

（六）服务承诺

为全面、充分、切实保障采购方在智慧黑板、护眼灯、空调、应用软件全生命周期使用过程中的各项合法权益与极致使用体验，确保所有交付设备长期稳定、安全、高效运行，实现设备性能与使用价值的最大化发挥，我单位始终坚守并践行专业、高效、贴心、无忧的核心服务理念，以高度负责的态度、严谨规范的流程、全面细致的保障、持续优化的能力，特此编制并郑重作出以下全方位、多层次、全周期、可落地、可追溯的服务承诺，以标准化、专业化、人性化的服务体系，全力为采购方的教学场景、办公场景提供坚实可靠、持续稳定、安全无忧的全方位保障。

6.1 服务响应时间与响应方式

服务响应时间

服务响应时间

为确保采购方在设备使用过程中遇到任何问题都能得到快速、及时、有效的处理，我单位针对报修受理、远程技术、现场服务、回访全流程制定严格、精准、可量化、可考核的响应时间标准，所有响应时限均以接到采购方有效通知时刻起算，全程记录、全程监督、全程追溯，确保每一项响应都严格按时限执行，绝不拖延、绝不推诿、绝不敷衍。

报修受理响应接到采购方通过电话、官方在线服务平台、企业微信、微信公众号、专属服务群、现场报备等任一有效渠道提交的报修通知后，服务受理人员必须在 5 分钟内完成报修信息的完整登记、精准核实、科学分类，明确故障类型、故障设备、故障位置、紧急程度、影响范围等关键信息，并第一时间通过原报修渠道向采购方反馈正式受理结果，清晰明确告知采购方后续完整处理流程、专属负责人员、预计处理时效、对接沟通方式等核心信息，让采购方第一时间掌握问

题处理进度，消除焦虑与担忧。

远程技术响应针对可通过远程指导、线上调试、远程操控、视频教学等方式高效解决的一般性故障（软件操作异常、基础参数设置、系统登录故障、界面显示异常、功能使用疑问等），技术支持人员必须在 10 分钟内给出清晰、易懂、可直接执行、可快速落地的解决方案，以文字、语音、视频、远程演示等多种方式同步提供指导，确保采购方人员能够快速理解、快速操作、快速解决问题；若问题涉及设备核心功能、核心系统、核心部件，技术人员必须在 30 分钟内提供专业、严谨、可行的阶段性处理建议，同步全面评估是否需要启动现场服务，并第一时间明确告知采购方预计现场技术人员抵达时间、服务内容、处理方案等信息，保持全程透明沟通。

现场服务响应针对必须现场处理的设备故障、安装调试、维护保养等需求，我单位建立覆盖全域的快速现场服务体系：常规服务区域市区 30 分钟内安排专业技术人员准时抵达现场；乡镇 1 小时内抵达现场；针对严重影响教学 / 办公的紧急故障（智慧黑板黑屏 / 触控失效、护眼灯批量故障、空调完全无法冷暖等），立即启动最高级别应急响应机制，优先调配最优资源、最强人员、最快速度，30 分钟内赶赴现场紧急处理，最大限度缩短故障影响时间，快速恢复设备正常使用，保障教学、办公秩序不受干扰。

回访响应时间故障处理完成、采购方现场验收合格后，服务专员必须在 24 小时内完成电话回访，全面确认故障是否彻底解决、设备是否稳定运行、采购方满意度及潜在建议；质保期内每季度主动回访 1 次，全面了解设备使用状态、收集优化需求，建立完整回访档案，持续提升服务质量。

响应方式

为适配采购方多样化、便捷化、全天候的沟通需求，我单位搭建多渠道、全

覆盖、高效率的响应体系，确保随时联系、快速反馈、高效解决。

7×24 小时专属服务热线设立专人值守的全天候服务热线，全年无休、无间断受理报修、咨询、反馈、求助等事项，确保采购方随时拨打、随时接通、随时响应。

全时段在线服务通道官方微信公众号、企业微信、专属 APP 均设专属客服入口，提供 7×14 小时（7:30-21:30）实时在线服务，支持文字、语音、视频、远程连线；非工作时段留言，30 分钟内必回复。

专业服务邮箱专属邮箱：517072274@qq.com，用于正式需求、文档提交、复杂问题反馈，承诺 1 小时内完成邮件处理与回复。

线下现场对接配备 1 名专属服务专员，全程跟进项目对接、安装、维护、需求变更等全流程，建立专属沟通群，定期线下会议，及时解决所有问题。

现场应急联络设备交付后提供紧急联系卡，标注本地负责人、技术人员电话，确保突发状况第一时间快速对接。

6.2 质保承诺

质量合规承诺

我单位所供智慧黑板、护眼灯、空调，均严格符合《GB/T 35566-2017 教学用智慧黑板》《GB/T 36876-2018 中小学校教室照明技术要求》《家用和类似用途空调器安装规范 GB17790-2008》等国家 / 行业标准及环保要求，具备完整出厂检测报告、质量合格证、权威认证证书，产品来源正规、质量可靠、安全合规。

质保期限承诺

硬件产品（智慧黑板、护眼灯、空调）：三年免费质保，自验收合格签署验收单之日起算。

应用软件二次开发：五年免费质保与技术支持。

长期合作客户可协商延长质保，延长期权益不变。

质保服务内容

质保期内，因产品自身设计缺陷、工艺瑕疵、原材料质量问题等非人为因素导致的故障、损坏，我单位承诺免费维修、免费更换、免费上门、免费调试，包含原厂配件费、人工费、差旅费、调试费等全部费用，不收取任何额外费用。

故障处理升级承诺

质保期内，同一核心故障经 2 次专业维修仍无法使用，或故障导致设备停用超过 36 小时，我单位承诺：

免费更换同型号全新原厂设备；

承担运输、安装、调试、旧机回收全部费用；

无同型号库存时，免费升级更高配置，不收取差价。

质保范围明确

以下情况不属于免费质保，我单位提供优惠成本维修并提前书面告知：

采购方人为操作不当、违规使用、恶意损坏、强行拆机、非原厂供电等；

地震、火灾、洪水、雷击、台风等不可抗力导致损坏；

未经授权第三方私自拆机、维修、改装导致故障；

存储 / 运输不当导致受潮、变形、损坏；

外观件（边框、外壳）正常磨损、刮花，不影响使用。

6.3 维修、维护服务体系

维修服务体系

标准化维修流程严格执行报修受理→故障分级→远程 / 现场诊断→方案制定→维修实施→验收→归档→回访七大步骤，全流程规范、透明、可追溯，每一步均有操作指引与记录表单。

专业维修团队：组建一支由持证技术人员组成的专业维修团队，团队成员均具备 3 年以上智慧黑板、护眼灯、空调行业维修经验，通过厂家严格培训与考核，熟练掌握设备原理、故障诊断、维修技巧，能精准定位问题并高效解决。

维修质量保障：维修更换的零配件均为原厂正品，具备原厂质量保证书与合格证明；维修完成后，对设备进行全面调试、检测，确保各项性能指标达标，质保期内维修部位再次出现同类故障，免费重新维修。

复杂故障处理：针对复杂疑难故障（如系统兼容性问题、核心部件故障），启动技术专家会诊机制，邀请厂家技术专家、行业资深工程师远程或现场指导，制定专属维修方案，确保故障彻底解决，不影响采购方正常使用。

维修记录管理：建立一对一的设备维修档案，详细记录每次维修的时间、故障原因、维修内容、更换零配件、维修人员、验收结果等信息，档案保存期限不少于 5 年，方便采购方查询及后续维护。

维护服务体系

预防性维护服务：质保期内，每 6 个月提供 1 次免费上门预防性维护服务；质保期外，可根据采购方需求，按季度、半年度或年度提供定制化预防性维护服务，维护内容包括：

智慧黑板：全面清洁设备屏幕、机身、散热孔、接口等部位；检查系统运行状态，优化系统配置；检测触控灵敏度、书写流畅度、音响效果等；排查电路连接、散热性能等潜在安全隐患；更新官方最新固件与驱动程序。

护眼灯：清洁灯具表面、灯罩、发光源；检测灯具亮度、色温、照度均匀度等指标，确保符合护眼标准；检查电源线路、开关、支架等部件的稳定性；排查灯具散热、运行噪音等问题；进行灯光角度、照射范围的优化调整。

空调：清洁过滤网、检查空调外部是否有遮挡物、清理排水管、检查线路、

风机和加湿器是否正常。

个性化维护计划制定：设备安装调试完成后，专属服务专员联合采购方相关负责人，根据采购方使用场景（如教室数量、使用频率、设备布局）、设备型号及采购方实际需求，共同制定《设备个性化维护计划》，明确维护周期、维护内容、责任人、注意事项等，保障设备长期稳定运行。

定期维护巡检：除预防性维护外，质保期内每季度进行 1 次免费上门巡检，重点检查设备运行状态、使用情况、安全隐患等，及时发现并解决潜在问题，提前规避故障风险；巡检完成后，出具正式《维护巡检报告》，提交采购方留存。

维护培训服务：在设备安装调试完成后，免费为采购方操作及维护人员提供 1 次现场操作与维护培训，培训内容包括设备基础操作、日常保养技巧、常见故障自查方法、安全注意事项等；质保期内可根据采购方需求，额外提供 2 次免费线上/线下培训，确保采购方人员熟练掌握设备使用与维护技能。

维护档案管理：每次维护或巡检服务完成后，详细记录维护时间、维护内容、设备状态、优化建议等信息，更新至设备维护档案，形成完整的维护台账，为采购方提供全面的维护数据支持。

6.4 技术支持

基础技术支持

7×24 小时远程技术咨询：提供全天候远程技术支持，解答采购方在产品安装调试、操作使用、日常保养、故障排查等方面的各类疑问，通过文字、视频、远程操控等方式，快速提供精准指导。

完整技术文档提供：向采购方提供全套官方技术文档，包括《产品安装手册》《操作使用指南》《维护保养手册》《常见故障排查手册》《系统升级指南》等，文档格式涵盖纸质版（加盖公章）与电子版，确保采购方人员随时查阅。

安装调试技术支持：设备发货前，提供详细的安装环境要求、安装流程指引；安排专业技术人员上门进行免费安装调试，确保设备正常运行；安装过程中，同步向采购方操作人员讲解安装要点与注意事项。



定期培训服务：质保期 3 年内安排若干场次，培训地点为获嘉县的各个学校；培训人员在各个学校进行分散培训，培训人员，每周工作日进学校 3 天，10 所学校；

操作技能考核：培训完成后，组织采购方参训人员进行操作技能考核，确保考核通过率 100%；针对考核未通过人员，提供免费复训，直至熟练掌握。

技术升级推送：密切关注行业技术发展及产品迭代动态，及时向采购方推送产品最新功能升级、技术优化、行业前沿资讯等信息；若采购方有升级需求，提供优惠的升级方案与技术指导，协助采购方完成设备升级，提升使用效能。

专项技术支持

定制化技术方案：针对采购方特殊使用场景、个性化需求（如多设备联动、特定软件适配、场景化功能开发），组织技术团队进行专项研发，制定专属技术解决方案，提供全程技术支持，确保方案落地实施。

系统兼容性保障：针对采购方现有教学/办公系统、软件平台，提前进行兼容性测试，确保智慧黑板、护眼灯产品与现有系统无缝对接，运行稳定；若出现兼容性问题，免费提供技术适配与调试服务。

应急技术保障：针对大型教学/办公活动、重要会议等场景，提前安排技术人员现场值守，提供全程技术保障，确保设备零故障运行；若突发故障，立即启动应急处理方案，快速恢复设备正常使用。

6.5 零配件和维修备品备件供应保障

原厂零配件保障

零配件质量承诺：我司所有零配件均为原厂正品，无假冒伪劣、翻新、劣质产品。零配件质量严格符合国家及行业标准，与原设备完美适配，确保维修后设备性能不低于原厂标准。

零配件资质证明：每批次原厂零配件均提供原厂出厂合格证明、质量检测报告等相关资质文件，可随时向采购方出示，接受采购方查验。

备品备件储备

区域储备体系：在全国各核心城市设立专属备品备件仓库，重点储备智慧黑板、护眼灯、空调的常用零配件（如电源适配器、散热风扇、驱动板、灯泡、空调遥控器、排水管等）、易损件及核心部件；在获嘉县设立备品备件仓库，确保零配件快速调配。

储备量保障：区域仓库常用零配件储备量满足本地 3 个月内的维修需求，核心部件储备量满足 1 个月内的维修需求；若采购方有大批量零配件需求，提前协调全国仓库资源，保障供应。

动态储备优化：根据本地设备维修数据、市场需求变化，定期优化备品备件储备种类与数量，确保零配件供应精准匹配实际需求，避免积压或短缺。

供应时效保障

常规零配件供应：常规常用零配件，确认需求后 30 分钟内从区域仓库调配，做到随用随取。

核心部件供应：核心部件（如智慧黑板主板、护眼灯驱动总成等），确认需求后 3 小时内从全国总仓库调配发货，24 小时内送达采购方指定地点。

紧急零配件供应：针对应急维修所需零配件，启动紧急调配机制，优先协调周边仓库资源，确保 12 小时内送达；若本地无库存，立即启动跨省调拨，明确

告知采购方预计到货时间，全程跟踪物流进度，确保零配件及时到位。

采购周期透明：若零配件需向厂家紧急采购，提前向采购方出具详细的采购周期说明，明确预计下单时间、生产周期、到货时间，全程跟踪采购进度，及时向采购方反馈进展，确保维修工作顺利开展。



事前报价确认：无论质保期内还是质保期外，涉及零配件更换、维修服务的，均提前向采购方出具详细的收费清单，列明零配件名称、规格、单价、数量、总价及人工费用，经采购方书面确认后，再开展相关服务，保障采购方知情权与合法权益。

价格优惠承诺：采购方作为长期合作客户，零配件采购可享受专属优惠折扣，最低可享原厂指导价的 8 折；若批量采购零配件，可根据采购数量协商进一步优惠，最低不低于 7 折。

6.6 质保期内及质保期外维护保养收费承诺

质保期内收费承诺

免费服务范围：质保期内，除明确的非质保范围外，所有设备维修、维护、保养、调试、零配件更换等服务，均不收取任何费用（含原厂零配件费、人工上门费、差旅费、调试费等）。

软件升级：随着技术的不断进步，软件系统也需要持续优化和升级，以满足用户日益增长的需求。在质保期内，我们为用户提供免费的系统软件升级服务。我们的研发团队将定期发布新的软件版本，修复已知问题，优化功能，提升采购方体验。我们的客服团队将及时通知您软件升级的信息，并提供详细的升级指导，确保您能够顺利地完成软件更新。通过免费软件升级服务，我们确保您的设备始终具备最新的功能和最佳的性能表现，让采购方在使用过程中始终保持领先。

成本收费范围：若因采购方人为操作不当、私自拆机、不可抗力等非产品质量问题导致设备损坏，我司提供维修、更换服务时，仅收取原厂零配件成本费用，不收取人工服务费用、差旅费等其他任何费用。

费用结算透明：涉及成本收费的，提前向采购方出具零配件成本明细，经采购方确认后再执行。费用结算可通过对公转账、现场支付等方式进行，提供正规发票。

质保期外收费承诺

基础收费标准：质保期外，我司继续提供终身有偿服务，收费标准严格遵循“公开、合理、透明、不高于行业平均水平”的原则，所有收费项目均提前向采购方出具明细清单，经采购方确认后再实施，杜绝乱收费、强制收费。

维护保养收费：

定期维护保养服务：按季度、半年度或年度签订维护保养协议，协议期内，所有预防性维护、巡检服务均享受 8 折优惠；若协议期限为 1 年及以上，享受 7.5 折优惠；协议包含设备日常维护、故障排查、系统优化等全系列服务。

应急维修服务：质保期外应急维修，人工服务费、上门费享受 9 折优惠，零配件仅收取成本费用。

零配件更换收费：质保期外，零配件更换仅收取原厂零配件成本费用，不收取人工服务费用、差旅费等其他费用；若采购方长期合作，可签订零配件长期采购协议，享受持续优惠。

升级服务收费：设备升级、系统优化等专项技术服务，收费标准不高于行业市场价，且提前向采购方出具升级方案及费用明细，经采购方确认后再执行，确保采购方成本可控。

6.7 其他优惠条件承诺

增值服务优惠

免费培训升级：除基础培训外，为采购方提供免费的行业前沿技术分享、教学/办公场景应用案例分享、设备使用技巧沙龙等增值服务，每年不少于 2 次，助力采购方提升设备使用效能与管理水平。

数据支持服务：免费为采购方提供设备运行数据统计分析服务，每季度出具《设备运行状态分析报告》，包含设备使用频次、故障统计、性能优化建议等内容，为采购方设备管理提供数据支撑。

免费技术文档更新：质保期内，免费为采购方更新最新的产品技术文档、操作指南、维护手册等，确保采购方始终掌握最新的设备使用与维护知识。

专属服务升级：质保期外，若采购方签订长期服务协议（1 年及以上），升级为 VIP 客户服务，配备专属 VIP 服务经理，提供一对一专属服务，响应时间进一步缩短（常规区域应急维修 2 小时内抵达现场）。