—22:00 及双休日进行；宿舍改造安排在学生上课时段（8:00—11:30、14:30—18:00）作业。 **2. 空间隔离：**施工区域设置硬质围挡与警示标识，开槽沟槽当天开挖当天敷设回填，不能当日回填的加铺钢板便桥并设夜间警示灯；材料集中堆放于学校指定区域，通道保持畅通。 **3. 人员管控：**全部施工人员实名登记、统一着装、佩戴胸牌，办理校园出入证，接受学校保卫部门管理；严禁进入非施工区域，严禁与学生发生冲突。 **4. 提**

前报备：每周五向学校提交下周施工计划，注明作业区域、时段、噪音等级，取得校方确认后执行；遇考试、大型活动无条件让行。

1.3.3 重难点三：暑期/开学窗口期的工期窗口把握

难点分析：本项目为 2026 年改善办学条件项目，学校普遍要求在暑期或开学前完成，以便新学期投入使用。若合同签订时点临近开学，则宿舍改造与听力教室调试必须在开学前达到可用状态；若处于学期中，则不停课施工约束更严。

应对思路：1. 以开学节点为刚性目标倒排：无论合同何时签订，我公司均按“第 25 天完成全部实体工程、第 26—29 天联调试运行与培训、第 30 天申请验收”的节奏控制，预留 5 天弹性应对天气、校方临时调整等不确定因素。2. 宿舍改造优先完工：开学住宿是刚性需求，板块安排 4 个安装班组流水作业，力争第 20 天前完成 190 间改造，为开学预留充足余量。3. 听力教室开学即可用：设备安装周期短（布线 3 天、安装 2 天、软件部署联调 3 天），安排在第 8—17 天完成。

1.3.4 重难点四：多系统联调复杂、集成风险高

难点分析：涉及 120 路摄像机的 IP 规划、20 台 POE 交换机 VLAN 配置、光纤链路熔接测试、存储 RAID 配置、平台授权部署、解码上墙、大屏拼接调试等多环节联调；涉及听说系统、终端管理系统、60 台终端镜像部署、耳机兼容性测试、考试流程全流程模拟；任何单点配置错误都可能导致系统性返工。

应对思路： 1. **标准化配置模板：**施工前在项目部编制《IP 地址规划表》《VLAN 划分表》《点位编码规则》《平台参数配置表》，经技术负责人审批后统一执行，杜绝现场随意配置。 2. **分层调试法：**按“单点测试→链路测试→子系统测试→系统联调→72 小时试运行”五级递进，每级留存测试记录；每完成一个防水箱汇聚节点即进行一次链路抽检，问题不过夜。 3. **软件镜像预部署：**60 台终端在进场前于我公司仓库完成系统镜像预装与老化测试，到场后仅需网络接入与授权激活，单台部署时间压缩至 10 分钟以内。 4. **全流程模拟考试验收：**联调阶段组织不少于 2 次 60 座满负荷模拟考试（含断网离线模式切换测试），验证系统稳定性后邀请学校信息教师观摩确认。 5. **厂家技术支持兜底：**对平台、存储、拼接屏等核心设备，合同签订时即锁定原厂商工程师现场支持档期，联调阶段到场协同，确保疑难问题 4 小时内定位。

1.3.5 重难点五：室外土建工程质量与恢复标准

难点分析：20 处立杆地笼基础若混凝土强度不足或预埋偏位，将造成立杆倾斜返工；2000 米路面开槽若恢复不实，将出现沉陷、积水、开裂，直接影响校园道路使用和观感，也是验收最易被质疑的环节。

应对思路： 1. **基础标准化施工：**地笼基础按设计尺寸（不小于 500×500×600mm，具体按厂家预埋件图纸）开挖，C25 商品混凝土浇筑，振捣密实，水平仪校准预埋件标高与垂直度，覆膜养护不少于 7 天，每处基础留存影像与浇筑记录。 2. **开槽恢复”原材质、同标**

准”：切割整齐、敷管深度满足规范（车行道下不小于 500mm 埋深、加套钢管保护），回填分层夯实（每 200mm 一层），路面按原结构（水泥混凝土/沥青）恢复，恢复后与周边路面平整度偏差控制在 $\pm 5\text{mm}$ 以内，并做不少于 30 天的沉降观察期承诺——质保期内出现沉陷开裂无偿返修。

3. 隐蔽工程报验：管线敷设、光缆熔接、基础浇筑等隐蔽工序在覆盖前通知采购人/监理现场验收签字，留存影像资料，作为竣工验收附件。

1.3.6 重难点六：宿舍改造的成品保护与文明施工

难点分析：190 间宿舍内施工，涉及拆除、电焊（爬梯连接）、喷漆等有损作业，易污染墙面地面、损坏既有设施；学生对个人物品安全敏感。

应对思路：

- 1. 进场前三方确认：**每间宿舍施工前由我方班组长、宿管员共同对室内既有设施（门窗、水电、墙面、学生遗留物品）拍照登记，签认《宿舍进场确认单》，完工后对照验收，损坏照价赔偿。
- 2. 成品保护措施：**地面铺设保护膜，喷漆作业采用遮蔽纸+喷涂工艺控制飞漆，焊接作业配备灭火器材与接火斗，作业点周边 1 米内易燃物清理。
- 3. 当日清场制度：**每间宿舍完工当日清扫干净、垃圾袋装清运下楼，宿管员签字确认后方可封闭；学生返校前完成全部 190 间的通风除味。
- 4. 环保材料：**喷漆选用低 VOC 水性漆或快干型醇酸漆，床柜为成品工厂喷塑，现场无大面积油漆作业，最大限度降低异味。

1.3.7 重难点七：大宗物资集中供货的物流与仓储组织

难点分析：本项目设备物资总量大——仅 380 套床、380 个柜（约需 6~8 车次 9.6 米货车），含线缆管材上万公里、拼接屏 9 块（易碎贵重物品）、存储服务器等精密设备。若集中到货，学校现场无处堆放；若到货无序，又会造成窝工。

应对思路： 1. **分批到货、JIT 配送：**按施工进度编制《物资到货计划表》，与施工工序精确匹配——管材线缆随土建工序首批到场，摄像机交换机随安装工序第二批到场，拼接屏、存储服务器等精密设备在监控中心装修条件具备后最后到场；床柜按“样板确认后分两批（各 95 间用量）”到场。 2. **现场仓储管理：**与学校协商确定 1 处集中仓库与若干临时堆放点，我公司派专人负责出入库登记，精密设备存放于室内并垫高防潮，线缆按规格分区码放。 3. **二次搬运：**床柜从卸货点到各楼栋宿舍的搬运由我公司负责，配备平板车、爬楼机，避开学生上下课高峰时段。

1.3.8 重难点九：多部门沟通协调的组织保障

难点分析：本项目实施过程中需对接的校内部门多——保卫部门（监控点位与监控中心）、教务与英语教研组（听力教室功能确认）、后勤与宿管（宿舍改造进场、水电配合）、信息技术组（网络与取电界面），任何一方配合不畅都会造成停工待料。

应对思路： 1. **开工协调会制度：**合同签订后 3 日内，由我公司项目经理牵头，邀请采购人项目负责人及上述各部门召开开工协调会，一次性明确：施工总平面与材料堆放区、各部门联系人及联系方式。

式、施工时段约定、水电接驳点、宿舍进场流程、隐蔽工程报验流程、例会时间。

2. 固定例会制度：施工期间每周召开一次三方（采购人、监理、我司）例会，通报进度、协调问题；日常问题通过项目微信群即时沟通，做到”小事不过夜、大事有纪要”。

3. 单一窗口承诺：学校各部门只需对接我公司项目经理一人，所有内部协调、厂家协调、班组调度由我司内部完成，不增加学校管理负担。

1.4 总体服务目标与服务承诺总览

1.4.1 总体服务目标

我公司以”**30 天整体交付、一次验收通过、三年免费质保、学校满意使用**”为总体服务目标，并将其分解为可量化、可考核的指标体系：

目标类别	目标值	考核口径
工期目标	≤30 日历天完成全部供货、安装、调试并申请验收	合同签订日至验收申请日
质量目标	一次验收合格率 100%；设备开箱合格率≥99%； 隐蔽工程报验合格率 100%	采购人组织的竣工验收
安全目标	施工期间人身伤亡事故为零、火灾事故为零、 师生安全事故为零	施工全周期
文明	校方有效投诉为零；宿舍改造当日清场率 100%	校方反馈

施工 目标		记录
系统 性能 目标	监控录像保存≥90 天；系统试运行 72 小时无故障；模拟考试满负荷运行无中断	试运行与 测试记录
服务 响应 目标	质保期内 7×24 小时响应，电话响应≤30 分钟，远程处理≤2 小时，现场到达≤4 小时（市区）/≤8 小时（其他）	售后服务 记录
培训 目标	管理人员与教师培训覆盖率 100%，受训人员能独立完成日常操作	培训签到 与考核记 录

1.4.2 总体服务承诺汇总表

序 号	承 诺 事 项	招标要求	我公司承诺	对比
1	交 货 及 完 工 期	合同签订之日起 30 日历天	30 日历天内完成并预留内部预验收时间，承诺不延期；若因我方原因延期，自愿承担合同约定的违约责任	满足

2	质保期	验收合格之日起2年	免费质保期 5年 (自验收合格之日起算), 质保期内免费维修、更换故障设备部件	优于
3	交货地点	采购人指定地点	送货至采购人指定校区及楼栋点位, 含二次搬运、上楼就位	满足
4	产品质量	符合国家及行业标准	全新原厂正品, 随货提供合格证、检测报告, 假一赔十	满足并强化
5	安装调试	含在供货范围内	免费安装、调试、系统集成、软件部署、数据初始化	满足
6	培训	—	免费提供不少于 2 场现场培训(监控中心值守、听力教室使用)+ 1 年线上答疑	优于
7	售后响应	—	7×24 小时热线(18112081018), 30 分钟电话响应, 2 小时远程处理, 市区 4 小时到场, 重大故障提供备机先行替换	优于
8	备	—	质保期内常备摄像机、POE交换机、耳	优于

	品 备 件		机、电源等易损件备件包，学校报修即 换	
9	路 面 恢 复	开槽恢复 2000 米	按原路面材质同标准恢复，质保期内沉 陷开裂无偿返修	满足并 强化
10	知 识 产 权	—	所供软件均为正版授权，因知识产权纠 纷给采购人造成损失由我司全额承担	满足并 强化

1.4.3 承诺的落实机制

为确保上述承诺不落空，我公司建立四项落实机制： 1. **组织保障**：成立以公司负责人为组长、项目经理为现场第一责任人的项目专班，承诺事项纳入项目考核，与绩效挂钩。 2. **合同保障**：上述承诺全部写入合同附件或出具书面承诺函，具有法律约束力。 3. **资金保障**：公司为本项目预备不低于合同额 20%的履约流动资金，确保不因资金问题影响供货与施工。 4. **监督保障**：主动接受采购人、监理及财政监督部门的监督检查，每周提交《项目进度周报》，重大事项 24 小时内书面报告。

1.4.4 质量违约责任承诺

我公司就承诺的严肃性作出如下补充承诺： 1. 若所供设备经检验为假冒伪劣或翻新产品的，无条件退换，并按合同约定承担违约责任，接受采购人列入失信记录的处理； 2. 若因我方原因未能按期完工，每逾期一日按合同约定支付违约金，且违约金不免除继续履约义务； 3. 质保期内若我方未按承诺时限响应处理，采购人有权另行安排维修，费用从我司质保金中扣除； 4. 隐蔽工程若被抽查发现未报验即覆盖的，无条件剥露复检，费用由我司承担。

1.4.5 分项服务承诺细则

（1）供货质量承诺细则：所有设备均为原厂全新未拆封正品，序列号可官网查验；到货时提供装箱单、合格证、保修卡；摄像机、交换机、存储、终端等主要设备提供厂家出具的针对本项目的授权函与售后服务承诺函；如发现假冒伪劣，实行“假一赔十”并无条件更换。

（2）安装质量承诺细则：摄像机安装牢固、角度经学校确认后锁定；线缆敷设横平竖直、两端标签齐全；立杆垂直度偏差 $\leq 1/500$ ；焊接部位满焊打磨防锈；所有隐蔽工程留存影像资料。

（3）系统性能承诺细则：监控画面实时流畅无卡顿，录像回放检索正常，90 天存储容量实测达标；拼接屏整屏无色差、无坏点（按国家相关标准）；听力教室 60 座满负荷模拟考试无掉线、无数据丢失；宿舍床体安装后单人摇晃无明显晃动异响。

（4）培训承诺细则：免费提供现场培训不少于 2 场——监控中心值守人员培训（平台操作、录像调阅、常见故障处置，半天）与听

力教室使用培训（英语教师及管理员，含组考实操演练，半天）；提供纸质与电子版操作手册各 2 套；验收后 1 年内提供线上答疑，重大考试前可根据学校需求提供现场保障。

（5）巡检承诺细则：3 年质保期内，每学期开学前完成 1 次上门巡检，内容包括：摄像机清洁与角度校调、补光灯检查、交换机运行状态检查、硬盘 SMART 健康检测与录像完整性抽检、平台软件补丁升级、听力终端镜像维护与耳机完好率检查、宿舍床柜螺栓复紧与漆面修补；巡检后向学校提交书面巡检报告。

（6）备件先行承诺细则：学校报修的故障设备，凡 2 小时内无法远程修复的，先行提供备机替换（监控类 24 小时内、听力教学类下个教学日前），返厂修复后再行换回，确保系统与教学不中断。

1.5 投标人综合实力与履约保障

1.5.1 公司简介

邯郸市联才教学设备有限公司注册地址位于河北省邯郸市永年区临洺关镇东召庄新村小区北门西 8 号商铺，联系电话 18112081018。我公司是一家专注于教育装备领域的专业供应商，主营业务涵盖：教学仪器设备、教育信息化设备（多媒体教室、计算机教室、听说教室）、校园安防监控系统、校园广播系统、学生课桌椅及公寓家具的设计、供货、安装与售后服务。

公司深耕教育装备行业多年，形成了“咨询设计—供货集成—安装调试—培训售后”的一站式服务能力，服务对象覆盖河北、河南、山西等地的中小学校、幼儿园及职业院校。邯郸与新乡同属晋冀鲁豫

交界区域，地缘相近、交通便捷（邯郸至新乡车程约 1.5 小时），我公司将本项目所在地视为重点服务区域，完全具备快速响应、就近服务的区位条件。

公司建立了完善的内部管理体系，在合同管理、采购供应、仓储物流、工程实施、质量检验、售后服务等环节均有明确的制度与流程，确保项目执行规范化、可追溯。

1.5.2 类似项目业绩与经验

我公司在教育信息化、安防监控、宿舍家具改造三类业务上均有成熟的项目实施经验。

通过上述项目实施，我公司积累了三方面关键经验：一是**教育系统施工的组织经验**，熟悉学校作息规律与安全文明施工要求，能够在不停课条件下组织施工；二是**多工种并行协调能力**，弱电、土建、家具安装多班组的进度统筹已有成熟做法；三是**快速售后响应经验**，建立了备件库与本地化服务队伍，故障处理形成标准流程。

1.5.3 本项目拟投入人员配置

我公司拟为本项目配置专职项目团队 13 人，组织结构如下：

岗位	人数	主要职责
项目经理	1	项目总负责，对接采购人，统筹三板块进度、质量、安全
技术负责人	1	方案深化、IP/VLAN 规划、系统联调总把关
安防施工组（含弱电	5	管线敷设、设备安装、基础与开

岗位	人数	主要职责
技工、熔纤工、土建工)		槽恢复
听力教室实施组(含软件工程师)	2	布线、终端部署、软件联调与培训
宿舍改造组(家具安装工)	4	190 间宿舍拆除、安装、加固、喷漆、清场
质量检查员	1(兼职可由技术负责人兼任时另配)	工序报验、测试记录、验收资料编制
安全员	1(项目副经理兼)	安全交底、现场巡查、校方安全对接
售后工程师(质保期常驻联络)	1	质保期巡检与故障处理

根据进度需要，宿舍改造高峰期（第 5—20 天）可从公司增派至 8 人两班组流水作业；联调阶段（第 22—28 天）邀请平台与存储原厂商工程师到场协同。所有特种作业人员（电工、焊接、高处作业）持证上岗，证书复印件随开工资料报校方备案。

1.5.3.1 主要岗位职责与工作标准

项目经理（1 人）：具备多年教育装备项目管理经验，是现场第一责任人。每日主持晨会（15 分钟，核对当日任务与安全隐患），

每周编制《项目进度周报》报采购人，负责与学校各部门、监理、厂家的一切协调。工作标准：进度偏差超过 1 天必须当日提出纠偏措施并书面报告。

技术负责人（1 人）：负责施工图纸深化、IP/VLAN 规划、配置模板编制、联调方案制定与实施把关。工作标准：所有配置变更必须经其审批并记录，联调测试记录完整率 100%。

安防施工组（5 人）：组长持电工证，组员含熔纤工 1 名、土建工 2 名、弱电技工 2 名。按“土建小组先行、弱电小组跟进”流水作业，日完成管线敷设不少于 400 米或摄像机安装不少于 15 台。

听力教室实施组（2 人）：含软件工程师 1 名，负责听说系统与终端管理系统的部署、60 台终端镜像激活、全流程模拟考试组织及教师培训。

宿舍改造组（4 人，高峰期增至 8 人）：负责拆除、床柜安装固定、除锈喷漆、清场。工作标准：每间宿舍形成“进场确认单—完工验收单”闭环，当日垃圾当日清运。

质检员（1 人）：独立行使质量否决权，不合格工序有权要求停工返工；负责开箱检验、工序报验、测试记录与竣工资料汇编。

安全员（1 人）：每日开工前安全交底，巡查临时用电、高处作业、动火作业（持动火证作业、配灭火器），有权制止违章作业。

售后工程师（1 人）：质保期内作为学校固定联络人，执行巡检计划，负责故障工单闭环。

1.5.3.2 人员管理措施

1. 全部施工人员与我司签订劳动合同或劳务协议，购买意外伤害保险，进场前接受安全教育与校园行为规范培训；
2. 统一着装、佩戴胸牌，遵守学校门禁与作息管理规定；
3. 关键岗位（项目经理、技术负责人）未经采购人同意不更换，确需更换的替换人员资质不低于原人员；
4. 设立项目专项激励机制：按期保质完成发放项目奖金，出现质量返工或校方投诉扣罚绩效，奖优罚劣。

1.5.4 供应链与供货保障能力

1. **厂家渠道：**我公司与海康威视主流安防厂商以及多家英语听说教学软件厂商、钢木家具生产企业建立了长期合作关系，主要设备均为厂家直供或一级代理渠道，可确保正品与交期。
2. **锁库机制：**中标公示期内即与厂家确认排产计划并锁定库存；对 12T 硬盘、POE 交换机等通用件，我公司仓库常备现货，可随时调拨补位。
3. **运输保障：**配备自有货运车辆并签约物流公司，邯郸至新乡单程当日可达；大件（拼接屏、机柜、床柜）采用专车直送校区，随货附装箱单与防护包装，进场卸货由我方人员负责。
4. **双供应商策略：**对摄像机、终端、床柜等关键物资确定主、备两家供应来源，主渠道一旦延误，48 小时内切换备用渠道，确保不因单一供应风险影响工期。

5. 到货检验：设备到场后由质检员按装箱单开箱检验（外观、型号、数量、合格证、序列号登记），不合格品当场退换，杜绝带病安装。

1.5.5 资金保障

我公司经营稳健、资信良好，为本项目专项安排履约流动资金，可全额垫资完成设备采购与施工投入，不依赖采购人预付款进度，确保供货、人工、运输各环节资金不断链；同时按招标文件要求及时足额缴纳履约保证金。

1.5.6 本地化服务安排

1. 响应网络：邯郸—新乡同属一小时交通圈，我司售后工程师接报后市区 4 小时内到达现场；同时在新乡地区签约协作服务点，承担日常巡检与简单故障快速处置。

2. 质保期服务：5 年免费质保期内，每学期开学前提供 1 次主动巡检（监控图像清晰度校调、存储健康检查、听力教室系统升级与终端镜像维护、宿舍床柜紧固件复紧），每学期末提供运行报告。

3. 备件保障：项目验收后向学校移交备件包（摄像机 2 台、POE 交换机 1 台、听力耳机 3 个、常用接头电源若干），并在我司仓库为本项目锁定专用备件库存，故障件先行替换、返厂维修，不影响学校使用。

4. 服务热线：7×24 小时服务热线 18112081018，建立“接报—派单—处理—回访”闭环工单制度，处理结果由学校联系人签字确认。

1.5.8 公司管理制度体系

我公司针对教育装备项目建立了覆盖全流程的管理制度，主要包括：**1. 项目立项制度：**每个项目签订后即成立项目组、任命项目经理、下达《项目任务书》，明确工期、质量、成本目标；**2. 采购管理制度：**合格供应商名录管理、采购比价、到货验收三环节控制，杜绝不合格产品流入工地；**3. 施工管理制度：**技术交底制度、工序报验制度、每日晨会制度、安全巡查制度、成品保护制度；**4. 质量管理制度：**自检、互检、专检”三检制”，关键工序旁站，质量记录可追溯；**5. 售后服务制度：**工单闭环管理、定期巡检制度、备件库管理制度、客户回访制度（每学期不少于 1 次）。

1.5.9 本项目风险预控总体安排

我公司在项目启动时将组织风险识别会，针对供货延误、恶劣天气、校方需求微调、疫情防控、水电配合等潜在风险逐项制定预案，并明确触发条件与处置责任人，做到”风险有清单、处置有预案、责任有落实”。总体原则是：**工期风险用并行和赶工化解，质量风险用标准和报验化解，供应风险用双渠道化解，服务风险用本地化队伍和备件库化解。**

第二章 优惠服务承诺

2.1 优惠服务承诺总体说明

2.1.1 承诺出具背景与承诺原则

我公司在充分研读“2026 年改善普通高中办学条件项目（设备）3 标段”采购文件、现场踏勘采购人指定地点施工环境、逐项核对设备清单（A 校园视频监控系统：枪式摄像机 100 台、半球摄像机 20 台、存储服务器、3×3 拼接屏、监控立杆 20 根、光缆网线敷设、路面开槽及恢复 2000 米；B 英语听力教室：听说系统、耳机 60 副、终端 61 台、终端管理系统、桌椅布线；C 学生公寓 4 改 6 人间 190 间：每间 2 柜 2 床、爬梯、拆除、除锈喷漆、固定加长）的基础上，结合本项目“交货及完工期 30 日历天、质保期验收合格之日起 5 年”的总体要求，郑重作出本章全部优惠服务承诺。

我司出具优惠服务承诺遵循以下五项原则：

（1）合法合规原则。 全部承诺均符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《保障农民工工资支付条例》等法律法规要求，承诺内容真实、可核查、可追责，不作虚假宣传，不作无法兑现的夸大承诺。

（2）优者为准原则。 本章所有承诺标准均优于或等于招标要求：招标要求质保期 2 年的，我司承诺免费质保 5 年；招标要求 30 日历天完工的，我司承诺在 30 日历天内保质保量完成并预留 3 天自检整改缓冲期；招标未作要求的增值服务（免费培训、免费巡检、免费驻场保障等），我司主动增加并不另行收费。

（3）四要素闭环原则。 每一项承诺均明确”承诺内容+落实措施+责任部门/人+考核/违约责任”四个要素，做到事事有标准、条条有措施、项项有责任人、违诺有赔偿，接受采购人及社会监督。

（4）针对性强原则。 全部承诺紧扣本项目三大建设内容（视频监控、听力教室、公寓改造）及学校办学特点（开学节点、考试季、寒暑假施工窗口期）提出，不套用与本项目无关的通用条款。

（5）书面可溯原则。 本章承诺与投标文件其他章节（售后服务方案、施工组织方案）相互衔接、前后一致，中标后全部承诺自动转化为合同附件，作为合同履行验收与违约责任认定的书面依据。

2.1.2 优惠服务承诺汇总表

为便于采购人及评审专家核查，现将本章全部承诺事项汇总如下表：

序号	承诺类别	承诺事项	承诺标准
1	总体承诺	质保期	免费质保 5 年（优于招标要求 2 年）
2	工资保障	不拖欠工人工资	专户管理、实名制、按月足额发放、公示、应急垫付
3	价格优惠	正品行货价格保护	全部原厂正品，合同期内不因涨价加价
4	供货优惠	免费送货上楼	免费送至指定楼层、指定房间并搬运就位

5	供货优惠	包装物回收	免费回收全部包装物，保持校园整洁
6	增值服务	免费操作培训	管理员培训+教师操作培训，考核合格为止
7	增值服务	软件终身免费升级	听说系统、终端管理系统软件终身免费升级
8	增值服务	免费系统巡检	质保期内每季度 1 次全面巡检，每年不少于 4 次
9	增值服务	免费保洁除尘	每半年 1 次设备上门保洁除尘
10	增值服务	免费制度建设协助	协助制定监控管理制度、听力教室管理制度
11	增值服务	考试季驻场保障	中高考听力考试、毕业班考试季免费驻场保障
12	技术支持	7×24 小时热线	18112081018 全天候受理，2 小时响应、24 小时到场
13	技术支持	终身技术支持	质保期外继续提供远程及上门技术支持
14	备品备件	备件优惠供应	质保期内免费更换，质保期外按成本价供应
15	针对性承诺	开学前完工加班不收费	为保开学节点加班赶工不收取任何赶工费用

16	针对性承诺	假期施工免费配合	无条件配合学校寒暑假施工安排
17	针对性承诺	旧设备拆除物免费合规处置	拆除物免费清运、合规处置并留存凭证
18	针对性承诺	核心设备延保	拼接屏、存储服务器等核心设备免费延保至 5 年
19	针对性承诺	免费信息化咨询	为学校信息化建设提供长期免费咨询

2.1.3 承诺的组织保障与监督机制

为确保上述 19 项承诺条条落地，我司专门成立“本项目优惠服务承诺落实领导小组”：

岗位	人员/部门	职责
组长	公司总经理	对全部承诺负总责，违约赔偿最终审批
副组长	项目总监	承诺落实的日常调度、考核与向采购人报告
成员	项目经理部、售后服务部、财务部、综合管理部负责人	按分工落实各专项承诺

2.1.4 承诺函（总函）

优惠服务承诺函

致：河南涌金工程管理有限公司、新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会教育体育局

我公司（邯郸市联才教学设备有限公司）已全面理解“2026年改善普通高中办学条件项目（设备）3标段”的采购需求、建设内容与服务要求。若我公司中标，特郑重承诺：

一、严格执行合同约定的交货及完工期（30日历天）、交货地点（采购人指定地点），保质保量完成全部供货、安装、调试与验收配合工作；

二、免费质保期5年，优于招标要求的2年；质保期内包修、包换、包退，上门、备件、人工费用全免；

三、严格履行约定的全部优惠服务承诺，包括但不限于不拖欠工人工资、价格保护、免费送货上楼、免费培训、软件终身免费升级、季度巡检、考试季驻场保障、7×24小时热线、2小时响应24小时到场、备件成本价供应等；

四、本章各项承诺的违约金可由采购人从应付合同款或质保金中直接扣除，我公司无异议； 五、本承诺函及本章全部内容作为合同附件，与合同正文具有同等法律效力。

承诺单位（盖章）：邯郸市联才教学设备有限公司

地址：河北省邯郸市永年区临洺关镇东召庄新村小区北门西8号商铺 法定代表人或授权代表（签字）：

24 小时服务及监督电话：18112081018

日期：2026 年 9 月 29 日

2.2 不拖欠工人工资承诺

本项目涉及路面开槽恢复 2000 米、监控立杆安装 20 根、190 间宿舍家具拆装与除锈喷漆、光缆网线敷设等大量劳务作业，用工高峰期预计投入工人 60 人以上。工资支付保障既是法律强制要求，也是保障 30 日历天工期顺利推进、避免劳资纠纷影响校园正常秩序的关键。我司郑重承诺：本项目实施全过程绝不拖欠任何一名工人工资，哪怕公司资金周转出现困难，也优先保障工人工资按月足额发放。

2.2.1 承诺内容

（1）严格遵守《保障农民工工资支付条例》《建设领域农民工工资支付管理暂行办法》及河南省、新乡市相关规定，对本项目全部劳务人员（含自有工人与劳务分包人员）实行工资支付全链条管理。

（2）工人工资按月足额发放，发放日不晚于次月 10 日；项目工期仅 30 日历天的，实行“进场登记、按周核算、离场结清”，工人离场当日工资 100%结清，不得以任何理由（工程质量争议、甲供材扣款、进度款未到位等）克扣、拖延。

（3）工资标准不低于新乡市最低工资标准，技术工种（焊工、弱电工、喷漆工）按不低于当地市场价约定并写入用工协议。

（4）杜绝以实物、有价证券替代货币工资，杜绝将工资发放给不具备用工主体资格的“包工头”个人转发。

2.2.2 落实措施

(1) 开立农民工工资专用账户。 中标后 7 个工作日内，我司在项目所在地银行开立本项目农民工工资专用账户，并按合同估算劳务费的 30% 预存首月工资保证金；公司本部按月度进度将劳务费足额拨付至专户，专户资金仅用于发放本项目工人工资，不得挪用。

(2) 实名制管理。 项目开工当日建立《工人实名制花名册》，登记姓名、身份证号、工种、银行卡号、联系电话，工人凭身份证进场、考勤采用“人脸识别考勤机+纸质考勤双记录”，考勤表由工人本人签字确认，作为工资核算唯一依据。花名册及考勤表每周五报项目总监存档，并应采购人要求随时提供核查。

(3) 按月足额发放与公示制度。 每月 5 日前完成上月工资核算表，经工人本人签字确认后，于 10 日前通过银行代发至工人本人工资卡，并保留银行发放流水凭证。工资发放明细表（姓名、工种、出勤天数、应发金额、实发金额）在项目部驻地及学校施工现场公示栏公示不少于 5 个工作日，公示照片存档备查。

(4) 应急垫付机制。 公司设立本项目工资应急垫付资金池人民币 20 万元整，由财务部专项管理。一旦出现劳务分包单位资金困难或其他原因导致工资可能延发的情形，项目经理须在 24 小时内向公司报告，公司在 3 个工作日内启动应急垫付，确保工人工资不受任何影响；垫付后由公司向责任方追偿，与工人无关。

(5) 劳动合同与保险。 所有工人进场前签订书面用工协议（工期短于 1 个月的签订以完成一定工作任务为期限的协议），并按项目

参加工伤保险或购买不低于 50 万元/人的意外伤害保险，凭证随花名册一并归档。

2.2.4 考核与违约责任

（1）若发生我司原因拖欠工人工资经查证属实的，我司除立即足额补发外，自愿按拖欠金额的 30%向采购人支付违约金，并接受采购人约谈、通报；情节严重造成不良社会影响的，采购人有权解除合同并没收履约保证金，我司无异议。

（2）因工资纠纷发生工人到校园、教育体育局上访闹访的，每发生一次，我司自愿向采购人支付违约金人民币 5 万元，并在 24 小时内妥善处置完毕。

（3）采购人可随时抽查工资发放流水、考勤记录、公示照片，我司无条件配合，拒绝提供或提供虚假材料的，视为违诺，按本条第（1）款处理。

2.2.5 不拖欠工资承诺函（附式）

不拖欠农民工工资承诺函

致：河南涌金工程管理有限公司、新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会教育体育局

我公司郑重承诺：在“2026 年改善普通高中办学条件项目（设备）3 标段”实施全过程中，严格执行《保障农民工工资支付条例》，设立农民工工资专用账户，实行实名制管理和按月足额发放制度，工人离场当日工资结清，绝不发生拖欠、克扣工人工资行为。

如有违反，我公司自愿接受招标文件规定的全部处罚，承担由此产生的一切法律责任和经济损失。

承诺单位：邯郸市联才教学设备有限公司

监督电话：18112081018

日期：2026 年 9 月 29 日

2.2.6 工资支付全流程管控与风险防控

(1) 工资支付全流程节点表。 我司对本项目工资支付实行节点化管控：

节点	时限	工作内容	责任人
进场登记	工人进场 当日	身份核验、协议签订、银行卡登记、 安全交底	劳资专 管员
日常考勤	每日	人脸识别+纸质双考勤，班组长、 工人双签字	各班组长
周核对	每周五	汇总周考勤，工人本人确认工时	劳资专 管员
月核算	次月 5 日 前	编制工资表，公示 3 日无异议后确 认	财务负 责人
银行代发	次月 10 日 前	专户直发工人本人银行卡，留存流水	财务负 责人
离场结清	离场当日	尾工工人工资当场结清并签署结清 确认书	项目经 理

（2）劳资纠纷预警与处置。 实行“日观察、周排查”制度：项目经理每日巡查班组，发现情绪异常、工资异议苗头当日约谈；综合管理部每周排查一次劳务分包单位资金状况。发生工资争议的，按“班组内调解（24 小时）→项目部协调（48 小时）→公司层面处置（72 小时）“三级机制限时办结，办结前争议工人工资由应急垫付资金池先行保障，不让工人带着情绪施工，更不让纠纷进入校园。

（3）与采购人的联动。 开工后 3 日内，我司将工资专户账号、劳资专管员联系方式、工资发放计划书面报教育体育局备案；每月工资发放完成后 5 日内，将发放汇总表（含银行流水复印件）报采购人备查，主动接受监督。采购人接到任何工资投诉可直接通知我司项目总监，我司承诺 2 小时内响应、24 小时内反馈核实结果。

2.2.8 工资保障的资金与制度兜底

（1）资金兜底安排：我司承诺本项目劳务费用优先支付、专款专用。公司财务部在本项目合同款到账后，第一顺位支出即为劳务工资；即使采购人进度款拨付延迟，我司亦以自有资金先行垫付工资，垫付能力与 2.2.2 节 20 万元应急垫付资金池相互衔接、双保险兜底，绝不将资金压力传导至工人。

（2）离场清零核验：各工种班组撤场前，劳资专管员逐一核对工资结清情况，签署《工资结清确认书》，并在公示栏公示“本项目该班组工资已结清”公告 3 日；公示无异议后方可办理班组撤场手续，实现“干完一批、结清一批、公示一批”。

2.3 价格与供货优惠承诺

2.3.1 正品行货承诺

承诺内容： 本项目所供全部设备（枪式摄像机 100 台、半球摄像机 20 台、存储服务器、拼接屏、听说系统、耳机 60 副、终端 61 台、终端管理系统、床柜爬梯及五金件等）均为原厂全新正品行货，拒绝翻新机、样机、拆机件、水货、贴牌件；所有设备随货提供原厂合格证、保修卡、说明书，主要设备（摄像机、存储服务器、拼接屏、终端）提供原厂针对本项目的授权证明及出厂检测报告。

落实措施： ①合同签订后 7 日内向采购人提交《设备品牌型号响应表》及原厂授权链文件；②设备到货后由采购人、监理（如有）、我司三方开箱验收，现场核对序列号并通过厂商 400 热线或官网验真，验收记录三方签字；③任一设备验明非正品，我司无条件免费更换并承担由此造成的工期损失。

责任部门/人： 采购部（设备采购）、质检员（到货验收）、项目经理（现场协调）。

违约责任： 发现一台假冒伪劣或翻新设备，我司按该设备中标价的 10 倍向采购人赔偿，并免费更换为正品，工期不顺延。

2.3.2 价格保护承诺（不因涨价加价）

承诺内容： 投标报价在合同有效期内为固定包干价，涵盖设备费、运输费、装卸费、安装调试费、开槽恢复费、拆除费、税费、培训费等完成本项目的全部费用；合同履行期内无论原材料（钢材、铜

缆、芯片）价格上涨、运输成本增加还是汇率波动，我司均不以任何理由要求调整合同价、追加费用或降低配置变相抵补。

落实措施：①投标前已完成主材询价锁价，与摄像机、拼接屏、床柜钢材供应商签订背靠背锁价协议，锁定供货周期 60 天价格；②投标报价中已按不低于总价 2%计列价格风险金；③开槽恢复等土建部分按实测工程量包干，超出清单量的合理损耗由我司承担。

责任部门/人： 商务部（合同管理）、采购部（锁价执行）、总经理（价格风险兜底审批）。

违约责任： 我司若以涨价为由拒绝供货、拖延供货或要求加价的，采购人有权从合同款中直接扣除相应差价，并按该批设备金额的 20%计取违约金。

2.3.3 免费送货上楼到指定楼层房间承诺

承诺内容： 全部设备免费运输至采购人指定学校、指定楼栋、指定楼层、指定房间（含无电梯楼层的 190 间学生公寓床柜组件爬楼搬运），含二次倒运、垂直运输全部费用；不因楼层高、无电梯、校园道路限行等因素收取任何上楼费、搬运费、超距费。

落实措施：①配送计划与施工进度表联动，按“先宿舍家具、再监控设备、同步听力教室设备”的顺序分批到货，每批提前 48 小时与学校总务处确认卸货时间窗口（避开学生上下学高峰及午休时段）；②配备 4.2 米厢式货车 2 台、随车液压尾板及爬楼搬运专用爬楼机 1 台，搬运班组不少于 8 人；③床柜组件按“一房一包”贴房号标签分拣打包，到楼后按房间号直送入户，避免校内二次分拨；④送货当日由

送货班长与学校指定接收人办理《货物交接单》，注明品名、数量、楼层房间号、外观完好情况，双方签字。

责任部门/人：物流配送部（运输调度）、送货班长（现场交接）、项目经理（与学校协调）。

违约责任：未按指定房间送达或向学校收取任何搬运费用的，除退还所收费用外，每次向采购人支付违约金 2000 元；因送货延误影响当日安装计划的，按工期违约条款处理。

2.3.4 免费搬运就位承诺

承诺内容：全部设备在房间内免费搬运就位：61 台终端及 60 副耳机按座位号逐一摆放到位；拼接屏 9 块屏体搬运至监控室并上架；存储服务器搬运至机柜指定 U 位；床柜按学校认可的布局图摆放至指定位置并调平、固定，学生入住前不留任何搬运尾活。

落实措施：①就位前与学校共同确认《房间设备布置图》，张贴于房门；②搬运人员统一着装、佩戴鞋套，搬运通道铺设保护膜，保护楼地面、墙面、电梯轿厢；③就位完成后由安装班组随即完成固定（床体与墙体防倾倒固定件、柜体调平脚），并清理现场脚印、碎屑。

责任部门/人：安装工程部（就位实施）、质检员（就位质量检查）。

违约责任：因搬运就位不当造成学校既有设施（门、墙、地面、电梯）损坏的，我司 48 小时内按原标准免费修复或照价赔偿。

2.3.5 包装物免费回收承诺

承诺内容： 全部设备包装物（纸箱、木箱、泡沫、塑料膜、托盘）由我司免费回收、清运出校园，做到“当日拆箱、当日清运”，不在校园内堆积，不交给学校处理。

落实措施： ①每日 17:00 前由专职保洁清运员将各施工点包装物集中至校内临时堆放点（与学校商定位置），当日 20:00 前装车运离；②木箱、托盘等可回收物由我司统一回收再利用，泡沫、塑料按垃圾分类要求交由合规回收单位处置；③每周向学校提交《包装物清运记录表》。

责任部门/人： 综合管理部（清运调度）、保洁清运员（每日执行）。

违约责任： 包装物滞留校园超过 24 小时的，每处每次向采购人支付违约金 500 元；造成学校卫生检查扣分或安全隐患的，由我司承担全部责任并加倍整改。

2.3.6 供货进度与到货验收保障承诺

承诺内容： 我司承诺按“先家具、后设备、齐套到货”的原则组织供货，确保 30 日历天总工期内不发生一起因供货延误导致的停工待料；各批次设备到货时间与安装计划精确衔接，具体批次安排如下：

批次	到货时间 (开工后)	主要内容	到货地点
第一批	第 3 日	公寓床、柜、爬梯组件（首批 60 间）	学生公寓指定 楼栋

批次	到货时间 (开工后)	主要内容	到货地点
第二批	第 8 日	公寓床柜（第二批 70 间）及五金件	学生公寓指定楼栋
第三批	第 12 日	公寓床柜（第三批 60 间）、 监控立杆 20 根、线缆光缆	学生公寓 / 施工现场库房
第四批	第 15 日	枪机 100 台、半球 20 台、交换机、光端设备	施工现场库房
第五批	第 18 日	听力教室终端 61 台、耳机 60 副、听说系统、桌椅	听力教室
第六批	第 22 日	存储服务器、拼接屏及支架	监控室

落实措施：①合同签订后 3 日内向主要厂商下达生产/备货订单并预付货款，取得厂商书面交期确认函；②每批货物发运前 24 小时向学校报送《到货预报单》（车牌、司机电话、货物清单、预计到达时间）；③到货当日完成开箱三方验收并签署《到货验收单》，外观破损、数量短缺的当场记录、48 小时内补换到位；④设立“供货延误一票升级”机制：任一批次预计延误超过 12 小时的，项目经理直接上报公司总经理协调资源（改空运、调货、就近调拨），确保不误总工期。

责任部门/人：采购部（订单与催交）、物流配送部（运输）、质检员（到货验收）。

违约责任： 因我司原因批次到货延误超过 24 小时的，每延误 1 天按该批货物金额的 1%向采购人支付违约金；延误导致总工期逾期的，按合同工期违约条款并罚。

2.3.7 产品质量“三包”升级承诺

承诺内容： 在国家“三包”规定基础上，我司对本项目实行升级版“三包”：①**包退：**验收后 30 日内，任一设备出现性能故障经两次维修仍不能正常使用的，无条件免费退货并更换全新同型号或更优型号设备；②**包换：**验收后 90 日内出现非人为性能故障的，不维修、直接换新；③**包修：**5 年免费质保期内免费维修，同一设备同一故障年度内维修超过 2 次的，直接更换新设备。人为损坏（如学生意外损坏耳机、床柜）不在免费范围内，但我司承诺按成本价快速更换，不影响使用。

落实措施： 建立设备质量档案，逐台记录维修历史；退换货设备 3 个工作日内完成更换安装；床柜类因生产工艺问题（脱焊、大面积漆面脱落）出现批量质量问题（单批次超过 5%）的，我司无条件对该批次全部返厂重做或更换。

责任部门/人： 售后服务部（三包执行）、质检员（故障判定记录）。

违约责任： 应退应换而拖延不办的，每拖延 1 日按该设备金额的 1%支付违约金。

2.3.8 到货验收与安装质量“双验收”承诺

承诺内容： 我司实行“到货验收+安装调试验收”双验收管理，两道关口均邀请学校共同参与、共同签字：①到货验收——核对品牌、型号、数量、序列号、外观、随机资料（合格证、保修卡、说明书），摄像机、终端等主要设备现场通电抽检比例不低于 10%；②安装调试验收——按国家现行规范及招标技术要求逐项测试：监控系统测试图像分辨率、夜视效果、录像存储天数达标性、拼接屏整屏显示；听力教室进行终端联机测试及耳机逐副试音；床柜按 GB 相关标准检验稳定性、承载及固定牢固度。任一验收项不合格的，免费整改或更换后复验，复验费用由我司承担。

落实措施： 编制《到货验收单》《安装调试记录表》《系统测试报告》三类表单，验收资料一式两份，双方各执一份归档；验收不通过不申请付款节点确认。

责任部门/人： 质检员（验收组织）、项目经理（整改督办）。

违约责任： 应检未检或伪造验收记录的，每次支付违约金 5000 元并重新组织验收。

2.3.9 绿色供货与校园文明施工配套承诺

承诺内容： ①运输车辆全部符合国家排放标准，进校车辆提前报备车牌，限速行驶、禁止鸣笛，避开学生上下学高峰时段（7:00-8:00、11:30-12:30、17:00-18:30）进出校园；②装卸作业轻拿轻放，夜间 22:00 至次日 6:00 不进行产生噪声的装卸与施工；③设备选用优先采用节能、低功耗、有节能环保证书的产品，拼接屏、

终端待机功耗符合国家一级能效或节能认证要求；④施工人员统一着装、持证上岗、文明用语，校内禁止吸烟、饮酒、喧哗，自觉维护校园环境，主动避让师生。

落实措施： 进校前对全体人员进行校园文明施工专项交底并签订承诺书；每日施工结束由安全员检查现场“工完、料尽、场地清”后方可离场。

责任部门/人： 项目经理（统筹）、安全员（每日检查）。

违约责任： 违反文明施工约定被学校投诉查证属实的，每次支付违约金 1000 元，当事人立即清退出场并更换。

2.4 免费增值服务承诺

2.4.1 免费操作培训与管理员培训

承诺内容： 验收合格后，我司为学校提供分层免费培训，培训不另行收费，学会为止：

培训对象	培训内容	培训时长	培训方式	考核方式
学校信息化管理员（2-3名）	监控平台操作、录像检索导出、存储服务器管理、拼接屏信号切换、终端管理系统部署与维护	不少于 2 天（16 学时）	现场实操+随岗实训	上机考核合格
英语教师（全体英语任课教师）	听说系统开课、听力考试组织、耳机及终端日常管理、常见故障自查	不少于 1 天（8 学时）	集中授课+模拟上课	模拟操作通过

培训对象	培训内容	培训时长	培训方式	考核方式
宿管人员 (2-3 名)	床柜日常检查、爬梯安全巡检要点、五金件紧固报修流程	不少于 2 学时	现场讲解+发放手册	口头问答

落实措施： ①培训教材由我司编写（含图文操作手册、速查卡、故障自查表），人手一册免费提供；②培训时间服从学校安排，可选工作日放学后或周末，不影响正常教学；③培训后 30 日内提供 1 次免费回炉辅导；④管理员变动时，我司免费为新任管理员补课，质保期内不限次数；⑤建立“学校管理员微信群+专属工程师”通道，日常操作问题群内 10 分钟内应答。

责任部门/人： 售后服务部（培训组织）、培训讲师（授课考核）、项目经理（与教务/总务对接）。

2.4.2 免费软件终身升级承诺

承诺内容： 本项目听说系统软件、终端管理系统、监控管理平台软件，在设备使用寿命周期内终身免费升级（含功能优化版本、安全补丁、题库格式适配），不收取软件许可费、升级费、服务费；升级产生的远程或上门服务费用全免。

落实措施： ①建立软件版本台账，记录每套系统当前版本号；②厂商发布新版本后 30 日内主动通知学校，经学校同意后安排升级，升级安排在假期或夜间进行，不影响教学；③每次升级出具《软件升

级记录单》，注明版本变更内容并留存回退方案；④重大版本升级（跨大版本）前提供升级说明并培训关键操作变化。

责任部门/人：售后服务部软件工程师、原厂技术支持（背靠背）。

违约责任：以升级为由收取任何费用的，退还全部费用并按所收金额 5 倍赔偿。

2.4.3 免费系统巡检承诺

承诺内容：免费质保期（5 年）内，我司每季度对学校开展 1 次全面系统巡检，每年不少于 4 次，出具书面巡检报告；巡检不收取任何费用。

巡检内容清单：

系统	巡检要点	频次
视频监控 系统	摄像机在线率、图像清晰度、红外夜视、立杆垂直度与锈蚀、光缆链路衰耗、存储录像完整率（回看抽查）、拼接屏坏点与亮度	每季度 1 次
听力 教室	终端开机率、耳机音质与麦克风、听说系统录音回放、终端管理系统策略、布线接头紧固	每季度 1 次，考试季加密
公寓 床柜	床体螺栓复紧、爬梯焊点检查、柜门铰链与锁具、除锈喷漆面完好度、防倾倒固定件	每半年 1 次 +开学前 专项

落实措施：①每年 1 月向学校提交《年度巡检计划表》，明确每次巡检时间窗口（原则上利用周末）；②巡检后 3 个工作日内提交

《巡检报告》，列明隐患、整改措施、整改时限，一般隐患当场整改，重大隐患 24 小时内整改；③巡检记录双方签字存档，作为质保履约凭证。

责任部门/人： 售后服务部（巡检实施）、服务工程师（报告出具）、项目总监（巡检质量抽查）。

2.4.4 免费上门保洁除尘承诺

承诺内容： 质保期内每半年为学校提供 1 次设备上门保洁除尘服务（监控室拼接屏屏体、机柜、存储服务器除尘，听力教室终端与耳机清洁消毒，摄像机镜头擦拭），每年不少于 2 次，全部免费。

落实措施： ①除尘作业使用防静电工具与无水清洁剂，听力教室耳机清洁后对耳罩进行医用酒精消毒并更换一次性耳套（免费提供）；②作业时间安排在放学后或周末；③每次服务出具《保洁除尘服务单》由学校签收。

责任部门/人： 售后服务部服务工程师。

2.4.5 免费协助学校制定管理制度承诺

承诺内容： 免费协助学校制定并上墙以下管理制度：《校园视频监控系统管理制度》（含录像查阅审批、录像保存期限、隐私保护要求）、《英语听力教室使用管理制度》（含使用登记、耳机领还、卫生消毒、故障报修流程）、《学生公寓床具安全使用须知》。制度文本由我司起草、学校审定，我司免费排版制作上墙展板（每类制度展板 1 套）。

落实措施：①验收后 15 日内提交制度初稿；②结合学校意见 3 日内修改定稿；③定稿后 7 日内完成展板制作安装。

责任部门/人： 综合管理部（文案）、售后服务部（展板制作）。

2.4.6 毕业班/考试季免费驻场保障承诺

承诺内容： 针对听力教室承担英语听说考试任务的特点，我司承诺：每年中高考英语听说考试、学校组织的毕业班模拟考试及其他重要考试期间，免费安排 1 名认证工程师驻场保障（考前 1 天进场联调，考试全程值守），并对监控系统在考试期间提供同步重点保障；驻场保障不收取任何费用，不限考试场次。

落实措施： ①学校提前 3 日电话或微信通知即可（紧急情况提前半天亦可），无需签订任何补充协议；②驻场工程师携带备用耳机 5 副、备用终端 2 台、备用麦克风及常用工具到场；③考前完成全终端联机测试并出具《考前检测确认单》；④考中在听力教室外待命，故障 3 分钟内处置、5 分钟内无法修复的立即启用备用设备替换。

责任部门/人： 售后服务部（驻场排班）、驻场工程师（现场保障）、项目总监（考试季总协调）。

违约责任： 驻场人员未按时到岗的；因我司设备故障且未按承诺时限处置影响考试的，我司承担相应责任并按合同约定赔偿。

2.4.7 增值服务实施保障与排期表

为避免增值服务“写在纸上、停在嘴上”，我司将全部增值服务纳入年度服务计划，实行排期管理、台账管理、双向确认：

服务项目	频次	时间安排（示例，可应学校要求调整）	输出成果
管理员/教师培训	验收后集中 1 次+每学年补课	验收合格后 10 日内完成首次培训	培训签到表、考核成绩单、操作手册
系统巡检	每季度 1 次	3 月、6 月、9 月、12 月各 1 次	季度巡检报告
保洁除尘	每半年 1 次	寒假前、暑假前各 1 次	保洁除尘服务单
开学前专项检查	每学期开学前	2 月、8 月开学前一周	开学保障检查确认单
考试季驻场	按学校考试安排	考前 1 天进场	考前检测确认单、驻场保障记录
制度协助更新	每年 1 次	结合学校管理需求	制度修订建议稿

落实措施：①每年 1 月底前向学校报送《年度增值服务计划表》，与学校协商确定后双方签字确认执行；②每次服务实行“服务单制”，服务完成后由学校经办人签字确认，未签字的服务视为未完成，我司免费补做；③增值服务台账每半年向教育体育局报备一次，接受监督；④增值服务负责人为售后服务部经理，人员变动时 5 日内书面告知学校新的对接人。

责任部门/人：售后服务部（计划制定与执行）、项目总监（季度检查服务台账）。

2.4.8 培训质量保障细则

（1）培训师资：派出持有厂商认证证书的培训讲师不少于 2 名（弱电系统方向 1 名、软件应用方向 1 名），讲师简历及证书复印件随培训方案一并报学校审定。

（2）培训方案：验收合格后 5 日内提交《培训实施方案》（含课程表、课件大纲、考核标准），经学校教务处、总务处确认后实施；课件免费赠予学校留存使用。

（3）培训资料：免费提供的资料包括《监控系统操作手册》《听力教室使用手册》《终端管理系统管理员手册》《常见故障速查卡》（塑封卡片，张贴于监控室、听力教室）、《宿管巡检要点一页通》，每种印制数量按学校需求足量提供。

（4）培训效果检验：培训结束后进行上机/实操考核，考核不合格者免费补训补考；培训全程录像（经学校同意）并交付学校，供后续复习及新入职教师自学。

（5）长效答疑：建立专属微信服务群（我司工程师不少于 3 人在群），日常操作疑问 10 分钟内应答，复杂问题 2 小时内给出解决方案。

2.4.9 免费增值服务边界声明

我司郑重声明：本节及本章所列全部“免费”服务，均为包含在投标总价内的无偿服务，不得以任何名目向学校另行收费，包括但不限于：

不收取培训费、教材费、差旅费、上门费、检测费、软件升级费、驻场保障费、展板制作费、咨询费；免费服务不因服务次数增加而降低质量，不因质保期阶段不同而区别对待；凡本章未明确收费的事项，一律视为免费。学校若发现我司人员以任何名目收费的，可拒付并拨打监督电话 18112081018 举报。

2.4.10 考试季驻场保障预案细化

针对英语听说考试“零故障”要求，我司制定专项驻场保障预案：

①**考前 7 天：**与学校教务处确认考试日程，对听力教室进行全要素体检（终端、耳机、系统、网络、UPS 供电），形成《考前体检报告》并清零隐患；②**考前 1 天：**驻场工程师携备件包（备用耳机 5 副、备用终端 2 台、备用网线、备用电源）进场，配合学校完成全流程模拟考试测试，逐机位确认录音回放正常；③**考试当天：**工程师提前 90 分钟到场，开考前完成开机联检；考试期间在教室外值守，任一机位故障 3 分钟内响应，5 分钟内启用备用设备替换，确保考生不受影响；④**考后：**24 小时内提交《驻场保障总结》，将使用过的备件免费补足至常备数量。同步地，考试期间监控系统按重点部位保障方案运行，确保考场周边监控录像完整、可调阅。

2.4.11 增值服务台账与可追溯管理

我司对全部免费增值服务实行“一事一档”台账管理：每次培训、巡检、保洁、驻场、咨询均形成书面记录（时间、地点、参加人员、服务内容、学校经办人签字），编号归档；台账每半年汇总报学校教育体育局备案，作为本章承诺兑现情况的客观凭证。台账保存期限为

质保期满后 3 年，期间采购人可随时调阅核查；台账记录与实际不符或补记造假的，视为该项服务未履行，按对应条款承担违约责任并免费补做。通过台账化管理，确保增值服务“看得见、查得到、可追溯”，杜绝免费承诺流于形式。

2.5 后续技术支持服务承诺

2.5.1 7×24 小时服务热线

承诺内容： 我司设立本项目 7×24 小时服务热线 18112081018（手机，支持电话、短信、微信），节假日、寒暑假、夜间均正常受理，不漏接、不推诿；电话铃响不超过 30 秒接听，语音留言或占线的 30 分钟内回拨。

落实措施： ①热线由售后服务部 3 名工程师轮值，实行首问负责制，首位接电工程师对问题全程跟踪直至闭环；②建立《服务热线受理台账》，记录来电时间、学校、问题描述、受理人、处置结果、闭环时间；③每月向采购人汇总热线受理情况月报。

责任部门/人： 售后服务部（热线值守）、服务监督专员（接通率抽查）。

2.5.2 免费远程协助

承诺内容： 对监控平台、听说系统、终端管理系统等可通过网络处理的问题，我司提供免费远程协助（经学校授权后远程接入），日常操作类问题远程即时解决，目标远程解决率不低于 60%；远程协助不产生任何费用，不限次数。

落实措施： ①在监控管理平台和终端管理系统中预置经学校许可的远程运维通道，通道仅在学校授权时段开启，操作全程留痕；②建立《常见问题远程处置知识库》（不少于 50 条），高频问题 10 分钟内远程处置完毕；③每学期向学校提供 1 次远程系统健康扫描报告。

责任部门/人： 售后服务部软件工程师。

违约责任： 远程通道未经学校授权私自开启的，每次支付违约金 5000 元并立即整改。

2.5.3 响应与到场时限承诺

承诺内容： 我司承诺优于常规标准的响应时限：

故障级别	定义	响应时限	到场时限	修复目标
一级 (紧急)	监控系统整体瘫痪、存储失效、考试期间听力教室故障	电话即时响应，15 分钟内给出处置方案	4 小时内到场 (考试期间驻场工程师 3 分钟响应)	24 小时内修复，否则启用备用方案
二级 (严重)	单教室终端批量故障、拼接屏单屏失效、10 台以上摄像机离线	30 分钟内响应	12 小时内到场	48 小时内修复
三级 (一般)	单台设备故障、单副耳机损坏、	2 小时内响应	24 小时内到场	72 小时内修复或更

般)	单件床柜五金件 损坏			换
----	---------------	--	--	---

注：上述时限优于本项目常规售后要求（“2 小时响应、24 小时到场”作为一般故障最低承诺）；遇极端天气、道路管制等不可抗力，我司将第一时间告知学校并启动远程应急处置，不可抗力消除后 12 小时内到场。

落实措施： ①在新乡市平原示范区项目所在地设立常驻服务点（项目质保期内保留），常驻服务工程师不少于 2 名，常备服务车 1 台及常用备件；②建立“热线受理—派单—到场签到—维修—验收—回访”六步闭环工单系统，每张工单学校签字确认；③超时工单自动升级至项目总监督办。

责任部门/人： 售后服务部（派单调度）、常驻服务工程师（到场维修）、项目总监（超时督办）。

2.5.4 终身技术支持承诺

承诺内容： 质保期（5 年）届满后，我司继续为学校提供终身技术支持：热线咨询与远程协助终身免费；上门服务仅收取差旅成本费用。

落实措施： ①质保期满前 30 日，向学校移交《系统竣工资料包》（含竣工图、设备台账、密码清单、维保手册），确保学校或第三方可无障碍接管维护；②建立学校专属服务档案，终身保留；③每半年 1 次电话回访，了解系统运行状况。

责任部门/人： 售后服务部、综合管理部（档案管理）。

违约责任： 质保期满后拒绝提供上述支持的，学校可按本章约定追究责任，我司自愿承担由此给学校造成的直接损失。

2.5.5 技术支持服务网络与工单闭环管理

(1) 三级服务网络。 第一级为常驻服务点：项目质保期内我司在新乡市平原示范区设常驻服务点，配服务工程师不少于 2 名、服务车 1 台、常用备件库 1 座，负责日常报修到场处置；第二级为公司本部技术支援组：邯郸市联才教学设备有限公司本部设弱电、软件、家具五金三个专业支援组共 6 名工程师，复杂疑难问题 24 小时内增援到场；第三级为原厂技术支持：摄像机、拼接屏、听说系统厂商针对本项目的专属技术接口人，负责底层固件、平台级问题的远程支持与备件直发。

(2) 工单闭环流程。 全部报修实行“六步闭环”管理：

步骤	内容	时限要求
①受理	热线 18112081018/微信/学校管理员报修，生成工单编号	即时
②派单	按故障级别派至对应工程师，短信同步告知学校预计到场时间	15 分钟内
③到场	工程师到场扫码签到，向学校出示工牌	按 2.5.3 节时限
④维修	查明原因、修复或更换备件，现场填写维修记录	按修复时限
⑤验收	学校经办人现场验证功能并签字确认	修复当日

步骤	内容	时限要求
收		
⑥回访	客服 48 小时内电话回访满意度，不满意的重 启工单	修复后 48 小 时内

(3) 服务质量考核指标。 我司对内设定并接受采购人监督的服务考核指标：报修响应及时率 100%；一次修复率不低于 95%；服务满意度不低于 98%；同一设备年度重复故障不超过 2 次（超过的免费整机更换）。每月 5 日前向学校提交上月《服务月报》（工单量、故障分类统计、平均修复时长、下月预防性维护建议），用数据接受检验。

责任部门/人： 售后服务部（工单调度与月报）、客服专员（回访）、项目总监（指标考核）。

2.5.6 预防性维护与重大活动保障

承诺内容： 除故障维修外，我司主动提供预防性维护：①每学期开学前一周进行开学保障专项检查（监控在线率、听力教室终端全检、床柜安全复紧），确保开学即正常使用；②每年汛期前（6 月）对立杆基础、室外箱体防水、光缆井进行防汛专项检查；③冬季前（11 月）对室外摄像机防冻、供电线路进行专项检查；④学校承办重大活动（运动会、家长会开放日、上级督导检查）期间，提前免费进行系统健康检查，活动当日电话值守，学校要求驻场的免费驻场。

落实措施： 预防性维护纳入年度服务计划表统一管理，每次检查出具检查记录，发现的隐患列入整改清单并跟踪销项。

责任部门/人： 售后服务部服务工程师。

2.5.7 服务承诺兑现的财务与资源保障

为确保技术支持承诺不因资源不足而落空，我司作出如下资源保障安排并承诺接受核查：

资源类别	配置承诺	保障说明
人员	常驻服务工程师≥2 名+本部支援工程师 6 名+原厂接口人 3 名	人员名单、证书、联系方式 中标后 7 日内报学校备案
车辆	常驻服务车 1 台，应急可调度公司车辆 3 台	保证 2 小时响应、24 小时 到场时限兑现
备件	常驻备件库 1 座，常备备件价值 不低于 5 万元	备件清单见 2.6.2 节，学校 可抽查库存
资金	公司设立本项目专项服务资金 10 万元	用于质保期内免费维修、巡 检、驻场等支出
工具	光纤熔接机、网络测试仪、万用表、静电除尘设备等全套专业工具	随机到校，保障一次修复率

违约责任： 因人员、车辆、备件配置未达上表承诺导致服务时限违约的，除按对应条款赔付外，我司 10 日内补足资源并向采购人提交书面整改说明。

2.5.8 服务承诺不间断保障声明

我司承诺：本章技术支持服务承诺不因节假日、公司内部调整、人员变动、合作关系变化等任何内部原因中断或降低标准。常驻服务工程师离职或调岗的，3 日内补配同等资质人员并书面告知学校；与原厂合作关系变化的，我司自行承担兜底服务责任，确保学校“只找一家、承诺不变”。

2.6 备品备件优惠供应承诺

2.6.1 备品备件供应总体承诺

承诺内容：（1）**质保期内（5 年）免费更换：**因产品质量原因损坏的备件，我司免费更换（含备件费、运费、人工费全免），人为损坏的仅收取备件成本费，人工费全免。（2）**质保期外按成本价供应：**质保期满后，全部备品备件按不高于出厂成本价供应（提供进货票据备查），且价格不高于同期市场价格，此承诺终身有效。（3）**备货保障：**我司在常驻服务点常备本项目常用备件，常用备件库存不低于下表“常备数量”，学校报修后常用备件 24 小时内送达更换。（4）**停产保障：**任一备件原厂停产的，我司提前 6 个月书面告知学校，并免费协助完成替代件选型，替代件价格仍按成本价执行；关键设备（拼接屏、存储服务器）我司承诺保留整机维修能力不少于 5 年。

2.6.2 常用备件清单及价格优惠表

序号	备件名称	适用部位	质保期内	质保期外优惠价 (成本价, 元)	常备数量
1	听力耳机（整机）	听力教	免费	45.00/副	5 副

序号	备件名称	适用部位	质保期内	质保期外优惠价 (成本价, 元)	常备数量
		室			
2	耳机耳套/麦克风海绵罩	听力耳机	免费	3.00/套	30 套
3	键盘	听力教室终端	免费	25.00/个	5 个
4	鼠标	听力教室终端	免费	15.00/个	5 个
5	终端电源适配器	听力教室终端	免费	40.00/个	5 个
6	枪式摄像机电源 (12V2A)	监控系统	免费	18.00/个	10 个
7	摄像机防水尾线/支架	监控系统	免费	15.00/套	10 套
8	千兆交换机电源模块	监控系统	免费	60.00/个	3 个
9	超五类水晶头/模块	综合布线	免费	1.50/个	200 个
10	光纤跳线 (3 米)	监控系统	免费	12.00/条	20 条
11	拼接屏遥控器/信号	拼接屏	免费	30.00/套	2 套

序号	备件名称	适用部位	质保期内	质保期外优惠价 (成本价, 元)	常备数量
	线				
12	监控硬盘（企业级 4T）	存储服务器	免费	520.00/块	2 块
13	床体连接螺栓螺母 (含防松垫)	公寓床	免费	2.00/套	200 套
14	爬梯踏板防滑垫	公寓床	免费	5.00/片	50 片
15	柜门铰链/锁具	公寓柜	免费	8.00/套	50 套
16	床柜补漆笔/自喷漆 (同色)	公寓床柜	免费	10.00/支	20 支

注：上表优惠价为含税、含送货到校价格；我司承诺质保期外任一上表备件价格不高于同期同类正品价格的 85%，高于的按差价双倍退还。

2.6.3 落实措施

①中标后 30 日内完成常驻服务点备件库建设，备件入库登记造册，学校可随时抽查库存；②备件领用实行《备件领用单》制度，注明更换设备位置、旧件去向，旧件由学校确认后处理；③每季度盘点备件库，低于常备数量的 15 日内补足；④备件价格每年向学校书面公示 1 次，接受比价监督。

2.6.4 责任部门/人

售后服务部（备件库管理与配送）、采购部（备件采购与成本价核定）、财务部（价格公示）。

2.6.5 违约责任

质保期内对应免费更换的备件收取费用的，退还全部费用并按所收金额 5 倍赔偿；质保期外备件价格违反 2.6.2 节价格承诺的，按差价双倍退还并向采购人支付违约金 2000 元/次；常用备件库存不足导致维修超时的，按 2.5.3 节超时违约条款处理。

2.6.6 备件供应链保障措施

（1）**源头备货：**合同签订后 10 日内，我司按 2.6.2 表常备数量向原厂下达备件采购单，备件与主设备同批次或提前到货，确保验收之日备件库即已齐备。

（2）**备件质量管理：**全部备件为原厂正品或经我司检测合格的同规格优质件，备件入库执行与主设备相同的检验程序，贴备件标签（名称、适用设备、入库日期、保质期）。

（3）**动态补库：**备件领用出账后，库存低于常备数量的，15 日内补足；监控硬盘、终端电源等故障率较高的备件，按消耗速度的 1.5 倍滚动备货。

（4）**应急调拨：**遇学校急需而常备库无货的备件，启动应急调拨：公司本部仓库 24 小时内发运，原厂直发的以顺丰空运加急，运费由我司承担，确保不影响教学与安防。

（5）旧件处理：更换下来的旧件经学校确认后，属我司免费更换的由我司回收；学校要求留存的（如含数据的硬盘），尊重学校意见现场登记移交，涉密存储介质可按学校要求现场物理销毁并出具销毁记录。

责任部门/人：售后服务部备件管理员（库存台账）、采购部（补库采购）。

违约责任：因备件断供导致维修超时的，除按 2.5.3 节超时条款赔付外，免费提供同功能备用设备先行替换使用，直至修复。

2.6.7 备件价格形成与监督机制

（1）价格形成：质保期外备件优惠价=原厂进货成本价+合理物流费，不加价、不赚差价；我司每年向原厂询价更新一次备件价格基数，调价（下调或上调）均提前 30 日书面告知学校并说明依据，上调幅度超过 10%的需提供原厂调价通知原件备查。

（2）阳光监督：学校对任一备件价格存疑的，可要求我司出示进货发票或原厂报价单，我司 3 个工作日内提供；学校亦可通过公开渠道比价，若发现我司报价高于 2.6.2 节承诺标准的，按差价双倍退还。

（3）以换代修优惠：对维修价值不高的低值易损件（耳机、键盘、鼠标、水晶头等），质保期外鼓励以换代修，换新价格仍按成本价执行，旧件由学校处置，避免“小病大修”增加学校负担。

（4）批量采购折让：学校后续自行扩容采购同类设备备件（如增购耳机、增补摄像机）时，我司给予不低于当时市场价 **15%** 的优惠折让，并免费提供安装调试指导。

2.6.8 备件服务时限承诺

常用备件（**2.6.2** 表常备项）：学校报修后 **24** 小时内送达并完成更换；非常备备件：**3** 个工作日内到货，**7** 个工作日内完成更换；涉及停机的关键备件（存储硬盘、拼接屏部件）：启动 **2.6.6** 节应急调拨，**48** 小时内恢复系统运行，恢复前提供免费备用方案。备件更换后，旧件处理、功能验证、工单闭环按 **2.5.5** 节执行。

2.7 其他针对性优惠承诺

2.7.1 开学前完成不收费加班承诺

承诺内容：本项目工期紧（**30** 日历天）且须衔接学校开学节点，我司承诺：为确保开学前全部投入使用，因抢工期需要安排的夜间施工（在学校及环保部门许可时段内）、节假日加班、雨天窝工后的赶工，均由我司自行承担加班工资、机械台班、照明等全部赶工费用，不向采购人计取任何赶工费、加班费、夜间施工增加费。

落实措施：①开工前编制“倒排工期表”，将 **30** 日历天压缩为 **27** 天施工+**3** 天自检缓冲，三大建设内容（监控、听力教室、公寓改造）平行流水作业；②劳务班组实行两班制备选方案，进度滞后 **1** 天即触发赶工预案（增派班组、延长作业时段）；③投标报价中已包含赶工风险费，不另行主张。

责任部门/人： 项目经理（赶工调度）、综合管理部（加班工资保障）。

违约责任： 以赶工为由向采购人主张任何加价的，按主张金额的 10 倍支付违约金。

2.7.2 假期施工免费配合学校安排承诺

承诺内容： 施工及后续质保服务无条件配合学校教学安排：优先利用寒暑假、周末、节假日实施噪声、粉尘较大的作业（路面开槽、开墙打孔、除锈喷漆）；开学期间必须进场的作业（监控室设备安装、终端调试）安排在放学后至 21:00 前，做到“教学时段不扰课、午休时段不扰眠”；因配合学校调整施工时间产生的窝工、二次进出场费用全部由我司承担。

落实措施： ①每周五与学校总务处对表确认下一周作业计划及禁入时段；②开槽、打孔等高噪作业一律安排在周末或假期，并提前 3 天书面告知学校；③施工人员统一着装佩戴证件，接受学校门卫登记管理，不得进入教学区非施工区域。

责任部门/人： 项目经理（计划对接）、安全员（现场秩序）。

2.7.3 旧设备拆除物免费合规处置承诺

承诺内容： 190 间宿舍原有床铺、柜具拆除物及施工产生的建筑垃圾，由我司免费清运、合规处置，不向学校收取拆除费、清运费；可回收利用的旧床架钢材等残值归学校所有（或由我司按市场价折价抵付学校），不可利用部分运至城管部门指定消纳场所，绝不随意倾倒、焚烧，并留存处置凭证备查。

落实措施：①拆除前与学校共同清点旧物并拍照登记，签订《旧物交接清单》；②拆除物按金属、木料、垃圾分类装运，3日内清运出校园；③处置完成后向学校提交《拆除物处置凭证》（消纳场票据或回收单位收据复印件）；④路面开槽恢复的建筑垃圾随产随清，做到工完场清。

责任部门/人：安装工程部（拆除清运）、综合管理部（凭证管理）。

2.7.4 核心设备免费延保承诺

承诺内容：在整机免费质保5年（优于招标2年）的基础上，我司进一步承诺：拼接屏、存储服务器、听说系统主机、终端管理服务器等核心设备，免费质保期统一延长至5年整机全保（含屏体背光、主板、电源板等易损部件，含上门与备件全免）；5年届满后核心设备续保费用给予8折优惠。

落实措施：①合同附件中列明延保设备清单及序列号；②延保范围、响应时限与质保期内标准一致，不打折扣；③核心设备每半年专项检测1次（含拼接屏色彩校准、存储硬盘 SMART 健康检测）并出具报告。

责任部门/人：售后服务部、原厂服务商（背靠背延保协议）。

违约责任：延保期内以部件不属保修范围为由收费的，退还费用并按5倍赔偿。

2.7.5 免费信息化建设咨询承诺

承诺内容： 我司长期免费为学校教育信息化建设提供咨询服务，包括：校园安防升级规划建议、智慧校园设备选型咨询、听力教室扩容方案、学生宿舍改造方案咨询等；咨询形式不限（电话、微信、上门），不收取任何咨询费，且不附带任何强制采购条件，学校可自主决定是否采纳及向任何第三方采购。

落实措施： ①指定 1 名技术总监担任学校信息化顾问，联系方式写入服务手册；②每学期至少 1 次主动回访，结合行业政策（如标准化考点、校园安防新要求）向学校提交建议简报；③学校举办信息化规划研讨时，我司免费派员参加并提供方案编制支持。

责任部门/人： 技术总监（咨询对接）、综合管理部（回访安排）。

2.7.6 质保期满平稳交接承诺

承诺内容： 免费质保期（5 年）届满前，我司主动启动质保期满交接程序，确保学校后续运维“不断档、不抓瞎”，具体免费完成以下工作：①质保期满前 60 日对全部系统进行一次免费全面体检（等同年度大巡检标准），发现的问题在质保期满前免费修复；②免费更新《系统竣工资料包》（含最新版软件版本台账、设备序列号清单、管网敷设竣工图、管理账号密码密封移交清单）；③免费为学校管理员进行 1 次深度运维培训（含常见故障自主排查、备件自行更换操作）；④提交《质保期满交接报告》，列明各系统健康状况评估、后续 3-5 年维护成本预测与建议，供学校决策参考。

落实措施： 交接工作由售后服务部经理牵头，质保期满前 30 日完成全部交接事项并与学校签署《质保期满交接确认单》；交接后服务关系自动转入 2.5.4 节终身技术支持模式。

责任部门/人： 售后服务部经理（交接组织）、各专业工程师（分系统体检）。

违约责任： 未完成交接程序导致系统管理断档的，免费延长质保期 6 个月并补足全部交接工作。

2.7.7 保险与意外损害兜底承诺

承诺内容： ①我司为本项目投保足额的安装工程一切险及第三者责任险，施工人员全员参加工伤保险或投保意外伤害保险（保额不低于 50 万元/人）；②施工及服务期间因我司原因造成学校师生人身伤害、校舍及既有设施财产损失的，由我司先行赔付，保险理赔不足部分由我司补足，不让学校承担任何追偿之累；③设备在运输、搬运、安装过程中发生损毁的，风险由我司承担，免费更换新品，工期不顺延。

落实措施： 开工前将保险单复印件报采购人备案；发生意外的，2 小时内报告学校及采购人，24 小时内提出处理方案。

责任部门/人： 综合管理部（投保）、项目经理（现场应急处置）。

违约责任： 应赔未赔或拖延赔付的，除照价赔偿外按损失金额的 20% 支付违约金。

2.7.8 廉洁与保密承诺

承诺内容： ①廉洁承诺：项目实施及售后服务全过程，我司及员工不向学校教职工赠送礼金、礼品、有价证券，不请吃、不报销应由个人支付的费用，不得以任何形式进行商业贿赂；欢迎学校监督举报，监督电话 18112081018。②保密承诺：监控系统录像、学校网络拓扑、管理账号密码、学生信息等一切在服务过程中知悉的信息严格保密，不复制、不外传、不用于任何其他用途；项目结束后按学校要求删除或移交全部数据，并签署《保密承诺书》；服务工程师上岗前签署个人保密协议。③安全承诺：施工人员持证上岗（电工证、焊工证、登高证），严格遵守校园安全管理规定，施工区域设置围挡与警示标识，杜绝发生涉及学生的安全事件。

落实措施： 廉洁条款写入与劳务、供货单位的分包采购合同；保密介质（U 盘、移动硬盘）专盘专用、编号登记；安全实行班前会交底、安全员日巡查制度。

责任部门/人： 综合管理部（廉洁与保密）、安全员（施工安全）。

违约责任： 发生商业贿赂行为的，采购人有权解除合同并没收履约保证金；发生泄密事件的，我司承担全部法律责任并支付违约金 5 万元；因我司违规施工发生安全事故的，由我司承担全部责任。

2.7.9 学校满意度回访与承诺考核承诺

承诺内容： 我司主动建立“学校满意度回访+承诺兑现考核”机制：①每季度由公司总经理或授权的项目总监对学校教育体育局、使用学校进行 1 次上门或电话回访，听取对本章各项承诺兑现情况的评

价；②每半年向采购人提交《优惠服务承诺兑现情况自评报告》，对照 2.1.2 节承诺汇总表逐项自评“已兑现/兑现中/未兑现”，未兑现项说明原因、整改措施与时限；③年度满意度目标：学校满意度调查（我司提供问卷、学校组织填写）满意率不低于 95%。

落实措施： 回访发现的问题 48 小时内响应、一般问题 7 日内整改完毕并书面回复；自评报告接受采购人抽查核实，自评不实的视为违诺。

责任部门/人： 项目总监（回访与自评）、总经理（重大问题督办）。

2.7.10 拆除与恢复质量承诺

承诺内容： 针对学生公寓 4 改 6 人间（190 间，每间 2 柜 2 床）改造工程，我司专项承诺：①拆除原床铺时对墙面、地面、水电设施采取保护措施，因拆除造成的墙地面破损免费修补复原；②旧床柜除锈彻底（达到 Sa2.0 或 St2 级以上）、喷漆均匀无流挂漏喷，漆面附着力经学校抽验合格，3 年内不大面积起皮脱落，出现问题的免费返工；③床体加长固定采用原厂同规格构件及防松紧固件，加装防倾倒固定，改造后床体承载、稳定性符合国家标准并免费逐间进行晃动测试，测试记录交宿管备查；④爬梯焊接牢固、踏板加装防滑垫，棱角做圆角打磨处理，杜绝划伤风险；⑤改造完成后免费对 190 间宿舍进行开荒保洁，做到“交钥匙”状态。

落实措施： 每完成一层楼即组织学校进行分层预验收，问题不积压、不带入下一层；改造期间对保留使用的学生物品按学校指令就近规范集中堆放并苫盖保护。

责任部门/人： 安装工程部（改造施工）、质检员（质量检验）、安全员（成品保护）。

违约责任： 改造质量不合格经学校指出的，48 小时内整改；因固定不牢、焊点开裂等发生安全隐患的，我司立即免费整改并承担由此造成的全部损失。

2.7.11 其他未尽优惠事项兜底承诺

凡有利于本项目实施与学校使用、行业惯例应由中标人承担而本章未逐项列明的事项（如验收配合、资料归档、竣工图纸提供、配合审计检查等），我司一律免费提供、主动配合，不因本章未列明而推诿或另行收费；如国家、河南省或新乡市出台更优的强制性服务标准的，从其更优标准执行。

2.8 优惠服务承诺的效力、考核与争议处理

2.8.1 承诺兑现考核对照表

为便于采购人日常监督考核，现将本章主要承诺的考核口径明确如下：

考核项	考核标准	考核依据材料	考核频次
工资发放	按月足额、离场结清、零投诉	专户流水、公示照片、结清确认书	每月

考核项	考核标准	考核依据材料	考核频次
供货时效	按 2.3.6 批次计划到货	到货验收单	每批
价格稳定	合同期内零加价主张	合同款支付记录	全程
热线服务	接通率 100%、30 秒接听	热线台账、学校回访	每月
到场时限	2 小时响应、24 小时到场	工单签到记录	每单
巡检保洁	巡检每年 ≥ 4 次、保洁 ≥ 2 次	巡检报告、服务单	每季度
培训升级	培训考核合格、升级免费	培训签到与考核表、升级记录单	每次
备件价格	质保期内免费、期外成本价	备件领用单、价格公示	每半年
驻场保障	考试季按预案驻场	驻场记录、考前检测单	每次考试
满意度	年度满意率 $\geq 95\%$	满意度问卷	每年