

政府采购合同书

合同名称：西林县城西新区第二幼儿园设备采购（第一批）

合同编号：BSZC2025-J1-300169-HDZX

甲方：西林县教育局

乙方：广西秦智科技有限公司

签订合同地点：西林县教育局



签订合同时间：2025 年 11 月 24 日

目 录

一、合 同 书.....	1
二、谈判应答承诺书.....	12
三、成交通知书.....	43



一、合 同 书

（甲方）采购单位： 西林县教育局

（乙方）成交单位： 广西秦智科技有限公司

项目名称和编号： 西林县城西新区第二幼儿园设备采购（第一批）

项目编号：BSZC2025-J1-300169-HDZX

签 订 地 点： 西林县教育局

签 订 时 间：2025 年11月24日



根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件及响应文件规定条款和成交供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

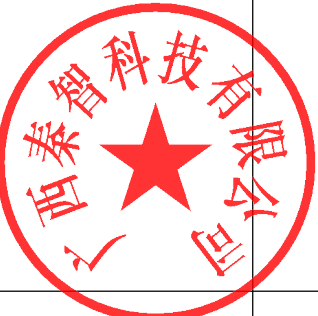
1. 供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	型号规格	生产厂家	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	幼教交互智能平板	希沃	Y565SA	广州视睿电子科技有限公司	12	台	16380	196560
2	四人组合床	海基伦	H07-024	中山市海基伦文教用品有限公司	70	套	2695	188650
3	原木拱桥椅. 25cm	海基伦	H05-084-25	中山市海基伦文教用品有限公司	75	张	120	9000
4	原木拱桥椅. 27cm	海基伦	H05-084-27	中山市海基伦文教用品有限公司	90	张	120	10800
5	原木拱桥椅. 29cm	海基伦	H05-084-29	中山市海基伦文教用品有限公司	105	张	120	12600
6	原木6人桌. 49cm	海基伦	H05-070-49	中山市海基伦文教用品有限公司	12	张	720	8640
7	原木4人桌. 49cm	海基伦	H05-072-49	中山市海基伦文教用品有限公司	3	张	620	1860
8	原木6人	海基伦	H05-070-52	中山市海基伦文	15	张	720	10800

	桌. 52cm			教用品有限公司				
9	原木4人桌. 52cm	海基伦	H05-072-52	中山市海基伦文教用品有限公司	3	张	620	1860
10	原木6人桌. 55cm	海基伦	H05-070-55	中山市海基伦文教用品有限公司	15	张	720	10800
11	原木4人桌. 55cm	海基伦	H05-072-55	中山市海基伦文教用品有限公司	3	张	620	1860
12	计算机	希沃	主机：希沃华腾 DZ0826-0067 显示器：M243A	广州视睿电子科技有限公司	18	台	4800	86400
13	厨房更衣室物品柜	杰祺	JQ-J007	广西杰祺办公设备有限公司	1	个	3000	3000
14	电子磅秤	鑫利达	TCS-150 电子台秤	永康市华鹰衡器有限公司	1	台	450	450
15	档鼠板	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	块	840	840
16	干手机	沃玛东	WD-202A	佛山市沃东卫浴有限公司	1	台	228	228
17	紫外线杀菌灯	环亚	HQ	东海县驼峰环亚电器厂	1	台	240	240
18	双门消毒柜	鑫朗特	1200B6	中山市港旺电器厂	1	台	4200	4200
19	圆脚四层栅格层架	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1200	1200
20	单星大盆台	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	3	台	1660	4980
21	热水器	美的	F60-25EG1 (HEZ)	广东美的厨卫电器制造有限公司	1	台	1500	1500
22	圆脚四层平板层架	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1360	1360
23	米面架	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	900	900
24	档鼠板	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	块	840	840
25	留样柜 (2把锁)	雪村	LC-138	浙江雪村制冷设备有限公司	1	台	4200	4200
26	单星盆台	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1140	1140
27	农药残留检测仪	LANENDE	LD-NC06	山东莱恩德智能科技有限公司	1	台	3300	3300

28	双星盆台	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1660	1660
29	绞切肉机	永强	YQ-J300B	佛山市顺德区俊凌厨具有限公司	1	台	7500	7500
30	大单水池	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	2	台	1500	3000
31	带水边格栅工作台	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	2400	2400
32	灭蝇灯	光发现	312	佛山市顺德区施莱登电器有限公司	2	台	150	300
33	双层工作台	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1800	1800
34	筒装和面机	永强	YQ-H25	佛山市顺德区俊凌厨具有限公司	1	台	6900	6900
35	电磁单头矮汤炉	鑫朗特	156C	广东友祥实业有限公司	1	台	5300	5300
36	单头大锅灶	鑫朗特	208A	广东友祥实业有限公司	1	台	5300	5300
37	双门电蒸饭柜	昕佰金	KZ-24	山东昕佰金厨具有限公司	1	台	5900	5900
38	圆脚四层栅格层架	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1200	1200
39	四门高身雪柜	星星	G1.0V4	广东星星制冷设备有限公司	1	台	5400	5400
40	工具挂钩	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	90	90
41	紫外线杀菌灯	环亚	HQ	东海县驼峰环亚电器厂	1	台	240	240
42	双层餐车	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	2	台	1800	3600
43	双层工作台	汇众	定制	广西汇众厨具有限公司	1	台	1700	1700
44	紫外线杀菌灯	环亚	HQ	东海县驼峰环亚电器厂	1	台	240	240
45	厨房排烟系统	整体定制风机：肇丰、净化器：林发	整体定制风机：ZT-18寸-5.5Kw、净化器：LFJDW—GB—16	风机：肇庆市肇丰机电有限公司 净化器：东莞市林发通风设备有限公司	1	套	61600	61600
46	碗	金伟利	直径 13cm	潮州金伟利五金	200	个	12	2400

				厂				
47	小勺子 (幼儿用)	泰利	小号	潮州泰利不锈钢 厨具	200	个	8	1600
48	儿童餐 盘	柠檬猫	25*20cm	潮州柠檬猫五金 厂	200	个	32	6400
49	班级不 锈钢打 汤勺	好运厨	直径 13cm	潮州好运厨五金 厂	10	个	64	640
50	不锈钢 大锅大 铲	好运厨	长 1.1 米	潮州好运厨五金 厂	1	把	100	100
51	锅盖	好运厨	直径 90cm	潮州好运厨五金 厂	1	个	200	200
52	不锈钢 大汤勺	好运厨	长 25cm	潮州好运厨五金 厂	2	个	84	168
53	不锈钢 加厚厨 房大漏 勺	好运厨	直径 28cm	潮州好运厨五金 厂	1	个	96	96
54	不锈钢 拖车	汇众	定制	广西汇众厨具有 限公司	1	台	1360	1360
55	透气工 作服	鑫扬	1XL	邢台轩耀服装有 限公司	6	件	100	600
56	工作帽	实在哥	高 27cm	济南实在哥酒店 用品有限公司	6	个	4	24
57	防水围 裙(蓝 色)	正胶	均码	电白区正胶劳保 用品厂	6	张	12	72
58	砧板	百缘	40*40*5cm	永康市百缘塑料 制品加工厂	3	个	320	960
59	菜刀	十八子	S-D2	阳江十八子厨业 有限公司	2	把	200	400
60	304 不锈 钢留样 盒	正乐	15*15*5cm	潮州正乐五金厂	20	个	24	480
61	留样称	千聚	KZ-F3A	永康市千聚工贸 有限公司	1	个	81	81
62	圆桶	东永	直径 26cm	潮州东永五金厂	20	个	140	2800
63	30 直径 不锈钢 盆	顺诚	直径 30cm	潮州顺诚五金厂	12	个	78	936
64	60 直径 不锈钢 盆	顺诚	直径 60cm	潮州顺诚五金厂	2	个	125	250

65	26 直径 不锈钢 盆	顺诚	直径 26cm	潮州顺诚五金厂	2	个	45	90
66	26 直径 不锈钢 漏盆	顺诚	直径 26cm	潮州顺诚五金厂	2	个	36	72
67	长嘴水 壶（装豆 浆）	乐兴宝	2L	潮州乐兴宝不锈 钢厂	10	个	50	500
68	刨刀	十八子	W230	阳江十八子厨业 有限公司	1	个	33	33
69	磨刀石	马大帅	225*75*45mm	山东巨铭商贸有 限公司	1	块	30	30
70	室外校 园广播	ITC	一、控制主机： T-6232A 二、无线话筒： T-592UH 三、话筒天线： T-59TB 四、前置放大器： T-6201 五、数字功放 650W：T-1650DS 六、电源管理器： T-6216 七、音柱 60W： T-902 八、机柜：定制 九、广播系统集成： 定制	广东保伦电子股 份有限公司 	1	套	39760	39760
71	会议室 音响设 备	ITC	一、专业音箱： TS-608H 二、专业功放： TC-2500B 三、支架CH系列： TS-01BN 四、调音台： TS-12PFX 五、音频处理器： TS-DP440 六、无线话筒： T-592UH 七、机柜：定制 八、电源管理器： TS-820 九、变压器：	广东保伦电子股 份有限公司	1	套	19980	19980

			T-97060 十、集成安装：定制					
72	活动音箱(每个带2话筒)	索爱	K6	广州市索爱数码科技有限公司	2	台	3800	7600
73	碎纸机	三木	MSD9711	三木控股集团有限公司	2	台	1500	3000
74	过塑机	雷盛	LM-330ID	鞍山雷盛电子有限公司	3	台	780	2340
75	文件柜	杰祺	JQ-J009	广西杰祺办公设备有限公司	10	个	800	8000
76	A4 彩色激光一体机	惠普	Color LaserJet Pro MFP 3388sdw	佳能(中山)办公设备有限公司	3	台	5200	15600
77	A4 黑白激光一体机	惠普	Laser MFP 323sdnw	因塔思(威海)电子有限公司	5	台	2346	11730
78	A3 彩色复合机	夏普	BP-C2621R	夏普办公设备(常熟)有限公司	1	台	14350	14350
79	挂式空调(1.5匹)	美的	KFR-35GW/G3-1A	广东美的制冷设备有限公司	14	台	2500	35000
80	立式空调3匹	美的	KFR-72LW/BDN8Y-P A401(1)A	广东美的制冷设备有限公司	6	台	5790	34740
人民币合计金额：捌拾玖万肆仟柒佰叁拾元整（¥894730.00 元）								

2. 合同合计金额报价包括设备、设备包装、装卸运输、保险、税费、设备安装以及调试、验收、技术服务（包括技术资料的提供）、质保期保障、设备检测、培训等所发生的一切费用。如采购文件及竞标文件对其另有约定的，从其约定。

第二条 质量保证

1. 乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与采购文件相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。
2. 合同提供设备的生产日期不得超过半年，乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，且在正常使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

第三条 权利保证

1. 乙方对合同标的享有合法、完整的所有权，合同标的不存在租赁、担保或保留所有权等权利瑕疵的情形，乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三

方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应该注意保密并限于履行合同的必需范围。

第四条 包装和运输

1. 乙方提供的货物均应按采购文件及响应文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2. 货物的运输：由乙方负责。

3. 乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：无。

第五条 交付和验收

1. 交货期：自签订合同之日起29日(日历日)内完成安装调试并通过采购人验收合格且交付正常使用。地点：采购单位指定地点。

2. 乙方提供不符合采购文件及响应文件和合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3. 乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补充，否则视为逾期交货。

4. 甲方应当在到货后七个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格（但属于隐蔽性瑕疵的除外）。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位盖章，甲乙双方各执一份。

5. 采购人委托采购代理机构组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

6. 甲方对验收有异议的，在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 10日内及时予以解决。

第六条 培训

乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间由甲方指定培训时间、地点：由甲方指定培训地点。

第七条 售后服务、质保期

1. 乙方应按国家有关法律法规和“三包”规定以及采购文件及响应文件和本合

同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2. 货物保修期：按成交人响应文件承诺（自项目验收合格之日起1 年）。

3. 乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其他约定事项应与采购文件规定一致，（见合同附件）。

第八条 付款方式和保证金

1. 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用数量供货，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算。

2. 资金性质：财政资金。

3. 付款方式：（1）供货方供货安装调试验收合格后，供货方出具发票，采购单位向西林县人民政府及西林县财政局提交拨款请示，财政审核批复划拨款项后，30天内完成付款100%。如拨付不及时到位造成拖延的，采购单位有义务协助供货方尽快完成资金拨付的工作。（2）票据要求：成交供应商必须按照采购人要求提供真实、有效、合法的正式发票。一旦发现成交供应商提供虚假发票，除须向采购人补开合法发票外，将移交税务部门处理，且采购人有权终止合同，供应商不得提出异议，因终止合同而产生的一切损失均由供应商承担。

（注：甲方付款前，乙方必须向甲方提供相应款项的发票，收款方、出具发票方、合同乙方均必须与成交人名称一致。）

第九条 质保金：无

第十条 履约保证金：无

第十一条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负责。

第十二条 质量保证

1. 乙方应按采购文件规定的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。未满足要求者，根据实际情况，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）贬值处理：由双方协议定价。

（3）退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

2. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后 4 小时内到甲方现场处理。

3. 在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4. 上述的货物免费保修期为按乙方响应文件承诺，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。

第十三条 货物包装、发运及运输

1. 乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2. 使用说明书、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

3. 乙方在货物发运手续办理完毕后二十四小时内或货到甲方四十八小时前通知甲方，以准备接货。

4. 货物在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

5. 货物在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方货物已送达。

第十四条 违约责任

1. 乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时的按逾期交货处罚（或按第十二条第一款处理）；因质量问题甲方不同意接收或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额3%违约金并赔偿甲方经济损失。

2. 乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 因包装、运输引起的货物损坏、按质量不合格处理。

4. 甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款3‰额违约金，但违约金累计不得超过违约货款额的3%，超过10天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成的经济损失，甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额3%。

5. 乙方未按本合同和采购文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额5%向甲方支付违约金。

6. 乙方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它质量因造成的问题，由乙方负责更换或甲方退货，由此造成的损失从合同剩余总货款的

3%中扣除，不足另补。

7. 其它违约行为按违约货款额3%收取违约金并赔偿经济损失。

第十五条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十六条 合同争议解决

1. 因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十七条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签字书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行

第十八条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同已经签订。甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

3. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第十九条 签订本合同依据

1. 谈判应答承诺书；

2. 成交通知书。

第二十条 本合同一式陆份,具有同等法律效力,财政部门(政府采购监管部门)、采购代理机构各一份,甲方持三份,乙方持一份(可根据需要另增加)。

本合同甲乙双方签字盖章后生效,自签订之日起2个工作日内,采购代理机构应当将合同在广西壮族自治区政府采购网(<http://zfcg.gxzf.gov.cn/>)发布合同公告。

甲方(章)西林县教育局 2025年11月24日	乙方(章)广西秦智科技有限公司  2025年11月24日
单位地址:西林县八达镇新兴路49号	单位地址:南宁市青秀区双拥路30号南湖名都广场B栋D单元2605号
法定代表人:	法定代表人:
委托代理人:	委托代理人:
电 话:	电 话: 0771-4957331
电子邮箱:	电子邮箱: 194007061@qq.com
开户银行:	开户银行: 中国建设银行股份有限公司 南宁朝阳支行
账 号:	账 号: 4505 0160 4473 0000 0244
邮政编码:	邮政编码: 530000

二、谈判应答承诺书

二、售后服务方案

售后服务方案

（一）技术支持承诺

我公司以“**贴身服务，客户满意**”为服务理念，为客户提供质量保证、服务完善、正宗的品牌产品外，还以高水平的技术能力、完备的服务体系为用户提供最省心、最周到、最完善的售后服务和培训。为了让用户满意地使用我方提供的产品，充分体验到我公司的满意服务，现就**西林县城西新区第二幼儿园设备采购（第一批）**所投的产品，我方郑重地向用户做出如下服务承诺：

我们的技术服务质量保证：

- 专业化的技术服务队伍；
- 全员上岗签定岗位责任书；
- 严格按合同规定的服务条款执行；
- 每次技术服务记录单上都必须有用户对服务质量的签署意见，并以此对技术服务作考评；
- 全部服务留有文档备查。

本项目设备的原生产商及本地化技术服务人员为我公司专门的技术支持与售后服务机构——客服中心。我公司培养了**一支优秀的售后队伍**，提供优秀技术人员和雄厚的技术力量支持。我公司将指定**专职服务经理**负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

（二）服务目标、服务原则

- **可靠性目标：** 确保所有设备在质保期内及后续使用周期内故障率降至最低。
- **响应性目标：** 严格执行故障响应时限，确保 4 小时内到达现场处理，24 小时内修复完毕。
- **保障性目标：** 提供充足的备品备件、专业技术支持及操作培训，确保设备持续可用。
- **规范性目标：** 所有服务流程、文档、操作均符合国家相关标准、行业规范及合同约定。
- **满意度目标：** 通过优质、及时的售后服务，全面提升采购人的使用体验和满意度。
- **主动预防原则：** 建立定期巡检和维护制度，主动发现并排除潜在故障。
- **快速响应原则：** 设立专项服务团队和绿色通道，确保故障申报后快速处理。

- **专业规范原则：** 所有服务人员均经过专业培训，持证上岗，操作规范。
- **全程负责原则：** 对所提供的设备及服务承担全程责任，直至问题彻底解决。
- **持续改进原则：** 收集服务过程中的反馈信息，不断优化服务流程和质量。

（三）技术客服中心

我公司十分重视技术支持与售后服务工作，成立了客服中心，专门为各类工程项目提供统一的技术支持和服务。

客服中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍，由一名客服中心经理、数名售后服务人员组成，负责统一接受和处理各地的售后服务需求。客服中心已经为多个大型信息系统提供了售后服务，在多年的服务过程中积累了丰富的工作经验，能够为用户提供准确、及时、优质的支持与服务，深受用户好评。

1. 客服中心成员均具备如下基本条件

- ◆ 具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；
- ◆ 丰富的售后服务工作经验；
- ◆ 具有良好的表达、理解 and 沟通能力；
- ◆ 对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

2. 专职售后服务组织

我公司将为本项目设置专职服务工程师，专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。

3. 客服中心响应流程

在出现技术支持与售后服务需求时，用户与客服中心专职工程师取得联系，技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。

用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。对于客服中心接收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客服中心的技术支持知识库中。

技术支持工程师队伍每天 24 小时在线对客户遇到的技术问题进行解答；对于客户的一些技术问题，如果通过电话支持服务不能完全解决，将指导我公司工程技术人员处理故障，提供应急策略。

4. 服务规范

我公司为了更好地为用户服务，制定了相关服务规范。技术服务人员在为用户提供服务时，时时以此服务规范自我约束、自我监督。

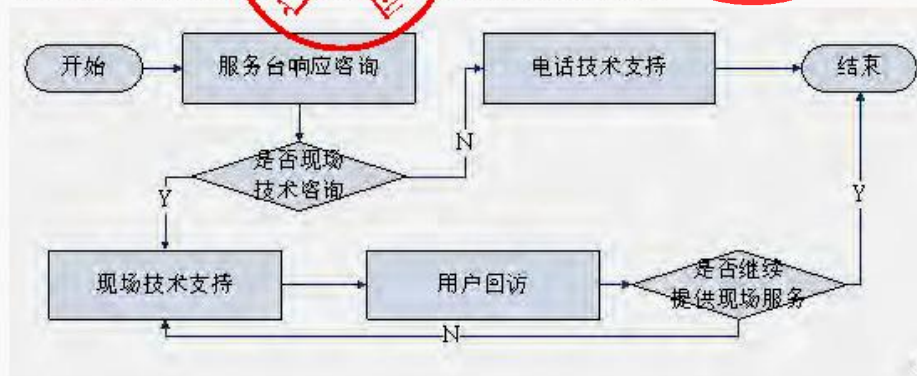
5. 规范的服务行为

(1) 为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务，我们制定了相应的技术支持；

(2) 为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的所有技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

6. 高效的服务模式

采用两级服务体系和服务规范管理的成效，主要体现在反应快速、行动迅速等留声风行的工作作风的形成。我公司客服中心，规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、留声风行的作风，为用户提供满意的服务。



(四) 满足售后基本服务

项号	响应文件响应的商务条款
一、商务条款	
1	▲售后服务要求
	1. 质量保证期：一年（自交货并验收合格之日起计）；
	2. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到故障电话后，4 小时内到达现场处理，并在 24 小时内修复完毕，特殊故障第一时间以书面形式通知甲方并制定维修方案及故障排除的时间。质保期后提供服务，所需零配件低于市场价格。
	3. 在质量保证期内设备非因人为及不可抗力因素的原因而引起损坏或者质量问题，我公司免费予以技术服务，维修或物品更换，并承担相应费用。
	4. 我公司提供全部设备所需的各类耗材、配件和所需的工具等。采购方提供安装地点和联系人，我公司负责送货上门、安装调试至验收合售后服格。除特殊要求外，其余按国家有关产品“三包”规定执行“三包”。 提供完善的装备使用手册、操作培训手册。
	5. 退换处理 1) 更换：由乙方承担所发生的全部费用。 2) 贬值处理：由甲乙双方协议定价。 3) 退货处理：乙方退还甲方支付的合同款，同时承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、贷款利息及银行手续费等）。
	6. 所提供合同产品是全新、完整、未使用过的。承诺在质保期内对产品提供免费保修，所有非故意性损坏以及在正常使用范围内造成的损坏提供免费换新。包装符合《财政部等三部门联合印发商品包装和快递包装政府采购需求标准（试行）》（财办库〔2020〕123 号）的规定。
2	7. 我公司按照国家有关法律法规和“三包”规定以及响应文件、合同及附件的规定，为采购人提供售后服务。我公司承诺质量保证期优于国家“三包”规定的，且不低于采购文件规定的，按我公司实际承诺执行在采购标的物送达时，双方进行验收。在使用过程中，如有任何质量问题，保证于 1 小时内答复并解决问题，直至保证能够正常使用。如未按照规定答复解决，采购人有权抽样送至有资质的第三方检测机构检测并根据检测结果判定是否合格。由此带来的所有费用由我公司负责，如果抽检达不到合同要求，采购人有权解除采购合同，由此带来的一切后果由我公司自行承担。
	合同签订时间 自成交通知书发出之日起 25 日内
3	▲交付或者实施时间及地点
	1. 交付时间：自签订合同之日起 29 日(日历日)内完成安装调试并通过采购人验收合格且交付正常使用。
	2. 交付地点：采购人指定地点；
4	3. 交货方式：现场交货；
	▲付款方式
	付款方式： (1) 供货方供货安装调试验收合格后，供货方出具发票，采购单位向西林县人

	民政府及西林县财政局提交拨款请示，财政审核批复计划拨款后，30 天内完成付款 100%。如拨付不及时到位造成拖延的，采购单位有义务协助供货方尽快完成资金拨付的工作。 (2) 票据要求：我公司按照采购人要求提供真实、有效、合法的正式发票。一日发现我公司提供虚假发票，除向采购人补开合法发票外，将移交税务部门处理，且采购人有权终止合同，我公司不提出异议，因终止合同面产生的一切损失由我公司承担。 (注：甲方付款前，乙方必须向甲方提供相应款项的发票，收款方、出具发票方、合同乙方均必须与成交人名称一致。
▲二、核心产品	
1	第1项，“幼教交互智能平板”，注：核心产品提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后评标价最低的同 品牌供应商获得成交人推荐资格；评标价相同的，由采购人或者采购人委托评审小组采取随机抽取方式确定一个供应商获得成交人推荐资格，其他同品牌供应商不作为成交候选人)。
▲三、供应商的履约能力要求表	
1	质量管理、企业信用要求 无
2	能力或业绩要求 无
3	专业人才、专业资格或技术资格 无
四、验收标准	
1	验收执行的各家行业标准、地方标准或者其他标准、规范。验收过程中所产生的一切费用由我公司承担。报价时考虑相关费用。
五、验收方法及方案	
1	▲（1）为确保货物质量与原厂品质，签订合同后，正式供货前提供第 1. 幼教交互智能平板核心产品 1 套，（原厂原包装、包装完好、完整无破损、未开封）及由有资质的检测机构出具的检测报告等作为初检，到达甲方指定地点进行验收，并提供检测报告原件备查，验收不通过的合同自动终止，乙方无条件退货，且乙方赔偿甲方相关损失，甲方有权将乙方虚假应标上报财政部门，并根据政府采购法相关规定要求追究法律责任。货物是为原厂原包装、包装完好、完整无破损、未开封，为确保货物质量及原厂品质，我公司在中标合同签订后，正式供货前提供第 1. 幼教交互智能平板的生产厂家给我公司针对此产品的售后服务承诺原件、供货证明原件，否则采购方将不予验收通过。 ▲（2）交货时对本项目的所有设备进行整体测试，并要求所供产品与投标文件参数一致，否则不予以收货，且合同自动终止。一旦发现与采购参数要求或功能不符的，即使设备已交付使用，合同自动中止，采购人无条件退货，且我公司赔偿采购人的相关损失，采购人有权将我公司虚假应标上报财政部门，并根据政府采购法相关规定要求追究法律责任。

	(3) 验收标准符合中国有关的国家、地方、行业标准。 (4) 为了使本次采购货物质量得到保障, 验收时我公司针对投标产品按要求提供有效检测报告复印件作为验收资料, 采购人可对货物进行复检与性能测试, 我公司派出有经验、高水平的技术人员协助此项工作, 采购人对货物验收合格后, 签署验收合格证书, 验收标准符合中国有关的国家、地方、行业标准; 如验收不合格, 我公司在 3 个工作日内对不合格产品进行更换、调试, 未按要求进行更换、调试或再次验收不合格的, 采购人有权报政府采购监督管理部门申请解除合同, 由此造成的损失由我公司自行承担, 采购人保留进一步追究责任的权利。我公司提供所竞标的货物、配套设备、所属装置等有关技术资料作为验收的参考依据。 (5) 采购人对我公司提交的货物依据采购文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场签收, 外观、说明书符合采购文件技术要求的, 给予签收, 不合格的不予签收。 (6) 我公司交货前对产品作出全面检查和对验收文件进行整理, 并列清单, 作为采购人收货验收和使用的技术条件依据, 检验的结果应随货物交采购人。我公司不能完整交付货物及本款规定的单证和工具的, 负责补齐, 否则视为未按合同约定交货。 (7) 采购人组织自行验收, 我公司到场配合, 自行验收合格后双方签署验收合格凭证。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。
六、其他说明	
1	一、进口产品说明 (根据项目实际情况选择) ☐ 本表的第 1 项货物已按规定办妥进口产品采购审核手续, 响应产品可选用进口产品, 但如选用进口产品时必须为全套原装进口产品 (即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品), 同时供应商必须负责办理进口产品所有相关手续并承担所有费用。其他货物不接受进口产品参与竞标, 否则其响应文件作无效处理。 ☒ 本分标货物不接受进口产品 (即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品) 参与响应, 如有进口产品参与竞标的, 其响应文件作无效处理。 我公司承诺所投竞标产品无进口产品

（五）服务团队与资源配置

为保障本项目售后服务的及时性与专业性，特成立“西林县城西新区第二幼儿园设备采购（第一批）项目售后服务专项小组。

售后服务人员情况表

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
1	总协调人	韦增巧	男	38	本科	电子信息 技术	/	统筹售后服务全流程，审批重大故障维修方案、退换货申请等，协调内外部资源，对接采购人高层沟通	30 分钟	4 小时内到达现场处理
2	售后人员	张观兰	女	29	大专	市场营销	/	7×24 小时受理采购人故障报修、咨询、投诉等需求，记录服务信息，跟踪服务进度，反馈服务结果	30 分钟	4 小时内到达现场处理
3	技术人员	李晓东	男	30	本科	机械设计制造及其自动化	/	负责设备安装调试、日常维护、故障维修、用户培训等现场服务	30 分钟	4 小时内到达现场处理
4	技术人员	张启翔	男	28	本科	计算机科学与技术	/	软件安装调试、网络配置、系统升级	30 分钟	4 小时内到达现场处理
5	培训专员	陈好	女	26	大专	教育技术学	/	配合厂家技术制定、培训实施、培训资料编制	30 分钟	4 小时内到达现场处理
6	备品备件管理专员	李彦芬	女	35	大专	物流管理	/	备件库存管理、出入库登记、申请调拨、本地备件库维护	30 分钟	4 小时内到达现场处理

1. 人员培训与考核

(1) 培训内容

- a. 设备的技术原理、操作方法、维护要点和常见故障处理。
- b. 服务规范、沟通技巧和应急处理能力。
- c. 相关法律法规和行业标准。

(2) 培训方式

- a. 定期组织内部培训课程，邀请设备厂家的技术专家进行授课。
- b. 安排现场实践培训，让服务人员在实际操作中积累经验。
- c. 鼓励服务人员参加外部培训和学术交流活动，不断提升专业水平。

(3) 考核机制

建立完善的考核制度，对服务人员的工作表现、技术水平、服务质量等进行定期考核。考核结果与绩效奖金、晋升机会等挂钩，激励服务人员提高工作积极性和服务质量。

(六) 核心产品安装方案（幼教交互智能平板）

1. 核心产品安装服务

我公司将为幼儿园提供一次性的、专业的安装服务，确保每一台交互智能平板都达到最佳使用状态。

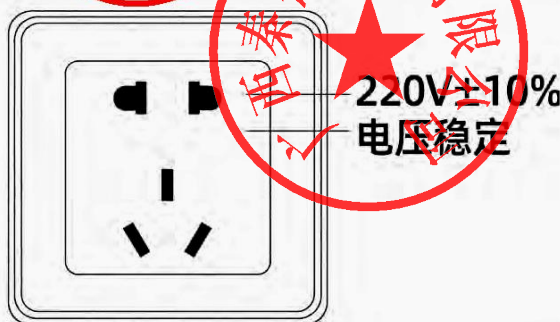
2. 安装前准备

(1) 现场勘查：

在安装前，我公司的技术人员会与幼儿园负责人一同对教室进行现场勘查，确认安装位置、墙体结构、电源插座位置、网络接口等环境因素。

(2) 环境要求确认：

- **电源：**确认附近有可靠的接地三孔插座，电压稳定（ $220V \pm 10\%$ ）。（示图 1）



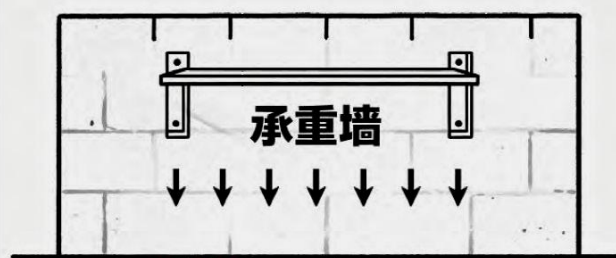
示图 1

- **网络：**确认有线网络接口或稳定的 Wi-Fi 信号覆盖。（示图 2）



示图 2

- **墙面：**安装墙面需为实心墙或承重墙，能够承受设备及挂架的重力。（示图 3）



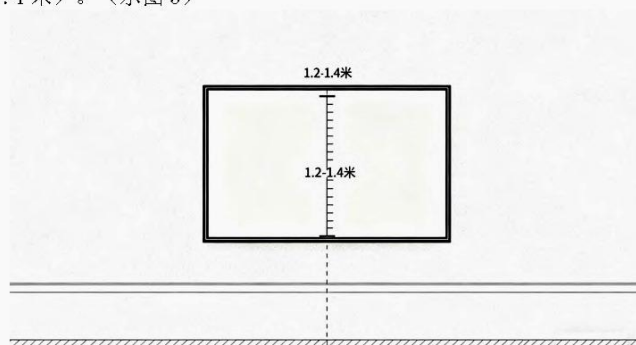
示图 3

- **光线：**避开阳光直射，防止影响设备使用效果。（示图 4）



示图 4

- **高度：**根据幼儿平均身高和教师操作习惯，确定合理的安装高度（通常屏幕中心距地面约1.2-1.4米）。（示图5）



示图 5

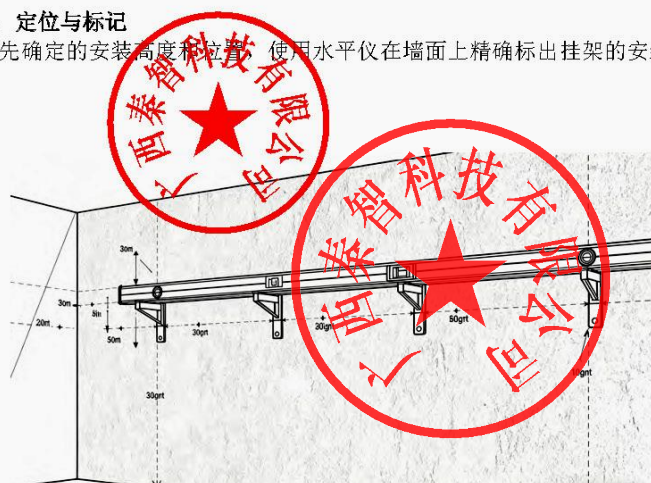
（3）设备与工具准备：

我公司将准备全新的专用壁挂架、安装所需的所有螺丝/膨胀管、水平仪、电钻等等专业工具。

3. 标准化安装流程

➤ 第一步：定位与标记

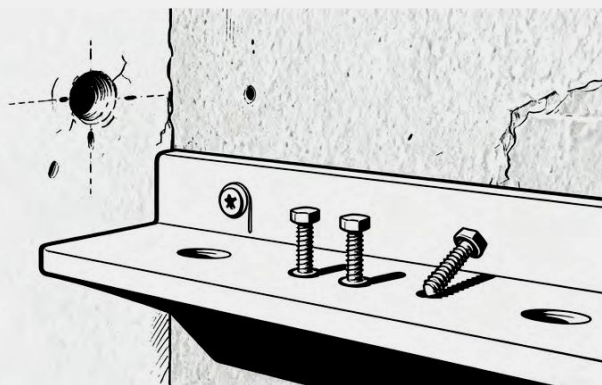
根据预先确定的安装高度和位置，使用水平仪在墙面上精确标出挂架的安装孔位。（示图1）



示图 1

➤ **第二步：钻孔与固定**

使用电钻在标记好的位置钻孔。将壁挂架紧贴墙面，用螺丝将其牢固地固定在墙上。（示图 2）



示图 2

➤ **第三步：设备挂装**

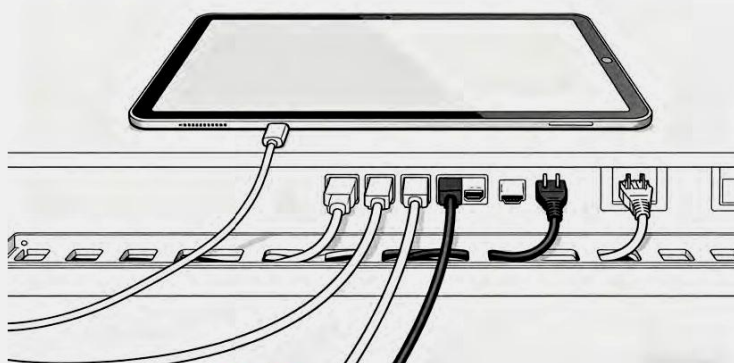
两人协作，将交互智能平板抬起，对准壁挂架的卡扣，平稳地挂装上去。听到“咔哒”声或确认卡扣完全锁死，确保设备已安装稳固。（示图 3）



示图 3

➤ **第四步：线路连接与理线**

连接电源线、HDMI 线（如连接电脑）、网线等。使用理线槽或理线带将所有线缆收纳整齐，确保美观且安全，防止幼儿触碰。（示图 4）



示图 4

➤ **第五步：通电调试**

接通电源，开机。技术人员将进行一系列调试：检查触摸精度、显示色彩、声音系统、网络连接等。（示图 5）



示图 5

4. 设备使用培训服务

为确保教师能熟练使用新设备，我公司将提供阶梯式培训：

(1) 基础操作培训（安装后进行）：

讲解开关机、系统切换、基础触控操作、音量调节、信号源切换等。

(2) 深度应用培训（集中安排）：

- 白板软件教学：讲解智能笔、备授课模式、课件云储存、图形工具、多媒体插入、课件录制、等等高级功能。

- 幼教资源库使用：指导如何访问和使用内置的儿歌、故事、古诗、动画、互动游戏等等幼教资源。

- 培训材料：提供完善的装备使用手册、操作培训手册和电子版详细教程视频。

（七）设备交付与安装调试服务

1. 交付时间与地点

交付时间：自签订合同之日起 29 日(日历日)内完成安装调试并通过采购人验收合格且交付正常使用。

交付地点：采购人指定地点。

2. 交货方式

现场交货，确保设备安全、完整地送达指定地点。

3. 交付前准备

(1) 设备质量检验

- 所有设备出厂前，我公司将按照国家标准进行全面检测，包括外观检查、性能测试、安全检测等，确保设备无质量瑕疵；
- 保证设备是全新、完整、未使用过的；
- 保证设备为原厂原包装、包装完好，完整无破损，未开封；
- 我公司将对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为采购人收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果随货物交采购人。

(2) 包装与标识

- 严格按照《财政部等三部门联合印发商品包装和快递包装政府采购需求标准（试行）》（财办库〔2020〕123 号）的规定进行包装，选用环保、耐用的包装材料，确保设备在运输过程中防潮、防震、防损坏。
- 设备包装外粘贴清晰的标识，注明设备名称、规格型号、数量、重量、生产日期、生产厂家等信息，同时标注“易碎品”“防潮”等警示标识。

(3) 物流规划

- 根据交付地点（采购人指定地点）及设备特性，制定专项物流方案，选择具备相

关运输资质、经验丰富的物流服务商。

- 对精密电子设备、易碎品等，采用专车运输，配备专业押运人员，全程监控运输过程。

- 提前与采购人沟通，确认交付时间，告知设备运输预计到达时间，方便采购人做好接收准备。

4. 安装调试流程

➤ 安装前准备

- (1) 与采购人沟通，确定设备的具体安装位置和布局。
- (2) 对安装现场进行勘察，确保场地符合设备安装要求。
- (3) 准备好安装所需的工具、材料和设备。

➤ 设备安装

- (1) 按照设备安装说明书和操作规程进行安装，确保设备安装牢固、整齐。
- (2) 对设备进行电气连接和调试，确保设备正常通电运行。
- (3) 对设备进行机械调试，确保设备的运动部件灵活、顺畅。

➤ 系统调试

- (1) 对设备进行整体调试，检查设备的各项功能是否正常。
- (2) 对设备的软件系统进行安装、配置和调试，确保软件系统与设备硬件兼容。
- (3) 对设备进行性能测试，确保设备的性能指标符合合同要求。

➤ 验收交付

- (1) 安装调试完成后，邀请采购人进行验收。
- (2) 向采购人提供完善的设备使用手册、操作培训手册、保修卡等相关资料。
- (3) 对采购人进行设备操作培训，确保采购人能够正确使用和维护设备。
- (4) 验收标准符合中国有关的国家、地方、行业标准。

5. 安装调试质量保障

- (1) 安装调试人员必须具备相应的专业技能和资质，严格按照操作规程进行安装调试。
- (2) 安装调试过程中，要做好记录和检验工作，确保安装调试质量符合要求。
- (3) 安装调试完成后，要进行全面的检查和测试，确保设备正常运行。
- (4) 对安装调试过程中出现的问题，要及时进行处理和解决，确保不影响设备的交付使用。

6. 交付时间保障

- 严格遵守合同约定，自签订合同之日起 29 日(日历日)内完成安装调试并通过采购人验收合格且交付正常使用。

- 制定详细的时间进度表，明确各环节工作起止时间，确保工作有序推进：

第 1-12 个日历日：完成设备生产、质量检验、包装及物流安排；

第 13-21 个日历日：设备运输至采购人指定地点，完成到货清点与资料交付；

第 22-27 个日历日：完成所有设备的安装与调试工作；

第 28-30 个日历日：组织验收工作，签署验收合格证书，交付使用。

（八）质量保证期服务

1. 质量保证期保证

- ① 我公司承诺质量保证期为一年（自交货并验收合格之日起计）；
- ② 在质量保证期内设备非因人为及不可抗力因素的原因而引起损坏或者质量问题，我公司免费予以技术服务，维修或物品更换，并承担相应费用。
- ③ 所提供合同产品是全新、完整、未使用过的。我公司承诺在质保期内对产品提供免费保修，所有非故意性损坏以及在正常使用范围内造成的损坏均须提供免费换新。
- ④ 我公司承诺质量保证期优于国家“三包”规定的，或优于采购文件规定的，按我公司实际承诺执行在采购标的货物送达时，双方进行验收。在使用过程中，如有任何质量问题，我公司保证于 1 小时内答复并解决问题，直至保证能够正常使用。
- ⑤ 质保期后提供的服务，我公司承诺所需零配件低于市场价格。

2. 质保期内保修服务流程

➤ 故障报修受理

- (1) 采购人可通过以下方式进行故障报修，我公司客服专员 7×24 小时受理：

报修电话：“0771-4957331”专属报修热线，确保通话畅通；

邮件：194007061@qq.com 指定专属报修邮箱，采购人可发送报修函及相关故障证明材料。

客服专员接到报修后，30 分钟内完成响应，详细记录报修信息，包括设备名称、规格型号、故障现象、发生时间、使用地点、联系人、联系方式等，形成《故障报修工单》。

客服专员对故障情况进行初步判断，如为简单操作问题，通过电话、视频等方式指导采购人现场解决；如无法远程解决，立即将《故障报修工单》分派给对应技术人员。

➤ 现场服务响应

技术人员接到工单后，立即准备维修工具、配件，在 4 小时内到达采购人指定现场处理故障。

➤ 故障诊断与维修

技术人员通过专业检测工具对设备进行全面诊断，明确故障原因，制定合理的维修方案，告知采购人维修内容、所需时间及注意事项，征得采购人同意后开始维修。

维修过程中，严格按照设备维修技术规范操作，确保维修质量，如需更换零部件，使用原厂正品配件，旧配件交由采购人保管。

一般故障，在 24 小时内修复，确保设备恢复正常使用；

特殊故障，无法在 24 小时内修复，技术人员第一时间以书面形式通知项目经理及采购人，并制定维修方案及故障排除的时间，避免影响采购人正常工作。

➤ 维修验收与记录

设备维修完成后，技术人员现场测试设备运行状态，确保故障已排除，各项功能正常；

同时向采购人演示设备操作，解答采购人疑问。

采购人对维修结果进行验收，验收合格后，在《故障维修验收单》上签字确认；如验收不合格，技术人员继续维修，直至验收合格。

技术人员将维修过程、故障原因、解决方案、更换配件等信息详细记录在《故障维修报告》中，归档留存。

➤ 维修后跟踪

设备维修验收合格后，客服专员在 3 个工作日内对采购人进行回访，了解设备运行情况及服务满意度，记录反馈意见；

对维修后的设备进行为期 15 天的跟踪监测。

（九）故障响应与维修服务

1. 故障响应机制

（1）响应分级标准

根据设备故障对采购人工作影响程度，将故障分为四级：

故障等级	故障说明	响应时间	赶到现场	解决时间
一级	一级故障：设备无法使用，影响用户正常使用。 当设备出现下列相当严重的现象时，属一级故障： 设备整体瘫痪，全部操作失去响应； •设备出现崩溃，无法进入用户界面； •发生间歇性、随机性、重复性的启动或应用退出，无法保障客户业务的不间断处理。 •两个二级故障及以上，升级为一级故障。	≤20 分钟	≤4 小时	≤24 小时
二级	二级故障：设备整体可以使用，部分出现问题，影响用户的部分业务处理。 当设备出现下列比较严重的现象时，属二级故障： •设备出现了部分问题，导致用户使用出现问题； •设备出现部分功能失效，影响用户使用； •设备整体性能严重下降，无法自动恢复正常运行状态； •重要数据、参数和配置信息损坏，无法恢复，导致客户数据及业务记录严重损失； •三个三级故障及以上，升级为二级故障。	≤30 分钟	≤4 小时	≤24 小时
三级	三级故障：设备可以使用，出现的问题对用户的	≤30 分钟	≤4 小时	≤24 小时

	业务处理影响不大。 当设备出现下列现象时，属三级故障： •软件或者硬件出现异常，局部功能受限，设备整体仍可正常工作，对客户业务影响不大或存在隐患； •关键备用设施因故障离线，主用设施仍能正常工作； •后台日志发现有设备出现问题的趋势，或者已经出现了问题 •设备性能小幅下降，但不影响使用； •设备运行指标受到直接或间接影响，设备运行受小量影响； •五个四级及以上，升级为三级故障。			
四级	四级故障：设备可以使用，不影响设备运行，当设备出现下列情况而不影响设备运行时，属四级故障： •设备界面出现显示问题； •后台设备中有大量的冗余信息，导致空间不足； •设备硬件或者软件没有及时升级，不符合安全策略等等。	≤30 分钟	≤4 小时	≤24 小时

2. 响应保障措施

(1) 建立 7×24 小时值班制度，客服专员、技术工程师手机保持畅通，确保故障报修随时受理、及时响应。

(2) 在采购人所在地周边设立配件仓库或合作配件厂家，储备常用配件及核心部件，确保故障维修时配件及时供应。

(3) 技术工程师定期参加专业培训，提升故障诊断与维修能力，确保能够快速解决各类故障。

3. 维修服务实施流程

➤ 现场故障诊断

(1) 客服专员接到电话，指派技术人员到达现场后，首先向采购人了解故障发生的时间、场景、具体现象。

(2) 使用专业检测工具对设备进行全面检测，如电子设备使用万用表、示波器等检测电路，明确故障原因。

(3) 向采购人详细说明故障原因、维修方案、所需配件、维修时间及注意事项，征得采购人同意后开始维修。

➤ **维修实施**

- (1) 维修过程中，技术人员严格按照设备维修规范操作，确保维修质量；
- (2) 更换配件时，优先使用原厂正品配件，确保配件与设备匹配；配件更换后，进行调试测试，确保设备功能恢复正常。
- (3) 维修过程中产生的垃圾、废旧配件等，技术工程师及时清理，保持现场整洁。

➤ **维修验收与交付**

- (1) 维修完成后，技术工程师现场测试设备运行状态，确保故障已排除，各项功能正常。
- (2) 向采购人演示设备操作流程，解答采购人关于设备使用、维护的疑问。
- (3) 采购人对维修结果进行验收，验收合格后，在《故障维修验收单》上签字确认；如验收不合格，技术工程师免费重新维修，直至验收合格。

➤ **维修后保障**

- (1) 设备维修验收合格后，客服专员在 3 个工作日内对采购人进行回访，了解设备运行情况及服务满意度，记录反馈意见；
- (2) 对维修后的设备进行为期 15 天的跟踪监测。

(十) 培训服务计划

1. 培训目标

通过系统、专业的培训，使采购人相关操作人员、维护人员熟练掌握设备的操作方法、日常维护技巧、常见故障排查方法，具备独立使用和简单维护设备的能力，确保设备发挥最大使用价值，减少因操作不当导致的设备故障。

2. 培训对象与培训方式

(1) 培训对象

设备相关操作人员、维护人员或采购人指定。

(2) 培训时间地点

采购人指定。

(3) 培训方式

● 现场培训：

在采购人指定地点内，由专业培训讲师针对每类设备进行现场操作演示和讲解。例如，在培训幼教交互智能平板时，培训讲师亲自在平板上进行各种操作演示，让幼儿园工作人员直观地看到操作步骤和效果；

鼓励操作人员亲身上手操作，培训讲师在一旁进行指导，及时纠正错误操作；

解答疑问，对于多人同时培训的情况，采用分组练习的方式，确保每位工作人员都有足够的时间进行实践操作。

● **线上视频教程：**

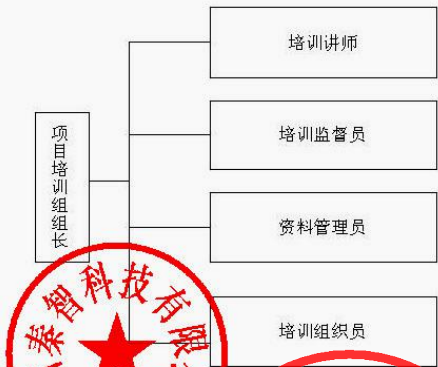
录制详细的设备操作视频教程，上传至专门的在线学习平台或云盘，供幼儿园工作人员随时观看学习。视频教程按照设备类型进行分类，每个视频教程都包含设备的基础操作、常见故障处理等内容。在视频教程中，使用清晰的字幕、标注和动画效果，突出重点操作步骤和注意事项。

● **操作手册：**

为每类设备编写详细的操作手册，操作手册采用图文并茂的方式，详细介绍设备的功能、操作步骤、注意事项、常见故障及解决方法等内容。操作手册采用通俗易懂的语言编写，避免使用过多专业术语，确保操作人员能够轻松理解。将操作手册印刷成册，分发给操作人员。

3. 培训师资配置

我公司将与各产品厂家建立专业的技术培训小组，培训小组组织结构如下图所示：



（十一）定期回访计划及巡检

为保证本项目各系统的安全、可靠运行，我公司配备维护用汽车，保证本项目的及时维护，加强系统的维护管理，及时解决客户在应用过程中存在的问题。及时发现系统隐患，我公司将针对本次项目制定定期巡检和定期回访制度，内容主要包括：

- 1) 每个季度不少于 1 次的客户回访，并建立客户档案，记录并解决存在的疑问和问题。
- 2) 每个季度不少于 1 次的系统巡检，根据各系统设备的要求，每次检测其各项技术参数质量，处理故障隐患，协助客户方主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。
- 3) 每个季度不少于 1 次的客户服务质量调查，了解我公司在技术服务过程中存在的问题以及客户反馈意见，及时解决并完善服务。

回放维护列表：

服务类型	服务承诺
------	------

客户支持保障体系	
设立客户档案	√
客户故障跟踪机制	客户故障纪录跟踪
客户故障解决级别	四个级别
客户支持计划	
电话交流	每 4 周/或视情况而定
客户服务质量调查表	每 3 月
技术人员定期客户访问	每 3 月
经理定期客户巡查	√（三个月）
成立专门小组解决客户问题	按照客户要求或故障级别
客户服务方式	
工作日电话支持（7*24 小时）	√
电话支持（7*24 小时）	电话支持，紧急情况远程支持
WEB, Email 支持	√
系统/网络支持	
远程系统、网络维护及日常支持服务	√
系统优化，业务建议服务	√
硬件支持	
设备返修支持	经申请允许后支持
软件支持	
系统缺陷修复	立刻通知客户进行免费修复
系统功能升级	通知用户，协商升级
文档支持	
系统管理员手册更新	
培训服务	
工程培训(按照合同规定)	√
提供技术资料	√
技术工程师现场培训服务	√

（十二）应急保障措施方案

1. 应急响应机制

- 建立 24 小时应急响应热线，确保在接到采购人的紧急故障报告后能够立即响应。应急响

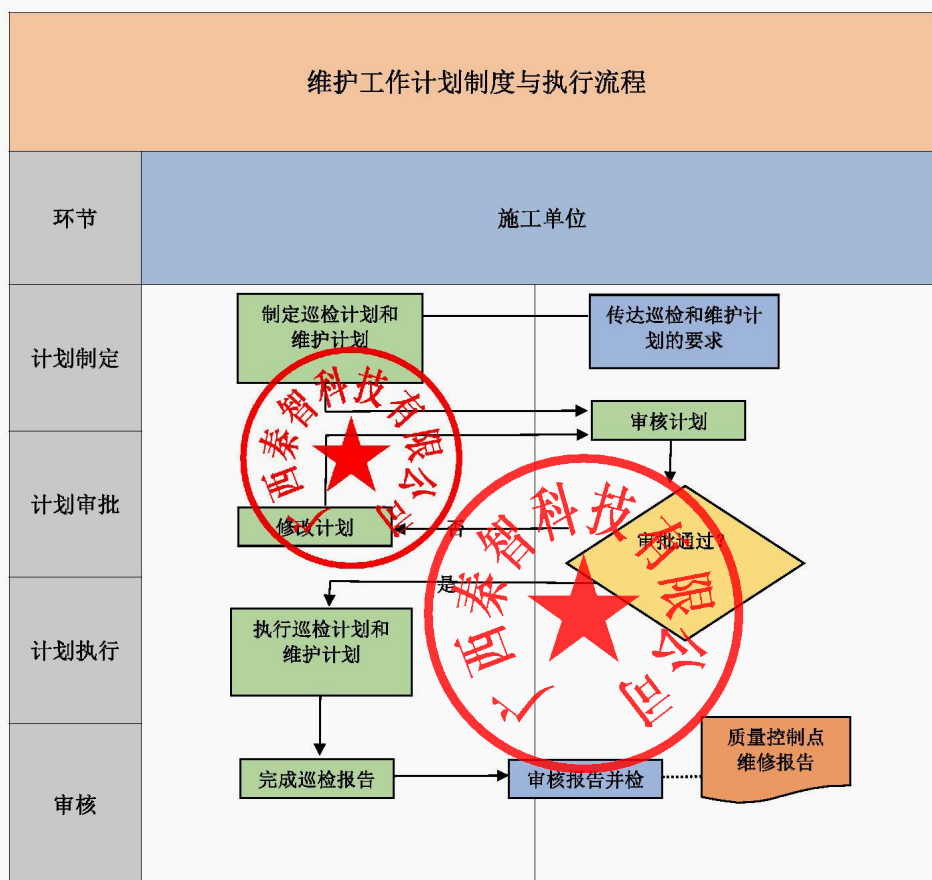
应热线号码为 18378822530，由售后服务经理负责接听和协调处理。

- 制定应急响应流程，明确各部门和人员在应急情况下的职责和 workflows。当接到故障报告后，立即通知相关技术工程师携带必要的工具和配件赶赴现场。
- 建立应急物资储备库，储备一定数量的常用配件和应急设备。

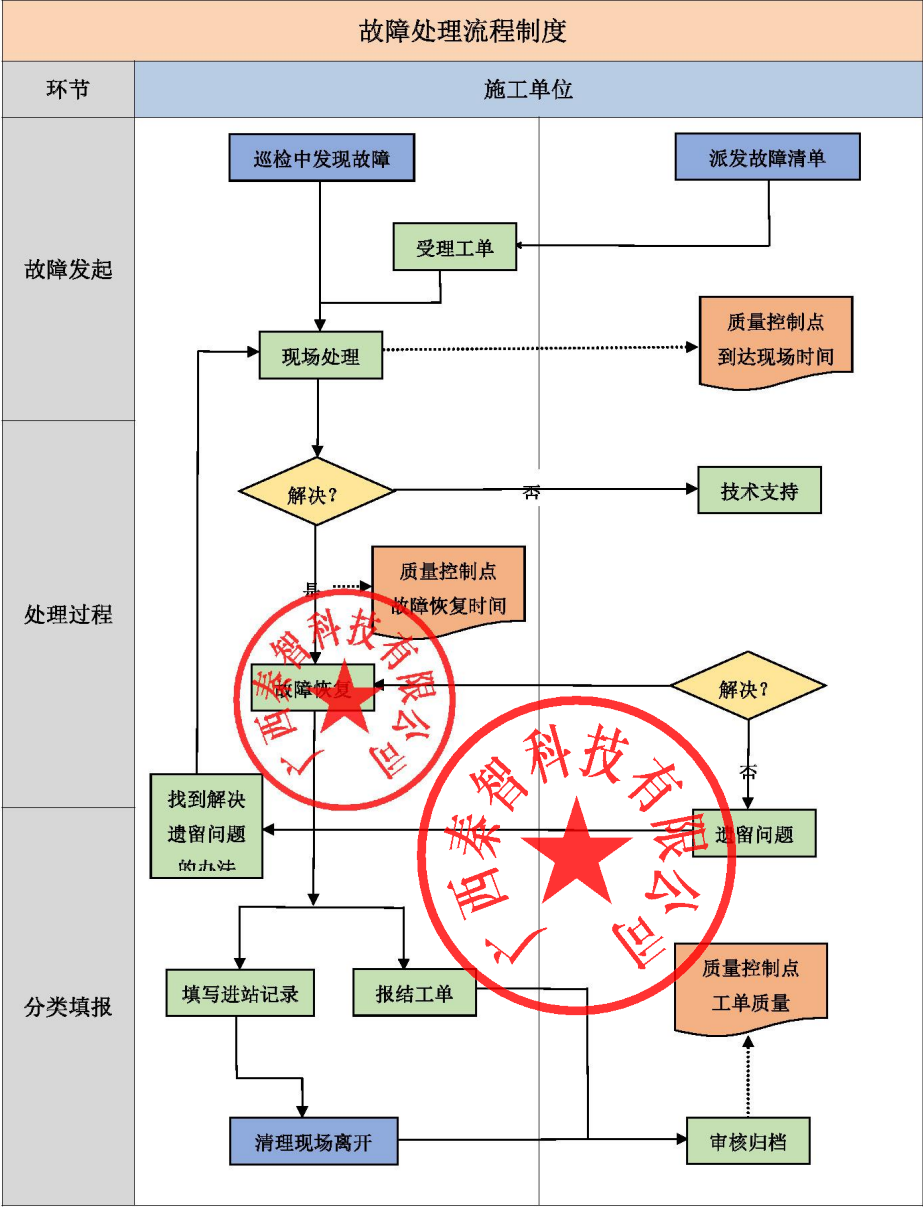
2. 应急故障处理

(1) 维护工作流程

维护工作计划制定与执行



1) 故障处理流程



分为设备类故障处理、日常维护故障处理、质检故障处理，根据故障等级、处理时限、故障处理操作规范及时对故障设备进行排查、处理。

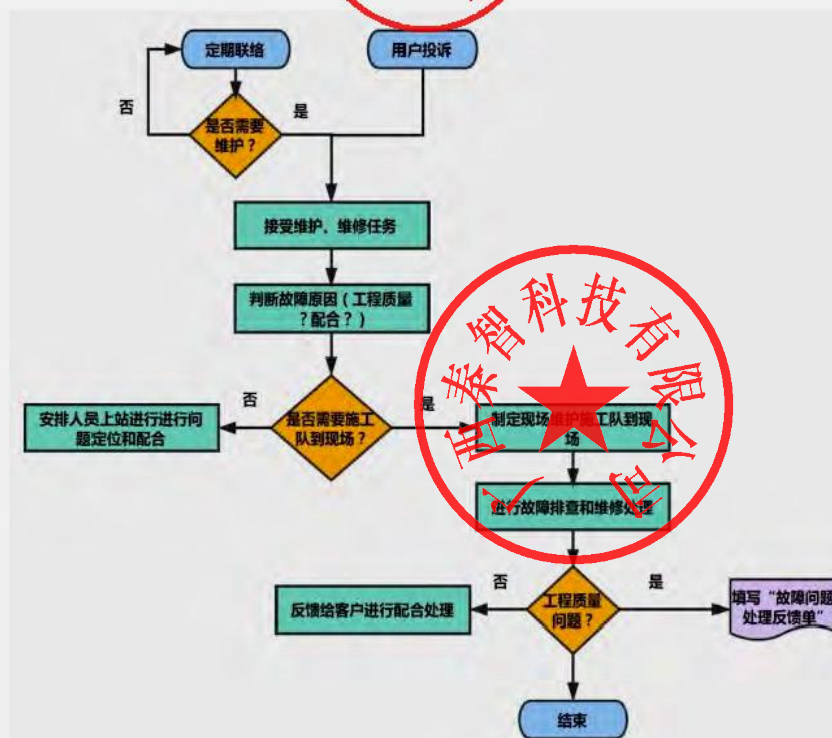
派发故障工单后，维护人员按工单要求时限及时到站进行故障处理。确保在工单规定时限内完成故障处理工作，同时在处理现场作好相关记录。

随机或突发性的设备故障、严重的告警等异常情况，现场人员应尽己所能迅速恢复设备的正常工作。

在紧急和突发性设备故障发生或现场技术力量不够的情况下，应及时向领导和相关部门报告，寻求更高技术力量的支持。应急处理完毕后，应将故障发生时间、现象、涉及的具体设备、处理情况、处理人等详细记录在值班日志上。

完善维护通讯录，做到设备发生紧急和突发性故障时能及时、有效处理。

2) 回访投诉处理流程



3. 项目应急措施

(1) 应急维护机构

我公司项目经理作为全区应急维护管理与调度工作的总负责人，对公司各个管理部门负总责。负责该项目涉及的设备安装、布线及该项目系统维护的组织、管理、调度工作，负责故障抢修的指挥、调度和排障工作，负责项目系统的维护管理，负责全网 24 小时网管监控，设有工程维护部和抢修队。

(2) 应急维护队伍

我公司长期从事教育装备安装项目，维护应急抢修队伍更是由具有较高学历和丰富实践经验、富有敬业精神、政治思想素质高、年轻务实的专业技术员工组成，具备全天 24 小时待命，应急抢修的能力，同时可及时响应业主方的故障投诉，并及时赶赴现场排查故障，为业主提供优质的售后服务，免除后顾之忧。

(3) 服务监督管理机制

我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到公司相关项目负责人。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导，亲赴现场，以圆满解决问题。

(4) 应急维护流程

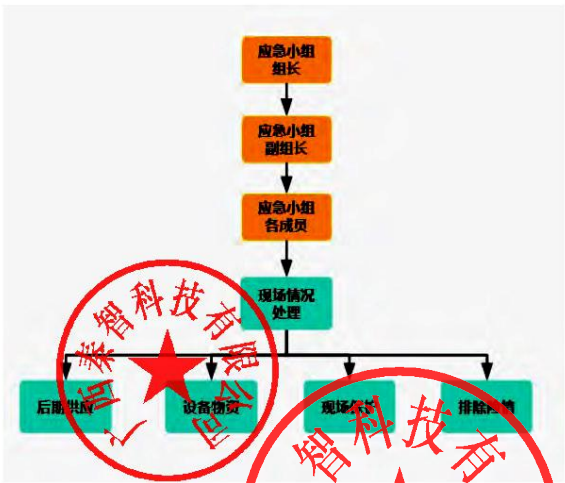
我公司运行维护中心发现事故或故障后，值班员将第一时间做出响应，启动应急抢修预案，收集详细的故障信息，通知故障处理负责人采集有关事故的所有信息，进行分析研究从而定位故障，然后根据故障类型有针对性地采取应对措施，如通知相应维护单位或部门的抢修队出发排障，通知公司当地维修队排障等，同时向领导实时通报排障进度。抢修队在抢修过程中首先恢复在用业务再排除故障，尽可能缩短业务中断时间，减少损失。故障排除后，认真确认各项业务恢复正常，应急抢修结束。网管值班员、故障处理负责人、抢修队按照有关规定整理抢修排障资料归档备查。

4. 应急保障方案

1. 应急维护响应机构

在技术力量、项目管理及工程质量管理等方面在业内有明显的优势。拥有强有力的项目管理队伍及技术队伍，对大型建设项目的质量、进度、造价等各个重要方面能进行直接管理和有效地控制，满足和平衡施工生产诸要素的需求。

将为本项目投入的人员，都有着丰富的经验，对项目进行精心设计、安装、调试和管理有很强的能力。我们一方面将继续发扬在承包管理中已取得的丰富实践经验；另一方面将严格按照合同规定的范围、权利、职责和义务，集中各方面优势进行承包管理和组织施工，并保证整个项目质量、进度和安全等目标得以全面实现。



5. 备品备件的储存

序号	优惠内容	数量	备注
一	备品备件		
1	书写笔	3	
2	智能遥控	3	
3	服务器电源线	6	
4	服务器驱动光盘	3	
5	显示器电源线	6	
6	显示器视频连接线	6	

二	专用耗材		
1	水晶头	4	
2	尾纤	5	
3	螺丝	10	
4	短送丝管	8	
6	导电嘴接头	8	
7	导电嘴	6	
8	长送丝管	8	
9	送丝轮	6	
10	五脚工业插头	6	
11	三相插头	8	
12	绝缘电工胶布	8	
13	记号笔	3	

6. 自然灾害等不可抗力应对措施

制定自然灾害应急预案，明确在遇到地震、洪水、台风等自然灾害时的应对措施。当发生自然灾害时，及时对设备进行检查和评估，确定设备的受损情况。

对于受损的设备，尽快组织维修和更换，恢复设备的正常运行。

加强与保险公司的合作，为设备购买财产保险，降低因自然灾害造成的经济损失。

7. 应急演练

定期组织应急演练，模拟各种设备故障和紧急情况，检验应急响应机制的有效性和团队成员的应急处理能力。演练周期为每半年一次。

在演练结束后，对演练进行总结和评估，针对演练中发现的问题，及时进行改进和完善应急方案。

（十三）一站式、全面、专业的本地化维护服务

我公司作为全区应急维护管理与调度工作的总负责人。当客户出现故障时只需拨打服务

热线 **0771-4957331**，30 分钟内即刻会有专业的工程师进行对接。当客户出现较大的故障时，及时提供技术支持。为客户提供一站式、前面、专业的本地化维护服务。

客户通过拨打全区统一 7×24 小时 “**0771-4957331**” 服务热线，我公司将及时提供一站式、全面、专业的本地化服务。



1. 系统维护信息档案管理

● 目的:

实行维护上报制度，对每个大型项目形成独立的维护档案记录，对各级维护情况进行总结，及时发现和完善系统运行中存在的问题，确保系统长期稳定运行。同时为规范管理维护检修过程中的相关文件、资料，以满足生产的需要，确保资料的生成和流转满足公司及业主的相关要求。

● 对维护检修基础技术资料的管理规定

- 基础维护资料生成的表格形式直接引用系统管理的相关表格
- 表格的页面设置为统一制式
- 表格的填写要清晰、规范，字号一般为四号字，一项内字数多时，可调整字的大小
- 各维护环节生成的基础维护资料，应随同卷内目录定期向资料室移交，资料室核查后

负责保管

2. 服务质量监督与改进

➤ 监督机制

我公司建立了服务质量监督机制，定期对服务质量进行检查和评估。通过采购人的反馈意见、服务记录等方式，了解服务过程中存在的问题和不足之处。

➤ 改进措施

针对发现的问题和不足之处，我公司将及时制定改进措施，不断优化服务流程和提高服务质量。定期召开服务质量分析会议，总结经验教训，提出改进方案并跟踪落实。

售后服务承诺

附表 A: 售后服务机构情况表

序号	机构名称	机构性质	注册地址	货物技术人员数量	联系电话
1	广西秦智科技有限公司	有限责任公司 (自然人独资)	广西秦智科技有限公司	6	18378822530

注：关于项目涉及的所有售后服务机构均在本表注明，包括供应商本单位和符合条件的第三方服务机构。

附表 B：售后服务人员情况表

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
1	总协调人	韦增巧	男	38	本科	电子信息 信息技术	/	统筹售后服务全流程，审批重大故障维修方案、退换货申请等，协调内外部资源，对接采购人高层沟通	30 分钟	4 小时内到达现场处理
2	售后人员	张观兰	女	29	大专	市场营销	/	7×24 小时受理采购人故障报修、咨询、投诉等需求，记录服务信息，跟踪服务进度，反馈服务结果	30 分钟	4 小时内到达现场处理
3	技术人员	李晓东	男	32	本科	机械设计制造及其自动化	/	负责设备安装调试、日常维护、故障维修、用户培训等现场服务	30 分钟	4 小时内到达现场处理
4	技术人员	张启翔	男	28	本科	计算机科学与技术	/	软件安装调试、网络配置、系统升级	30 分钟	4 小时内到达现场处理
5	培训专员	陈好	女	26	大专	教育技术学	/	配合厂家技术培训方案制定、培训实施、培训资料编制	30 分钟	4 小时内到达现场处理
6	备品备件管理专员	李彦芬	女	35	大专	物流管理	/	备件库存管理、出入库登记、申请调拨、本地备件库维护	30 分钟	4 小时内到达现场处理

供应商名称(盖公章)：广西秦智科技有限公司

日期：2025 年 11 月 20 日

三、项目实施人员一览表

项目实施人员一览表

所竞分标(此处有分标时填写具体分标号, 无分标时填写“无”) 分标 1

附表 A: 本项目的经理情况表

姓名	韦增巧	页码	响应截止时间前三年业绩及承担的主要工作情况, 曾担任项目经理的项目应列明细
性别	男	/	1. 平果市职业教育中心信息化及教学多媒体设备采购项目 2. 南宁市第十四中学三塘校区多媒体成套设备采购 3. 新区中小学校教学设备采购项目 4. 南宁市第四职业技术学校邕宁校区教室、学生公寓和培训基地整体提升项目采购 5. 智慧课堂教学设备
年龄	38	/	
职称	/	/	
毕业时间	2012年	/	
所学专业	电子信息技术	/	
学历	本科	/	
资质证书编号	/	/	
其他资质情况	/	/	
联系电话	13065983120		

注: 供应商可参照上述的格式自行编制, 并注明所在响应技术文件页码。

附表 B: 本项目的的项目小组人员情况表(参照此格式自制)

序号	姓名	性别	年龄	学历(页码)	专业(页码)	职称(页码)	本项目中的职责	项目经历	参与本项目的到位情况
1	韦增巧	男	38	/	/	/	统筹售后服务全流程, 审批重大故障维修方案, 退换货申请等, 协调内外部资源, 对接采购人高层沟通	1. 平果市职业教育中心信息化及教学多媒体设备采购项目	4 小时内到达现场处理
2	张观兰	女	29	/	/	/	7×24 小时受理采购人故障报修、咨询、投诉等需求, 记录服务信息, 跟踪服务进度, 反馈服务结果	2. 南宁市第十四中学三塘校区多媒体成套设备采购	

3	李晓东	男	32	/	/	/	负责设备安装调试、日常维护、故障维修、用户培训等现场服务	3. 新区中小	
4	张启翔	男	28	/	/	/	软件安装调试、网络配置、系统升级	4. 南宁市第四职业技术	
5	陈好	女	26	/	/	/	配合厂家技术培训方案制定、培训实施、培训资料编制	学校邕宁校	
6	李彦芬	女	35	/	/	/	备件库存管理、出入库登记、申请调拨、本地备件库维护	区教室、学生公寓和培训基地整体提升项目采购	
								5. 智慧课堂教学设备	

注：供应商可参照上述格式自行编制，并注明所在响应技术文件页码。



供应商名称(盖公章)：西秦智能科技有限公司



日期：2023年 月 20 日

三、成交通知书

成 交 通 知 书

采购单位	西林县教育局	
代理机构	广西弘达建设工程咨询有限公司	
项目名称	西林县城西新区第二幼儿园设备采购（第一批）	
项目编号	BSZC2025-J1-300169-HDZX	
成交单位	广西秦智科技有限公司	
单位地址	南宁市青秀区双拥路 30 号南湖名都广场 B 栋 D 单元 2605 号	
成交内容	采购交互智能一体机、四人组合床、幼儿桌子、儿童沙发、空调、计算机等设备，如需进一步了解详细内容，详见采购文件。	
成交金额	人民币捌拾玖万肆仟柒佰叁拾元整（894730.00 元）	
供货期	自签订合同之日起 30 日(日历日)内完成安装调试并通过采购人验收合格且交付正常使用。	
签订合同时间	自成交通知书发出之日起 25 日内	
采购代理机构：广西弘达建设工程咨询有限公司 (盖章)  采购单位：西林县教育局 (盖章) 		
2025 年 11 月 26 日		2025 年 11 月 20 日