

四、服务承诺

（自行编制，格式自拟）

致：新乡县教育体育局

我方作为本项目的潜在投标人，郑重承诺，若我方有幸中标，将严格按照本招标文件要求、国家相关法律法规及行业标准，针对本标段采购的智慧黑板、远程集控系统，提供全方位、高效、优质的服务，切实保障采购人的合法权益，确保设备稳定运行，满足新乡县各相关学校的教学需求。本服务承诺涵盖质保期内、质保期外的全部服务内容，严格响应招标文件中关于服务承诺的评审标准，包括定期回访与维护承诺、后续技术支持服务承诺、质保期内优惠承诺、质保期外优惠承诺，同时严格履行重大活动保障及质保期外终身维修等相关要求，具体承诺如下：

1、服务承诺总则

1.1 服务宗旨

我方始终坚持“用户至上、诚信履约、优质高效、持续改进”的服务宗旨，以满足采购人教学需求为核心，以保障设备稳定运行为目标，组建专业的售后服务团队，建立完善的服务体系，提供全方位、全流程、全天候的服务支持，确保智慧黑板、远程集控系统的正常使用，助力新乡县教育教学质量提升。

1.2 服务适用范围

本服务承诺适用于新乡县教育局新乡县义务教育薄弱环节改善与能力提升补助资金教学设备设施采购项目二标段中所有智慧黑板、远程集控系统，包括智慧黑板（含配套视频展台、触控笔等）、远程集控系统（含软件及相关配套组件），涵盖设备的运输、安装、调试、验收、培训、质保期内服务、质保期外服务及其他相关配套服务。

1.3 质保期承诺

我方郑重承诺，本标段所有智慧黑板、远程集控系统的免费质保期 3 年，自设备全部安装调试完毕、经采购人验收合格并签署验收报告之日起计算。质保期内，我方对设备本身存在的质量问题、安装调试遗留问题及正常使用过程中出现的故障，提供免费维修、更换零部件、软件升级等服务，不收取任何额外费用（包括人工费、差旅费、零部件费等），确保设备在质保期内正常运行，保障教学活动不受影响。

1.4 服务原则

1. 及时性原则：接到设备故障报修或服务需求后，严格按照承诺的响应时间、到场时间、故障排除时间开展服务，最大限度缩短设备停机时间，减少对教学工作的影响；

2. 专业性原则：组建由专业技术人员组成的售后服务团队，所有技术人员均经过系统培训，具备丰富的智慧黑板、远程集控系统安装、调试、维修经验，能够快速定位故障、高效解决问题；

3. 诚信性原则：严格履行本服务承诺中的所有条款，不推诿、不敷衍，如实告知设备故障原因、维修方案及相关费用（质保期外），确保服务透明、诚信；

4. 持续性原则：无论质保期内还是质保期外，始终为采购人提供持续的服务支持，定期开展回访、维护工作，及时了解设备运行状况，提前排查潜在故障，持续优化服务质量；

5. 合规性原则：所有服务工作严格遵守国家相关法律法规、政府采购相关规定及行业标准，确保服务流程规范、服务质量达标。

1.5 服务责任

若我方未履行本服务承诺中的任何条款，导致设备无法正常运行、服务响应不及时或服务质量不达标，给采购人造成损失的，我方愿意承担相应的赔偿责任，同时接受采购人及相关监督部门的处罚，情节严重的，自愿放弃本项目的履约资格，并承担由此产生的一切后果。

2、定期回访与维护承诺

为及时了解智慧黑板、远程集控系统的运行状况，提前排查潜在故障，保障设备长期稳定运行，我方承诺建立完善的定期回访与维护机制，明确回访周期、回访方式、回访内容及维护标准，具体如下：

2.1 定期回访承诺

2.1.1 回访周期

1. 质保期内：

（1）月度回访：每月开展 1 次电话回访，及时了解设备运行状况，收集采购人及使用人员的使用反馈，解答使用过程中遇到的疑问；

（2）季度回访：每 3 个月开展 1 次现场回访，对所有设备进行全面排查，查看设备运行参数、硬件状态、软件运行情况，及时发现并处理潜在故障；

（3）年度回访：每年开展 1 次全面回访，组织专业技术团队对所有设备进行系统性检测、维护，总结设备运行情况，优化服务方案，征求采购人对服务工作的意见和建议，持续提升服务质量。

2. 质保期外：

（1）每 6 个月开展 1 次电话回访，了解设备运行状况，提醒采购人注意设备日常维护事项，解答使用过程中遇到的疑问；

（2）每年开展 1 次现场回访，对设备进行全面检测、维护，排查潜在故障，提供设备维护建议，确保设备持续稳定运行。

2.1.2 回访方式

1. 电话回访：通过专属售后服务热线，与采购人指定的设备管理员或使用人员进行沟通，了解设备运行情况，解答疑问，记录反馈意见；

2. 现场回访：安排专业技术人员携带检测工具，前往采购人指定的各学校现场，对设备进行实地检测、调试，与使用人员面对面沟通，收集反馈意见，处理相关问题；

3. 线上回访：通过微信、企业微信、邮件等线上渠道，定期发送设备维护常识、使用技巧，收集采购人及使用人员的反馈意见，及时回复相关咨询；

4. 座谈会回访：每年质保期内、质保期外各组织 1 次座谈会，邀请采购人及各学校设备管理员、使用人员代表参加，全面了解设备使用情况及服务需求，听取意见和建议，优化服务流程和服务方案。

2.1.3 回访内容

1. 设备运行状况：了解智慧黑板、远程集控系统的日常运行情况，查看是否存在卡顿、黑屏、触控失灵、信号不稳定、软件崩溃等故障，排查硬件部件（如屏幕、摄像头、麦克风、扬声器、触控笔等）的运行状态；

2. 使用反馈收集：收集使用人员在设备操作、功能应用过程中遇到的问题和困难，了解对设备性能、功能的满意度，征求对服务质量、服务效率的意见和建议；

3. 故障处理跟进：对前期出现的设备故障，回访了解故障处理后的运行情况，确认故障是否彻底解决，是否存在遗留问题，确保设备正常使用；

4. 使用培训补充：针对使用人员在操作过程中存在的不熟练问题，进行现场指导和补充培训，确保使用人员能够熟练掌握设备的操作方法和日常维护技巧；

5. 服务需求了解：了解采购人及各学校在设备使用过程中的后续服务需求，如软件升级、功能拓展、设备迁移等，提前做好服务准备。

2.1.4 回访记录与处理

1. 建立完善的回访档案，每次回访后，详细记录回访时间、回访方式、回访人员、设备运行状况、反馈意见、处理措施及处理结果，确保回访记录完整、规范，可追溯；

2. 对回访过程中收集到的反馈意见和问题，分类整理，建立问题台账，明确处理责任人、处理时限，确保所有问题都能得到及时、有效的解决；

3. 对无法当场解决的问题，向采购人说明原因，告知处理方案和处理时限，定期跟进处理进度，直至问题彻底解决，并将处理结果及时反馈给采购人；

4. 每季度对回访记录进行汇总分析，总结设备运行规律、常见故障及服务过程中存在的问题，优化维护方案和服务流程，提升服务质量。

2.2 定期维护承诺

2.2.1 维护周期

1. 质保期内：

（1）每 3 个月开展 1 次常规维护，对所有设备进行全面检查、清洁、调试，确保设备运行正常；

（2）每 6 个月开展 1 次深度维护，对设备硬件进行全面检测，对软件进行优化、升级，排查潜在故障，更换老化、易损部件（免费）；

（3）每学期开学前 3 天内，开展 1 次专项维护，对所有设备进行全面排查和调试，确保开学后设备能够正常投入教学使用，避免因设备故障影响教学进度，参考教育设备运维的常规服务标准，提前做好开学保障工作。

2. 质保期外：

（1）每 6 个月开展 1 次常规维护，对设备进行全面检查、清洁、调试，排查潜在故障；

（2）每年开展 1 次深度维护，对设备硬件进行全面检测，对软件进行优化、升级，更换老化、易损部件（仅收取材料成本费）。

2.2.2 维护内容

（一）智慧黑板维护

1. 硬件维护：

（1）屏幕维护：对智慧黑板屏幕进行清洁，去除表面灰尘、污渍，检查屏幕触控灵敏度，校准触控点位，排查屏幕是否存在黑屏、花屏、闪屏、触控失灵等问题，对屏幕表面进行防护处理，避免刮擦、损坏；

（2）摄像头维护：清洁摄像头镜头，检查摄像头拍摄清晰度、视场角，调试摄像头参数，确保摄像头能够正常拍摄、传输画面，排查摄像头连接故障；

（3）麦克风维护：清洁麦克风拾音孔，检查麦克风拾音效果，调试麦克风音量、拾音距离，排查麦克风是否存在杂音、无声等问题；

（4）扬声器维护：检查扬声器播放音质、音量，排查扬声器是否存在无声、杂音、破音等问题，对扬声器进行清洁、调试，确保扬声器正常工作，同时检查扬声器模块化维护的可行性，确保符合设备设计要求；

（5）触控笔维护：检查触控笔的书写流畅度、续航能力，对触控笔进行充电、校准，更换损坏的触控笔尖（质保期内免费）；

（6）主机维护：清洁主机内部灰尘，检查主机 CPU、内存、硬盘等硬件运行状态，排查主机散热、供电故障，确保主机运行稳定；

（7）视频展台维护：清洁视频展台镜头、托板，检查视频展台拍摄清晰度、自动对焦功能，调试视频展台参数，排查视频展台连接故障，检查 LED 补光灯工作状态，确保视频展台正常使用；

（8）接口维护：检查智慧黑板所有接口（如 USB、HDMI、VGA、凤凰端子等）的连接稳定性，清洁接口灰尘，排查接口松动、接触不良等问题，确保接口正常使用。

2. 软件维护：

（1）系统维护：检查智慧黑板安卓系统、Windows 系统的运行状态，优化系统设置，清理系统垃圾，修复系统漏洞，确保系统运行流畅，定期对系统进行升级（免费）；

（2）教学软件维护：检查智慧黑板配套教学软件（如课件编辑、图形识别、录屏工具等）的运行状态，修复软件漏洞，优化软件功能，定期对教学软件进行升级（免费）；

（3）驱动维护：检查设备所有硬件驱动的安装情况，更新过时的驱动程序，确保硬件与软件兼容，避免因驱动问题导致设备故障。

（二）远程集控系统维护

1. 软件维护：

（1）系统维护：检查远程集控系统软件的运行状态，优化系统性能，清理系统缓存，修复系统漏洞，确保系统运行稳定，定期对系统软件进行升级（质保期内免费，质保期外优惠升级）；

（2）功能维护：检查远程集控系统的各项功能（如远程巡课、设备控制、数据统计、区域集控、锁定时段管理、远程桌面等）的运行情况，排查功能故障，确保各项功能正常使用；

（3）数据维护：定期对远程集控系统的运行数据、设备数据、用户数据进行备份，防止数据丢失，对数据进行整理、分析，为采购人提供设备运行分析报告；

（4）兼容性维护：检查远程集控系统 with 智慧黑板的兼容性，确保系统能够正常控制智慧黑板，排查系统连接故障，优化系统连接稳定性，确保远程集控系统 with 智慧黑板为同一品牌，保障系统兼容性与稳定性。

2. 硬件维护（若有配套硬件）：

检查远程集控系统配套硬件（如服务器、控制器等）的运行状态，清洁硬件设备，排查硬件故障，更换老化、易损部件（质保期内免费，质保期外仅收取材料成本费）。

2.2.3 维护标准

1. 硬件维护标准：设备硬件无损坏、无松动，运行稳定，各项参数符合设备技术要求；屏幕触控灵敏、显示清晰，无黑屏、花屏、闪屏等问题；摄像头拍摄清晰、视场角符合要求；麦克风拾音清晰、无杂音；扬声器播放音质良好、无破音；触控笔书写流畅、续航正常；接口连接稳定、无接触不良等问题；

2. 软件维护标准：系统运行流畅、无卡顿、无崩溃，软件功能正常，各项操作便捷；系统漏洞及时修复，软件版本及时更新；远程集控系统能够正常控制智慧黑板，各项控制功能响应及时、准确；

3. 维护记录标准：每次维护后，详细记录维护时间、维护人员、维护内容、维护结果、设备运行状态等信息，建立维护档案，确保维护记录完整、规范，可追溯；

4. 故障排查标准：维护过程中，能够快速定位潜在故障，采取有效的处理措施，确保故障得到及时排查和解决，避免故障扩大化，影响设备正常使用，参考设备维护的分级标准，确保维护质量。

2.2.4 维护人员要求

1. 所有维护人员均经过系统培训，具备相应的专业资质和丰富的维护经验，熟悉智慧黑板、远程集控系统的结构、性能及维护方法，能够熟练处理各类设备故障；

2. 维护人员上门服务时，需佩戴工作证件，着装规范、举止文明，严格遵守采购人的各项规章制度，尊重采购人的工作人员，不影响学校正常的教学秩序；

3. 维护人员开展维护工作时，需严格按照维护流程和维护标准操作，避免因操作不当导致设备损坏；

4. 维护人员在维护过程中，需向使用人员讲解设备日常维护技巧和注意事项，提升使用人员的设备维护能力。

3、后续提供技术支持服务承诺

为确保采购人及使用人员能够熟练掌握智慧黑板、远程集控系统的操作方法，及时解决设备使用过程中遇到的技术问题，我方承诺提供全方位、持续的后续技术支持服务，涵盖技术咨询、技术培训、远程协助、故障应急处理等内容，具体如下：

3.1 技术咨询服务

3.1.1 咨询渠道

我方建立多渠道技术咨询服务体系，为采购人及使用人员提供便捷的咨询服务，具体咨询渠道如下：

1. 专属售后服务热线：设立 7×24 小时专属售后服务热线，安排专业技术人员值守，确保采购人及使用人员能够随时拨打热线咨询相关技术问题；

2. 线上咨询渠道：通过微信、企业微信、邮件、在线客服等线上渠道，为采购人及使用人员提供技术咨询服务，及时回复相关疑问，线上咨询响应时间不超过 30 分钟；

3. 现场咨询服务：安排专业技术人员定期在采购人指定的各学校现场提供咨询服务，面对面解答使用人员遇到的技术问题，指导使用人员正确操作设备；

4. 专属咨询专员：为采购人配备专属咨询专员，负责对接所有技术咨询事宜，及时协调解决复杂的技术问题，确保咨询服务高效、便捷。

3.1.2 咨询内容

1. 设备操作咨询：解答使用人员在智慧黑板、远程集控系统操作过程中遇到的疑问，指导使用人员正确操作设备的各项功能，如课件编辑、屏幕书写、远程控制、录屏等；

2. 故障排查咨询：解答使用人员在设备使用过程中遇到的故障相关疑问，指导使用人员进行简单的故障排查和处理，如设备无法开机、触控失灵、软件卡顿等；

3. 技术参数咨询：解答采购人及使用人员关于设备技术参数、性能、功能等方面的疑问，提供设备技术资料和使用手册；

4. 软件升级咨询：解答使用人员关于软件升级的相关疑问，指导使用人员进行软件升级操作，告知软件升级后的新功能和注意事项；

5. 其他技术咨询：解答采购人及使用人员提出的其他与设备相关的技术疑问，提供专业的技术建议和解决方案。

3.1.3 咨询响应时限

1. 简单技术咨询（如基础操作疑问）：热线咨询、线上咨询响应时间不超过 10 分钟，现场咨询即时响应，确保快速解答疑问；

2. 复杂技术咨询（如故障排查、软件升级等）：响应时间不超过 30 分钟，若无法当场解答，需向采购人及使用人员说明原因，告知解答时限（最长不超过 2 小时），并在时限内给出明确的解答和解决方案；

3. 重大技术疑问（如设备大面积故障、系统崩溃等）：立即响应，安排专业技术团队进行研究，在 1 小时内给出初步解决方案，全程跟进，直至问题彻底解决。

3.2 技术培训服务

为确保采购人及使用人员能够熟练掌握智慧黑板、远程集控系统的操作方法、日常维护技巧及故障排查方法，我方承诺提供免费的技术培训服务，培训内容、培训方式、培训次数等符合采购人需求，具体如下：

3.2.1 培训对象

1. 设备管理员：负责各学校设备的日常管理、维护和故障上报，培训重点为设备日常维护技巧、故障排查方法、设备管理流程等；

2. 一线使用教师：负责日常教学中设备的操作和使用，培训重点为设备各项功能的操作方法、教学软件的应用技巧、简单故障的处理方法等；

3. 技术负责人：负责统筹设备的整体管理和技术协调，培训重点为设备技术参数、系统架构、软件升级、重大故障处理等。

3.2.2 培训内容

（一）智慧黑板培训

1. 基础操作培训：智慧黑板的开机、关机、重启操作；屏幕书写、擦除、批注、缩放等基础功能操作；触控笔的使用方法；

2. 教学功能培训：课件编辑、导入、导出操作；图形识别、文字识别、公式编辑等功能操作；录屏、投屏功能操作；视频展台的使用方法；

3. 系统操作培训：安卓系统、Windows 系统的基本操作；系统设置、参数调试方法；软件安装、卸载方法；

4. 日常维护培训：设备的清洁方法、防尘防潮注意事项；触控笔的充电、维护方法；屏幕的保护技巧；常见小故障的排查和解决方法；

5. 故障应急培训：设备无法开机、黑屏、触控失灵、无声音等常见故障的应急处理方法；故障上报流程和注意事项。

（二）远程集控系统培训

1. 基础操作培训：远程集控系统的登录、退出操作；系统界面的熟悉和基本设置；

2. 核心功能培训：远程巡课功能的操作方法；设备控制（开机、关机、重启、参数调试等）的操作方法；数据统计、分析功能的使用方法；区域集控、锁定时段管理功能的操作方法；远程桌面功能的操作方法；

3. 系统管理培训：用户账号管理、权限设置方法；设备分组管理方法；数据备份、恢复方法；系统漏洞修复、软件升级方法；

4. 故障处理培训：远程集控系统无法登录、功能无法使用、设备连接失败等常见故障的排查和解决方法；故障上报流程和注意事项。

（三）综合培训

1. 设备安全培训：设备使用过程中的安全注意事项；用电安全、设备防护等相关知识；

2. 服务流程培训：故障报修流程、咨询服务流程、维护服务流程等，确保采购人及使用人员能够快速获取相关服务；

3. 定制化培训：根据采购人及使用人员的特殊需求，提供定制化的培训内容，满足不同群体的培训需求。

3.2.3 培训方式

1. 现场集中培训：在设备安装调试完毕、验收合格后，组织所有培训对象进行集中现场培训，由专业技术讲师进行现场授课、演示，手把手指导操作，确保培训效果；

2. 分批次培训：根据各学校的教学安排，分批次开展培训，避免影响正常教学秩序，确保每一位使用人员都能参加培训；

3. 一对一培训：针对部分操作不熟练的使用人员，安排专业技术人员进行一对一培训，重点指导，确保其能够熟练掌握设备操作方法；

4. 线上培训：通过线上直播、视频教程、培训课件等方式，为采购人及使用人员提供线上培训服务，方便使用人员随时学习、复习；

5. 后续补充培训：根据设备软件升级、功能优化情况，以及使用人员的新需求，定期开展补充培训，确保使用人员能够掌握设备的新功能、新操作。

3.2.4 培训次数及时间

1. 基础培训：设备安装调试完毕、验收合格后 15 日内，开展 1 次集中基础培训，培训时间不少于 4 小时，确保所有培训对象掌握设备的基础操作和日常维护技巧；

2. 进阶培训：基础培训结束后 1 个月内，开展 1 次进阶培训，培训时间不少于 2 小时，重点培训设备的高级功能、故障排查方法等；

3. 补充培训：质保期内，每半年开展 1 次补充培训，根据设备软件升级、功能优化情况及使用人员反馈，调整培训内容，培训时间不少于 2 小时；

4. 定制化培训：根据采购人的需求，随时开展定制化培训，培训时间、培训次数根据实际需求确定；

5. 质保期外：每年开展 1 次免费技术培训，为使用人员提供设备维护、操作技巧等方面的培训支持。

3.2.5 培训保障

1. 师资保障：安排具备丰富培训经验、专业技术能力强的讲师开展培训，讲师需熟悉智慧黑板、远程集控系统的操作和技术原理，能够清晰、准确地讲解培训内容；

2. 资料保障：为每一位培训对象提供完整的培训资料，包括设备使用手册、操作指南、培训课件、视频教程等，方便培训后复习和查阅；

3. 考核保障：培训结束后，对培训对象进行简单考核，了解培训效果，对考核不合格的人员，安排二次培训，确保每一位培训对象都能熟练掌握相关知识和操作方法；

4. 后续指导：培训结束后，安排专业技术人员提供后续指导服务，解答培训对象在实际操作中遇到的疑问，确保培训效果落到实处。

3.3 远程协助服务

对于设备使用过程中出现的简单故障或操作疑问，我方承诺提供远程协助服务，通过远程控制、视频指导等方式，快速解决问题，避免设备停机影响教学工作，具体如下：

1. 远程协助条件：当设备出现简单故障（如软件卡顿、设置错误、操作不当等），且无法通过电话咨询解决时，我方技术人员可通过远程控制软件，连接设备进行远程协助，前提是设备能够正常联网；

2. 远程协助流程：使用人员提出远程协助需求后，我方技术人员在 30 分钟内响应，指导使用人员开启远程控制权限，然后通过远程控制软件，对设备进行调试、故障排查和处理，同时向使用人员讲解故障原因和处理方法；

3. 远程协助范围：软件故障排查与修复、系统设置调试、操作指导、软件升级、数据备份与恢复等，不涉及硬件故障的处理；

4. 安全保障：远程协助过程中，我方技术人员严格遵守采购人的信息安全规定，不查看、不复制、不泄露采购人的任何敏感信息，远程控制结束后，立即关闭远程控制权限，确保采购人信息安全；

5. 协助记录：每次远程协助后，详细记录协助时间、协助人员、协助内容、故障情况、处理结果等信息，建立远程协助档案，可追溯。

3.4 故障应急处理服务

为应对设备突发故障，最大限度缩短设备停机时间，保障教学工作正常开展，我方承诺建立完善的故障应急处理机制，明确故障响应时限、处理流程和责任分工，具体如下：

本项目对所有设备故障实行统一响应标准，所有响应时间均以新乡县本地售后服务站接到完整报修信息（明确故障设备、故障描述、报修地点、联系人及联系方式）并生成报修工单之日起计算，统一执行如下承诺：

故障统一响应：接到任何故障报修后，30 分钟内完成响应，由专职客服人员与维修工程师同步与报修人取得联系，详细核实故障情况、设备位置、使用状态，同步完成维修人员调度、维修工具检查、故障零部件准备等全部前置工作，确保第一时间对接需求、快速响应；

现场统一抵达：接到报修并完成响应后，2 小时内派遣专业维修工程师携带全套专用维修工具、原厂合格零部件抵达报修现场，开展故障检测与维修工作。无论学校距离远近、是否为偏远区域，均严格执行 2 小时内抵达现场承诺，不拖延、不延时、不推诿；

故障统一排除：维修工程师抵达现场后，12 小时内全面完成故障检测、问题定位、零部件更换、系统调试、功能恢复、运行测试等全部维修工作，

彻底排除设备故障，确保智慧黑板、远程集控系统完全恢复正常使用功能，满足教学使用要求，经采购人验收合格后完成故障闭环。

3.4.3 故障报修流程

1. 报修申请：使用人员发现设备故障后，可通过专属售后服务热线、线上咨询渠道、专属咨询专员等方式，提交故障报修申请，说明故障设备名称、故障现象、发生时间、所在学校及具体位置等信息；

2. 故障登记：我方售后服务人员接到报修申请后，立即登记故障信息，建立故障处理台账，明确故障分级、处理责任人、处理时限；

3. 响应处理：处理责任人根据故障分级，按照响应时限要求，开展故障处理工作，立即安排工程师前往现场；

4. 故障排除：工程师到达现场后，快速定位故障原因，采取有效的维修措施，排除故障，确保设备正常运行；

5. 验收确认：故障排除后，工程师现场调试设备，确保设备各项功能正常，由采购人指定的设备管理员或使用人员验收确认，签署故障处理确认单；

6. 档案留存：将故障处理过程、处理结果、验收情况等信息详细记录到故障处理台账中，留存归档，可追溯。

3.4.4 应急保障措施

1. 人员保障：组建应急维修团队，配备足够的专业工程师，确保应急故障能够及时处理，应急维修团队人员 24 小时待命；

2. 物资保障：在新乡市或周边地区设立售后服务仓库，储备充足的备用设备、零部件（如触控笔、摄像头、麦克风、主板等），确保应急维修时能够及时提供所需物资，参考本地化服务的保障标准，提升应急响应效率；

3. 交通保障：配备专用售后服务车辆，确保工程师能够快速前往现场开展维修工作，缩短路途时间；

4. 技术保障：建立应急技术支持团队，针对复杂的应急故障，提供技术支持，确保故障能够快速、有效排除；

5. 沟通保障：故障处理过程中，及时向采购人反馈故障处理进度，告知预计故障排除时间，若出现特殊情况无法按时排除故障，提前向采购人说明原因，并提供相应的解决方案。

3.5 软件升级与功能优化服务

我方承诺，质保期内，免费为智慧黑板、远程集控系统提供软件升级和功能优化服务，确保设备软件始终处于最新版本，功能不断完善，满足采购人的教学需求，具体如下：

1. 软件升级服务：密切关注设备软件的更新动态，及时为采购人提供软件升级服务，升级前提前通知采购人，说明升级内容、升级时间及注意

事项，根据采购人的教学安排，选择合适的升级时间（如节假日、放学后），避免影响正常教学工作；升级过程中，安排专业技术人员全程跟进，确保升级顺利完成，升级后对设备进行调试，确保设备各项功能正常；

2. 功能优化服务：根据采购人及使用人员的反馈意见，结合教育教学的发展需求，对设备软件功能进行优化，提升软件的实用性和便捷性；若采购人有新的功能需求，我方将积极研究，在技术可行的前提下，免费为采购人提供功能拓展服务（不涉及硬件改造）；

3. 升级记录：每次软件升级、功能优化后，详细记录升级时间、升级内容、优化措施、升级结果等信息，建立软件升级档案，可追溯；

4. 质保期外：软件升级服务实行优惠政策，仅收取少量的升级服务费，确保采购人能够以较低的成本获得软件升级服务。

4、质保期内优惠承诺

质保期内，我方除提供免费的维修、维护、技术支持、软件升级等服务外，额外提供以下优惠承诺，切实为采购人降低使用成本，提升服务体验，具体如下：

4.1 零部件优惠承诺

1. 质保期内，设备因质量问题或正常使用导致零部件损坏的，我方免费提供更换服务，更换的零部件均为原厂正品，质量符合设备技术要求，不收取任何零部件费用、人工费、差旅费等；

2. 若设备出现非质量问题（如人为损坏、不可抗力导致的损坏），需要更换零部件的，我方提供原厂正品零部件，零部件价格按照出厂价的 80% 收取，不收取任何人工费、差旅费等额外费用；

3. 为采购人免费储备常用零部件（如触控笔、摄像头、麦克风、接口线等），确保设备出现故障时，能够快速更换零部件，缩短故障排除时间；

4. 质保期内，若采购人需要新增设备零部件（如备用触控笔、备用摄像头等），我方按照出厂价的 75% 提供，给予最大限度的优惠。

4.2 服务升级优惠承诺

1. 质保期内，采购人可免费申请服务升级，将定期回访、维护周期缩短 50%，即月度回访改为半月回访，季度回访改为月度回访，年度回访改为半年度回访，确保更及时地了解设备运行状况，排查潜在故障；

2. 质保期内，免费为采购人提供定制化的技术培训服务，根据采购人的特殊需求，增加培训次数、延长培训时间、调整培训内容，确保培训效果满足采购人需求；

3. 质保期内，免费为采购人提供设备迁移服务，若学校因教学布局调整，需要迁移智慧黑板、远程集控系统，我方安排专业技术人员免费提供迁移、安装、调试服务，确保设备迁移后能够正常运行；

4. 质保期内，免费为采购人提供设备性能检测服务，每年开展 1 次全面的设备性能检测，出具性能检测报告，为采购人提供设备使用建议，帮助采购人更好地管理设备；

5. 质保期内，免费为远程集控系统提供数据备份、恢复服务，定期对系统数据进行备份，确保数据安全，若出现数据丢失，免费提供数据恢复服务。

4.3 新增设备优惠承诺

质保期内，若采购人需要新增本标段相关设备（智慧黑板、远程集控系统），我方给予以下优惠：

1. 设备价格优惠：新增设备按照本项目中标价的 90%提供，给予 10%的价格优惠；

2. 免费服务优惠：新增设备的质保期自安装调试完毕、验收合格之日起计算，质保期 3 年，质保期内免费提供维修、维护、技术支持、软件升级等服务；

3. 免费安装调试：新增设备免费提供运输、安装、调试服务，不收取任何额外费用；

4. 免费培训：为新增设备的使用人员免费提供技术培训服务，确保使用人员能够熟练掌握设备操作方法。

4.4 重大活动保障优惠承诺

我方郑重承诺，质保期内，免费为采购人提供重大活动保障服务，并提供加盖我方公章的《重大活动保障服务承诺函》，具体优惠保障如下：

1. 重大活动范围：包括但不限于新乡县教育局组织的各类教学观摩活动、公开课、考试、会议等需要使用智慧黑板、远程集控系统的重大活动；

2. 保障服务内容：

（1）活动前 1-2 天，安排专业技术人员前往活动现场，对相关设备进行全面排查、调试，确保设备运行正常，提前排查潜在故障，参考重大活动保障的常规服务标准，做好活动前准备工作；

（2）活动期间，安排专业技术人员现场值守，全程保障设备运行，及时处理突发故障，确保活动顺利开展；

（3）活动结束后，对设备进行全面检查、维护，恢复设备正常运行状态，做好活动保障记录；

3. 保障服务优惠：重大活动保障服务全程免费，不收取任何服务费、人工费、差旅费等额外费用；若活动期间设备出现故障，需要更换零部件，免费提供零部件更换服务；

4. 保障响应：接到重大活动保障需求后，立即安排专业技术团队对接，制定详细的保障方案，确保保障服务到位，满足活动需求。

4.5 其他优惠承诺

1. 质保期内，免费为采购人提供设备使用手册、操作指南、培训课件等相关资料的更新、补充服务，确保采购人及使用人员能够随时获取最新的资料；

2. 质保期内，若设备出现故障，导致教学工作受到影响，我方将根据故障影响程度，给予一定的补偿（具体补偿方案双方协商确定）；

3. 质保期内，定期组织采购人及使用人员开展设备使用交流活动，分享设备使用技巧、维护经验，提升使用人员的设备使用能力；

4. 质保期内，为采购人提供免费的设备清洁服务，每半年开展 1 次全面的设备清洁，确保设备整洁、卫生，延长设备使用寿命。

5、质保期外优惠承诺

质保期届满后，我方承诺持续为采购人提供优质、优惠的服务，确保智慧黑板、远程集控系统能够持续稳定运行，切实为采购人降低运维成本，具体优惠承诺如下：

5.1 终身维修服务承诺

我方郑重承诺，质保期外，对本项目所有采购设备（智慧黑板、远程集控系统）提供终身上门维修服务，并提供加盖我方公章的《质保期外终身上门维修服务承诺函》，具体承诺如下：

1. 维修费用：质保期外，上门维修服务仅收取材料成本费，其余费用（包括人工费、差旅费、服务费等）均不得收取，材料成本费按照原厂出

厂价收取，公开透明，不漫天要价，确保采购人能够以最低成本获得维修服务，参考终身维修服务的行业规范，保障服务性价比、；

2. 维修响应时限：接到故障报修后，30 分钟内响应，2 小时内派专业工程师携带维修工具和零部件前往现场进行维修，12 小时内排除故障；确保教学工作正常开展。

3. 维修质量：维修所使用的零部件均为原厂正品，质量符合设备技术要求，维修后设备运行稳定，各项功能正常，维修部位提供 6 个月的质保期，质保期内维修部位出现故障，免费提供二次维修服务；

4. 维修记录：每次维修后，详细记录维修时间、维修人员、维修内容、故障情况、零部件更换情况、维修费用等信息，建立维修档案，可追溯，同时向采购人提供维修费用明细，确保费用透明；

5. 维修保障：质保期外，我方持续储备设备常用零部件，确保维修时能够及时提供所需零部件，缩短故障排除时间；同时，持续为维修人员提供技术培训，提升维修技术水平，确保维修质量。

5.2 零部件优惠承诺

1. 质保期外，采购人需要更换设备零部件的，我方提供原厂正品零部件，零部件价格按照出厂价的 70%收取，给予 30%的优惠，大幅降低采购人的零部件采购成本；

2. 若采购人批量采购零部件（如一次性采购 10 件及以上），零部件价格按照出厂价的 60%收取，给予 40%的优惠；

3. 为采购人提供零部件储备服务，采购人可提前预订常用零部件，我方按照预订价格（出厂价的 70%）储备，确保需要时能够及时供应，不收取任何储备费用；

4. 零部件配送服务：质保期外，采购人购买的零部件，我方提供免费上门配送服务，确保零部件能够快速送达指定地点，不收取任何配送费用；若零部件需要现场安装，我方安排专业工程师免费提供安装服务，仅收取零部件本身的成本费用（按出厂价 70%计算）；

5. 零部件质量保障：质保期外提供的所有原厂零部件，均提供 12 个月的质保期，质保期内零部件出现质量问题，免费提供更换服务，不收取任何费用；

6. 零部件价格透明承诺：我方将建立零部件价格公示机制，定期向采购人公示原厂零部件的出厂价格及我方优惠后的价格，确保价格公开、透明，接受采购人的监督，若发现我方零部件价格高于承诺标准，愿意退还差价，并承担相应的违约责任。

5.3 软件升级优惠承诺

质保期外，我方持续为智慧黑板、远程集控系统提供软件升级服务，同时给予大幅优惠，确保采购人能够以较低的成本获得最新的软件功能和技术支持，具体如下：

1. 常规软件升级优惠：质保期外，常规软件升级服务（如系统漏洞修复、基础功能优化、兼容性升级等），每年仅收取一次升级服务费，费用按照设备总采购价的 1%收取，远低于市场常规升级服务价格（市场常规价格为设备总采购价的 3%-5%）；

2. 重大功能升级优惠：若出现重大软件功能升级（如新增核心教学功能、系统架构优化、安全等级提升等），升级服务费按照市场价格的 50%收取，最大限度降低采购人的升级成本；

3. 定制化软件升级优惠：根据采购人的特殊教学需求，提供定制化软件升级服务，升级服务费按照实际开发成本的 70%收取，同时免费提供升级后的技术指导和调试服务，确保升级后的软件能够满足采购人的个性化需求；

4. 长期升级套餐优惠：采购人可选择购买我方的长期软件升级套餐，套餐期限分为 3 年、5 年，购买 3 年套餐可享受升级服务费 8 折优惠，购买 5 年套餐可享受升级服务费 7 折优惠，套餐有效期内，所有常规升级、重大功能升级均免费，定制化升级享受 6 折优惠；

5. 升级保障：软件升级前，提前通知采购人，说明升级内容、升级时间及注意事项，根据采购人的教学安排，选择合适的升级时间，避免影响正常教学工作；升级过程中，安排专业技术人员全程跟进，确保升级顺利完成，升级后对设备进行全面调试，确保设备各项功能正常；若升级过程中出现问题，立即暂停升级，及时排查解决，确保设备安全。

5.4 技术支持优惠承诺

质保期外，我方持续为采购人提供优质的技术支持服务，同时给予相应优惠，确保采购人能够及时获得专业的技术帮助，具体如下：

1. 技术咨询优惠：质保期外，技术咨询服务免费提供，不收取任何咨询费用，咨询响应时限与质保期内一致，确保采购人及使用人员能够随时获取技术支持；

2. 技术培训优惠：质保期外，每年免费提供 1 次基础技术培训，若需要额外增加培训次数，每次培训费用按照市场价格的 50%收取，培训资料免费提供；定制化培训按照市场价格的 60%收取，确保培训成本大幅降低；

3. 远程协助优惠：质保期外，远程协助服务免费提供，不收取任何协助费用，涵盖软件故障排查、系统设置调试、操作指导等内容，响应时限不超过 30 分钟，确保简单故障能够快速解决；

4. 技术人员驻场优惠：若采购人有长期技术人员驻场需求，驻场技术人员费用按照市场价格的 70%收取，驻场期间，负责设备的日常维护、故障处理、技术指导等工作，确保设备持续稳定运行；

5. 重大活动保障优惠：质保期外，采购人举办重大活动需要设备保障服务的，我方提供优惠保障服务，仅收取少量的服务费（按照市场价格的 50%收取），保障内容与质保期内一致，包括活动前设备排查、活动期间现场值守、活动后设备维护等，确保重大活动顺利开展。

5.5 其他优惠承诺

1. 设备检测优惠：质保期外，每年免费为采购人提供 1 次设备全面性能检测服务，出具详细的性能检测报告，为采购人提供设备使用和维护建议；若需要额外增加检测次数，每次检测费用按照市场价格的 40%收取；

2. 设备迁移优惠：质保期外，若学校因教学布局调整需要迁移设备，我方提供优惠迁移服务，迁移费用按照市场价格的 60%收取，迁移过程中免费提供设备拆卸、运输、安装、调试服务，确保设备迁移后能够正常运行；

3. 数据服务优惠：质保期外，免费为远程集控系统提供数据备份服务，每月备份 1 次，确保数据安全；若需要数据恢复服务，仅收取少量的服务费（按照市场价格的 30%收取），确保数据能够快速恢复；

4. 老客户专属优惠：质保期届满后，采购人继续选择我方提供服务的，可享受所有服务和零部件价格的额外 5%优惠，同时免费提供 1 次设备深度维护服务；

5. 投诉处理优惠：质保期外，若采购人对我方服务质量有异议，我方在接到投诉后 2 小时内响应，12 小时内给出解决方案，若因我方服务问题给采购人造成损失，愿意承担相应的赔偿责任。

投标人：新乡市泽慧新程商贸有限公司(电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2026年04月16日