

六、服务承诺

我公司积累了丰富的售后服务经验，为规范服务形式，提高工作效率，特推出了优质、全面、方便、快捷、可靠的“一站式”服务模式。用户仅需与我们进行单点接触，我们即可提供承诺范围内的所有服务。您只要打一个电话，或是一封邮件，将您的需求告诉我们项目售后服务中心的专家，其它所有事情可全部由我们来完成。

一、产品质量保障

我公司承诺提供的产品是全新、原装的，未使用过的产品；非进口产品。设备到货后，我公司在现场进行清点；清点过程中如果发现因包装或运输不当引起的仪器外观或内部的损坏，我公司负责更换；若发现错发/漏发情况，我公司负责更换和补发；我公司免费提供现场应用和维护培训服务。

二、交货期保障

交货地点：采购人指定地点；质量要求：合格；

合同履行期限（交货及完工期）：签订合同之日起30个日历天内

响应文件有效期：提交首次响应文件截止时间起14天；

我公司所投设备完全响应采购内容：智慧黑板、电脑、全彩 LED 显示屏、空调、打印机、桌子等，具体内容详见竞争性谈判文件第四章“采购项目需求及具体要求”。

本公司会指派有丰富施工经验的项目经理领导项目组进行进度控制，包括设计、施工进度、材料设备供应、控制管理及满足各种需要的进度计划的编制、检查；施工方案的制定与实施以及各环节的协调，经常性地对计划进度与实际进度进行比较分析，并及时调整计划等。根据本项目工程的规模，在施工前，项目经理会与用户要协调的部门一起，商讨施工计划及彼此之间的配合，在达到共识后，为实际施工创造便利。

三、安装调试服务

我公司拥有一支由专业技术人员组成的安装团队，团队成员均具备丰富的设备安装经验，熟悉智慧黑板、电脑、全彩 LED 显示屏、空调、打印机、桌子等设备的安装流程与技术要求。在安装智慧黑板时，会依据教室的实际空间布局和采光条件，合理确定安装位置，采用专业的安装工具和工艺，确保黑板安装稳固，屏幕显示角度适宜，方便师生观看和操作。对于电脑，会严格按照硬件组装规范进行配件安装，连接线路，确保各部件之间的兼容性和稳定性。安装全彩 LED 显示屏时，精确测量安装墙面尺寸，保证显示屏拼接无缝、平整度高，色彩一致性好。在空调安装上，会根据房间面积和空间结构，选择最佳的安装位置，规范安装室内外机，确保空调制冷制热效果良好且运行稳定。打印机安装时，会仔细调试打印头、进纸系统等关键部件，确保打印清晰、顺畅。对于桌子的安装，会严格按照设计图纸进行组装，保证结构牢固、尺寸准确，表面平整光滑。

在设备安装完成后，我们将立即进行全面调试工作。通过严格的安装与调试流程，确保每一台设备都能以最佳状态投入使用，满足采购人的使用需求。

四、培训服务

1) 在项目实施完成后, 免费上门提供各个软件和硬件系统相关的应用培训, 提供详细的人员培训方案。

2) 负责本地集中培训场地、培训教材、培训讲师以及培训所需的软硬件环境, 为培训人员提供培训用中文培训教材(纸质稿和电子稿)等相关用品。培训地点在校内进行; 培训时间由招标单位根据需要确定, (人员数量根据采购人需要确定, 直至工作人员熟练操作为止) 和安装部署。培训费用及被培训人员所有费用由我公司负责。

3) 免费对采购人的管理人员、应用使用人员进行集中培训。通过讲解、学员亲自体验、试用、交流等形式开展培训。确保参与培训人员, 能够熟练掌握系统操作流程、各个功能使用方法和应用技巧等, 能掌握硬件设备运维和平台应用技巧等。

五、售后服务体系

1)、服务受理

我公司提供7×24小时的服务热线电话受理用户的服务请求, 售后热线: 18703716716。售后服务中心在接到信息后, 立即记录设备名称、基本信息及故障现象等信息, 根据故障现象初步确定故障类型并移交工程师进行处理, 同时在服务管理系统中增加相应服务信息。

2)、确定故障类型及处理

在售后服务中心收到故障信息后, 立即确定故障类型为硬件故障、软件故障, 如是硬件故障则即刻派遣工程师携带相应备品备件出发赶往用户现场; 如是软件故障, 还需判断是否需要现场调试, 如需要则立刻派遣工程师出发赶往用户现场; 如可远程调试解决, 则由工程师在项目售后服务中心通过远程指导和远程调试的方式提供服务。

3)、故障升级

当工程师进行硬件更换和调试等正常手段无法解决问题时, 则进行故障升级, 提交技术专家处理, 由技术专家根据各种信息与现场工程师共同进行排除故障工作。必要时上报相关领导, 协调组织资源以提供服务。

4)、应急预案

当现场工程师及技术专家均无法解决的问题时, 在上报项目单位相关负责人后, 启动应急预案, 提供备用设备, 同时将故障设备返厂。

5)、维护记录

在完成服务后, 进行详细完整的维护记录, 并在服务管理系统中关闭此项服务。

6)、客户满意度调查

对已经关闭的服务, 服务监督部门将进行客户满意度调查, 分析调查结果并提出工作改进意见。

六、备品备件供应

我们建立了完善的备品备件库，储备了充足常用备品备件，同时，我们与所投产品供应商建立了长期稳定的合作关系，确保在备品备件库存不足时，能够迅速采购到所需零部件。在设备出现故障需要更换零部件时，确保设备能够及时得到修复，最大限度地减少设备停机时间对采购人正常工作的影响。

谈判供应商：河南创森教育科技有限公司（电子签章）

法定代表人：王樱红（电子签章）

日期：2025年11月18日

