

2.6. 服务承诺（商务需求响应承诺函）

致：封丘县第二初级中学教育总校

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1.质保期及售后服务期限：校级体育大数据云管理平台质保期为3年，其他所有货物质保期及售后服务期均1年。期间我公司免费提供保修服务，自最终验收合格并交付使用之日起计算。

2.交货期限：签订合同之日起 15 日历天。

3.费用：我公司愿承担安装、验收及培训过程中发生的所有费用。

4.提供 7×24 小时远程技术支持，通过电话、微信、视频会议等方式，解答用户操作疑问、指导轻微故障排查。包括：

（1）24 小时服务热线：15225912269

（2）线上服务平台：专属服务邮箱851239587@qq.com

（3）专属服务专员：为学校配备 1 名固定服务专员，负责对接所有售后需求。

5.维修响应及故障解决时间：

（1）在保修期内，一旦发生质量问题，我公司保证在接到通知 4 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 2 小时内排除并恢复系统正常工作；重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。此外，在质保期内，我公司负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保系统正常运行。

（2）对于系统中的主要设备，我公司在1 年保修期间免费提供有关的备品、备件及消耗品。

（3）在质保期内，免费派技术人员半年给予不少于1 次进行一次巡检，对产品存在的潜在安全和故障隐患进行分析并提出相应的解决方案加以排除。

（4）在质保期内，如发生升级等情况，派技术人员到现场协助完成相关工作。

（5）我公司有完善的售后服务体系和固定的售后服务队伍，良好的服务态度和质；项目组的技术队伍在售前和售后固定，不临时替补或经常更换。

6.优惠保障：质保期满后，以优惠价格提供故障设备更换及维修服务。

7.交货：

（1）交货时我公司就所投产品提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和维修手册、产品说明书等，同时采购人有权要求我公司对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如我

公司提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，我公司愿意承担商品价值双倍的赔偿；同时，依据国家法律法规追究其他责任，并连带追究所投产品生产企业的责任。

(2) 保证所提供货物为全新的原厂商生产的合格产品；保证提供所有相关配件、安装、调试、运行、管理及维护齐全有效的技术资料。

8.验收：

(1) 我公司供应货物经过双方检验认可后，签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算，由我公司提供产品保修文件。

(2) 货物验收：当满足以下条件时，采购人才向我公司签发货物验收报告：

a、我公司已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料；

b、货物符合招标文件技术规格书的要求，性能满足要求；

c、货物具备产品合格证供应商应在到货后配合采购人进行开箱检查，当出现损坏、数量不全或产品不符等问题时，由成交供应商负责解决。出现性能指标或功能不符合招标文件与合同的要求时，采购人有拒收的权利及保留索赔权利。

(3) 验收方法：由甲方或指定第三方验收组成验收小组,由我公司根据招标文件及合同内容验收。

(4) 验收步骤：采购人和中标供应商双方共同参与整个项目验收。

9.培训安排及内容

(1) 列出应该由我公司提供的免费或收费培训安排，具体实施培训计划时和采购人协商确定，由采购人统一安排。

(2) 所有的培训教员必须用中文授课，如果培训教员不会讲中文,我公司必须提供中文翻译。

(3) 厂商所在地的培训应在最终验收之前结束。

(4) 培训对象：运行维护和管理人员。

(5) 编制专属培训资料：包括《设备操作手册》《常见故障排查指南》《系统后台管理教程》，提供纸质版 + 电子版，便于日常查阅；

(6) 定制化培训方案：根据学校实际需求（如重点使用场景、用户技术基础）调整培训内容，确保培训针对性；

(7) 考核与认证：培训结束后组织理论 + 实操考核，考核合格者方可操作所有设备及系统；

(8) 后续培训支持：提供 1 年免费复训服务，新教师入职或人员变动时可申请补充培训；建立培训交流群，技术专家实时解答培训后遇到的问题。

投标人： 新乡市清新网络科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： 訾小排 (电子签章)

日期： 2026 年 05 月 06 日