

5.3 服务承诺书

教育是国家发展的基石，而优质的教学设备对于提升教育质量起着至关重要的作用。作为参与本次中小学校教育设备采购项目的投标方，我们深知肩负的责任重大。本公司郑重承诺，将以最专业的态度、最先进的技术、最优质的服务，为贵校提供全方位的支持与保障，确保所供应的智慧黑板、空调、直饮机、各类桌椅、实验室仪器及音乐教室乐器等设备能够稳定运行，助力学校打造现代化、智能化的教学环境，为师生创造良好的学习和工作条件。以下是我们对此次项目的详细服务承诺：

一、产品质量保证承诺

1. 严格选材与生产工艺把控

①**源头管控**：我们从全球范围内精心挑选优质原材料供应商，建立长期稳定的合作关系。对于智慧黑板的关键部件如液晶显示屏、触控模组等，均采用行业知名品牌产品，确保其具备高清晰度、高灵敏度和长寿命的特点；空调选用高效节能压缩机与环保制冷剂，配合精密的散热系统设计，实现快速冷暖调节且运行安静平稳；直饮机的滤芯则来自经过严格认证的专业厂家，能够有效去除水中杂质、细菌及重金属离子，保障师生饮用水安全健康。

②**先进制造工艺**：引入国际领先的生产设备和技术，在自动化生产线上完成大部分装配工序，减少人为误差。每一道生产环节都设有严格的质量检测点，由经验丰富的质检人员按照高于国家标准的企业内控标准进行检验，只有合格的半成品才能进入下一道工序。例如，在课桌椅的生产中，从钢材切割、焊接成型到木材干燥处理、表面喷涂，每一步都精益求精，确保产品结构牢固、外观精美、无异味。

③**成品抽检制度**：在产品出厂前，我们会随机抽取一定比例的成品进行全面性能测试和安全检查。模拟实际使用场景下的各种工况，对设备的各项功能指标进行反复验证，确保其符合或超过相关标准要求。一旦发现任何质量问题，立即追溯原因并采取整改措施，直至整批产品合格方可发货。

2. 权威认证与资质齐全

所有投标产品均通过国家相关质量监督部门的强制性认证，如 CCC 认证（中国强制性产品认证）、ISO 质量管理体系认证等。此外，部分高端设备还获得了国际认可的行业标准证书，如 CE 认证（欧盟安全合格标志），这充分证明了我们的产品在全球市场的通用性和可靠性。我们将向校方提供完整的认证文件副本，以供随时查阅核实。

3. 超长质保期与售后维修服务

①质保期限承诺：针对不同类型的设备设定了远超行业标准的质保期。具体而言，智慧黑板整机质保2年，核心部件免费保修2年；空调整机质保2年，主要零部件（如压缩机、电机等）免费保修2年；直饮机主机质保2年，滤芯等易耗品按成本价供应并在质保期内免费提供更换服务；教室办公桌椅、课桌椅、会议室桌椅等产品提供2年的质量保证期；物理实验室仪器和音乐教室乐器也分别享有2年的质保服务。在质保期内，若出现非人为因素导致的质量问题，我们将无偿负责维修或更换受损部件，确保设备的正常使用不受影响。

②快速响应机制：建立了完善的售后服务网络体系，在全国各大城市设立了多个服务中心和备件仓库。一旦接到学校的报修请求，将在12小时内做出响应安排，普通故障将在1个工作日内解决完毕；紧急故障（如影响正常教学秩序的重大设备损坏）将启动绿色通道，技术人员会在最短时间内赶赴现场进行抢修，力争在24小时内恢复设备正常运行。同时，我们还提供7×24小时全天候客服热线，随时解答客户的咨询和投诉建议。

二、安装调试与培训服务承诺

1. 专业团队上门安装调试

①定制化方案制定：在签订合同后，我们将派遣专业的工程师前往学校实地勘察场地情况，根据教室布局、建筑结构等因素量身定制最佳的设备安装方案。该方案将充分考虑到设备的摆放位置、线路走向、通风散热等问题，确保既满足教学需求又符合安全规范。例如，对于智慧黑板的安装高度和角度会进行精确调整，以保证不同身高的学生都能舒适地观看屏幕内容；空调室内机的安装位置会选择在不影响气流循环且便于维护的地方。

②标准化作业流程：我们的安装团队均经过严格培训并考核合格上岗，他们熟悉各类设备的安装要求和技术要点。在安装过程中，严格按照操作规程进行施工，使用专用工具和设备确保安装精度。每完成一台设备的安装，都会进行全面的功能测试和安全检查，确保设备各项性能指标达到最佳状态。例如，在安装直饮机时，会仔细检查水管连接是否紧密、漏水情况如何以及电气线路是否正确接入等细节问题。

③现场清理与验收交付：安装调试完成后，我们会认真清理施工现场，将包装材料、废料等垃圾带走，保持校园环境整洁有序。随后邀请校方相关人员共同参与验收工作，依据合同约定的标准逐项核对设备的型号规格、数量、外观质量、运行状况等内容。只有在得到校方书面确认合格后，才正式交付使用。

2. 全面系统的用户培训

①分层分类培训计划：为了使学校教职工能够熟练掌握新设备的操作方法和日常维护技巧，我们将制定详细的培训计划并分层次实施。首先是针对管理人员开展

高级管理培训课程，内容包括设备管理系统的使用、故障报警处理流程、数据统计分析等功能模块的介绍；其次是面向教师群体的基础操作培训，重点讲解如何在课堂教学中灵活运用智慧黑板的各种互动功能、多媒体资源的播放控制以及空调温度调节等实用技能；最后是对后勤维护人员的专业技术培训，教授他们常见故障排查方法、简单维修技巧以及定期保养注意事项等内容。

②多样化培训方式结合：采用理论授课与实践操作相结合的方式开展培训活动。通过 PPT 演示文稿详细阐述设备的工作原理和操作步骤；利用视频教程展示典型问题的解决方法；组织学员亲自动手实践操作设备，加深印象并提高动手能力。此外，还会设置互动问答环节，鼓励学员提出疑问并及时给予解答指导。为了方便学员后续复习巩固所学知识，我们将提供纸质版操作手册和电子版资料包下载链接供其随时查阅参考。

③持续跟踪反馈机制：培训结束后并非就此结束服务，而是建立了长期的跟踪反馈机制。定期回访学校了解设备的使用情况和新的需求变化，收集学员在实际工作中遇到的问题和困难，及时调整优化培训内容和方法。同时，也会不定期举办线上交流研讨会或线下经验分享会等活动，促进各校之间的相互学习和借鉴成功经验。

三、技术支持与维护保养服务承诺

1. 常态化巡检与预防性维护

①定期巡检制度建立：为确保设备始终处于良好运行状态，我们将为学校制定个性化的设备巡检计划。根据设备的使用频率、重要程度等因素合理安排巡检周期，一般为每月一次全面巡检，每周对重点设备进行抽查。巡检内容包括设备的外观清洁状况、电气连接稳定性、机械部件灵活性、软件系统运行流畅度等方面的检查评估。例如，对于智慧黑板会检查触摸屏校准是否准确、书写笔灵敏度是否正常；对于空调则会检测滤网堵塞情况并及时清洗更换。

②预防性维护措施实施：基于巡检结果数据分析预测潜在故障风险点，提前采取相应的预防性维护措施。比如针对即将达到使用寿命临界点的零部件提前准备备件予以更换；对容易积尘的部位加强清洁保养频率；对软件系统进行定期更新升级以修复漏洞和优化性能等。通过这些主动式的维护手段有效延长设备使用寿命降低突发故障概率。

③巡检报告提交与沟通协调：每次巡检结束后都会向学校提交详细的《设备巡检报告》，报告中不仅记录了各项检查结果还存在哪些隐患以及相应的整改建议等信息。同时也会与学校的相关负责人召开座谈会沟通交流下一步的工作重点和注意事项共同商讨解决方案确保双方信息对称协同合作顺畅高效。

2. 高效便捷的技术支持渠道畅通

①**多平台接入方式提供**：除了传统的电话热线外还开通了微信公众号、小程序等多种在线服务平台供学校随时随地提交技术咨询和服务请求。无论选择哪种方式都能确保信息及时传达至我们的技术支持中心并由专人负责跟进处理进度直至问题得到圆满解决为止。

②**远程协助功能强大**：借助先进的远程控制软件可以实现对设备的远程诊断和故障排除指导。当遇到复杂技术难题时无需等待技术人员到场即可通过互联网实时连接设备进行在线调试配置大大缩短了解决问题的时间提高了工作效率。当然对于一些必须现场处理的情况我们也会在最短时间内安排工程师上门服务。

③**知识库资源共享**：建立了丰富的技术知识库收录了大量常见问题解答案例、操作指南文档以及视频教程等内容供学校自主查询学习使用。这不仅有助于提高学校自身的技术水平也减轻了我们的服务压力实现了双赢的局面。

四、应急响应与特殊时期保障承诺

1. 突发事件应急预案完善

①**风险评估与预案制定**：针对可能发生的各种突发事件（如自然灾害、电力中断、网络攻击等）进行了全面的风险评估并制定了详细的应急预案。明确了在不同情况下的应急处置流程、责任分工以及资源调配方案等内容确保能够在第一时间做出正确反应最大限度减少损失影响。例如在遭遇台风暴雨天气时提前做好设备的防风防雨措施并将重要数据备份转移至安全地点；当发生电力故障时迅速切换至备用电源保证关键设备的不间断运行等等。

②**应急演练常态化开展**：定期组织应急演练活动检验和完善应急预案的有效性和可行性。通过模拟真实场景下的应急处置过程让相关人员熟悉应急流程提高应对突发事件的能力水平。同时也会邀请学校师生参与观摩学习增强他们的安全意识和自我保护能力形成全员参与的良好氛围共同维护校园安全稳定大局。

③**应急物资储备充足**：为了更好地应对突发事件我们在各地服务中心储备了大量的应急物资包括备用零件、维修工具、防护用品等确保在紧急情况下能够迅速调拨使用满足现场抢修需求缩短停机时间尽快恢复正常教学秩序。

2. 特殊时期特别关怀行动

①**开学季专项服务行动**：每年新学期开学前都会提前安排技术人员进驻学校对全部设备进行全面检修和维护确保以最佳状态迎接新生入学。同时还会增派客服人员值守热线随时解答家长和学生的咨询提问帮助他们尽快适应新的学习环境。

②**考试期间重点保障措施**：在各类重要考试期间加强对考场所在区域的设备监控力度增加巡检频次确保万无一失。设立专门的考试保障小组随时待命应对突发情况确保考试顺利进行不受干扰。

③**节假日值班制度落实**：即使在法定节假日期间也安排专人值班值守确保能够及

时响应学校的紧急需求提供必要的技术支持和服务保障让师生度过一个安心舒适的假期时光。

五、增值服务与客户满意度提升承诺

1. 个性化定制解决方案提供

充分尊重学校的个性化需求差异为其量身打造专属的教育信息化解决方案。无论是特殊的教学空间布局还是独特的教学模式创新我们都将积极配合提供定制化的产品和服务支持帮助学校实现教育教学改革的目标愿景。例如可以根据学校的文化特色设计具有独特风格的智慧教室整体解决方案或者为特定学科开发专用的教学软件工具等。

2. 定期回访与满意度调查机制建立

定期回访学校了解设备使用情况收集意见和建议不断改进服务质量水平。每季度开展一次客户满意度调查通过问卷调查、电话访谈等方式获取真实的反馈信息并对结果进行分析总结找出存在的问题不足之处制定改进措施加以落实整改努力提升客户满意度指数始终保持高水平的服务品质形象深入人心。

3. 持续创新发展引领行业潮流

密切关注教育行业的发展趋势和技术变革动态积极投入研发力量探索新技术新产品的应用可能性不断推出更具创新性和实用性的教育装备解决方案引领行业发展潮流为学校提供更多更好的选择空间推动教育事业向着更加智能化、现代化的方向迈进步伐加快进程缩短差距缩小范围扩大覆盖面惠及更多师生群体共享科技成果带来的红利效应最大化发挥出来！

综上所述，本公司将以高度负责的态度对待每一个细节环节，全力以赴做好每一项服务工作，切实履行上述各项承诺事项，努力成为贵校值得信赖的教育合作伙伴。我们相信通过双方的共同努力一定能够打造出一个设施先进、管理规范、教学质量一流的现代化校园！期待与贵校携手共创美好未来！