

3.2 售后服务及优惠承诺

格式 10

售后服务及优惠承诺（自拟）

3.2.1 售后服务

经保护修复后的壁画文物质保期为 5 年，从验收合格之日起算。质保期内壁画及封护层可耐受恒温恒湿库房、博物馆展厅、展柜自然条件，不发生脱落、酥粉及外观明显变化。

质保期内若文物本体有质变现象，我方会及时采取相应的保护处理措施，按国家文物局相关规范，派专业技术人员无条件免费解决。

3.2.1.1 质量保证期内服务要求

（1）质保期内若修复保护文物出现一般性技术问题，本单位承诺 12 小时内响应服务申请，并在 2 个工作日内为其免费提供相关服务。

（2）质保期内，若修复文物出现紧急状况，本单位承诺 36 小时内赶到现场维修解决问题，若问题严重无法短时间解决的，做出书面解释并明确解决时间。

（3）在质保期内，本单位承诺定期对修复保护的文物进行一年两次的安全检查，并作出检查报告。

（4）终生保证跟踪保护维修。

3.2.1.2 质保期外服务要求

（1）质量保证期过后，提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维修服务。我方联系人：赵星 zhaoxing@nwu.edu.cn

（2）质保期满后，仍然提供服务，仅收取基本劳务费完成修护。

3.2.1.3 故障响应时间要求

遇到重大问题，本单位将及时组织有关技术人员进行现场检查，并在 24 小时内采取相应措施以确保文物的正常使用。如果本单位在接到使用方故障通知后未作出实质性响应，愿对由于故障所造成的损失后果负责。

3.2.1.4 本单位将为用户提供产品技术及商务咨询服务。

3.2.1.5 文物预防性保护

日常保存、维护交货完成后，本单位将提供该批次文物日常保存环境建议、

日常维护建议书等，同时对使用方人员进行免费培训，以满足文物日常使用及维护需求。

对所有待保护修复文物根据实际情况进行清理、加固、回贴、作色、封护等处理。本项目所需材料均由我方负责购买，且保证所使用的材料符合国家相关标准，优先选择品牌、无毒无害、经验证效果优异的保护材料。

在不改变文物原状及历史信息的前提下，确保文物在经过保护修复后，本体病害状况能得到有效控制。

3.2.1.6 个性化服务

河南省沁阳市为温带大陆性季风气候，具有夏季高温多雨、冬季寒冷干燥，年均降水量约 600-700mm，空气湿度季节性波动大（夏季湿度常达 75%以上，冬季低至 30%以下），且夏季多暴雨、冬季有霜冻的气候特点，为确保壁画后期保存稳定，特提供以下个性化售后服务：

（1）定制化温湿度监测方案

赠送 2 套高精度温湿度自动监测设备（带数据远程传输功能），分别安装于壁画存放区域及库房角落，实时记录温湿度变化（重点监测夏季多雨期及冬季采暖期的湿度波动）。

（2）暴雨及极端天气应急响应

建立“汛期预警联动机制”，在沁阳 6-8 月主汛期，提前 24 小时通过短信/微信推送暴雨预警信息，同步提供《暴雨期间壁画防护操作指南》，包括关闭库房窗户、检查排水系统、在壁画展柜/墙体周边放置吸水棉等应急措施。

极端天气后 48 小时内，派技术人员现场检查壁画及存放环境，重点排查是否因漏水导致墙面返潮、壁画底部受潮等问题。

（3）夏季防霉防虫专项服务

每年 5 月（雨季来临前），免费提供 1 次针对性防霉处理。对壁画存放区域墙面及展柜喷洒环保型防霉剂（经文物安全性测试），并放置硅胶干燥剂（含变色指示功能），同时指导工作人员每周检查干燥剂状态，及时更换。

针对沁阳夏季蚊虫活跃特点，赠送定制的防虫网（适配库房窗户尺寸）及低毒防虫诱饵（不含对壁画有害的化学成分），每季度上门补充 1 次，避免昆虫爬附壁画表面造成污染或啃食。

(4) 冬季防干燥与霜冻保护

每年 11 月（采暖期前），提供 1 次墙面及展柜憎水加固复查：重点检查壁画周边墙体的憎水层完整性，对局部失效区域免费补涂适配沁阳气候的硅氧烷类憎水剂，增强墙体抗冻融能力。

若采用暖气供暖，指导调整供暖设备位置（远离壁画 3 米以上），并在暖气旁放置盛水容器，通过自然蒸发平衡室内湿度，避免暖气直吹导致壁画局部快速干燥。

3.2.2 优惠承诺

为体现我方对本项目的高度重视，并充分发挥在壁画保护修复领域的专业优势，在严格履行招标文件及合同要求的基础上，我方作出如下优惠承诺：

3.2.2.1 工期优惠

在保证施工质量、安全和文物保护原则的前提下，我方承诺在合同工期基础上提前 5 个自然日完成全部修复及验收工作，不因提前完工向甲方增加任何费用。

3.2.2.2 质保与巡检优惠

我方将项目质保期延长至 5 年（高于行业通常 3 年标准）。质保期内每年为甲方免费提供 2 次现场巡检与维护建议，巡检内容包括：病害再生情况评估、加固效果复查、环境监测数据分析。

3.2.2.3 环境监测支持

项目竣工后，我方将免费为甲方提供 1 年的壁画微环境监测服务，包括温湿度监测设备的安装、数据采集与分析报告，及时为甲方提出预防性保护建议。

3.2.2.4 技术培训

在项目竣工验收后，我方将为甲方安排 2 次专业技术培训，培训内容涵盖：日常维护操作规程、应急病害处置方法、环境控制系统使用与管理。培训人员包括甲方指定的管理及维护人员，确保后期自主维护能力。

3.2.2.5 违约补偿承诺

若因我方原因造成工期延误，我方将按合同工期外每延误 1 天，向甲方支付人民币 2000 元/天的违约补偿金。

我方郑重承诺，以上优惠措施将纳入合同条款，并严格履行。

投标人：西北大学

日期：2022 年 8 月 11 日

