

4.5 售后服务方案

1、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，制定售后服务管理制度和工作流程。

2、售后服务内容

根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件。

对保修期外的产品，通过销售中心报价(包括零配件，人员出差等)费用迅速，果断排除故障，让用户满意。

对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。

宣传我公司的产品及配件。

3、售后服务的标准及要求

售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角。

在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户

监理良好的关系。

接到服务信息，应在2小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决。

重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

我公司具备完善的售后服务保证体系。在质保期内因设备质量出现问题由我公司负责到现场维修调试。发生的维修费用及不合格部件的更换费用均由我公司承担。我公司负责所供设备的安装、调试、使用性能测试，并依据合同提供售后服务。

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和用户共同清点完毕后，工程实施小组将开始设备安装调试工作。负责现场货物的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护人员进行现场培训，同时为每个货物提供一套完整的技术资料。我方提供的货物经正确安装、正常使用和保养，在其使用寿命期内具有符合质量要求和产品说明书的性能

。在货物质量保证期之内，我方对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。质保期内，如果证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的材料等，我方会立即免费维修或者更换有缺陷的货物或者部件，保证达到合同规定的技术以及性能要求。在质保期内，我方会对货物出现的质量和安全问题负责处理解决并承担一切费用。我们免费为用户提供所有产品的备品备件为维修时使用。

对于质保期内的货物，质量问题在二次维修后仍不能正常运行的，我方会保证调换同品牌、同型号的新货物以供正常使用。如遇重大问题不能维修或需要送修的，我方会提供相同型号的产品，保证贵方正常使用；若我方不能及时到现场解决问题，贵方可委托其他单位维修，其相关费用由我方负责。

3、售后负责人、联系人和联系电话

售后负责人：郝妍 联系人：郝妍 联系电话：13920243896

4、对于突发事件的应急预案

我们维修机构配备了多名技术精良的技术人员，随时可前去协助安装调试，做到及时响应，及时处理售后问题做好技术服务，定期回访，为保证产品能够正常使用，我公司将随时与用户单位保持联系，定期回访，并提供相关技术支持。本公司将遵照国家规范规定的技术服务内容，认真地做好售前、售中、售后的服务工作。

供应商名称（并加盖公章）：天津尧阳科技发展有限公司

法定代表人：郝妍（签字）

日期：2024年08月05日

3.5 禹州市政府采购供应商信用承诺函

致（采购人或采购代理机构）：禹州市教育体育局

单位名称（自然人姓名）：天津尧阳科技发展有限公司

统一社会信用代码（身份证号码）：91120113086592691P

法定代表人（负责人）：郝妍

联系地址和电话：天津市北辰区小淀镇小淀村工业区 5 号路 27 号、13920243896

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定，我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本承诺书的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- （七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期的；
- （八）未曾作出虚假采购承诺；
- （九）符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《政府采购法》第七十七、七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，

依法追究刑事责任，给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商（电子章）：天津朝阳科技发展有限公司

法定代表人、负责人、本人或授权代表（签字或电子印章）：郝妍

日期：2024 年 08 月 05 日

注：1. 供应商须在响应文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应谈判文件要求，按无效投标处理。

2. 供应商的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

采购编号: YZCG-DLT2024055

项目名称: 禹州市教育体育局学前教育电子设备提升项目

单位: 元

4.1 分项报价表

序号	产品名称	品牌、规格型号	所投产品技术参数	单位	数量	单价	合价	厂家名称	产地及 所在区 域	制造 商规 模
1	电脑	开天/国产兆芯处理器,8核,2.5GHz主频/开天 M50Z	1、处理器: 国产兆芯处理器, 8 核, 2.5GHz 主频 2、内存: 标配 8GB 3、硬盘: SSD 固态硬盘, 容量 512G。 4、显卡: 标配集显。 5、电源: 功率 180W 6、显示器: 23.8 英寸高清窄边框显示器, 分辨率 1920*1080	台	20	4750	95000	联想开天 科技有限 公司	北京市 海淀区	中型
2	照相机	松典/4800 万像素 /DC201S	4800 万像素, 5K 高清摄录, 128G 内存。	台	2	3900	7800	深圳市索 达数码科 技有限公 司	深圳市 宝安区	小型
3	打印机	联想 /385*340*255mm/ 联想 M2080	大功能:打印/复印/扫描 三合一 LCD 显示: 10 字符*2 行 中文 LCD 显示 接口类型: USB 产品尺寸: 385*340*255mm 产品重量: 7.1Kg 打印幅面: A4 处理器: 200MHz 内存: 16MB A4 打印速度(单面): 20 页/分钟 打印分辨率: HQ1200, 600*600dpi 复印速度(A4): 20 页/分钟 复印分辨率: 600*600dpi 连续复印:1-99 页 缩 放比例: 25%—400% 扫描原件: 彩色 CIS 光学分辨率:600*1200dpi 最大分辨	台	18	1450	26100	至像科技 有限公司	天津市 自由贸易 试验区	小型

		率:19200*19200dpi 标准纸盒纸张输入内容: 150 页 纸张输出容量: 50 页 打印介质种类:普通纸、再生纸、厚纸、标签 标准介质尺寸: A4、A5、A5 (long Edge), B5 随 机硒鼓寿命:10000 页 随机电粉容量: 1500 页									
4	过塑机	得力 /363*140*67mm/G Q400	台	2	800	1600	得力集团 有限公司	浙江省 宁波市	大型		
5	彩色打 印	联想/打印速度 ; 每分钟大于 18 张/联想 CM7120W	台	6	2760	16560	至像科技 有限公司	天津市 自由贸易 试验区	小型		
6	笔记本	紫光/处理器: 国 产兆芯处理器; 8 核: /Unis L3893	台	8	5900	47200	紫光计算 机科技有 限公司	河南省 郑州市	中型		
7	教学一 体机	鸿合/尺寸:65 英 寸,屏幕物理分辨 率:3840*2160/HD 65E0	台	25	1480 0	37000 0	深圳市鸿 合创新信 息技术有 限责任公 司	广东省 深圳市	中型		

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

8	75 寸智能会议一体机	翰之博/整机屏幕采用75英寸4K超高清显示屏,支持全通道 4K UI 显示。/H75DB	1. 整机采用全金属外壳一体设计, 外部无任何可见内部功能模块连接线, 超窄边框设计, 摄像头&麦克风模块集成内置边框设计, 简约外观。 2. 整机屏幕采用 75 英寸 4K 超高清显示屏, 支持全通道 4K UI 显示。 3. 零贴合工艺, 低视差书写, 可视角更广, 3mm 防眩光钢化玻璃搭配高雾度 OC, 抗环境光干扰, 显示更清晰。 4. 支持光感调节亮度, 支持 DC 调光 (去屏闪), 屏幕图像分辨率达 3840*2160, 显示更护眼。 5. 整机接口: USB 接口 4 路 (含前置 2 路 USB3.0), 支持随通道切换, RJ45 网口, RS232 串口, HDMI 接口, 音频类接口。 6. 采用 1mm 高精度红外触控技术, 书写流畅平滑。支持在 Windows 系统或 Android 系统中进行 10 点或以上触控书写。 7. 支持双笔同时书写双色显示, 多人协作更轻松, 支持 2 支手写笔磁吸附, 收纳便利。 8. 支持 Wi-Fi6, 双频 2.4G/5G, AP+STA 工作模式, 外观看不到 WIFI 天线, 下置卡扣式模块安装, 信号更强。无任何外接、转接天线及网卡可实现正常网络连接。 9. 整机内置前朝向 2*16w 功放音箱, 确保声音播放效果。 10. 整机在任意通道下通过手势识别调出板擦工具擦除批注内容, 可根据手与屏幕的接触面积自动调整板擦工具的大小。无 PC 状态下, 嵌入式系统内置互动白板支持十笔书写及手掌擦除。(手掌擦除面积根据手掌与屏幕的接触面大小自动调整) 11. 支持在非安卓白板界面上通过屏幕下方边缘上拉, 调出白板工具, 进行临时板书操作, 且可扩展到白板界面。 12. 支持分屏操作, 可以将屏幕分为两个展示界面, 比	6000	18000	郑州翰之博电子科技有限公司	河南省郑州市	中型
---	-------------	---	---	------	-------	---------------	--------	----

[illegible]

[illegible]

9	电子显示屏	TCL/分辨率 3840*2160 /TCL 65V69	1 路 LAN 千兆网卡；支持 4K 显示。 34. OPS 电脑配置：处理器 Intel 酷睿 I5 六代，内存 8G；硬盘 256G 固态。内置 WiFi：IEEE 802.11n 标准； 35. 电脑支持硬件一键还原，具有硬件还原按键；产品具有安全可靠散热设计，硬盘具有防震功能，满足各种会议场景下使用。 36. 空鼠功能：支持根据手势在空气中的位置远程操作大屏的鼠标指针，遥控器内置鼠标左右键，方便教学使用。 37. 激光教鞭功能：支持激光笔功能，支持 PPT 课件的上翻页及下翻页功能，支持播放 PPT 时回到起始页键；标配 ESC 键支持退出放映键；含关闭当前窗口快捷键，方便教学使用。 38. 音视频远程控制功能：支持播放视频等的全屏快捷键；支持音量增大调节和音量减小调节。支持播放器播放视频快速进退，支持远程控制播放/暂停。 39. 远程控制展台功能：在配有展台的情况下支持通过远程打开或关闭实物展台应用软件。 40. 其它功能：支持启动/关闭虚拟键盘键；支持一键返回教学机桌面；支持一键切换当前窗口；支持删除及退格等常用键盘功能操作；为保证产品的可靠性，要求提供智能教学遥控器的照片。 41. 一体机产品售后服务需通过运维服务管理平台管控，产品出现故障使用人员可以直接通过手机扫描二维码直接报修，方便用户对厂商的服务进行监控。 远程报修功能包括：一键报修模块、知识库、工单追踪等，客户可以通过手机实时查看报修进度；包括客服联系时间，系统派单时间，工程师接单时间，完修时间以及用户对工程师的服务满意度进行评价等。 分辨率 3840*2160 高清 4K，内存 2G，存储 16G，网口*1， USB2.0*2，音视频输入*1，HDMI2.0*2 有线/天线输入*1，人工智能电视，单屏尺寸	台	4	6000	24000	TCL 王牌电 器（惠州） 有限公司	广东省 惠州市	大型
---	-------	------------------------------------	--	---	---	------	-------	--------------------------	------------	----

