

六、服务承诺

(一) 售前服务方案

1. 需求深度调研与分析

组建专项技术团队，通过实地走访新乡学院体育部、学生处及相关教学单位，采用座谈会、问卷调查、需求文档梳理等方式，全面收集师生对体育健康测试平台的功能需求（如测试项目管理、数据采集分析、成绩统计、报告生成等）、性能需求（并发用户数、响应速度、数据存储容量等）及个性化需求（如与学校现有教务系统对接、移动端适配等）。基于调研结果，输出《需求规格说明书》并与校方进行多轮确认，确保对需求的理解精准无误。

2. 定制化方案设计与演示

根据确认的需求，结合行业最佳实践与技术趋势，制定详细的平台建设方案，包括系统架构设计、功能模块划分、技术选型、数据安全保障措施及项目实施计划等。组织技术骨干为校方进行方案演示，通过原型系统或模拟环境展示核心功能的实现效果，如学生信息录入流程、测试数据实时上传、健康报告自动生成等，并针对校方提出的疑问进行专业解答和方案优化调整。

3. 技术咨询与方案优化

提供 7×24 小时技术咨询热线及线上沟通渠道，及时响应校方在方案设计阶段的各类技术问题，如平台兼容性、扩展性、后期维护成本等。根据校方反馈及实际业务场景变化，对方案进行动态优化，确保方案的科学性、可行性和经济性，最终形成双方认可的《项目实施方案》。

(二) 售中服务方案

1. 项目实施进度管控

成立项目专项小组，明确项目经理、技术开发、测试、实施等各岗位职责。制定详细的项目实施甘特图，设定关键里程碑节点（如需求分析完成、系统开发完成、测试通过、上线试运行等），每周向校方提交《项目进度报告》，内容包

括已完成工作、当前进度、存在问题及下周计划。定期组织项目例会，与校方共同沟通项目进展，及时协调解决实施过程中的问题，确保项目按计划推进。

2. 系统部署与环境搭建

协助校方完成平台部署所需的硬件环境（服务器、网络设备、测试终端等）和软件环境（操作系统、数据库、中间件等）的准备工作，提供详细的环境配置清单和技术参数要求。安排技术人员到现场进行系统部署、安装调试及数据初始化工作，确保服务器配置合理、网络连接稳定、数据库运行正常，平台各功能模块能够正常访问和使用。对部署过程进行全程记录，形成《系统部署报告》提交校方备案。

3. 数据迁移与对接服务

若涉及历史体育健康测试数据迁移，制定详细的数据迁移方案，包括数据清洗、格式转换、校验规则等，确保数据迁移的准确性和完整性。如需与学校现有教务系统、学工系统等进行数据对接，组织技术团队与校方相关系统负责人进行接口开发与联调，实现学生基本信息、课程信息等数据的自动同步，减少人工录入工作量，保障数据一致性。

4. 人员培训与操作指导

针对校方不同用户群体（管理员、教师、学生）制定差异化的培训方案。为管理员提供系统后台管理、数据维护、权限配置等高级操作培训；为教师提供测试项目管理、学生成绩录入与查询、报告分析等功能培训；为学生提供平台注册登录、测试预约、成绩查询等基础操作培训。培训形式包括现场集中培训、线上视频教学、发放操作手册等，培训结束后组织考核，确保相关人员熟练掌握平台操作技能。

5. 系统测试与问题修复

严格执行系统测试流程，包括单元测试、集成测试、系统测试和验收测试。测试过程中详细记录测试用例、测试结果及发现的问题，形成《系统测试报告》。对测试中发现的 bug，组织开发人员及时进行修复，并进行回归测试，确保问题

得到彻底解决。邀请校方参与系统验收测试，根据《项目需求规格说明书》和《验收标准》进行逐项确认，验收通过后签署《系统验收报告》。

(三) 售后服务方案

1. 技术支持服务

(1) 免费质保期：设备清单内所有设备质保期按约定（自设备验收合格之日起）质保期内设备如有故障，免费更换新设备，有特殊约定的以特殊约定为准。

(2) 售后服务：质保期内，我方在接到故障通知后 24 小时内响应，72 小时内解决问题。质保期后，软件终身免费升级，硬件提供终身维修支持。维修过程中所更换的配件，仅收取配件成本费。我方承诺该成本费以当时市场公允价格为基准，最高不超过该单项设备独立销售价格的 5%。

(3) 所有采购产品免费保修期限，自采购人在《采购验收报告》签字之日起计算。

(4) 免费质保期内，我方负责对其提供的设备进行免费更换，不收取任何额外费用。质保期满之后我方终身提供优质服务。

(5) 建立《技术支持台账》，详细记录问题描述、处理过程、解决方案及用户反馈，定期进行问题分析总结。

2. 系统运行维护与监控

在质保期内免费系统运行维护服务，包括服务器日常巡检、数据库备份与优化、系统日志分析、安全漏洞修复等。搭建远程监控平台，对系统运行状态（如服务器负载、内存使用率、数据库连接数、网络带宽等）进行实时监控，发现异常情况及时预警并处理，保障系统稳定运行，全年系统可用率不低于 99.9%。定期（每月）生成《系统运行维护报告》，反馈系统运行情况及维护工作内容。

3. 软件升级与功能优化

在免费维护期内，根据国家相关政策法规变化、行业技术发展及校方实际业务需求，提供系统免费升级服务，包括功能模块新增、现有功能优化、界面改进等。每年至少进行 1 次系统版本升级，升级前与校方沟通升级内容和计划，提供详细的升级方案和回退机制，升级过程中安排技术人员现场支持，确保升级工作

顺利完成，数据安全无丢失。

4. 数据安全与保密服务

建立严格的数据安全保障体系，采用数据加密、访问权限控制、定期数据备份（每日增量备份，每周全量备份）等措施，防止数据泄露、丢失或损坏。备份数据存储在异地服务器，确保在发生意外情况时能够快速恢复数据。严格遵守国家数据安全相关法律法规及校方数据管理规定，对在服务过程中接触到的学生个人信息、测试数据等敏感信息承担保密责任，签订《数据保密协议》，未经校方许可不得向任何第三方泄露。

5. 定期回访与满意度调查

每季度对校方进行一次电话回访，每半年进行一次现场回访，了解平台使用情况、师生满意度及存在的问题和需求。发放《服务满意度调查问卷》，收集用户对技术支持、维护服务、系统功能等方面的评价和建议，根据反馈结果持续改进服务质量。建立客户档案，记录回访内容、用户反馈及改进措施，不断提升售后服务水平。

6. 备品备件支持

对于平台运行过程中可能出现故障的关键硬件设备（如测试终端、传感器等），在免费维护期内提供备品备件支持服务，确保故障设备能够得到及时更换，减少系统 downtime。建立备品备件库存清单，明确备件型号、数量及存放位置，当校方需要更换备件时，承诺在 48 小时内将备件送达现场。

7. 培训持续支持

我方委派经验丰富的专业技术人员在采购人住所地对采购人技术人员免费进行正规的整套设备操作、维护、维修、检测等内容的培训，使采购人全面了解直至完全掌握设备的使用（在采购人使用期间视需求可提供再培训）。

免费维护期内，为校方提供不限次数的补充培训服务，针对新入职教师或学生群体，可根据需求重新组织操作培训或提供一对一指导。定期更新《用户操作手册》和培训视频资料，方便用户随时查阅学习。

8. 验收要求

- (1) 采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。
- (2) 需方成立 3—5 人以上单数验收工作组(合同金额在 50 万以上的验收工作组不少于 5 人)，按照询价通知书规定、成交人响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方必须委托国家认可的专业检测机构验收。

(四) 项目有关要求

致：新乡学院(采购人)

我方愿参加贵方组织的新乡学院大学生智能化体育健康测试平台项目(项目名称)
新乡政采询价采购-2025-10 (项目编号)询价活动，承诺如下：

我方完全满足并同意以下要求：

1. 采购项目的基本信息

- (1) 采购项目名称:新乡学院大学生智能化体育健康测试平台项目
- (2) 采购标的需实现的功能或目标:采购一批设备, 采购的设备设施能满足本项目需求。

2. 采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

无论本询价通知书中是否明确, 供应商所投报货物必须首先满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。询价通知书中相关技术要求如与国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准不一致的, 以后者为准。

3. 项目交付或者实施的时间和地点:

交付时间:30 日历天。

交付地点:新乡学院指定地点(具体地址以合同为准)。

4. 需满足的服务标准、期限、效率等要求:

- (1) 免费质保期:设备清单内所有设备质保期按约定(自设备验收合格之日起算)质保期内设备如有故障, 免费更换新设备, 有特殊约定的以特殊约定为准。
- (2) 质量要求:符合国家或行业规定的合格标准, 满足采购人提出的技术标准及要求。

5. 供货要求

- (1) 供应商提供设备清单内所有货物, 所供货物为全新未使用且具有产品质量合格证明文件的合格产品, 配置清单内所有配套设施均提供原装, 免费培训并提供相关培训资料(使用/操作手册)及维修手册和维修密码(如有)

- (2) 如果所供产品有特殊的工作条件要求, 供应商应在响应文件中加以说明
- (3) 投标人所提供的产品技术规格应符合询价通知书的要求
- (4) 如采购人需要, 设备的系统应终身免费升级(含应用软硬件等全部费用)。
- (5) 免费开放所有数字通讯接口及协议(如有)。
- (6) 保修期外, 维修零配件供应及保修合同条款由双方另设合同协商决定, 不得以

供应商格式合同条款方式对采购人进行任何约束。供应商不得对采购人购买保修合同的联保年限等提出限制性要求。

(7) 成交人应及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，成交人必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持等方面相互配合；

(8) 产品未经验收时，由成交人负责保管至采购项目交货(服务)结束，其间发生的损坏、遗失由成交人负责；

(9) 成交人在通过采购方的验收之前应对设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

(10) 成交人提供原厂全新设备及配套设施。

6. 验收要求

(1) 采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

(2) 需方成立 3-5 人以上单数验收工作组(合同金额在 50 万以上的验收工作组不少于 5 人)，按照询价通知书规定、成交人响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方必须委托国家认可的专业检测机构验收。

7. 其他技术、服务要求

(1) 售后服务：质保期内，供应商需在接到故障通知后 24 小时内响应，72 小时内解决问题。质保期后，软件终身免费升级，硬件提供终身维修支持。维修过程中所更换的配件，仅收取配件成本费。供应商须承诺该成本费以当时市场公允价格为基准，最高不超过该单项设备独立销售价格的 5%.

(2) 所有采购产品免费保修期限，自采购人在《采购验收报告》签字之日起计算。

(3) 免费质保期内，供应商负责对其提供的设备进行免费更换，不收取任何额外费用。质保期满之后供应商应终身提供优质服务。

(4) 培训要求

投标人应委派经验丰富的专业技术人员在采购人住所地对采购人技术人员免费进行正规的整套设备操作、维护、维修、检测等内容的培训，使采购人全面了解直至完全掌握设备的使用(在采购人使用期间视需求可提供再培训)

(5) 包装与运输: 硬件设备需采用防震、防潮包装, 确保运输过程中无损坏。运输费用由供应商承担。

特此承诺!

投标人(电子签章): 郑州荣豫技术有限公司

法定代表人: (电子签章)

日期: 2026 年 1 月 21 日