4.5 售后服务方案

一、服务承诺

许昌市荣创贸易有限公司（简称荣创贸易）针对禹州市高级中学智慧黑板及配套电子设备采购项目的售后服务，做出如下承诺：

（1）针对本项目的智慧黑板、实物展台等硬件提供质保期以签订合同质保时间为准，在合同维保期内，供应商接到通知后 1 小时进行响应，4 小时到达，24 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）我公司所投产品符合国家相关标准和本招标文件规定标准，是全新的、未使用过的，并在各个方面符合招标文件规定的质量、规格和性能。

（3）我公司所投响应文件中有详细的实施（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）。

（4）我公司明确投标产品的厂家、产地、品牌、等详细参数，本项目为交钥匙工程，采购方不再承当费用，在施工期间完全服从甲方要求。

（5）中标企业于中标后第三日上午 09:00 向禹州市第三高级中学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。

（6） 自合同签订之日起 20 日内完成安装调试工作。

（7）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。

二、针对本次项目的具体质量要求、服务计划

1. 公司提供供货、安装、质量等措施：

1）. 货物保证

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。

2）. 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。

3）. 检验方法

我公司将组织采购方在货物到达安装现场时共同进行到货检验。

4）. 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制度、项目安装制度。对产品和质量进行认证、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。

2. 公司提供定期保养、维护、维修方案

我公司将根据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表，一年不得低于 2 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。

在服务期内，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。

3. 操作培训方案

许昌市公共资源交易平台投标专用
CAD3C2C7C7DE4DFBC48ED4309A5F770

1）培训目的

在设备正式移交客户使用前，我公司将对用户的技术管理员和使用教职工进行整个操作的相关的技术和简单维护培训，使之保证客户在设备正式运行后，能够进行正常的场地管理和业务操作。 培训应该是一项持续不断、互相学习和提高的过程。培训工作的最终目的是为用户培训一支能自行管理、维护的队伍。

为更好的促进场地的良好运行和本着“用户至上、共同进步”的宗旨，我公司将以“集中培训、一对一培训”每个实际操作教师都能独立操作为目的、以简单教学、智慧教学为契机，为用户提供全面的培训。

2） 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,培训地点和人数和采购方双方协商决定，人数不少于 30 人次，集中详细讲解智能交互黑板、壁挂展台等的日常操作、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。

3）培训计划

针对本项目，由于所涉及的培训人员较多，对于培训的日程计划，我们将在具体实施时，与客户方一同制定并确认详细的《培训计划》。

4） 培训内容

我公司在项目验收移交实施前，将组织用户信息管理人员、教职工等进行集中的现场培训，培训内容主要包括：

- 智慧黑板、实物展台的课件运用
- 智慧黑板、壁挂展台的日常使用方法及系统还原
- 智慧黑板、壁挂展台的维护
- 教学软件的使用方法
- 智慧黑板、实物展台等遇到的问题及解决方案等

从了解到简单操作，再到设备的简单维护、故障解决，需要循序渐进、按部就班的进行，从设备的基本操作培训到熟练使用，再到了解设备工作的原理、技术，在每一阶段培训的技术上，提高再培训，从而达到维护场地的目的。

当然，此次项目中提供的智能交互黑板、壁挂展台等具有操作界面友好、操作方式简单等特点，上述条件并不是技术人员必须具备之条件，而是在理论上按照上述条件能够更

许昌市公共资源交易平台供参考用

快、更好的达到培训的目的，使得场地管理人员和技术人员能更好的熟练掌握、操作和维护场地；即使不具备上述条件的技术人员，在我方经验丰富的专业培训人员的悉心培训下，也将达到培训目的。

许昌市荣创贸易有限公司

2024 年 6 月 21 日

许昌市公共资源交易平台投标专用
6AD3C2C7C7BE4EDFBC48ED4309A5F770