

四、服务承诺

致：新乡学院附属中学

我方作为 新乡学院附属中学2025年义务教育薄弱环节改善与能力提升项目 的投标单位，针对本次招标范围内的计算机机房、录播教室相关设备及服务，郑重作出以下售后服务承诺，确保项目长期稳定运行，保障学校教学需求：

一、质量保证期承诺

整体项目质量保证期为1年，自项目最终验收合格并签署验收报告之日起计算。

核心设备质量保证期3年，质保期内提供免费维修、免费更换故障零部件服务，不收取任何人工及材料费用。

软件产品（电子教室软件等）提供终身免费升级服务，包括功能迭代、漏洞修复、兼容性优化等，确保软件适配教学需求及硬件环境。

二、售后服务响应承诺

售后服务网点：新乡市红旗区钢材市场北门文岩路南

售后联系人：韩闯

售后联系电话：13503730656

建立7×24小时全天候售后服务体系，提供专属服务热线、微信客服、邮箱等多渠道联系方式，确保故障报修即时响应。

故障响应时间：如果仪器出现故障，在接到用户维修服务的请求后，工程师在1小时内对用户的服务要求作出响应，维修服务包括电话指导和现场维修；需要现场维修的，在2小时内到达现场,8小时内解决问题。

三、维修及备件保障承诺

质保期内，对故障设备采取“先修复后核查”模式，优先保障教学正常开展，无需学校垫付任何费用。

建立专项备件库，储备核心设备（如计算机、显示器、摄像机、录播主机、交换机等）及易损零部件（如麦克风、电源适配器、连接线材等），确保应急更换需求。

质保期外，提供终身成本价维修服务，零部件采购价格透明公开，不收取额外服务费；同时提供设备以旧换新优惠政策。

四、技术培训承诺

免费提供专项技术培训，覆盖设备操作、日常维护、故障排查、软件应用等内容；

首次培训：设备安装调试完成后，开展基础操作培训，确保教师掌握核心使用功能；

二次培训：项目验收后1个月内，开展进阶应用培训，包括软件高级功能、设备优化设置等；

定制培训：根据学校需求，针对性开展专项培训（如录播课程制作、电子教室分组教学等）。

提供书面培训手册、视频教程、操作指南等资料，方便学校师生随时查阅学习；培训后安排答疑环节，确保培训效果。

五、定期巡检及维护承诺

质保期内，每3个月开展1次全面上门巡检服务，内容包括设备运行状态检测、软件版本更新、网络安全优化、环境适配调整等，形成巡检报告并提交学校存档。

每年提供1次深度维护服务，包括设备内部清洁、硬件性能测试、系统垃圾清理、数据备份等，延长设备使用寿命。

建立项目专属服务档案，记录设备安装信息、维修记录、巡检情况、培训内容等，实现全生命周期跟踪管理。

六、其他增值服务承诺

提供终身技术咨询服务，针对教学过程中遇到的设备使用、软件操作、资源制作等问题，及时提供专业解决方案。

对接学校建立售后服务沟通群，安排技术专员常驻，实时响应日常咨询；重大教学活动（如公开课录制、技能竞赛等）前，可提供上门保障服务。

承诺严格遵守国家相关法律法规及行业标准，售后服务过程中尊重学校管理制度，保护学校教学数据及隐私安全。

我方将以专业的技术、高效的响应、优质的服务，保障本项目设备稳定运行，为学校教学工作提供坚实支撑。如未履行上述承诺，我方愿意承担相应责任及由此造成的损失。

投标人名称： 河南安联计算机技术有限公司 （电子签章）

法定代表人： 薛志理 （电子签章）

日期： 2026 年 1 月 27 日