

第五章 售后服务承诺

5.1. 售后服务承诺

一、售后服务承诺

1、技术支持和服务承诺：

（1）电话咨询：我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。

（2）现场响应：采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司在接到采购人电话或书面通知后立即响应，2 小时内到达现场，提供免费服务；故障不能按时排除的，由我公司立即无偿提供备用产品给采购人使用。

（3）技术升级：每年 3 次对设备进行维护，保证运行状态稳定。在质保期内，如果我公司的产品或服务升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司应对采购人购买的产品或服务进行升级。

2、质保期承诺：

设备质保期为安装、验收合格并交付使用之日起 1 年（技术参数表中有特殊要求的按照特殊要求提供质保期），终身维修。在保修期设备运行中发生问题，设备出现故障后立即响应，2 小时内到达现场，提供免费服务。（若厂家免费质保期超过此年限或技术参数及性能（配置）要求中另有要求的，按厂家规定或技术参数及性能（配置）要求保修）。

3、质量保证期内的费用承诺：

保修期内正常使用情况下，涉及零配件维修及更换的一切费用由我公司承担。

4、质保期过后的服务承诺：

（1）电话咨询：产品质量保证期过后，我公司仍为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议，并不予收费。终身提供设备的维修和配件。

（2）设备的使用培训和日常维护等售后服务，质保期内对设备保养每个季度定期回访一次，并提供终身维护。

5、安装及培训承诺：

（1）免费送货上门、安装、调试，在安装地免费对提供设备的软硬件系统介绍与

调试、设备的基本功能及快捷按钮的使用与维护、教学资源库的管理和使用、利用教学资源库进行课件设计等相关的使用技术培训；提供技术人员的现场操作使用及基本维护的免费培训（时间约 7 个工作日，视情况增减调整），使参训人员了解设备的工作原理、操作规程以及维护、保养方法。用户使用设备一段时间后，我公司对用户相关人员进行进一步操作和技术培训；我公司免费提供完善的产品使用手册、使用说明书、操作培训手册、维护手册等。

6、其他要求响应：

（1）投标文件中注明维修保养期及维保范围，提供免费保修年限、上门保修服务及货物保养服务说明，超过免费保修期之后，紧急情况下如何处理问题的说明。定期回访。采购范围内的配套设备免费送货上门，免费安装调试合格，提供必要的零配件或备件供应。

（2）在质量保证期内货物非因人为及不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，我公司免费予以技术服务、维修或货物更换，并承担相应费用和零部件的费用。我公司负责设备的免费安装调试和免费的技术培训，解决货物的使用过程中出现的各种问题及提供技术指导。

二、质量承诺

1、投标产品均是具备厂家合法渠道的全新正品，按厂家承诺实行“三包”，在货物质量保证期内我公司对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障负责，在质保期内正常使用时如发生质量问题免费更换配件，对于由于采购人人为损坏、不可抗力原因（如雷击、洪涝等自然灾害）造成的损坏以及免费保修期结束后的维修，只能按维修成本收取配件费用。

2、投标产品均是具备厂家合法渠道的全新原装正品，出厂日期不超过 1 年，按照国家有关规定实行“三包”，质保期内若非因人为或不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，由我公司负责免费处理并承担一切费用。

3、为了防止虚假应标，项目中标结果公示期间，若有异议，招标方有权要求我公司提供所投产品以供测试，确保功能参数要求均可满足；若测试达不到应答指标，以虚假应标论处，一切后果由我公司负责。由此产生的相关费用由我公司负责。

三、质保期承诺：按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，质保 1 年，质量保证期起算日期自交货并验收合格之日起计。

四、交付使用期承诺：自合同签订之日起 30 个工作日内交货、安装调试完毕并交付使用。

五、交付地点承诺：▲我公司服从招标人指定的各使用学校指定地点。

六、付款方式承诺：▲1、采购人按合同价的 30%作为预付款，我公司安装调试并经验收合格后一次性支付至 100%。（注：如采购人在签订合同时，我公司明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定）。

▲2、最终付款金额按实际供货数量结算，如采购人认为有需要取消采购的部分货物我公司必须响应采购人要求，并做出承诺。

七、验收承诺

1、验收要求：

（1）配套设备全新、完好、无破损，按照技术要求的各项指标进行验收。

（2）配套设备开机试运行，测试设备的技术性能指标，确认各项功能正常运行，同时检查随机文件应齐整。

（3）本项目所有配套设备均是未经拆封、全新的、符合国家有关认证标准及安全规定的产品，如出现质量问题按国内同类产品国家行业规定全免费上门包换或作退货处理，给采购人造成损失的按实际损失赔偿。若我公司提供的设备参数与响应文件不一致的视为虚假应标，采购人有权拒绝接收并保留追究相关责任的权利，由此造成的所有损失及责任由我公司自行承担。货物验收时如有必要，采购人可委托相关的检测机构进行检测，检测费用由我公司支付。

（4）由采购人将根据我公司投标时的招标文件的功能参数及技术指标全面核对检验，验收合格后才能安装调试，若采购人对所供产品有疑问的，要求我公司必须提供制造商针对本项目投标产品的参数真实性证明、供货证明函及质量保修函，以上材料不全者，视为产品验收不合格，采购人有权不予验收，由此导致整批货物被拒收或索赔而引发的所有损失由我公司承担。在验收过程中，如属于我公司原因致使被验收设备未通过验收，我公司应排除故障，并自行承担相关费用，直至设备验收通过。

（5）根据招标文件、我公司投标文件上的产品参数、技术规格和国家有关质量标准进行现场验收。

2、验收方式：

（1）我公司提供完备的技术或服务资料、交付清单和合格证或检测报告等。

（2）产品或服务在满足补贴单位要求后，才作为最终验收。

大型或者复杂的政府采购项目，采购人应当邀请具有相关资质的检测机构参加验收工作。

（3）其他验收要求按第五章《合同主要条款格式》执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。

八、其他承诺

1、如项目接到有与中标货物质量、性能等方面质疑，我公司提供本次应标货物清单全套货物样品，到采购人指定地点进行复检与性能测试；提供的测试样品是全新的、未经改装的、合格的、满足本次采购货物的技术需求，测试时提供厂商全套加盖原厂公章的货物资质原件（供货证明函、参数确认函、对应投标证明材料的原件）现场核查。货物质量、性能、资质原件核查不符合招标文件及响应文件要求的，视为虚假应标，同时上报政府采购监管部门，并追究我公司相应责任；

2、本项目不允许虚假应标，我公司在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,我公司须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 49 条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法我公司的行政与刑事责任。

3、我公司所提供的投标材料均为厂家官网下载或印刷版本或者通过正规渠道获取，我公司未进行篡改，如有发现投标文件的内容与设备实际功能不相符，追究我公司虚假应标的法律责任。

4、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

5.2. 售后服务方案

售后服务是长期持久的工作，它贯穿系统生命周期的始终：从项目建设之初直至系统消亡所经历的每个阶段、每个环节，都将融入我公司周到的服务。服务是项目的重要组成部分，我公司秉承“确保客户 100%满意”的承诺，每一步都把服务放在首位。选择了我公司，就拥有了我公司提供的完善、连续的服务，就拥有了我公司永恒的承诺：“不断通过服务为用户创造价值”。

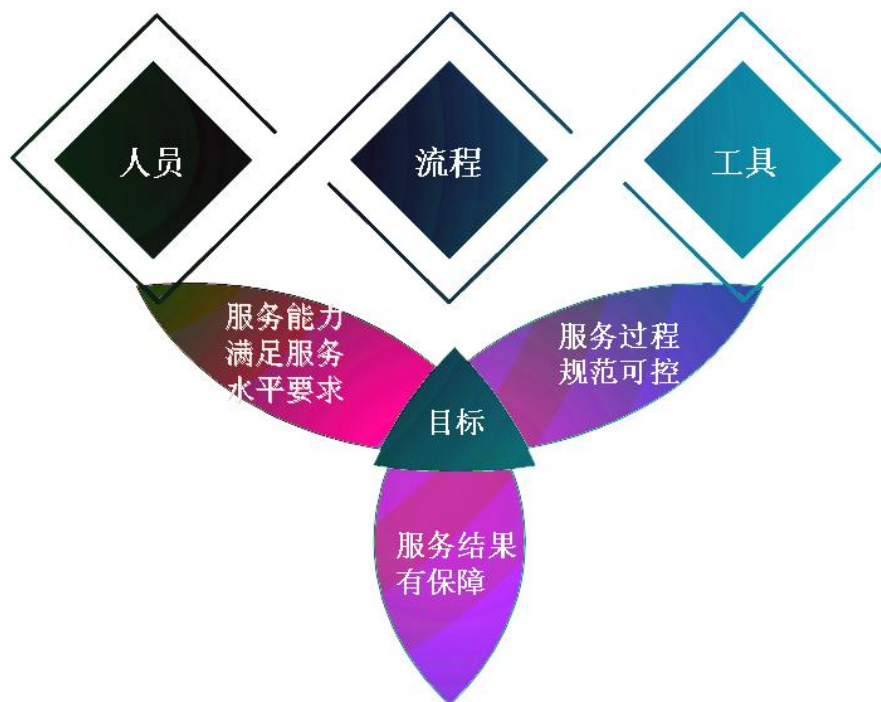
我公司一直将售后服务作为项目的延续，从公司建立开始就设立售后技术服务部，制定了成熟的维修保养流程，提供专业售后服务，并已形成完整的服务体系和流程。

“365 天每天 24 小时全天候服务”是我们售后技术服务部的工作目标。

现针对贵港市港北区教育局多媒体设备、学生架床及食堂设备等采购项目(2 标段)，
我公司制定如下售后服务方案：

5.2.1. 售后服务体系

我公司服务交付体系是以客户为中心，以 IS09001:2008 服务管理标准为理论指导，
以人员、流程和工具为主线，形成的完整的服务交付体系。



广之丰公司通过完善的服务体系和专业的技术人员配备，为本项目的售后服务提供技术保证措施，公司在服务的策略、故障等级的处理措施、以及界面分工等方面提供专业的流程规定，使得维护支持服务更为专业和高效。

我们将最大限度的提供技术支持及技术指导，在系统软、硬件设备试运行期和保修期间，我方将根据需要免费派技术人员随时进行现场维护，并提供免费的咨询服务。

● “一站式”服务方式

传统的服务流程中，用户的信息系统可能包含大量不同厂商的软硬件产品，在日常的应用期间，往往会面临诸多问题：

本项目由多个厂商的产品组成，并且技术的发展日新月异，用户无法对每一种产品

都精通。因此，用户将难以仅靠自己的能力保证系统的稳定运行。

当设备出现问题时，用户经常要将多方厂商和集成商召集起来，进行多方系统会诊。但这面临着组织上的困难，和厂商责任上相互间的推诿。最终，使得问题不能得到及时的解决，在经济上和精神上都对用户造成损失。

在我们公司所提供的专业服务中，在我们所提供的硬件和软件范围内，用户只需要面对我们广之丰一家服务商。当出现问题时，我们将全权负责对出现的问题进行诊断和解决，并根据问题故障的界面协商不同的供应商来全力解决所出现的问题，这也正是我们提供一站式服务的初衷，从根本上解决了信息系统高稳定、高标准的维护需求。

“一站式”服务流程提供了单一的用户界面，简化流程，节省用户投入，用户只需要一个电话即可得到我们所提供的全程的服务，无需面对多个分散的服务入口多带来的服务效率的降低和互相之间的扯皮现象。

● 集中管理、分级实施

我公司设有一个集中统一的售后支持中心，首先拨打我们的售后服务咨询电话：15077141499，然后提供以下信息：用户单位名称、联系电话、需要的支持的项目和内容。将问题反应给售后服务中心后，售后服务中心经理和相关厂商工程师对问题进行诊断、记录和分析，提出解决方案，由售后服务中心根据故障的难易和严重程度，分派不同级别的售后服务人员到用户现场进行支持。售后服务中心是分析故障问题的核心，技术支持售后服务人员根据支持中心提供的解决方案到用户现场完成最终问题的处理。

如果我公司的售后服务人员能够在第一时间找到解决的方法，会立刻给用户以详细的回答；若不能，我公司的售后服务人员将会在规定时间内提供现场维修服务。

● 完善的故障解决流程

广之丰公司总结在服务领域积累的经验，总结了一套完善的故障解决流程：

故障诊断：对故障情况作诊断，记录，分析；

故障修复：尽可能减少设备故障造成的损失，并修复故障设备；

系统清理：对故障发生的系统作系统完整性审计、系统检查、清理；

系统防护：对故障发生过的系统增加、加强保护措施；

证据收集：对由于故障造成的记录、破坏情况、直接损失情况收集证据；

上述故障解决流程同样适用于该项目，最大限度的保障用户系统的可用性。

● 设备备案，信息共享

公司建立有完善的客户服务档案，当接到客户服务请求时，查询客户服务档案库，并根据本项目中所建立的设备档案库查询设备信息，然后根据用户的具体请求进入故障处理流程。

在项目的伊始，我们将对该项目中的所有设备在计算机中建立服务档案库，档案库中针对本项目服务范围内的每一台设备建立档案库，包含用户信息、设备配置运行情况、服务过程处理信息等等，所有支持服务中心的售后服务人员对这种“一机一案”的信息库具有查询的权限，信息库的信息录入由专门的文档管理员根据售后服务人员具体的支持流程中产生的文档进行实时更新，实时更新后的文档由于对支持中心所有人员提供了查询的权限，加强了内部沟通，处理问题以前，可以先搜索以前是否处理过此种故障，如果处理过，售后服务人员可以迅速搜索到类似问题的处理步骤，了解设备现有的运行状况，决策速度大大提高。

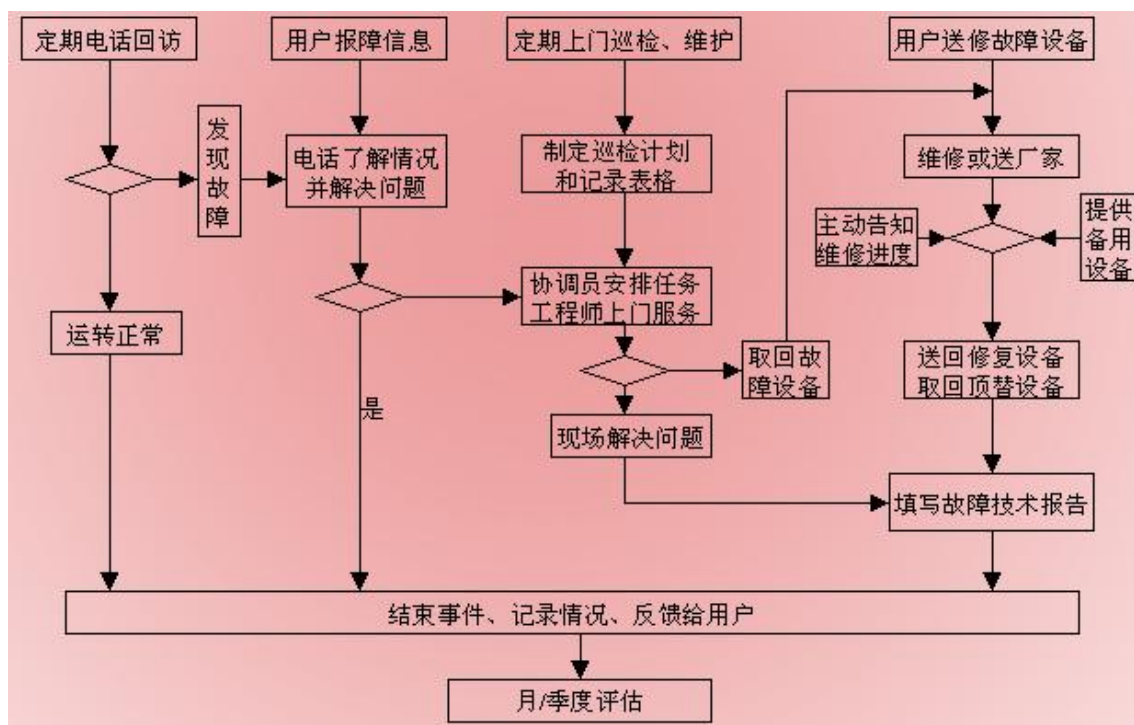
5.2.2. 售后服务流程

广之丰公司通过完善的服务体系和专业的售后服务人员配备，为本项目的售后服务提供技术保证措施，广之丰在服务的策略、故障等级的处理措施、以及界面分工等方面提供专业的流程规定，使得维护支持服务更为专业和高效。

我公司建立有专业化运维服务体系，包括服务管理、服务流程管理、IT 基础设施管理、安全管理等。

我们将最大限度的提供技术支持及技术指导，在系统软、硬件设备试运行期和保修期间，我公司将根据需要免费派技术人员随时进行现场维护，并提供免费的咨询服务。

售后服务流程图



5.3. 售后服务内容

5.3.1. 产品质量保证

1、我公司对本项目需求涉及的所有设备及产品都将严把产品的质量关、进货渠道关，使硬件产品维修、软件产品功能完善和升级等有了保障。我们要求原厂提供《供货证明函》《参数确认函》和中国境内的《保修承诺》，严格执行《中华人民共和国质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国消费者权益保障法》，杜绝“四无”产品，杜绝因产品质量问题给售后服务带来的隐患。

2、我公司郑重承诺所有设备均为厂家合法渠道购买的全新正品，严格按照招标要求的技术规格、数量、供货时间向采购人提供原厂生产的整套全新原装的符合国家有关质量标准，满足本项目需求的技术指标的设备及软件，出厂日期不超过1年。我公司随产品提供产品手册、随机工具、附件、使用说明书、技术文件等产品相关资料。

3、质保期按国家规定实行“三包”，质保期内免费更换损坏的零配件。

4、我公司提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其他质量问题造成的问题，由我公司负责。

5.3.2. 交付使用承诺

交付使用期：自合同签订之日起 30 个工作日内交货、安装调试完毕并交付使用。

交付地点：招标人指定的各使用学校指定地点。

1、我公司首先会与用户单位具体负责人联系，确认送货时间与要求。

2、在规定的时间内，我公司将提供交通工具并派遣专业工程师将产品送到使用单位。我公司承担设备运输、安装调试、验收检测产生的费用。

3、指派专人专车，按用户指定地点指定时间免费送货上门，包括搬运、开箱、安装、正常使用、清理现场等，全部由我公司提供服务。

4、我公司所提供的设备质量优良，崭新未经使用过的，已通过出厂质量检验合格的，包装良好，适合长途运输。

5、由于自然灾害等不可抗拒因素，导致部分产品不能按期交货的，我公司会在 3 天内书面和电话通知用户单位，在得到同意后，明确提出解决方案和交货时间。

5.3.3. 免费质保期承诺

免费保修期：按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，质保 1 年，质量保证期起算日期自交货并验收合格之日起计。

本项目所采购设备按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期内所有设备及配件免费保修。

免费送货上门、安装、调试，免费培训使用人员和维护人员。

质量保证期内设备非因人为及不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，我公司免费予以技术服务、维修或设备更换，并承担相应费用和零部件的费用，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内，我公司积极帮助采购人修理，并提供优惠价格的配件和服务。

所有设备保修服务方式均按厂家提供的服务方式，由广之丰公司或厂家本地维修站执行上门保修。

质保期内，随时优惠提供备品备件，优惠提供产品更新、改造服务；

质保期内，我公司或生产厂家进行定期回访并提供详细的设备维护保养检查报告给采购人以及对设备维护、维修。定期对用户进行回访，技术支持：包括即时回答提出的

问题。

保修期限只针对主要设备不包括易损件、易耗品、耗材等。

5.4. 维修保养期及维保范围

5.4.1. 维修保养期

我公司按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，质保1年，质量保证期起算日期自交货并验收合格之日起计。（技术参数表中有特殊要求的按照特殊要求提供质保期），终身维修。

5.4.2. 维保范围

我公司按照国家有关规定实行“三包”，质保期内若非因人为或不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，由我公司负责免费处理并承担一切费用。

投标产品均是具备厂家合法渠道的全新正品，按厂家承诺实行“三包”，在货物质量保证期内我公司对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障负责，在质保期内正常使用时如发生质量问题免费更换配件，对于由于采购人人为损坏、不可抗力原因（如雷击、洪涝等自然灾害）造成的损坏以及免费保修期结束后的维修，只能按维修成本收取配件费用。

保修范围涵盖设备在正常使用情况下出现的各类故障。具体包括设备出厂时存在的零部件质量问题、装配工艺缺陷导致的性能异常、软件系统运行故障及设计缺陷引发的功能失常。设备在运输过程中因包装不当造成的损坏同样属于保修责任范围。

在保修期限内，设备出现非人为损坏的硬件故障可享受免费维修或更换服务。设备配套的专用软件系统升级服务包含在基础保修内。设备操作界面失灵、传感器精度偏差超出出厂标准值0.5%的情况均属于保修受理范围。

下列情况不属于保修范围：私自拆解设备防护外壳造成的部件损坏、使用非原厂配件导致的兼容性问题、短路或超负荷运行引发的电路烧毁、未按操作手册使用操作产生的故障、不可抗力原因（如雷击、洪涝等自然灾害等）。

5.5. 提供免费保修年限

我公司按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，质保1年，质量保证期起算日期自交货并验收合格之日起计。（技术参数表中有特殊要求的按照特殊要求提供质保期），终身维修。

5.6. 上门保修服务及货物保养服务说明

5.6.1. 上门保修服务

当网络出现故障通过技术电话支持和远程支持服务不能被解决时，公司将派出经验丰富的工程师，**提供免费上门保息服务**，并排除故障。在接到用户报修后，我公司立即响应，派相应的售后服务专员2个小时内前赴用户现场进行硬、软件应用等全方位技术支持。现场不能修复的，1个工作日内提供备用机。

5.6.2. 上门保养服务

保修期内，我们在每年3次派专员定期上门巡检，对设备进行免费巡检、保养和维护，提供终身有偿维护和保养服务。

开展定期巡检工作，包括对软硬件设备以及系统的定期巡检，并完成巡检记录，及时排查系统软硬件设备存在的潜在问题。

建立系统的运维保障机制，组建系统运维服务团队，在系统出现故障时能及时的处理故障，保障系统正常稳定运行。维护范围包括：

- 1) 现场定期巡检并填写巡检记录；
- 2) 设备运行状态现场检查维护：应用软件系统运行情况检查、系统错误日志检查等；
- 3) 异常数据现场处理。对于异常数据情况等第一时间进行排查处理，保障平台正常运行；
- 4) 设备故障响应及排除。如设备出现故障，第一时间响应并进行检查处理、如无法现场解决，与总部技术支持协调沟通解决，解决故障后保持跟踪并反馈处理结果等；
- 5) 电话首接负责制。对于处理困难工作，通过内部协调跟踪最后结果，确保最终

满足用户需求；

6) 运维情况汇报。巡检人员及时提交正式运维报告，由主管审核后提交给客户。

5.7. 针对性的售后服务措施

我公司针对本项目提供下列售后服务措施：

1、技术支持和服务：

(1) 电话咨询：我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。

(2) 现场响应：采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司在接到采购人电话或书面通知后**立即响应，2小时内到达现场**，提供免费服务；故障不能按时排除的，由我公司立即无偿提供备用产品给采购人使用。

(3) 技术升级：每年3次对设备进行维护，保证运行状态稳定。在质保期内，如果我公司的产品或服务升级，我公司及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司应对采购人购买的产品或服务进行升级。

2、质保期：

设备质保期为安装、验收合格并交付使用之日起1年（技术参数表中有特殊要求的按照特殊要求提供质保期），终身维修。在保修期设备运行中发生问题，设备出现故障后**立即响应，2小时内到达现场**，提供免费服务。（若厂家免费质保期超过此年限或技术参数及性能（配置）要求中另有要求的，按厂家规定或技术参数及性能（配置）要求保修）。

3、质量保证期内的费用：

保修期内正常使用情况下，涉及零配件维修及更换的一切费用由我公司承担。

4、质保期过后的服务：

(1) 电话咨询：产品质量保证期过后，我公司仍为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议，并不予收费。终身提供设备的维修和配件。

(2) 设备的使用培训和日常维护等售后服务，质保期内对设备保养每个季度定期回访一次，并提供终身维护。

5、安装及培训：

(1) 免费送货上门、安装、调试，在安装地免费对提供设备的软硬件系统介绍与调试、设备的基本功能及快捷按钮的使用与维护、教学资源库的管理和使用、利用教学资源库进行课件设计等相关的使用技术培训；提供技术人员的现场操作使用及基本维护的免费培训（时间约 7 个工作日，视情况增减调整），使参训人员了解设备的工作原理、操作规程以及维护、保养方法。用户使用设备一段时间后，我公司对用户相关人员进行进一步操作和技术培训；我公司免费提供完善的产品使用手册、使用说明书、操作培训手册、维护手册等。

6、其他：

(1) 投标文件中注明维修保养期及维保范围，提供免费保修年限、上门保修服务及货物保养服务说明，超过免费保修期之后，紧急情况下如何处理问题的说明。定期回访。采购范围内的配套设备免费送货上门，免费安装调试合格，提供必要的零配件或备件供应。

(2) 在质量保证期内货物非因人为及不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，我公司免费予以技术服务、维修或货物更换，并承担相应费用和零部件的费用。我公司负责设备的免费安装调试和免费的技术培训，解决货物的使用过程中出现的各种问题及提供技术指导。

5.8. 采购范围内的配套设备免费送货上门，免费安装调试合格

我公司对采购范围内的配套设备免费送货上门、安装、调试，在安装地免费对提供设备的软硬件系统介绍与调试、设备的基本功能及快捷按钮的使用与维护、教学资源库的管理和使用、利用教学资源库进行课件设计等相关的使用技术培训。

5.9. 超过免费保修期之后，紧急情况下如何处理问题的说明

1、免费保修期之后，紧急情况下外维修响应时间：如果设备出现故障，在接到维修服务的请求后，我司工程师在 1 小时内作出响应，进行电话指导、网上诊断协助排除故障。必要时，在 12 小时内到达现场，重大问题或其它无法迅速解决的问题在 1 个工作日内解决或提出明确解决方案。

2、保修期过后继续向采购方提供有偿服务，提供终身维修，保修期外的服务费用由采购方和我公司另行商议。

3、产品质量保证期过后，我公司仍为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议，并不予收费。终身提供设备的维修和配件。

4、质保期满后愿意以优惠价继续签署维护服务合同，只收取配件成本费，免收人工服务费，提供终生优惠的维护服务和技术支持。

5.10. 提供必要的零配件或备件供应

我公司具有庞大的工程备品备件库，并与各个品牌生产厂家保持良好的长期合作关系。为充分圆满完成售后服务工作提供强大的技术保障。

1、我公司随时优惠提供备品备件，优惠提供产品更新、改造服务。为了不影响用户的正常工作，我公司能够从当地备品备件库立即调用备用设备，提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。

2、我公司售后服务中，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件，未经采购单位同意不使用非原厂配件。

3、我公司有稳定的备件供应渠道，并从设备厂商及其分销商购置整机和备件补充，可以满足客户的设备在升级、扩充和保修服务配件及消耗品等多方面的需求，我公司就相关备品备件及耗材价格与采购人友好协商，以优惠价格提供相关服务。

5.11. 提供专门的服务技术支持

7×24 小时电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个产品提出问题，我们立即有资深的售后服务人员随时帮您迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满意的结果。对用户在使用设备过程中产生的问题，我公司指定专业技术人员提供电话咨询。

服务内容包括：在日常维护过程中的操作性问题；设备运行的提示性问题；设备的功能及配置、设备结构问题等。

7×24 小时技术支持电话：15077141499，如有更改，我公司将提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

当网络出现故障通过技术电话支持和远程支持服务不能被解决时，公司将派出经验丰富的工程师，在提供上门服务，并排除故障。在接到用户报修后，我公司立即响应，派相应的售后服务专员 2 个小时内前赴用户现场进行硬、软件应用等全方位技术支持。现场不能修复的，1 个工作日内提供备用机。

远程在线服务支持是通过网络、电话、即时通讯等非现场方式，为用户提供技术解答、问题处理、业务指导等服务的综合体系，旨在高效解决用户在产品使用、系统操作、业务办理等过程中遇到的问题。我公司除 24 小时服务电话，公司设有售后服务微信号及 QQ 号，为用户提供线上技术支持服务，包括：技术咨询、故障诊断、故障报修等服务，并设专职售后人员在线提供服务，服务时间：周一至周日，上午 8：00 至 18：00。

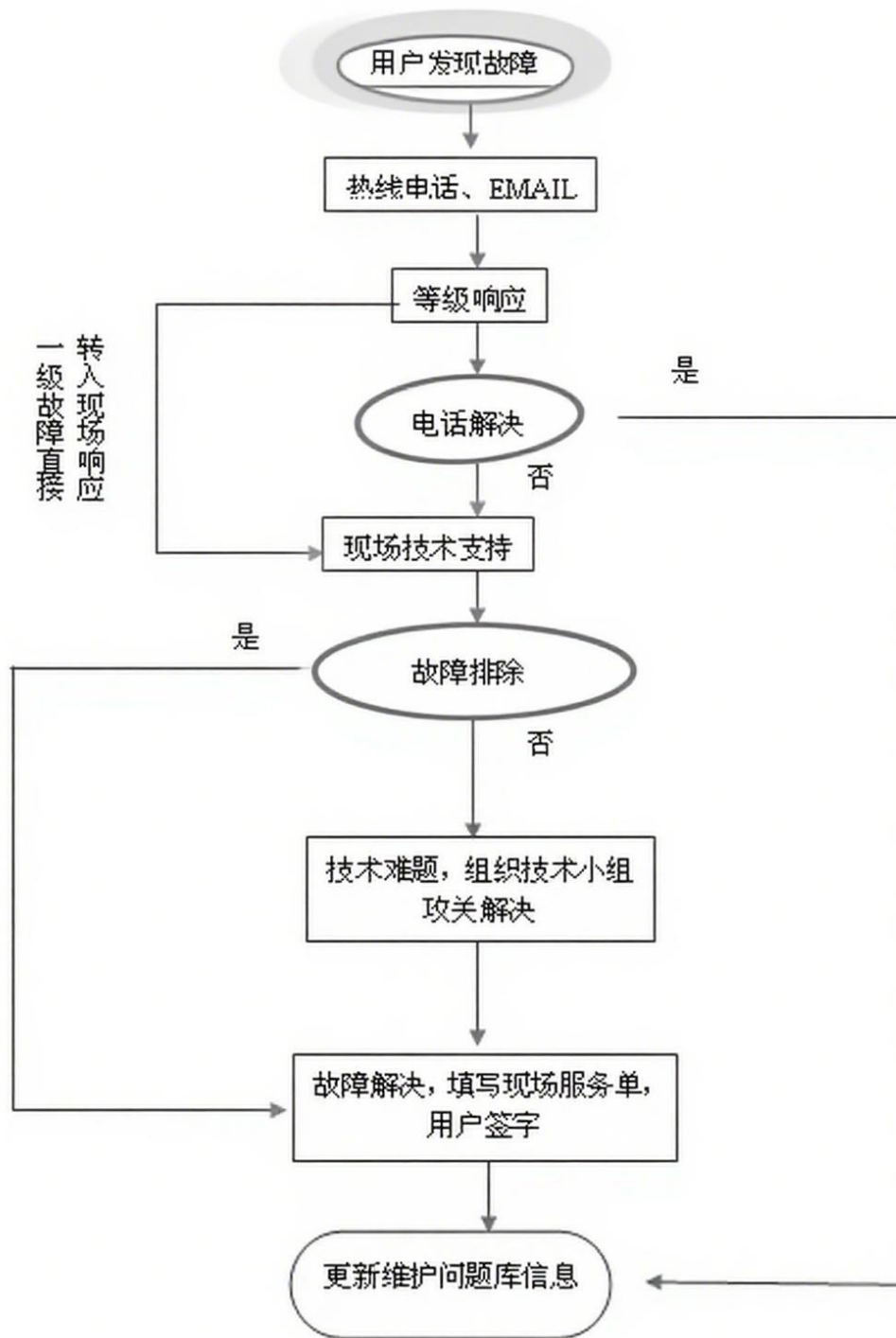
除公司售后服务支持外，同时，原厂商提供售后技术支持，以保障项目顺利运行。

投标产品生产厂家	售后服务电话
【86 英寸交互智能平板、壁挂式视频展台】广州视睿电子科技有限公司	400-186-2505
【组合式推拉板】石家庄科达教育装备有限公司	400-631-1690

5.12. 故障处理流程及应急预案

5.12.1. 故障处理流程

在质保期内，我公司确保设备的正常使用，在接到用户报修通知后立即响应，无论是软硬件，在接到报修后 2 小时内派售后服务人员或厂商技术工程师到达现场维修，按国家及行业标准对故障进行及时处理，一般故障不超过 6 小时排除，重大故障不超过 12 个小时排除。如不能排除故障的，我公司能够从在当地备品备件库立即调用备用设备，提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。



故障处理服务流程图

5.12.2. 应急预案

(1)对设备出现故障或异常时，售后服务人员通知设备操作人员进行紧急处置，如停机、断电、等措施。

(2)在正常施工过程中如出现设备损坏,我公司售服人员及时赶往现场查看设备损坏情况,并做出现场评估。如需进行整体更换时,在 2 小时内要求厂家派技术人员赶赴现场查验,并立即组织重新订货。如需局部更换或维修时,及时通知厂商准备配件或派员前往现场维修,在 8 小时以内给予解决。

(3)电源故障:如出现设备不能运转,而供电正常,应首先考虑电缆线是否有断裂、接线柱脱落等异常。

(4)电箱/空开故障:在电源及电缆正常情况下出现设备不能正常运转,应考虑电控箱/空开的开关、模块、接线柱、保险、可控编程等故障。

(5)电机故障:在电源、电控正常时出现设备不能正常运转,应检查电机的电流及电压等,以判断电机是否烧毁。

(6)其他相关设施的故障:如果电源、电机无异常,而整体运行状况不正常时,考虑多方面综合因素,应返厂检测。

(7)其对培训知识的掌握,以及能够充分胜任设备运行及维护的工作需求。

5.13. 投标人 7×24 小时响应和支持服务

5.13.1. 响应时间

公司承诺提供保修期内 7×24 小时免费用户现场服务,24 小时售后服务电话:15077141499,在设备整个使用期内,我公司确保设备的正常使用,在保修期设备运行中发生问题,设备出现故障后立即响应,2 小时内到达现场,提供免费服务。按国家及行业标准对故障进行及时处理,一般故障不超过 6 小时排除,重大故障不超过 12 个小时排除。如不能排除故障的,我公司能够从在当地备品备件库立即调用备用设备,提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用,直到该设备修好为止。

5.13.2. 热线电话支持

7×24 小时电话支持服务为用户提供最优质的技术服务,只要您对整个产品提出问题,我们立即有资深的售后服务人员随时帮您迅速有效地解决技术问题,直到得到令您满意的结果。对用户在使用设备过程中产生的问题,我公司指定专业技术人员提供电话咨询服务。

服务内容包括：在日常维护过程中的操作性问题；设备运行的提示性问题；设备的功能及配置、设备结构问题等。

7×24 小时技术支持电话：15077141499，如有更改，我公司将提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

5.13.3. 远程在线支持

远程在线服务支持是通过网络、电话、即时通讯等非现场方式，为用户提供技术解答、问题处理、业务指导等服务的综合体系，旨在高效解决用户在产品使用、系统操作、业务办理等过程中遇到的问题。我公司除 24 小时服务电话，公司设有售后服务微信号及 QQ 号，为用户提供线上技术支持服务，包括：技术咨询、故障诊断、故障报修等服务，并设专职售后人员在线提供服务，服务时间：周一至周日，上午 8：00 至 18：00。

5.13.4. 现场支持

当网络出现故障通过技术电话支持和远程支持服务不能被解决时，公司将派出经验丰富的工程师，在提供上门服务，并排除故障。在接到用户报修后，我公司立即响应，派相应的售后服务专员 2 个小时内前赴用户现场进行硬、软件应用等全方位技术支持。现场不能修复的，1 个工作日内提供备用机。

5.13.5. 投标产品生产厂家售后支持

除公司售后服务支持外，同时，原厂商提供售后技术支持，以保障项目顺利运行。

投标产品生产厂家	售后服务电话
【86 英寸交互智能平板、壁挂式视频展台】广州视睿电子科技有限公司	400-186-2505
【组合式推拉板】石家庄科达教育装备有限公司	400-631-1690

5.14. 故障处理服务

5.14.1. 故障处理措施

在质保期内，我公司确保设备的正常使用，在接到用户报修通知后立即响应，无论是软硬件，在接到报修后 2 小时内派售后服务人员或厂商技术工程师到达现场维修，按国家及行业标准对故障进行及时处理，一般故障不超过 6 小时排除，重大故障不超过 12 个小时排除。如不能排除故障的，我公司能够从在当地备品备件库立即调用备用设备，提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。

5.14.2. 故障处理服务工作流程

5.14.2.1. 故障发现与反馈

当用户发现产品或服务故障后，可通过热线电话、电子邮件等渠道发起售后请求，正式开启售后服务流程。这一步是服务触达的起点，确保用户能便捷传递故障信息。

5.14.2.2. 故障响应分级

售后客服中心接收反馈后，会依据故障影响范围、紧急程度（如设备停机、功能完全失效为高等级，普通故障问题为低等级）进行等级响应判定，不同等级匹配差异化服务资源与响应时效，保障关键问题优先处理。

5.14.2.3. 远程支持优先尝试

针对多数常规故障，售后团队先通过电话沟通开展远程支持：技术人员会引导用户自查基础设置、复现故障现象、尝试简单调试（如重启设备、重置参数等）。若远程操作能直接解决问题（如配置错误、软件小 bug 修复），则流程在此环节闭环，高效解决用户问题。

5.14.2.4. 现场技术支援触发

若电话远程无法解决，流程将转入现场响应。售后团队协调具备对应技能的工程师，

携带工具、备件（如有需要）上门服务，确保对硬件故障、复杂系统问题等进行实地排查。

5.14.2.5. 现场故障排查与修复

工程师抵达现场后，执行深度故障诊断：通过专业检测工具、系统日志分析，定位故障根因（如硬件损坏、环境兼容性问题等）。若为常规问题（如部件更换、简单调试），直接进行现场修复，完成后验证功能是否恢复正常。

5.14.2.6. 技术攻坚（复杂问题处理）

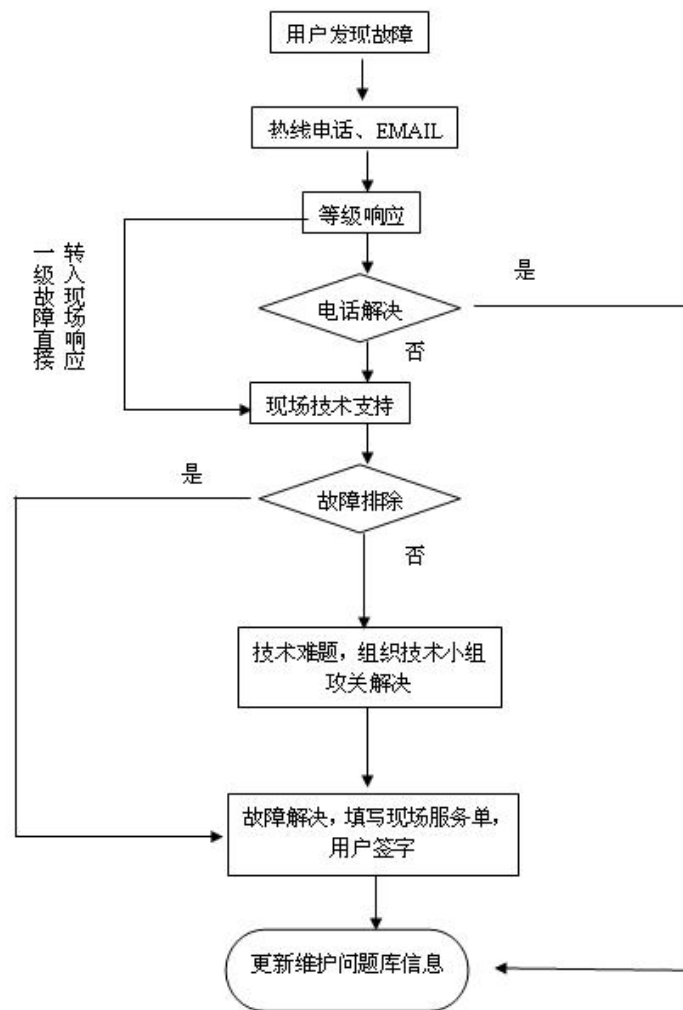
若现场排查发现高难度技术难题（如罕见系统兼容性 bug、复杂硬件模块故障），售后团队会启动技术小组攻关：汇聚厂家技术工程师（软件、硬件、研发等），通过远程协同等方式，集中力量突破问题，确保给出有效解决方案。

5.14.2.7. 服务闭环与用户确认

故障修复后（无论现场直接解决或技术攻关解决），完成服务闭环：售后技术人员填写现场服务单，详细记录故障现象、诊断过程、解决方案、更换备件（如有）等信息；邀请用户签字确认，确保服务内容与结果获得用户认可，明确责任与服务完成状态。

5.14.2.8. 经验积累与持续优化

最后，我公司售后流程会将本次故障案例录入维护问题库：包括故障描述、解决方案、处理经验等，一方面为后续同类问题提供快速参考，另一方面助力企业分析故障规律，反向推动产品研发、生产环节优化，提升整体服务质量与产品可靠性。



故障处理服务流程图

5.15. 定期回访

（1）、电话回访：保修期内，我们客服专员在每 1 个月内电话回访 1 次；保修期外，我们客服专员在每 3 个月内电话回访 1 次。

（2）、上门回访：质保期内对设备保养每个季度定期回访一次，并提供终身维护。

（3）、客服专员的职能：是落实定期上门回访和定期上门巡检的有效性；借以提升我们的服务品质，公司客服人员对客户每次回访和巡检的《定期回访反馈意见单》在 3 个工作日进行电话咨询回访，咨询内容包括：汇集客户对我们产品的使用状况、品质的反应，产品的品质意见或改进的建议，产品在使用中遇到的问题，客户对我们工作人员服务的态度以及客户其他服务的需求等等。

5.16. 巡检服务

5.16.1. 定期上门巡检

(1)、保修期内，我们在每年 3 次派专员定期上门巡检，对设备进行免费巡检、保养和维护，提供终身有偿维护和保养服务；

(2)、保修期外，我们在每 6 个月内派专员定期上门巡检 1 次；

执行期限至客户的设备淘汰或更换为止。

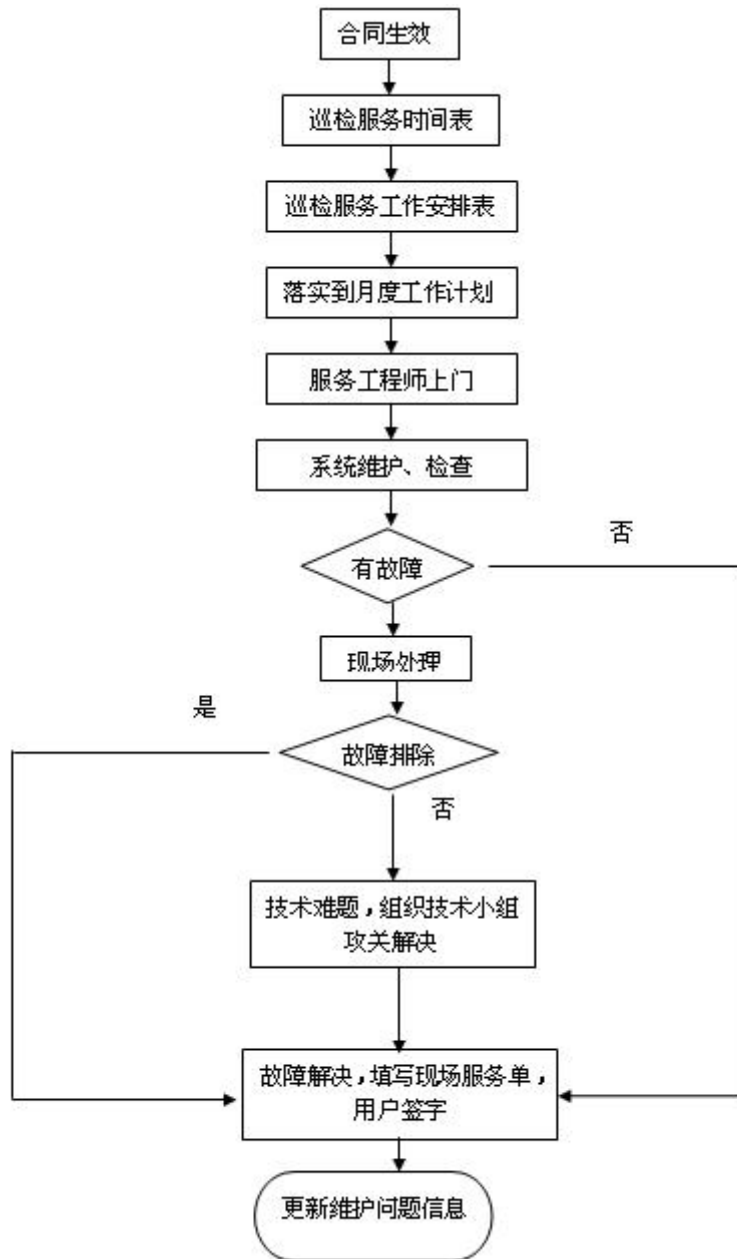
5.16.2. 巡检内容

开展定期巡检工作，包括对软硬件设备以及系统的定期巡检，并完成巡检记录，及时排查系统软硬件设备存在的潜在问题。

建立系统的运维保障机制，组建系统运维服务团队，在系统出现故障时能及时的处理故障，保障系统正常稳定运行。维护范围包括：

- 1) 现场定期巡检并填写巡检记录；
- 2) 设备运行状态现场检查维护：应用软件系统运行情况检查、系统错误日志检查等；
- 3) 异常数据现场处理。对于异常数据情况等第一时间进行排查处理，保障平台正常运行；
- 4) 设备故障响应及排除。如设备出现故障，第一时间响应并进行检查处理、如无法现场解决，与总部技术支持协调沟通解决，解决故障后保持跟踪并反馈处理结果等；
- 5) 电话首接负责制。对于处理困难工作，通过内部协调跟踪最后结果，确保最终满足用户需求；
- 6) 运维情况汇报。巡检人员及时提交正式运维报告，由主管审核后提交给客户。

5.16.3. 巡检服务工作流程图



5.16.4. 巡检实施措施

5.16.4.1. 巡检记录表

我公司将指派技术精干的工程师，每年三次上门巡检。

上门巡检主要目的是：

- ★ 了解设备使用情况
- ★ 解答用户技术问题
- ★ 了解用户对系统的新增要求，及时对用户的要求做出响应
- ★ 建立回访档案，归入项目档案

填写巡检记录表如下：

序号	名称	运行情况	故障情况
1			
2			
常见问题			
意见或建议			
巡检报告			
用户单位：		实施单位：	
负责人：		项目代表：	
日期：		日期：	

5.16.4.2. 售后服务工具设备配置表

序号	服务工具名称	单位	数量
1	维护用车	辆	2
2	固定电话机	台	2
3	计算机	台	2
4	打印机	台	1
5	维护工具	套	8
6	笔记本	台	3
7	设备易损易耗件及常用零部件	项	1
8	OTDR	台	3

9	光功率	台	3
10	兆欧表	台	3
11	网络测试仪	台	3
12	发电机	台	1

5.17. 应急服务

为了应对设备在使用过程中出现的紧急状况，最大限度地减少采购人的意外风险，保障设备的正常运行，提高设备的可靠性，降低事故率及减小事故影响范围，我公司特制定以下应急处理方案：

公司成立项目应急小组，由项目负责人担任组长，负责本预案的制定、修订和完善，并组织实施和演练，检查和督促重大故障的预防措施和应急处置的统一领导、组织指挥和协调。

设备发生故障时，我公司在接到使用方故障通知后立即启动应急小组，在 5 分钟内以最快的方式与技术工程师及厂家工程师沟通并每隔 10 分钟电话跟踪故障处理情况，如判断为重大故障时应立即赶往事故现场，同时通知采购部门准备好备品备件用以代替故障设备，并视事故情况及时做好相关情况收集工作及事故损失初步评估。

到达现场后，根据现场情况，立即组织资深技术人员进行排查、抢修，如确定为无法修复的故障，我公司立即通知采购部门安排运输备品备件用以代替故障设备，保证采购人的正常使用。

5.17.1. 通讯保障

- (1)售后服务应急指挥中心负责人、应急维修分队队长等人手机保持 24 小时开机。
- (2)应急维修分队每位成员都保证全天候通讯畅通。
- (3)在用户的设备醒目位置上张贴维修服务热线电话、应急联系电话等。

5.17.2. 反应时间

- (1)在接到客户的紧急维修电话后，应急维修分队在 2 小时以内赶赴现场。
- (2)制定详细的交通图，预设从公司到工作现场的交通路线和预算时间，以保障在最

短的时间到达现场。

(3)公司配备 1 辆车专门供售后服务部调用，维修车辆可以 24 小时待命，并配备技术熟练的驾驶员，保证 2 小时内到达现场。

(4)应急维修人员到达现场后根据现场情况及公司提供的解决方案及时进行排查，确定故障原因及排除方法后，及时进行故障处理或请求公司或厂家给予人员、设备或配件的支援。

(5)接到故障报告电话后立即响应，1 小时内做出服务计划或线上远程操作解除故障，对较难解决的故障或较大损坏事故，公司在 2 小时内通知厂家紧急派人赶赴现场，并在 4 小时以内做出服务计划，6 小时以内解除故障。

(6)对于不能及时解决的较大的故障或装备损坏，我公司从当地备品备件库立即调用备用设备，提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。

5.17.3. 配件及物资保障

(1)在给客户供货的同时，提供配套的易损件及专用维修工具。

(2)公司有专门的备品备件仓库，以供给及时的配件保障。

(3)应急修理车内备有专用修理工具及经常利用易损备品备件。

(4)在保修期内所有维修材料均免费，保修期外的配件均按厂商供货价格结算。

5.17.4. 技术保障

(1)我公司供给完备的故障处理预案，针对可能出现的各种意外状况，供给二套及以上的解决方案备用。

(2)在维修人员到达现场后，首先向操作人员了解设备运行及事故发生前后的基本情况，根据操作手册进行故障排查，确定故障原因后及时按处置预案进行故障排除，如遇疑难故障，我公司可及时派技术负责人前往解决，同时也及时通知厂家派专业技术人员前往协同处理。

(3)公司的售后服务专业修理职员，具备专业的手艺水平，并经过厂家组织的专门培训，熟悉所供设备的各项参数和性能，了解设备的内部构造和工作机理，能迅速、准确的找出故障原因和制定解决方案，及时排除故障。

(4)售后服务职员都具有相关专业的实际工作经历，具有设备安装、强弱电安装等多项技能，能独立完成般故障的排除工作。

5.17.5. 故障诊断

(1)售后服务职员能否在最短的时间排除故障，关键在于能准确的判断故障原因，为此我公司制定二套及以上故障诊断预案。

2)售后服务人员按照维修方案每月定期对各项设备进行常规运行巡查，熟悉各个设备的规格、型号、运行参数，对可能出现的故障做到心中有数，出现故障后能及时、准确的做出判断。

(3)定期检查各设备易损件的磨损情况，发现易损件接近使用寿命时，应提前予以更换，降低设备的故障风险。

(4)与操作人员密切配合，加强对设备的安全检查及日常维护，加强防潮、防水、防锈蚀、防漏电等安全措施，使发生设备故障的可能性降到最低。

5.17.6. 故障处置

(1)确定故障部位出现故障前后的运行参数，并对该参数进行分析评估。

(2)对需要拆卸的设备，应检查设备的外观及线缆情况，检查是否断电，并照相记录。

(3)现场人员应遵守操作规程，按维修手册要求对设备进行拆卸，并注意设备的防护。

(4)检查电机的相间及对地绝缘阻值，绕组直流电阻并记录。

5)检测设备的保护回路，如湿度保护回路、温度保护回路。

(6)如进行现场解体检查，应撰写详细的设备拆检报告并做如下检查。

- 1) 易损件的磨损情况；
- 2) 过流部件的腐蚀情况；
- 3) 关键部分的干燥情况。

5.17.7. 应急措施

(1)对设备出现故障或异常时，售后服务人员通知设备操作人员进行紧急处置，如停机、断电、等措施。

(2)在正常施工过程中如出现设备损坏,我公司售服人员及时赶往现场查看设备损坏情况,并做出现场评估。如需进行整体更换时,在 2 小时内要求厂家派技术人员赶赴现场查验,并立即组织重新订货。如需局部更换或维修时,及时通知厂商准备配件或派员前往现场维修,在 6 小时以内给予解决。

(3)电源故障:如出现设备不能运转,而供电正常,应首先考虑电缆线是否有断裂、接线柱脱落等异常。

(4)电箱/空开故障:在电源及电缆正常情况下出现设备不能正常运转,应考虑电控箱/空开的开关、模块、接线柱、保险、可控编程等故障。

(5)电机故障:在电源、电控正常时出现设备不能正常运转,应检查电机的电流及电压等,以判断电机是否烧毁。

(6)其他相关设施的故障:如果电源、电机无异常,而整体运行状况不正常时,考虑多方面综合因素,应返厂检测。

(7)其对培训知识的掌握,以及能够充分胜任设备运行及维护的工作需求。

5.17.8. 设备重大故障的预防措施

为了最大限度杜绝或减少设备重大故障的发生,公司制定如下预防措施:

1、本项目所供设备及辅材,必须严格按照国家规定设计、施工,并通过各项验收和评估。

2、严格把好供应关。主要设备、关键零配件的采购必须为厂家合法渠道购买的全新产品,严格按照招标要求的技术规格向采购人提供原厂生产的整套全新原装的符合国家有关质量标准,满足本项目需求的技术指标的设备及软件。

3、对采购方使用人员进行培训,使使用人员正确的掌握设备操作规程及设备维护方法,延长设备使用寿命。

4、为了防患于未然,保证用户的设备正常、有效的运行,减少故障的隐患,我们承诺免费对保修期内用户每半年进行一次的定期进行技术检查,内容包括有:设备硬件检查和诊断;用户在使用设备中出现的问题;机器清洗;系统优化;外观清洁等工作。并要求用户在我们的服务回单上签具意见,加强对我们工作的监督。

5、运行维护数据报告:我公司每年对用户的设备使用情况汇总分析,并根据客户的实际情况提出建议性维护报告。包括:故障出现几率的统计,分析个类故障的出现频

率，提出减少故障的解决方案。

5.17.9. 主要设备常见故障解决方案

故障 1、交互智能平板在使用过程中出现蓝屏或死机等故障。

解决办法：交互智能平板右侧后方有一个总电源开关，找到那个开关，关闭总电源，过 20 秒后重新打开总电源，再通过正常方法开机。

故障 2、交互智能平板在使用过程中，出现触摸屏定位不准现象。

解决办法：用面纸擦除交互智能平板屏幕四周边框内侧的灰尘，特别是下方的粉笔灰以及其他杂物。

故障 3、交互智能平板无法开机。

解决办法：首先确认交互智能平板供电是否正常，然后确认交互智能平板开机是否有中控信号反馈，若有反馈，请确认交互智能平板 PC 供电及开机信号是否正常。

故障 4、交互智能平板无音。

解决办法：请首先确认交互智能平板音频输出是否正常，若正常，可以判定为功放模块异常。若交互智能平板音频输出异常，请确认无线蓝牙模块及电脑音频播放哪部分异常，然后针对异常部件解决问题。

故障 5、触摸无法操作。

解决办法：首先确认交互智能平板显示屏显示是否正常，然后确认是否由于操作面板是否解锁。如正常，则可能是由于重复操作导致交互智能平板触摸面板死机，断开电源重新上电即可解决故障。

如常见故障仍然没有解决，可以随时拨打我公司 24 小时售后服务电话 [15077141499](tel:15077141499) 或厂家全国售后服务电话 [400-186-2505](tel:400-186-2505) 进行故障报修。

5.18. 投标人 7×24 小时售后服务热线

我公司设有专职售后人员免费提供技术咨询服务, 在质量保证期内为用户提供以下技术支持和服务：

我公司为用户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提出解决问题的建议。

24 小时电话支持服务：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整

个产品提出问题，我们立即有资深的售后服务人员随时帮您迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满意的结果。对用户在使用设备过程中产生的问题，我公司指定专业技术人员提供电话咨询服务。

7*24 小时的特点是及时、有效、无论双休日、还是节假日，或者是凌晨时分半夜三更，用户的来电就是命令，目标只有一个，那就是：在第一时间做出响应，以最快的速度采取行动，在最短的时间内排除故障，恢复正常，最大限度减少设备故障可能给用户造成的损失。★公司 7*24 小时售后服务电话：15077141499，如有更改，我公司将提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

服务内容包括：在日常维护过程中的操作性问题；设备运行的提示性问题；故障报修、设备的功能问题等。

5.19. 在质保期内提供本地化快速响应和支持服务（贵港）

5.19.1. 本地化现场支持服务

我公司设有售后服务队伍，售后专员 3 人，在接到用户报修后，我公司即派相应的售后服务专员前赴用户现场进行硬、软件应用等全方位技术支持，在设备整个使用期内，我公司确保设备的正常使用，在接到用户维修要求后立即响应，不论软硬件，在接到报修通知后 2 小时内派工程师到达现场维修（不可抗力除外），按国家及行业标准对故障进行及时处理，一般故障不超过 6 小时排除，重大故障不超过 12 个小时排除。现场不能修复的，提供备用机。质保期内定期对设备进行免费保养和维护，提供终身有偿维护和保养服务。

本地服务地址：贵港市中山北路 15 号贵港联邦电脑广场。

5.19.2. 主要设备厂商本地化售后服务网点

“交互智能平板”及“壁挂式视频展台”厂家在贵港市设有售后服务网点，当设备出现故障通过技术电话支持和远程支持服务不能被解决时，设备原厂商公司将立即派出经验丰富的售后服务工程师在规定的时间内提供上门服务（无论是软硬件，在接到报修后 6 小时内到达现场排除故障）。

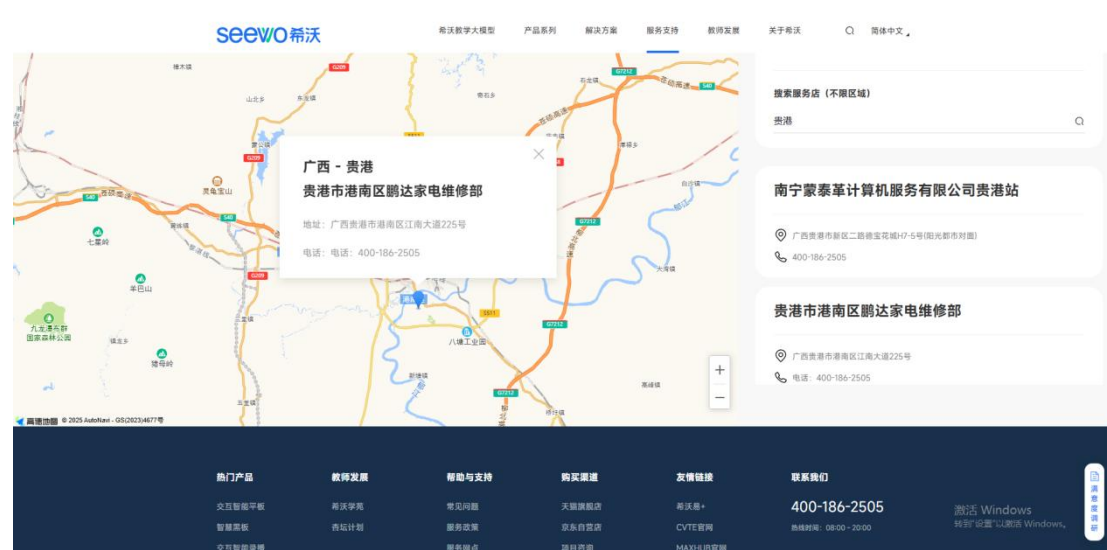
5.19.2.1. “交互智能平板”及“壁挂式视频展台”厂家授权售后服务网点在生产厂家官网的截图

希沃官网链接：<https://www.seewo.com/support/store>

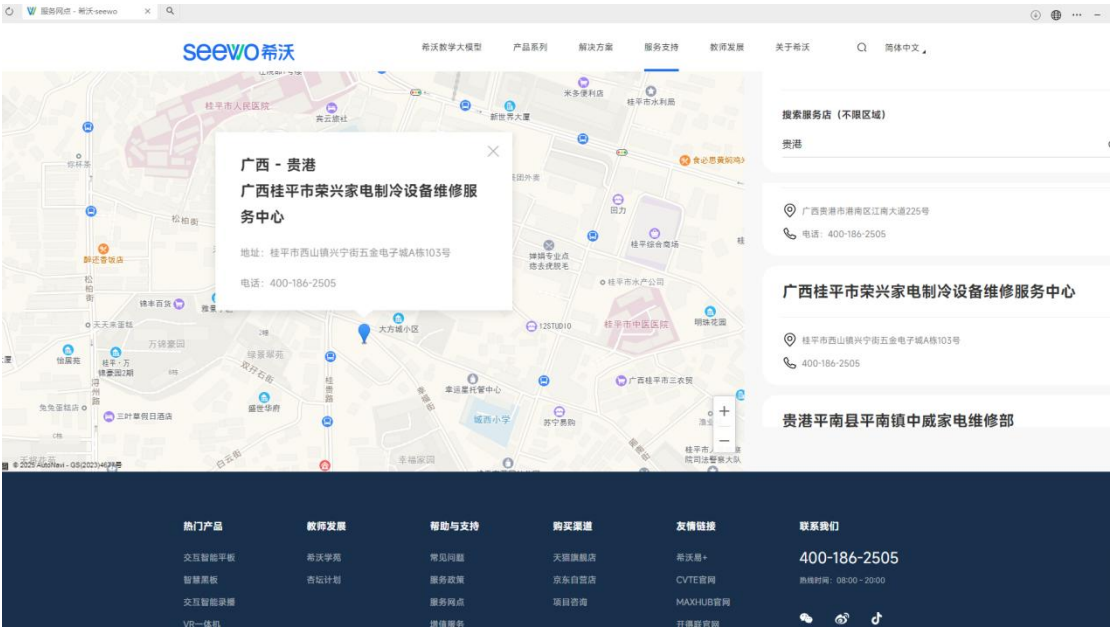
售后地址 1：广西贵港市新区二路德宝花城 H7-5 号(阳光都市对面)，电话：400-186-2505



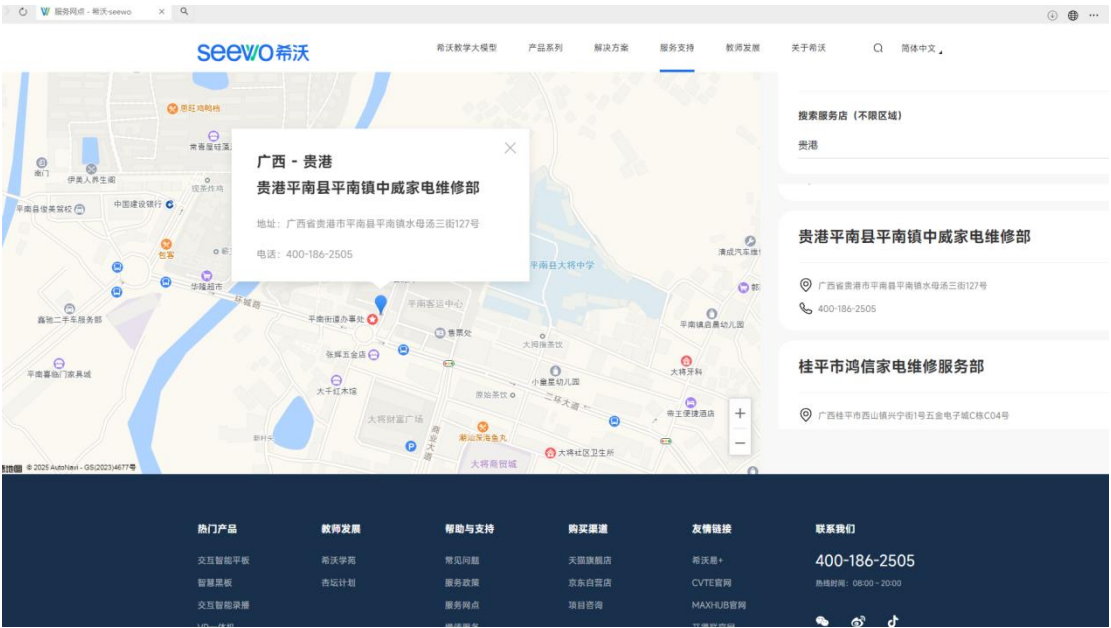
售后地址 2：广西贵港市港南区江南大道 225 号，电话：400-186-2505



售后地址 3：桂平市西山镇兴宁街五金电子城 A 栋 103 号，电话：400-186-2505



售后地址 4：广西省贵港市平南县平南镇水母汤三街 127 号，电话：400-186-2505



5.20. 服务技术支持

5.20.1. 技术服务体系

✓ 服务期的管理策略和建议

根据本公司项目实施及售后服务的经验，我们针对本项目采取如下管理策略：

成立系统协调管理责任组：设立项目售后领导小组和项目建设办公室，各业务部门设立联络人员，负责项目技术问题和业务管理问题发生时，与制造厂商之间的技术联系和内容的管理协调联络。

建立专职系统维护队伍：建立专职的现场系统维护队伍，负责系统的监控管理、系统资源优化；

制定系统维护技术工程人员定期专业培训制度：

定期培训设备维护技术工程人员，掌握新技术、新动态，使系统始终处于可改进状态。

制定设备使用人员定制业务培训和设备操作培训制度：

定期培训业务人员，提高对设备的应用认识，最大化利用系统功能完成业务工作，持续扩展业务功能，提高系统实用性。

制定系统的维护、操作管理制度：设备相关事项制度化，技术参数有据可查，操作过程有理可依。

✓ 采取预防为主的原则

首先必须采取的是“预防为主，防患于未然”的基本原则，在此基础上，我们不仅要对设备的使用人员和设备维护人员要进行不断的持续性的培训，为用户提供长期的技术协助（提供新技术资料、新技术专题讲座等），建立一套科学的设备使用与管理的制度和规范，以便能够预防问题出现并及时发现系统可能发生的一切问题和故障，并对故障隐患及时加以排除。

尤其是当发生了某一突发事故之后，双方要深入探讨问题原因，查明真相，根据实际情况查找各自的不足之处，并安排整改计划，针对性措施和培训方案，“亡羊补牢，为时不晚”，坚决杜绝同类事件的再次发生。

✓ 技术管理策略

在本地的项目售后技术服务组，为项目提供本地化的持续服务，所有到现场进行技

术服务的售后服务人员都经过培训和考核，主要人员参与项目建设。

同时，我们承诺在不同的业务系统中配置相关的技术服务组，每个技术服务组包括软件工程师和系统工程师，负责为应用系统的试点和推广进行服务。

5.20.2. 技术服务配置

为了使该项目系统建设能够顺利实施满足用户需求，我公司将通过提供综合和专门的服务与支持，及时应对产品在使用过程中所遇到的各种意外情况和挑战，不断提高用户对系统的使用和日常维护水平，尽量及时发现和消除事故隐患，保障产品能始终在良好的状态下正常使用

本项目从项目规划、建设到维护的各个阶段，为对方提供完整的技术支持。要提供以下四个方面的维护支持：

1. 解决方案

解决方案级的维护支持，包括项目建设阶段的系统整体规划和产品的升级服务。项目建设阶段，制定一体化的项目技术方案和项目管理方案。基于开发、可扩展的应用软件，提供持续的产品升级服务及系统运行平台的升级服务方案。

设备维护，详细工作内容包括：

提供设备技术与业务咨询；

指导技术人员处理异常故障；

设备故障现场处理及系统性能调优（不修改程序）；

2. 技术资料

在建设项目时，建立严谨的项目质量控制体系，项目执行过程中，项目交付时，将提供详细的技术资料，例如：设备配置手册、设备操作手册及操作培训课件、设备安装手册等等。

设备的管理人员和使用人员都要得到专业的技术资料，作为日常工作最有效的工作指南和技术手册。

3. 技术培训

本次项目的验收交付仅仅是一个开端，对项目最大的考验之一就是设备使用者对应用产品的理解程度和熟悉程度。因而技术培训是保障设备正常运行非常关键的一项工作。针对应用特点，采用使用人员培训和设备管理人员培训相结合的方式开展工作。

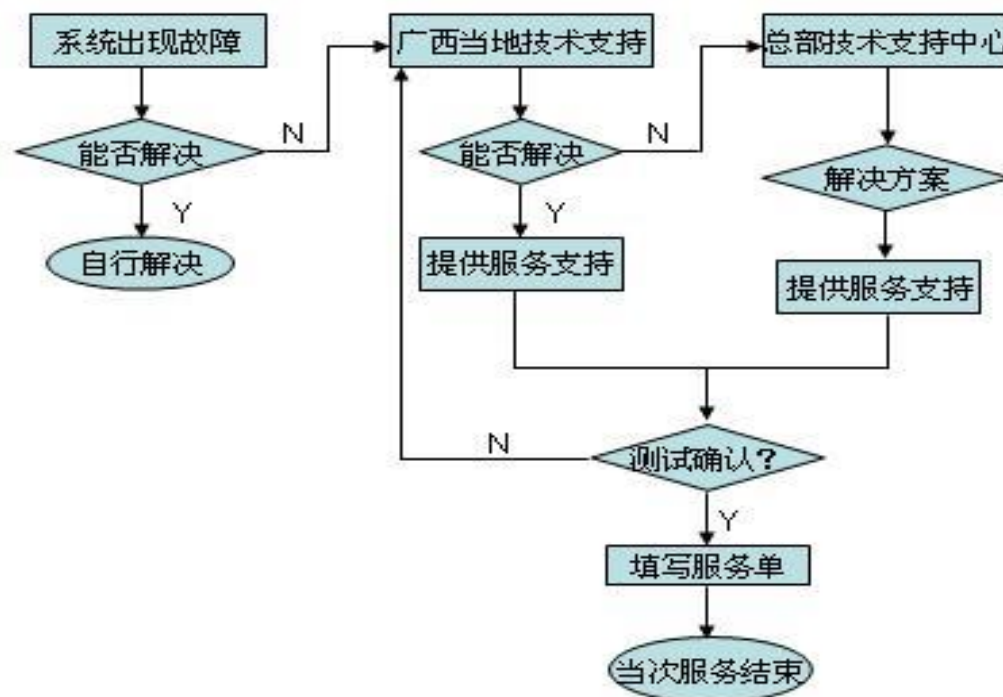
4. 现场服务

我们将依托售后服务队伍，提供最快速有效的现场专业服务。

5.21. 服务保障方案

5.21.1. 快捷服务流程

为了明确在发生故障时的处理流程，保证能在最短的时间内解决故障，并将故障带来的经济损失减少到最少，我方提供了如下快捷的服务流程(附表)。



✓ 档案管理

我公司会根据用户档案，在相关产品/工程/技术项目的维护期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。

✓ 反馈记录

我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品/工程/技术项目的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时作出反应。

✓ 主动联系用户

我公司在发生与本公司向用户提供的产品/工程/技术项目相关的事件（技术改进、升级换代、优惠活动等）时，主动与用户联系，了解用户意见，并提供相应服务。

✓ 服务态度

我公司要求技术服务人员在为用户提供售后服务时，保持良好的服务态度，做到认真负责、热忱耐心、不急不燥；不允许发生与用户争吵、顶撞等不愉快事件；有不同意见时，应耐心进行说明解释，争取得到用户的理解。

对于服务态度不好的员工，初犯时予以警告，再犯则要求进行检讨，屡犯不改给予严肃处理甚至开除。

5.21.2. 响应时间

公司承诺提供保修期内 7×24 小时免费用户现场服务，24 小时售后服务电话：15077141499，在设备整个使用期内，我公司确保设备的正常使用，在保修期设备运行中发生问题，设备出现故障后立即响应，2 小时内到达现场，提供免费服务。按国家及行业标准对故障进行及时处理，一般故障不超过 6 小时排除，重大故障不超过 12 个小时排除。如不能排除故障的，我公司能够从在当地备品备件库立即调用备用设备，提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。

5.21.3. 热线电话支持

7×24 小时电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个产品提出问题，我们立即有资深的售后服务人员随时帮您迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满意的结果。对用户在使用设备过程中产生的问题，我公司指定专业技术人员提供电话咨询服务。

服务内容包括：在日常维护过程中的操作性问题；设备运行的提示性问题；设备的功能及配置、设备结构问题等。

7×24 小时技术支持电话：15077141499，如有更改，我公司将提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

5.21.4. 远程在线支持

远程在线服务支持是通过网络、电话、即时通讯等非现场方式，为用户提供技术解答、问题处理、业务指导等服务的综合体系，旨在高效解决用户在产品使用、系统操作、

业务办理等过程中遇到的问题。我公司除 24 小时服务电话，公司设有售后服务微信号及 QQ 号，为用户提供线上技术支持服务，包括：技术咨询、故障诊断、故障报修等服务，并设专职售后人员在线提供服务，服务时间：周一至周日，上午 8：00 至 18：00。

5.21.5. 现场支持

当网络出现故障通过技术电话支持和远程支持服务不能被解决时，公司将派出经验丰富的工程师，在提供上门服务，并排除故障。在接到用户报修后，我公司立即响应，派相应的售后服务专员 2 个小时内前赴用户现场进行硬、软件应用等全方位技术支持。现场不能修复的，1 个工作日内提供备用机。

5.21.6. 投标产品生产厂家售后支持

除公司售后服务支持外，同时，原厂商提供售后技术支持，以保障项目顺利运行。

投标产品生产厂家	售后服务电话
【86 英寸交互智能平板、壁挂式视频展台】广州视睿电子科技有限公司	400-186-2505
【组合式推拉板】石家庄科达教育装备有限公司	400-631-1690

5.21.7. 项目售后服务人员一览表

我公司拟配备售后服务团队由项目经理挂帅统筹，流程中电话支持、现场运维等环节，均依其调度分配资源。遇技术难题时，项目经理牵头组建攻坚小组，协调多方专家。故障解决后，也由其监督服务单闭环，推动问题库更新，保障全流程高效有序。

拟配备售后服务人员一览表

部门	姓名	职务	从事相关工作时间	拟在项目中担任的职责
项目管理组	李帅国	项目经理	7 年	本工程整体的施工运行，项目统筹管理、工程质检
	张贵锋	技术负责人	15 年	项目进度协调、技术保障
售后组	李松财	售后服务经理	10 年	售后技术支持、巡检回访

	黄高叠	售后服务人员	6 年	售后维护、巡检回访
	黄剑永	售后服务人员	3 年	售后维护、巡检回访
	谢景锋	售后服务人员	3 年	售后维护、巡检回访
	谢江涛	售后服务人员	5 年	售后维护、巡检回访
除公司售后服务支持外，同时原厂商提供售后技术支持，以保障项目顺利运行。				

5.22. 备品备件供应

我公司具有庞大的工程备品备件库，并与各个品牌生产厂家保持良好的长期合作关系。为充分圆满完成售后服务工作提供强大的技术保障。

1、我公司随时优惠提供备品备件，优惠提供产品更新、改造服务。为了不影响用户的正常工作，我公司能够从当地备品备件库立即调用备用设备，提供相同型号或以上档次可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。

2、我公司售后服务中，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件，未经采购单位同意不使用非原厂配件。

3、我公司有稳定的备件供应渠道，并从设备厂商及其分销商购置整机和备件补充，可以满足客户的设备在升级、扩充和保修服务配件及消耗品等多方面的需求，我公司就相关备品备件及耗材价格与采购人友好协商，以优惠价格提供相关服务。

5.23. 质保期外维修方案及零部件优惠供应方案

1、免费保修期外维修响应时间：如果设备出现故障，在接到维修服务的请求后，我司工程师在 1 小时内作出响应，进行电话指导、网上诊断协助排除故障。必要时，在 12 小时内到达现场，重大问题或其它无法迅速解决的问题在 1 个工作日内解决或提出明确解决方案。

2、保修期过后继续向采购方提供有偿服务，提供终身维修，保修期外的服务费用由采购方和我公司另行商议。

3、产品质量保证期过后，我公司仍为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议，并不予收费。终身提供设备的维

修和配件。

4、质保期满后愿意以优惠价继续签署维护服务合同，只收取配件成本费，免收人工服务费，提供终生优惠的维护服务和技术支持。

5、保修期后本公司愿意以成本价向采购方提供备品、配件、专用工具、易耗材料，并可全面响应本次投标负责为采购方提供备品、配件、专用工具的安装施工和维修服务。

6、保修期满后所有的零部件比市场价优惠 5% 价格供应。

5.24. 其他优惠措施

1、设备备品、耗材、易损件、零部件在设备标配的基础上增加 5% 储备供应量，确保及时供应。

2、我公司保证以比市场价优惠 5% 的价格提供设备零件、易损件

3、以优惠的价格提供终身有偿维修、保养服务。

4、项目服务期间，我公司将长期建立有 20% 的专用耗材储备量。同时在服务期限结束前三个月，提供一次系统整体检查并根据服务期间内专用耗材的消耗量保存有相应量的耗材储存量。确保在质保期外，采购方仍然能以优惠的价格购买到专用耗材。

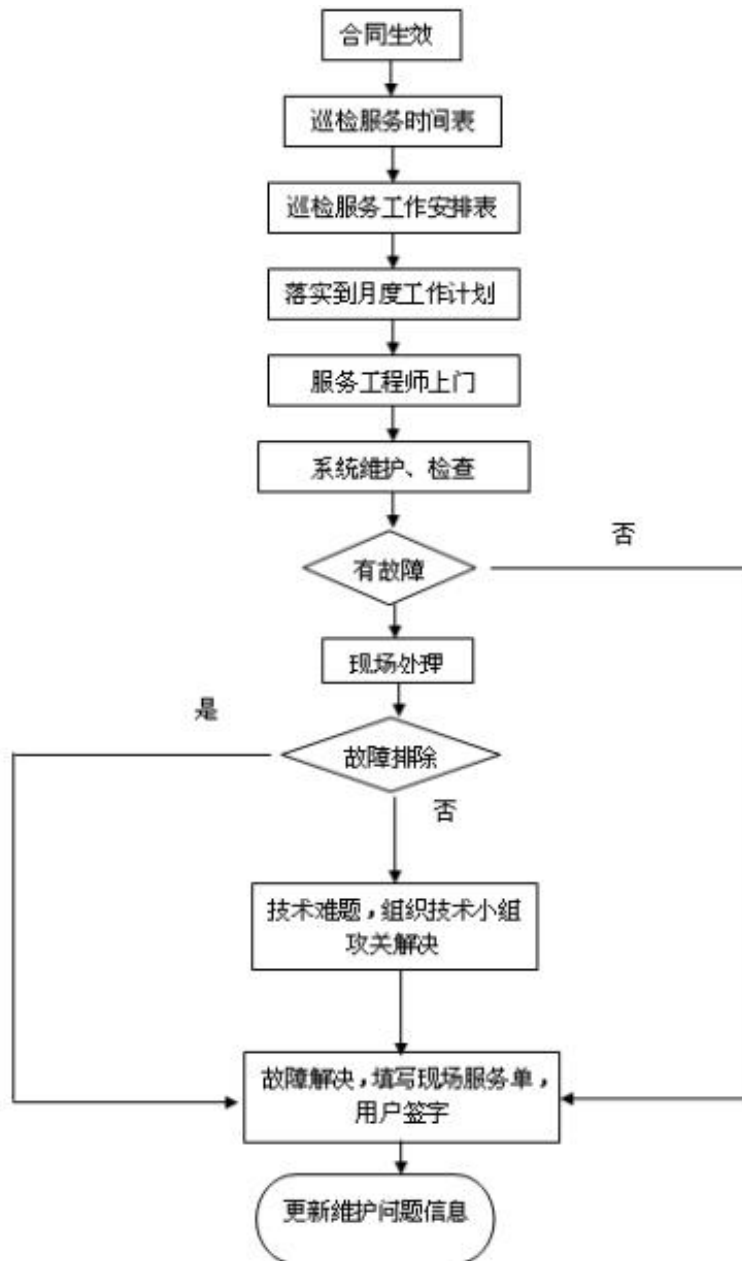
5.25. 项目跟踪维护服务

1、跟踪应用服务：在设备投入使用后，质保期内每三个月进行一次的设备使用跟踪服务，尽可能使操作人员达到熟练使用。

2、定期技术检查和维护：为了保证用户的设备正常、有效的运行，减少故障的隐患，我们承诺免费对保修期内每年三次的定期上门进行技术检查，内容包括有：设备硬件检查和诊断；用户在使用设备中出现的问题；机器清洗；系统优化；外观清洁等工作。并要求用户在我们的服务回单上签具意见，加强对我们工作的监督。

3、维护报告：我公司每年对客户的设备使用情况汇总进行分析，并根据客户的实际情况提出建议性维护报告。包括：故障出现几率的统计，分析个类故障的出现频率。提出减少故障的解决方案。

4、计划维护服务工作流程图：



5.26. 必要内容更新

我们承诺长期提供免费的最新的产品技术资料，不定期组织厂家技术工程师对各操作人员、技术人员及管理人员进行更新产品知识培训，并收集用户使用反馈信息。

5.27. 免费培训

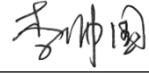
针对设备的不同操作角色对使用方的人员进行相应的培训，培训的目标是使使用方能熟练使用和维护该设备，培训具体形式包括集中的基础理论培训和现场的实践技能培

训两种。

（1）提供系统完整的培训，使用户方相关人员在培训后能够独立地对设备进行管理、使用、维护；

（2）我公司负责提供培训资料和培训教员（设备使用操作培训、设备管理培训、设备运行维护培训等），搭建培训环境，培训场地由用户方提供。

（3）根据业主要求提供针对设备管理员和操作使用人员的现场业务系统培训。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签章或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：广西广之丰办公家具有限公司

日 期：2025 年 8 月 12 日

第六章 投标人情况介绍

● 公司概况

广西广之丰办公家具有限公司成立于 2016 年 09 月 18 日，注册地位于南宁市青秀区民族大道 16 号环球时代 811 号，法定代表人为李帅国。

作为深耕办公与教育装备领域的综合性企业，公司以“一站式空间解决方案”为核心定位，凭借覆盖家具生产销售及多元物资供应的全链条服务能力，为各类机构提供专业支持。其经营范围广泛，不仅涉及家具生产及销售，还涵盖办公家具、办公设备、办公用品、文体器材、教学仪器、实验室设备、乐器、服装、不锈钢制品、玩具、厨房设备、消防设备、货架、书架、医疗器械、档案库房配套设备、劳保用品、饮水机设备、教学设备等销售业务。

公司以信息技术服务为核心，业务涵盖建设工程设计与施工、信息系统集成、数据处理与存储、智能设备销售、办公及教育设备供应等多个领域，致力于为客户提供高效、专业的一站式解决方案。

● 企业文化

使命：以科技创新驱动发展，以优质服务创造价值。

愿景：成为行业领先的信息技术服务商，助力企业数字化转型。

核心价值观：诚信、创新、协作、共赢。

经营理念：客户至上，质量为本，持续改进，追求卓越。

● 发展方向

信息技术服务：深化教育信息系统集成、数据处理及软件开发能力，推动企业智能化升级。

工程建设与设计：依托专业资质，提供高效、安全的建设工程服务，打造精品项目。

教育及科研支持：聚焦教学仪器、实验设备供应，助力教育行业创新发展。

● 业务优势

资源整合：整合上下游产业链，提供从硬件供应到技术支持的全程服务。

本地化服务：立足南宁，辐射广西，快速响应客户需求。

广西广之丰办公家具有限公司将以专业的技术团队、完善的售后体系和灵活的商业模式，与合作伙伴携手共进，共创未来！

投标人名称（电子签章）：广西广之丰办公家具有限公司

日期：2025 年 8 月 12 日