

七、服务承诺

服务承诺

一、服务宗旨与质量保障

1. 终身技术护航

- ①提供 1 年整机质保，核心部件（显示面板、触控模块）延保至 2 年。
- ②耗材（如电子笔、电源模块）质保期内免费，质保期外按成本价供应，终身免费技术咨询。

2. 教育场景专属保障

- 适配教学周期：寒暑假提供深度巡检维护，学期中 1 次主动保养。
- 考试季保障：中高考等关键时期，提前 7 天驻校巡检，考试期间技术人员全程值守。



二、核心服务承诺

服务类型	承诺内容
响应时效	校内故障：8小时内到场；复杂问题：24小时内修复，超时提供备用机。
运维服务	7×24小时专线响应+企业微信实时响应，30秒内接通，无接通留言系统30分钟内人工响应。其他可远程诊断，诊断率≥90%。
维护周期	季度全覆盖巡检（含校准、除尘、系统优化），出具电子巡检报告。
软件服务	免费升级教学软件至最新版，重大更新24小时内部署，兼容现有教育资源。



√

√

√

√

三、本地化服务团队与资源保障

1. 驻校服务网络

- 在项目所属区县设立合作服务站，配备认证工程师2名。
- 本地教室级备件库：常用模块（电源、触控IC）储备量≥设备总数的10%

2.教师赋能计划

- 3级培训体系:
- 基础操作（1课时/班）
- 高级功能实训（每学期2次）
- 故障自处置指南（视频库+快速手册+随时远程指导）。

四、风险应急与隐私保护

1.双重应急机制

- 硬件故障：启用“1+1”备机池（预留5%设备供紧急调用，本地服务备用设备）
- 系统级风险：签订《数据安全协议》，每日自动备份教学数据至教育私有云。（可选）

2.合规性保障

- 运维人员持保密协议上岗。

五、增值服务

- 教学分析支持：免费提供智慧黑板使用效率年度报告（开机率、功能使用热力图）
- 绿色回收：淘汰设备由认证机构处理，出具环保回收证明。

本承诺签署后具有法律效力。

技术支持专线：400-800-5998 本地驻点地址：辉县市5306新辉路海康威视
服务点。本地服务专线：13462296282

供应商：河南康视教育科技股份有限公司（电子签章）

法定代表人：王印朝（电子签章）

日期：2024年09月02日