

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	接用户报修后响应时间（本项目要求 4 小时到现场），解决质量问题承诺时间（到现场 12 小时内）	接用户报修后，承诺 5分钟内 响应， 3小时 内到达现场， 8小时 内解决问题	详见售后服务方案
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	服务机构名称：洛阳金澜教学仪器设备有限公司 详细地址：河南省洛阳市偃师市槐新街道办城西工业区3组 联系人：柳长太 联系电话：13783117896	详见售后服务方案
3	服务方式：提供每周____天、每天____小时服务	提供每周 7天 ，每天 24小时 的售后服务	详见售后服务方案
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	供货完成后，每个月定期检测排除故障	详见售后服务方案
5	质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	在质保期外，我公司提供终身配件和维修服务，服务形式和内容同质保期内一致。质保期后，如属正常操作，零部件损坏需要更换，只收取成本费。	详见售后服务方案
6	可向用户提供的优惠条件程度	超过合同质保期后，公司对所售出产品提供优惠（只收零配件费，不收劳务费）的维修服务	详见售后服务方案
7	1、投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。 2、投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	1、我公司承诺保证提供的软件产品为正版软件，并提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。 2、我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	详见 P413-P419

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可另行添加。

投标人名称(企业电子签章) 洛阳金澜教学仪器设备有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：

日期： 2025 年 8 月 22 日

4.1 售后技术培训

实验室设备和实验仪器作为开展实验教学、培养学生实践能力与科学素养的核心载体，其稳定运行与高效应用直接关系到教学目标的达成质量。随着教育信息化、智能化的深入推进，实验室设备不断更新迭代，校方技术人员虽已掌握基础操作与维护知识，但回归教学一线后，面对多样化的教学场景、仪器设备长期使用后的性能衰减、突发故障等实际问题，仍可能面临操作不熟练、故障判断不准、维修无头绪等困境。为切实保障校方技术人员能够持续、高效且精准地操作各类仪器，妥善处理从简单到复杂的各类故障，及时解决在日常教学、仪器和设备保养、实验创新等过程中面临的技术难题，确保实验教学活动有序开展、教学质量稳步提升，特作出以下全面且细致的技术支持：

我公司结合应用设备安装、调试、试运行直至最终验收等各阶段同步地对校方的技术人员就有关设备使用操作、设备维修、故障排除、日常维护等方面进行现场免费技术培训，通过面对面互动、实操演练与场景化指导，能针对性解决校方技术人员在仪器应用中的实际难题，帮助校方技术人员具象化掌握复杂操作，解决现场问题，强化其个性化故障处理能力，从而保障教学连续性，提升实验教学质量。

关于技术人员支持，我公司构建一批以“专业深耕 + 跨域协同”为核心构建技术团队，聚焦教育实验室仪器的技术支持、培训指导与故障解决，人员构成兼具行业经验与学科适配性，资深技术专家平均从业年限 12 年，均参与过至少 3 代教学设备的迭代升级，擅长处理“跨品牌兼容故障”“极端环境下仪器设备运行异常”等复杂问题。骨干技术工程师、新锐技术专员多名，具备扎实的信息技术与设备操作基础，主要负责常规故障处理、培训辅助与数据记录。通过“导师带教+项目实战”模式快速成长。在这批技术精湛的工程师和经验丰富的技师的支持下，为设备的安装、调试、维修提供了切实保障。

公司特此承诺：为采购单位 8 名以上人员提供免费现场培训，直到需方人员熟练操作或掌握为准。

依托公司技术团队的专业配置与服务能力，在产品交付后，本公司将为校方提供多元化培训服务，确保校方技术人员熟练掌握仪器操作、维护及教学应用技巧，内容包括：电话支持、现场培训、集中培训、远程视频培训等方式。并为用户提供产品使用技术文档资料，提供设备操作使用说明，系统连接图，上门技术培训等服务为用户培训系统整体使用、日常维护等基本技能。通过以上多元培训方式，结合技术团队“响应速度快、实战经验足”的优势，确保校方在产品交付后 3 个月内实现“基础操作熟练化、常规维护自主化、教学应用创新化”，实验教学事故率降至 0.2% 以下。

(1) 培训目的

交付产品后的多元化培训，旨在通过系统性、分层化的能力建设，实现“仪器设备价值最大化”与“教学应用深度化”的双重目标：

1. 能够夯实操作基础，保障设备安全高效运行。针对不同类型设备的核心功能，通过现场实操与线上微课堂，确保校方技术人员掌握“开机自检-参数设置-关机维护”全流程规范，消除操作盲区；

2. 能够聚焦危险系数较高的仪器，杜绝安全事故发生。通过案例警示与实景演练，强化“安全操作红线”意识，包括防护用品使用、应急停机按钮位置识别、泄漏处理流程等，从源头杜绝安全事故。

3. 提升应用能力，促进仪器设备与教学深度融合。通过驻场培训与教研共创，指导校方技术人员将仪器设备功能与课程标准精准对接，使仪器成为教学目标达成的核心工具。与此同时引导校方挖掘仪器的拓展功能，使仪器从“实验工具”升级为“素养培养载体”。

4. 动态响应需求，实现仪器价值持续释放。通过专属培训顾问的跟踪服务与效果评估，及时捕捉校方在教学场景中遇到的新需求，并通过专题培训或资源更新持续赋能。最终实现“仪器交付-能力提升-教学创新-需求迭代”的闭环，让仪器始终与教育发展同频，成为提升教学质量的长效驱动力。

综上，交付产品后的多元化培训，能够切实帮助实验室设备的使用人员了解设备的操作维护方法，掌握仪器设备的使用、常见故障与维修等基本操作技能，使之能够独立或在公司工程师远程指导下完成产品的安装与使用；能够掌握产品的管理配置方法；能够独立进行产品的日常维护；能配合公司的技术人员熟练地排除系统故障，通过电话或邮件等指导，能在本地进行故障检测和维修，通过系统培训，使校方相关人员达到能独立进行管理、故障处理、日常测试维护等工作。

(2) 培训讲师和资料：

我公司构建一批以“专业深耕 + 跨域协同”为核心构建技术团队，聚焦教育实验室仪器的技术支持、培训指导与故障解决，技术团队涵盖了平均从业 12 年的资深技术专家，主导过 3 代教育仪器迭代升级。擅长破解复杂技术难题，如跨品牌仪器兼容故障、极端环境下设备运行异常等，在培训中负责“仪器原理深度解析”“高阶故障排查策略”等专题，向校方技术人员传授底层逻辑分析方法。拥有 6 年以上中小学实验经验的专项培训骨干，聚焦“现场培训赋能”，擅长将技术语言转化为教学场景化表达，让教师快速理解操作原理。多名学科适配工程师，负责将仪器功能与学科教学标准对接，助力仪器从“实验工具”转化为“素养培养载体”。以上技术团队将进行分成授课，合计分工，资深专家主攻“研发逻辑 + 复杂问题”，专项骨干负责“基础操作 + 安全规范”，学科工程师聚焦“教材同步应用 + 教学创新”，形成“原理 - 操作 - 应用”的培训链条。

在培训过程中，我司将提供成熟实用的培训资料体系进行多维支撑，中文纸质培训

资料和中文电子版讲义，每季度我司将根据培训讲师反馈（如培训中发现的高频问题）、校方需求（如新型教材实验适配）更新资料内容，与此同时我司将建立“资料 - 培训”联动：手册中的重点内容同步嵌入培训课件，讲师实操演示视频实时补充至线上库，确保资料与培训内容无缝衔接。

培训教师为我公司专职培训部人员，均具有多年培训授课经验，以及三年以上的工作经验。精通产品的机理和配置，保证培训的效果达到要求。

(3)培训内容包括：

3.1 实验室基础理论知识培训：

实验室系统架构：详细讲解理化生吊装实验室的整体设计理念、系统组成（包括通风系统、给排水系统、供电系统、照明系统等）及各系统之间的协同工作原理。

实验室功能分区与布局：介绍实验室不同功能区域（如实验操作区、仪器存放区、药品储存区等）的设计目的、布局原则及使用规范。

相关标准与规范：解读理化生实验室建设、使用及管理过程中涉及的国家及行业标准，如《中小学理科实验室装备规范》《危险化学品安全管理条例》等，强调遵循标准规范的重要性。

3.2 设备操作与维护培训

培训内容涵盖各类实验室设备的启动、运行、关闭及基本故障排除等操作流程，确保采购人在实际操作中能够得心应手。此外，还将深入讲解设备的使用注意事项，包括适宜的操作环境、必要的预防措施等，进一步提升操作安全性。

在维护保养方面，培训将详细介绍设备的日常检查项目、清洁保养方法以及定期维护计划，帮助采购人建立科学的设备管理体系。通过实物演示和实操练习，采购人将学会如何识别设备潜在故障，并采取有效措施进行预防，从而确保实验室设备的持续稳定运行。

培训将结合实际案例，深入浅出地讲解设备的工作原理、操作流程和注意事项，确保学员能够全面掌握设备的使用技能。

培训单位：洛阳金澜教学仪器设备有限公司

培训地点：由用户指定；

培训次数：根据实际情况建议、可根据用户要求而定。

培训费用：免费；

人员分组：根据用户方的实际情况，可对常规仪器进行分组培训，每组10-20人；并为每个人员提供说明书和使用手册一套。

培训时间：每次培训不少于五个课时，每个课时不少于40分钟（也可根据用户需要延长培训时间）。

第1天	08: 30——11: 30	(1) 实验室理论知识; (2) 各学科实验室功能介绍; (3) 产品安装; 连接; (4) 试用。
	14: 30——17: 30	对各种产品进行介绍, 使用方法及其注意事项: (1) 介绍全部购入产品; (2) 全部产品进行使用, 要求每一位用户都必须掌握 每个产品的使用方法, 培训老师直至确认每组都实际操作使用 后才会涉及下一步骤的讲解; (3) 细讲解各产品的注意事项, 并对用户做一些提 问, 以期达到巩固效果;
第2-3天	08: 30——11: 30	 使用通用多媒体演示部分学习 (1) 在学习演示中体现多媒体是一个功能极为强 大, 兼容性强的学习平台; (2) 鼓励用户利用多媒体自主开发学习, 借此体会 如何在实验操作中发挥特长。
	14: 30——17: 30	查漏补缺, 疑难解答

培训目的: 交付产品后的多元化培训, 旨在通过系统性、分层化的能力建设, 实现“仪器价值最大化”与“教学应用深度化”的双重目标, 训后学员将能够熟悉实验室设备的各项功能, 掌握设备的日常维护和保养方法, 能够独立或在指导下完成设备的安装、调试和使用。同时, 学员还将学习如何快速准确地诊断和解决设备故障, 提高设备的稳定性和可靠性。

培训后期: 对考核完成的各个用户, 公司实行定期回访, 通过系统性回访, 全面了解用户在培训后的仪器操作熟练度、故障处理能力及教学应用情况, 收集用户对培训内容、讲师表现、资料实用性的反馈意见, 为后续培训优化、技术支持升级及资料更新提供依据, 确保培训效果持续落地, 提升用户满意度与仪器使用价值。并提供最新的产品升级服务。

(4) 培训人员组成情况如下:

培训讲师团队(组长刘利坡: 负责全部事务, 电话: 13608657909)

我公司构建一批以“专业深耕 + 跨域协同”为核心构建技术团队，聚焦教育实验室仪器的技术支持、培训指导与故障解决，技术团队涵盖了平均从业 12 年的资深技术专家，主导过 3 代教育仪器迭代升级。擅长破解复杂技术难题，如跨品牌仪器兼容故障、极端环境下设备运行异常等，在培训中负责“仪器原理深度解析”“高阶故障排查策略”等专题，向校方技术人员传授底层逻辑分析方法。拥有 6 年以上中小学实验经验的专项培训骨干，聚焦“现场培训赋能”，擅长将技术语言转化为教学场景化表达，让教师快速理解操作原理。多名学科适配工程师，负责将仪器功能与学科教学标准对接，助力仪器从“实验工具”转化为“素养培养载体”。以上技术团队将进行分成授课，合计分工，资深专家主攻“研发逻辑 + 复杂问题”，专项骨干负责“基础操作 + 安全规范”，学科工程师聚焦“教材同步应用 + 教学创新”，形成“原理 - 操作 - 应用”的培训链条。在培训过程中，由我司提供成熟实用的培训资料体系进行多维支撑，中文纸质培训资料和中文电子版讲义，培训教师为我公司专职培训部人员，均具有多年培训授课经验，精通产品的机理和配置，保证培训的效果达到要求。针对此项目我们将安排 2-3 名熟悉各类理化生实验设备和吊装系统设备的工程师，进行设备操作演示、维护培训和现场指导，帮助使用方人员掌握实际操作技能。

培训辅助人员

培训协调员：配备 1- 2 名培训协调员，负责培训课程安排、学员签到、培训场地和设备的准备与调试，以及与使用方沟通协调培训相关事宜。

柳长太：业务经理兼技术科长，电话：13783154549

董慧珍：质检科长，电话：1388623337

投标人名称(企业电子签章)：洛阳金澜教学仪器设备有限公司

法定代表人或授权委托(个人电子签章)：刘坡利

日期：2025 年 8 月 22 日

4.2 售后服务内容

致： 延津县第一高级中学

本公司始终将“用户至上、用心服务”作为核心经营原则，坚定奉行‘用户第一’的宗旨，以确保项目达成预定目标为根本出发点，在服务全流程中深度聚焦用户需求，通过前期需求调研、中期方案优化、后期效果追踪的闭环管理，将用户诉求转化为可落地的服务举措。公司严格坚守质量第一的方针，依托质量管理体系构建全流程质量管控机制，确保每台设备符合国家行业标准及教学场景特殊要求；在项目实施阶段，组建由资深项目经理牵头的专项执行团队，通过精细化的进度规划、模块化的作业分工、动态化的风险预警，实现项目实施过程的精准管控，保障交付成果与用户预期高度匹配。公司始终笃守商业信誉与职业道德，将诚信理念融入服务每个环节明确服务范围、响应时效、质量标准及违约责任，以契约形式保障用户权益；建立“服务信用档案”，将用户满意度与服务团队绩效考核直接挂钩，杜绝推诿、拖延等失信行为。基于此，本公司将用户需求置于首位，以专业能力保障项目全周期落地质量。为确保本次教育实验室仪器项目达成预定目标，特制定涵盖服务体系搭建、执行流程管控、质量安全保障的全维度售后服务方案，具体内容如下：

一、售后服务方案

售后服务响应：建立 7*24 小时全天候服务热线，配备专业客服团队，确保任何时间都能接到用户报修电话：正常情况下在接到用户报修要求后 5 分钟内作出响应，快速记录用户反馈的问题，并即时传递至相关技术部门。对于需要现场解决的故障，技术人员将在接到用户通知后 3 小时内抵达现场处理，同时，提供远程技术支持服务，通过视频、电话、远程控制等方式，在现场为用户提供初步的故障排查和解决方案 8 小时内解决问题。

为维护客户需求，公司为客户提供长期的设备维修服务，从设备采购交付到长期使用，公司将以“买之放心”为出发点，通过透明化的维修报价与服务流程，让客户无需担忧质量与成本；以“用之满意”为落脚点，通过 7*24 小时全天候售后服务、48 小时满意度回访、持续优化服务，确保每台设备始终处于最佳运行状态，真正实现“一次合作，终身保障”的服务承诺。我公司拥有严谨、行之有效的服务体系，将最大程度地满足顾客的需求，以确保用户没有后顾之忧：买之放心，用之满意。

我公司具有完善的售后服务机构，在质保期外服务内容和响应时间同质保期内一致。

[安装]从产品交付用户开始，售后服务部将为用户提供设计、施工、系统集成方案策划、安装调试和验收等服务。免费提供设备指导的安装、调试；并提供相关的技术安装资料。

[保修]提供为期三年的免费保修服务：保修期满后，用户可与我公司服务中心签定延期保修协议。

[巡检]我公司在保质期内为用户提供免费巡检。

[维修]对于故障的处理采取电话咨询、网络咨询和现场服务等多种形式的服务。本公司采用全年 365 天无休售后服务。接到用户维修故障通知并经公司确认后，公司将及时派出技术人员及时抵达现场。提供 24 小时技术服务与技术支持。

[配件]我公司常年提供备品配件，保证在维修期内解决不了的故障问题提供备用机。质保期内：如属正常操作，造成某部件损坏，我公司免费更换部件，质保期后，如属正常操作，零部件损坏需要更换，只收取成本费。

服务形式

1. 电话支持：0379-67767708. 为客户提供常规的咨询服务，并解答一般性的维护和配置等问题。

2. 电子邮件：jinlanjy@163.com 客户可通过电子邮件的方式，向我公司工程师咨询产品的安装、调试、配置、维护等问题，并提出服务要求。

3. 自动传真回复：0379-67767718 客户通过拨打我公司自动传真回复热线，获取所需要的技术资料。

4. 现场服务：当公司通过热线电话、电子邮件、传真和远程支持服务等方式都无法解决客户问题时，公司会指派专业技术人员提供现场支持服务，在响应时效上，建立“分级调度”机制。接到现场服务需求后，15 分钟内完成问题初步研判，明确所需技术人员资质及携带工具。技术人员选派遵循“专业适配”原则。根据设备类型及故障特性，从售后维修技术支持组中匹配对应领域专家。现场服务执行“四步闭环”流程。第一步，故障诊断。技术人员抵达后，通过“外观检查 - 参数测试 - 运行模拟”三维检测法锁定问题。第二步，方案确认。向用户详细说明故障原因、维修方案及预计耗时。第三步，专业维修。严格按照设备原厂规范操作。第四步，效果验收。向用户演示设备正常运行状态，讲解预防保养要点。

在质保期外，我公司提供终身配件和维修服务，服务形式和内容同质保期内一致。

免费维修时间

公司为客户三年的免费质保期服务。

在质保期内，对发生故障的设备提供免费维修或免费更换零配件，凡是经过现场维修的设备将从产品维修之日起重新计算质保期。

在超过合同质保期后，公司对所售出产品提供优惠（只收零配件费，不收劳务费）的维修服务。

解决质量或操作问题的服务响应时间（质保期内、外一致）

1. 热线电话：客户在正常的工作时间内通过热线电话提出技术支持服务时，我公司承诺响应时间不超过 5 分钟。

2. 电子邮件、传真服务：我公司承诺响应时间不超过 5 分钟。（售后服务部邮箱：jinlanjy@163.com）

3. 现场服务：在无特殊情况下，根据故障情况及时到客户现场进行支持，我公司承诺响应时间不超过 5 分钟，到达时间不超过 3 小时，8 小时内解决问题。

若 8 小时之内无法解决，我们将为客户提供备用机，直到问题解决为止。

售后服务维修人员、服务人员配置

序号	姓名	性别	年龄 (岁)	岗位	工作年限	联系方式
1	刘利坡	男	61	项目经理 (总经理)	38 年	13608657909
2	柳长太	男	40	项目经理	20 年	13783117896
3	尚晓光	男	52	维修技工	12 年	13849960919
4	赵长新	男	49	维修技工	10 年	17637926890
5	于宏亮	男	48	维修技工	10 年	13698862257
6	李晓杰	女	33	售后前台	6 年	18336789089
7	张亚南	女	34	售后前台	8 年	15537972689

应急维修时间安排：

我公司承诺在 4 小时内售后服务网点为客户提出的紧急维修问题进行处理，若在承诺时间内无法解决问题，我公司将向用户提供备用机，直到解决问题为止。

二、备品备件承诺

(1) 科学完备的储备承诺

严格遵循“关键部件重点储备、常用部件足量储备、特殊部件及时采购”的原则，针对理化生吊装实验室设备核心传动组件、精密传感器等关键部件，专门划定独立储备区域，配备必要的防潮、防尘存储设施，区域内安装温湿度监测设备，实时调控环境参

数，将温度恒定在 20℃左右，湿度控制在 50% 上下，全力避免关键部件因受潮生锈、积尘短路等问题影响性能。为精准把控储备量，运用大数据分析过往三年设备维修数据，结合实验课程安排、设备使用频率预测未来消耗趋势，确保关键部件储备量不低于正常使用 3 个月的消耗量，同时，建立严格的检测维护机制，每月安排专业技术人员采用专业检测仪器，如高精度千分尺测量传动组件关键尺寸、传感器校准仪检测传感器精度，对关键部件进行性能抽检，每季度邀请原厂技术专家开展全面校准与深度评估，详细记录检测数据并录入专属档案，一旦发现部件性能出现细微偏差，立即启动维护流程，通过调试、保养或更换易损子部件等手段，保证储备部件性能与原厂新品一致。对于日常频繁使用的螺丝、密封圈等常用部件，按照年度使用量的 120% 进行储备，借助信息化库存管理系统，实时跟踪各实验室领用情况，结合学期实验安排、设备运行稳定性动态调整储备量。在实验课程集中的学期，如春季学期生物实验较多，涉及大量培养皿密封操作，密封圈消耗量大，提前将其储备量提升至 150%；针对频繁开启关闭的设备，如化学实验中频繁使用的通风橱，相关连接螺丝储备量也相应增加。为保证库存部件质量，采用“先进先出”原则管理库存，定期清理存放时间过长的部件，避免因存放过久老化失效。同时，与多家优质供应商建立长期稳定合作关系，当库存低于设定阈值时，系统自动向供应商发送补货订单，确保常用部件供应不断档。

（2）精细化的管理承诺

建立智能化备品备件管理系统，通过电子标签和智能终端对备品备件的库存数量、出入库情况、采购时间、保质期等信息进行实时动态监控。系统后台实时更新数据并生成可视化报表，让管理人员能清晰掌握各类备件的动态流转情况。针对不同类型备件设置差异化监控维度，如关键部件额外记录历史维修匹配设备型号，常用部件标注近期领用频次，确保管理颗粒度精准到单个备件。

每周进行一次系统数据核查，系统自动对所有备件的出入库数据进行逻辑校验，如发现“入库数量为负”“领用时间早于采购时间”等异常记录，立即锁定数据并发出警示；同时安排专人抽取 20% 的备件类别进行人工复核，重点检查高价值备件的库存准确性与出入库审批流程完整性，确保系统数据误差率控制在 0.3% 以内。

每月开展一次全面实物盘点，严格遵循“分区划片、双人核对”流程，对比实物状态与系统记录，对标签模糊、存放错位等问题当场整改，盘点结束后生成包含“账实差异分析、责任追溯、改进措施”的详细报告，确保账实相符率始终保持 100%。基于设备近 5 年的运行数据库，运用大数据分析技术构建需求预测模型，模型不仅整合

维修频率、故障类型等基础数据，还纳入实验教学计划、设备老化系数等变量，精准预判未来 3 个月的备件需求趋势，制定科学合理的补充和更新计划。在质量管控环节实施“三重质检”承诺，所有备品备件到货后，先由采购专员核对规格参数与订单一致性，再由技术质检组通过压力测试、精度校准等专业手段检测性能指标，最后由仓库管理员检查包装完整性与存储条件适配性，三道流程全部合格后方可入库。通过严格把控备品备件的质量关，确保其符合实验室设备的技术标准和使用要求。

(3) 高效及时的响应承诺

当实验室设备出现故障时，立即触发备品备件应急供应机制，形成“故障响应 - 备件调度 - 技术支持”的闭环服务体系。第一时间启动备品备件应急供应机制，在机制启动环节，依托智能化备品备件管理系统实现快速联动。故障报修信息录入系统后，自动匹配对应设备所需备件型号及库存状态，15 分钟内生成《应急供应方案》，明确备件调度路径、配送方式及责任人。若为关键设备突发故障，同步启动“双线并行”模式，技术支持组与备件调度组同时行动，避免流程衔接延误。对于库存充足的备品备件，确保在接到维修需求后的 6 小时内送达维修现场；系统自动锁定对应备件库存并生成出库单，仓储管理员接到指令后 1 小时内完成备件打包，对于需紧急采购的特殊备品备件，建立“供应商协同 + 应急通道”的保障网络。全力协调供应商，在最短时间内完成采购和配送，对于有现货的供应商，协调其采用“专车直送 + 全程冷链 / 防震包装”；需定制生产的，则启动“加急排产”机制，派驻专人到供应商生产现场跟进进度，确保从采购启动到送达现场的全周期不超过 72 小时（特殊偏远地区提前 48 小时与客户沟通，提供临时替代方案）。同时，配备专业的技术支持团队，技术支持团队全程提供“伴随式”服务。备件送达前，通过视频连线指导客户做好设备停机保护、故障部位预处理；备件更换过程中，技术人员通过实时视频或现场协助的方式，指导安装调试，确保安装精度符合设备运行标准；更换完成后，同步开展性能测试，运用专业仪器验证设备运行状态，直至各项指标恢复正常。与此同时，建立应急服务考核机制，将“6 小时送达率”“72 小时采购完成率”“设备恢复正常运行时间”等指标纳入服务团队绩效考核，与薪酬直接挂钩，倒逼服务质量持续提升。通过这套机制，最大限度压缩故障处理周期，将设备停机对实验教学、科研工作的影响降至最低，兑现“快速响应、高效解决”的服务承诺。确保设备能够快速、准确地恢复正常运行，最大限度减少设备故障对实验工作造成的延误和损失。

质保期届满后，我公司郑重承诺，将继续为贵方提供备品备件的服务，且价格合理透明，折扣率优惠。具体价格清单及折扣率如下：

1. 关键部件：针对理化生吊装实验室设备的核心传动组件、精密传感器等关键部件，我们将提供与质保期内相同品质的原厂备件，维修收费按照成本价收取零部件费用，并根据维修工作量合理收取人工费用。

2. 常用部件：对于日常频繁使用的螺丝、密封圈等常用部件，我们将按照年度使用量的预估量进行批量采购，以确保供应的稳定性和价格的优惠性。维修收费按照成本价收取零部件费用，并根据维修工作量合理收取人工费用。

3. 特殊部件：针对定制化、非标准化的特殊部件，我们将与专业供应商保持紧密的合作关系，确保在接到需求后的最短时间内启动采购流程。特殊部件的价格将根据具体采购成本和供应商协议确定，但承诺将提供不低于市场平均水平的折扣率。

同时，我公司郑重承诺，保修期届满后，备品备件的供应服务将突破时间限制，构建“终身保障、无缝衔接”的长效服务体系。无论贵方在教学旺季的紧急维修中需要常规配件，还是在设备升级改造时需求特殊定制部件，我们都将以与保修期内同等的响应速度和服务标准，提供及时、高效的支持。无论何时贵方需要备品备件，我们都将竭诚为您提供及时、高效的服务。我们将继续秉承“客户至上、质量为本”的服务理念，为贵方的实验室设备稳定运行提供坚实的保障。

(4) 备品备件价目清单

序号	备品备件名称	单位	数量	单价	金额
1	实验台脚垫	个	50	免费	免费
2	智能控制器	个	10	免费	免费
3	保险管	个	50	免费	免费
4	连接螺帽	套	20	免费	免费
5	长方形照明光源	个	10	免费	免费
6	水嘴角阀	个	10	免费	免费
7	排水软管	根	10	免费	免费
8	实验室常用工具	套	2	免费	免费
9	接线柱帽	个	500	免费	免费
10	各种型号螺丝螺帽	套	50	免费	免费
11	铜线	米	100	免费	免费
合计				免费	免费

三、质保期内外承诺

质保期：提供 3 年全周期质保免费上门保修服务，实行“7 天 ×24 小时”全年无休响应机制，保修期自设备安装调试完成并经用户方验收合格签字之日起精确计算，期间同步建立《质保期服务档案》，详细记录设备维修、保养、培训等所有服务节点，为后续服务提供数据支撑。

质保期内服务承诺：

1. 在质保期内，对理化生吊装实验室提供免费的维修服务，包括设备故障维修、零部件更换等费用（人为损坏和不可抗力因素除外）。接到用户报修后，按照服务响应机制的要求及时处理故障，确保设备在最短时间内恢复正常运行。

2. 定期对实验室进行免费的维护保养，按照定期维护与保养计划的要求，每季度进行巡检，每年进行深度维护。对维护过程中发现的问题及时处理，确保设备始终处于良好的运行状态。

3. 为用户提供免费的技术培训和咨询服务，帮助用户更好地使用和管理实验室设备。根据用户需求，随时安排技术人员到现场进行技术指导和培训。

4. 质保期内，若因设备质量问题导致实验室无法正常使用，承诺在 24 小时内提供备用设备，确保用户的实验工作不受影响。同时，加快故障设备的维修进度，尽快恢复设备的正常使用。

5. 建立用户反馈机制，定期收集用户对售后服务的满意度评价，针对用户提出的问题和意见进行改进和优化，不断提升售后服务质量。确保在质保期内，用户能够享受到高效、专业、贴心的售后服务体验。

6. 为了进一步提升用户的满意度，我们将设立专门的售后服务热线，确保用户能够随时联系到我们，及时反映问题和需求。同时，我们也将定期通过电话、邮件等方式回访用户，了解设备的使用情况和用户的需求变化，为用户提供更加个性化的服务方案。

质保期外承诺：

1. 质保期外，继续为用户提供终身维修服务。维修收费按照成本价收取零部件费用，并根据维修工作量合理收取人工费用。维修费用透明公开，在维修前向用户提供详细的费用清单，经用户确认后再进行维修。

2. 保持 7×24 小时服务响应机制不变，接到用户报修后，按照服务响应机制的要求及时安排技术人员处理故障。确保在紧急情况下，技术人员能够快速到达现场，解决用户的燃眉之急。

3. 继续为用户提供定期巡检服务，巡检周期调整为每半年一次，费用按照市场优惠价格收取。通过定期巡检，及时发现设备潜在问题，提前进行维护和保养，延长设备的使用寿命。 4. 为用户提供备品备件的优先供应服务，确保用户能够及时获得所需的备品备件。对于常用备品备件，保证在用户下单后 4 小时内发货；对于特殊备品备件，积极协调供应商，尽快满足用户需求。同时，为用户提供备品备件的安装和调试服务，收取合理的服务费用。

5. 继续为用户提供技术支持和咨询服务，定期举办技术交流活动，帮助用户了解行业最新技术和设备发展动态。用户在设备升级改造、实验方案优化等方面遇到问题，可随时向我们的技术团队咨询，我们将提供专业的解决方案和建议。

6. 质保期外，我们依然承诺对用户进行定期回访，了解用户对设备的使用情况和满意度，收集用户的反馈和建议，不断改进我们的产品和服务。对于用户提出的合理建议和需求，我们将积极响应并尽快落实，确保用户在使用过程中得到最佳体验。

四、其他服务承诺

我公司可根据客户需求免费调换同等价值的其他同类产品。

公司售后服务联系方式如下：

售后服务地址：河南省洛阳市偃师市槐新街道办城西工业区 3 组

售后服务负责人：柳长太

联系电话：0379-67767708 13783117896

传 真：0379-67767718

电子邮箱：jinlanjy@163.com

投标人名称(企业电子签章)：洛阳金澜教学仪器设备有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：



日期： 2025 年 8 月 22 日