

4.4 售后服务方案

4.4.1 售后服务承诺函

致：禹州市中等专业学校（采购人）

我单位就项目编号：YZCG-DLT2026034 项目名称：禹州市中等专业学校精品课程开发项目 售后服务及质量保证承诺如下：

我公司郑重承诺本次招标活动中，整体项目运行维保期：1 年，质保期内免费提供不少于合成视频总时长 10% 的课程资源修改与维护服务，能提供产品终身售后服务，在质保年限内保证软件的基础功能升级、BUG 修复、技术支持；

我公司针对本项目作出如下售后服务承诺：

1. 质保期与服务范围

质保期限：自项目最终验收合格之日起，提供 1 年免费质保。质保期内所有服务（包括电话支持、远程协助、现场服务、系统修复、课程资源修正、AI 模型优化、对接维护等）均不收取任何费用。

质保期满后：提供终身技术支持，仅按成本价收取差旅费、材料费，免收人工服务费。

服务范围：涵盖 5 门课程的全部资源（微课视频、宣传片、动画、课件 PPT、文本材料）、AI 环境（大模型对接、知识库、AI 助教、AI 工作台）、课程图谱、课程门户、课程数据分析，以及与学校现有智慧教学系统的对接。

2. 常规技术支持

提供系统运维服务。

服务方式：电话（7×24 小时）、Internet 远程（TeamViewer、向日葵等）、现场服务。

工作时间：提供 5×8 小时（周一至周五，8:30~17:30）工作时段响应，保证工作期间用户能及时联系到服务工程师。非工作时段紧急问题可通过电话联系售后联系人张灿升 13014556060。

对于系统完全不可用、AI 助教全部失效、与学校智慧教学系统数据同步完全中断、课程资源大面积丢失或被篡改等重大技术问题，我方承诺在接到报告后 15 分钟内响应并远程紧急诊断。技术人员将于当日抵达禹州市中等专业学校现场

(河南省内高铁或自驾当日可达), 抵达后 4 小时内恢复核心功能 (如课程门户可访问、视频可播放), 完全修复不超过 24 小时。

售后服务单位名称: 河南超星数图信息技术有限公司

售后服务单位地址: 河南自贸试验区郑州片区 (郑东) 商鼎路 107 号 10#-A 号楼 17 层 1707-1708 号

供应商: 河南超星数图信息技术有限公司 (盖单位章)

2026 年 5 月 28 日

4.4.2 售后服务目标

保障课程平稳运行：确保所有课程资源（视频、动画、交互模块、平台页面等）在任何指定平台稳定、流畅访问，无重大技术故障。

提供持续技术支持：对课程使用过程中出现的任何技术问题、操作疑问提供即时、专业的解答与解决。

支持教学内容微调：在法律与合同框架内，配合课程团队对已上线内容进行必要的、小范围的更新与修正。

建立长期合作伙伴关系：通过优质服务，提升用户满意度，为未来可能的课程升级、迭代或新项目合作奠定基础。

4.4.3 售后服务人员配置

为保障售后服务高效落地，我司将组建专属售后服务团队，团队成员均经过课程资源及相关技术的系统培训，熟悉课程架构、制作标准及教学平台适配特性，具体配置及职责如下：

岗位类别	姓名	人数	核心职责	工作经历
售后服务主管	谢明君	1人	统筹售后服务全流程，制定服务计划，协调人员分工，处理重大服务问题，对接招标单位服务需求，定期提交服务报告	3年教育行业售后服务管理经验，熟悉课程资源制作流程，具备较强问题协调与沟通能力
技术支持工程师、教学服务专员	杨子宜	1人	负责课程资源技术故障排查（如平台适配问题、互动功能失效、视频无法播放等），提供技术解决方案，进行系统维护与升级支持	计算机相关专业，熟悉常见教学平台接口与运维，掌握视频编码、互动模块开发技术，具备0.5小时内响应能力

4.4.4 故障响应及故障排除时间

我司建立“分级响应、快速处置”的故障处理机制，根据故障影响范围与紧急程度划分等级，并明确对应的响应时间、处理时限及解决措施，确保故障及时清零：

故障等级	故障描述	响应时间	排除时间	处理流程
一级（紧急）	课程核心模块无法使用（如全量视频失效、教学平台大面积适配故障），影响全校师生正常教学	1 小时内	提供每周 7 天每天 24 小时的技术支持服务。我公司在 1 小时内予以答复。并进行紧急处理，我公司在通知后的 4 小时内赶到现场。当服务内容系统中断时，我将提供远端服务，并在通知后 2 小时内赶到现场解决问题。	服务主管立即启动应急小组，技术支持工程师现场或远程优先处理，同步提供临时替代资源（如离线课件）保障教学
二级（重要）	部分课程模块异常（如单个章节视频卡顿、互动习题无法提交），	2 小时内	4 小时内排除，特殊情况不超过 12 小时	技术支持工程师远程排查，教学服务专员同步告知受影响师生进展，

	影响部分师生使用			故障解决后进行效果验证
三级（一般）	基础使用问题（如资源下载失败、操作流程疑问、小范围内容纠错），不影响核心教学	4 小时内	24 小时内解决	教学服务专员直接解答，需技术支持的转交工程师处理，解决后进行使用指导

4.4.5 服务周期及服务内容

本次项目售后服务周期为课程正式交付验收通过后 1 年，服务期内提供全方位保障服务，具体内容包括：

1. 技术保障服务

课程资源日常技术维护，教学平台兼容性实时监测，每季度进行 2 次全面系统巡检，及时发现并修复潜在问题；提供课程资源备份与恢复服务，确保数据安全。

2. 内容支持服务

针对学科知识小范围更新（如数据修订、案例补充）提供免费修改服务，1 年内累计支持不超过 3 次；协助招标单位进行课程内容本地化调整，提供专业建议。

3. 培训与指导服务

除首次免费使用培训外，根据需求额外提供 2 次定制化培训（如针对新入职教师的操作培训、针对学生的自主学习指导）；制作《课程使用常见问题手册》《技术故障自查指南》等资料，便于师生自主参考。

4. 沟通反馈服务

建立“线上服务平台+专属服务热线+服务微信群”三维沟通渠道，确保需求快速传递；每月提交《售后服务月报》，汇总服务情况、故障处理结果及用户反馈。

4.4.6 质保期过后的售后服务方案

为实现课程资源的长期有效应用，服务周期结束后，我司将提供持续性保障方案，

满足学校后续服务需求：

1. 课程运行与维护方案

质保期过后我公司将仍然采用售后保障期内的服务模式提供项目服务，确保本项目的成果（例如课程资源）能够正常使用和运行，并针对课程使用过程中出现的问题及时排查原因与提供解决方案。并在质保期外我公司仍保持本项目产出课程成果推广服务，增加课程影响力。。

2. 终身技术咨询服务

服务周期结束后，仍提供免费终身技术咨询服务，通过专属热线及线上平台解答课程使用中的基础问题，为采购单位自主维护提供专业支持。

3. 资源共享与交流服务

质保期后我公司将延续采购单位在我公司所发起的“课程推广联盟”的服务，定期进行课程的展示和评比，共享同类课程更新案例、教学应用经验；