

四、服务承诺

格式自拟

【1】对承揽业务过程中及后期的服务承诺

致：新乡市红旗区平原小学（采购人）

我方作为新乡市红旗区平原小学2025年义务教育薄弱环节改善能力提升项目的投标人，深刻认识到智慧黑板、课桌椅、体音美数学科学器材对于学生成长与教育环境的重要性，为新乡市红旗区平原小学2025年义务教育薄弱环节改善能力提升项目打造安全、优质、耐用的教学环境，对承揽业务过程中及后期的作出如下详细承诺：

一、针对此性能，我公司承诺严格按照项目进度推进，按时完成各阶段的交付任务，这能让学校合理安排教学计划，避免因设施延迟到位而影响正常教学秩序；承诺提供符合国家标准甚至更高质量的产品，能让学校放心，保障师生使用的安全性与舒适性。

而在项目后期，完善的服务承诺更是持续发挥着关键作用。智慧黑板、课桌椅、体音数学科学器材等设施在长期使用过程中，难免会出现各种问题。此时，及时有效的售后服务承诺就显得尤为重要。

我公司承诺快速响应维修需求，在48小时内解决设备故障，能减少对教学活动的干扰；承诺定期回访、维护，能延长设施使用寿命，确保其始终处于良好运行状态。这不仅体现了承揽单位对项目负责到底的态度，更能让学校感受到全方位的支持，为长期稳定的合作关系奠定基础。

基于此，我单位特制定以下详尽、全面的对承揽业务过程中及后期的服务承诺，涵盖从项目启动到长期运行维护的各个环节，旨在以专业、负责、高效的服务，助力此项目圆满达成目标，为学校师生创造卓越的教学条件。

二、承揽业务过程服务承诺

（一）项目前期沟通

在项目前期，我单位将积极主动与新乡市红旗区平原小学建立紧密且高效的沟通机制。组建专门的项目沟通小组，成员包括项目负责人、技术专家、商务代表等，确保学校提出的每一个问题和需求都能得到及时、专业的回应。

每周定期召开项目沟通会议，会议形式灵活多样，既可以是面对面的交流，也可以通过线上视频会议的方式进行，确保学校相关领导、教师代表等能够充分参与。同时，设置专门的项目咨询热线和电子邮箱，随时解答学校在项目前期可能产生的疑问，做到24小时内回复，确保沟通渠道的畅通无阻。

（二）方案设计与优化

根据前期与学校沟通收集到的详细需求，我单位将组织由教育装备专家、技术工程师、设计师等组成的专业团队，精心制定项目方案。方案内容涵盖智慧黑板的品牌选型、技术参数、功能特点，课桌椅的设计款式、材质选择、人体工程学考量，以及体音数学科学器材的种类配备、质量标准等各个方面，确保方案的全面性和专业性。

（三）严格的采购流程

我方建立了严格的供应商筛选机制，所有原材料供应商均需具备相关资质证书，如ISO质量管理体系认证、环境管理体系认证等。在选择供应商时，不仅考察其产品质量，还对其生产能力、交货周期、售后服务等方面进行综合评估。对于长期合作的供应商，定期进行质量抽检和现场审核，确保其生产过程和产品质量持续符合要求。一旦发现供应商存在质量问题，立即终止合作，并采取相应的补救措施。

出库要进行进行外观检查，查看是否存在破损、瑕疵等问题；依据相关标准和合同要求，对产品的技术参数、性能指标等进行详细检测。对于课桌椅，检测其材质的环保性、结构的稳定性、表面涂层的耐磨性等；对于科学器材，检查其精度、准确性等。只有通过严格检验的物资才能进入下一环节，确保交付给学校的每一件产品都是合格、优质的。

（四）高效的施工管理

制定详细且合理的施工计划，明确各阶段的施工任务、时间节点以及责任人，确保施工过程有条不紊地进行。配备专业的施工团队，确保施工操作的规范性和专业性。

在施工过程中，加强现场管理，严格遵守安全操作规程，设置明显的安全警示标识，配备必要的安全防护设施，确保施工人员和学校师生的人身安全。同时，注重文明施工，保持施工现场的整洁卫生，尽量减少施工对学校正常教学秩序的影响。

合理安排施工时间，避免在教学高峰期进行噪音较大的施工操作；及时清理施工产生的垃圾和废料，做到工完场清。定期对施工进度和质量进行检查，每周召开施工进度会议，及时解决施工过程中出现的问题和困难，确保项目能够按时、高质量完成。

三、后期服务承诺

（一）质量保证

我单位郑重承诺，对于提供给新乡市红旗区平原小学的智慧黑板、课桌椅、体音数学科学器材等所有设备和器材，质保期1年。在质量保证期内，若设备或器材出现任何质量问题，我单位将免费进行维修或更换，确保设备和器材能够正常使用。

我单位将在接到学校通知后的15分钟内响应，并安排专业技术人员2小时内到达现场，进行故障排查和维修处理。如设备或器材无法现场修复，我单位将提供同型号或不低于原设备性能的备用设备，以保障学校教学活动不受影响。同时，在质量保证期内，我单位将定期对

设备和器材进行质量检查和维护，提前发现潜在问题并及时解决，确保设备和器材始终处于良好的运行状态。

（二）售后服务响应机制

设立24小时售后服务热线，确保学校在任何时间遇到问题都能及时与我单位取得联系。安排专业的客服人员值守热线，在接到学校的售后服务请求后，15分钟内做出响应，详细记录问题情况，并在30分钟内给出初步的解决方案。

对于一般性的故障问题，如软件系统的简单故障、课桌椅的轻微损坏等，技术人员将通过电话、远程协助等方式指导学校相关人员进行解决；对于较为复杂的故障问题，如智慧黑板的硬件故障、科学器材的精密部件损坏等，技术人员将在2小时内出发前往学校现场，进行故障排查和维修处理。

在维修过程中，技术人员将遵循严格的操作规范和流程，确保维修质量。如遇紧急情况，如影响学校正常教学秩序的重大设备故障，我单位将启动应急预案，调配最优质的资源，确保在最短时间内恢复设备正常运行，最大限度减少对教学活动的影响。

（三）定期回访与维护

我单位将每季度对新乡市红旗区平原小学进行一次定期回访，回访方式包括电话回访、实地走访等。通过回访，及时了解设备和器材的使用情况，收集学校师生的意见和建议，对反馈的问题进行详细记录，并及时安排处理。在实地走访过程中，技术人员将对智慧黑板、课桌椅、体音数学科学器材等进行全面的检查和维护，包括硬件设备的性能检测、软件系统的更新升级、器材的清洁保养等。

（四）技术培训与支持

在设备和器材安装调试完成后，我单位将为学校的教师、管理人员等相关人员提供全面的技术培训，培训内容包括智慧黑板的操作使用、软件功能应用、日常维护保养；课桌椅的正确使用方法、简单故障排查与处理；体音数学科学器材的操作规范、实验教学应用、维护要点等。

培训方式采用集中授课、现场演示、实际操作相结合的方式，确保培训效果。培训时间根据采购方要求安排，保证每位参加培训的人员都能够熟练掌握设备和器材的使用和维护方法。

（五）备品备件供应

我单位将建立充足的备品备件库，储备智慧黑板、课桌椅、体音数学科学器材等设备和器材的常用备品备件，确保在设备和器材出现故障需要更换零部件时，能够及时提供。

对于备品备件，我单位将提供长期的供应服务，在质量保证期内，因质量问题需要更换的备品备件，我单位将免费提供；在质量保证期外，我单位将按照优惠的价格提供备品备件，具体价格将在合同中明确约定。

同时，建立快速的备品备件配送机制，在接到学校的备品备件需求后，24小时内安排发货，确保学校能够及时收到所需的备品备件，减少设备和器材的停机时间。

四、服务监督与保障

（一）内部监督机制

我单位建立了严格且完善的内部监督机制，成立了专门的内部监督小组。小组成员涵盖质量管理专家、项目管理经验丰富的资深人员以及相关业务部门的骨干，确保监督的专业性和全面性。

监督小组依据精心制定的监督制度开展工作，制度明确规定了监督的范围、流程、标准以及频率等关键要素。每月对项目相关资料进行详细审查，包括合同执行情况、采购凭证、施工记录等，确保项目实施的每一个环节都有迹可循、规范有序。

同时，每季度对服务团队的工作表现进行全面考核评估，考核指标包括服务响应速度、问题解决能力、客户满意度等。对于表现优秀的团队成员和部门，给予公开表彰和物质奖励，激励员工积极提升服务质量；对于未能达到考核标准的，进行针对性的培训和辅导，督促其改进工作，确保整个服务团队始终保持高效、专业的服务水平。

（二）客户反馈渠道

为了及时了解新乡市红旗区平原小学对我单位服务的意见和建议，我单位设立了多元化的客户反馈渠道。除了前文提到的24小时售后服务热线外，还专门开设了电子邮箱，学校可以通过邮件详细描述问题和需求。

同时，每半年组织一次全面的客户满意度调查，调查方式采用问卷调查和面对面访谈相结合。问卷调查内容涵盖项目实施过程中的沟通协调、方案设计、施工管理，以及后期服务中的质量保证、售后服务响应、定期回访等各个方面，设置详细的评分项和意见建议栏，让学校能够全面、客观地评价我单位的服务。

面对面访谈则由我单位高层领导带队，与学校相关领导、教师代表等进行深入交流，直接倾听学校的声音，了解他们的真实感受和潜在需求。对于学校提出的任何反馈和投诉，我单位都高度重视，建立专门的投诉处理台账，详细记录投诉内容、处理过程和结果。

确保在接到投诉后的[规定时间]内启动处理流程，第一时间与学校取得联系，沟通解决方案，并持续跟进，直至问题得到圆满解决，让学校满意。

（三）违约责任与处理

我单位深知违约责任的重要性，在合同中明确约定了未履行服务承诺的具体违约责任。若因我单位原因导致项目交付延迟，每延迟一天，按照合同约定金额支付违约金；

若提供的产品质量不符合约定标准，我单位负责无偿更换，直至产品质量合格，并承担因此给学校造成的一切损失，包括但不限于因设备故障导致的教学延误损失、额外的检测费用等。一旦发生违约情况，我单位将立即成立专项处理小组，迅速采取补救措施。

我单位针对此项目，在承揽业务过程及后期服务方面做出了全面且细致的承诺。从项目前期的深入沟通、精心设计方案，到严格把控采购流程、高效施工管理，再到后期全方位的质量保证、快速响应的售后服务、定期回访维护、专业技术培训以及充足的备品备件供应，每一个环节都体现了我单位对项目的高度重视和对服务质量的执着追求。同时，通过建立完善的内部监督机制、畅通的客户反馈渠道以及明确的违约责任处理方式，为我单位服务承诺的有效实施提供了坚实保障。

【2】服务响应时间

一、接到采购人通知或整改通知后的服务响应时间承诺

（一）日常沟通与需求响应

在项目实施的全过程中，我方将为贵单位配备专属的项目对接团队，团队成员涵盖项目经理、技术负责人、采购专员、售后工程师等专业人员。设立 7×24 小时服务专线，确保贵单位任何时间的咨询、需求沟通等通知，都能在第一时间得到回应。对于一般性的咨询问题，如设备规格、材质说明等，我方将在2小时内通过电话、邮件或即时通讯工具给予清晰、准确的答复。

若贵单位提出新的设备需求或对现有采购清单进行调整，我方承诺在接到通知后2小时内，安排专业人员与贵单位进行深入沟通，详细了解需求变化的具体内容。在24小时内，完成新需求的可行性分析，并制定初步的解决方案，包括设备选型、预算估算、供货周期预估等信息，以书面形式提交给贵单位。

（二）紧急通知响应

针对可能出现的紧急情况，如因不可抗力因素导致项目进度受阻，或出现影响学生安全使用的设备质量问题等紧急通知，我方建立了快速响应机制。接到紧急通知后，我方项目负责人将在15分钟内与贵单位取得联系，进一步确认紧急情况的具体细节和严重程度。

同时，在30分钟内，召集技术、采购、售后等相关部门负责人召开紧急会议，启动应急预案。对于需要现场处理的紧急情况，我方售后工程师将在2小时内从就近的服务网点出发，携带必要的工具和配件赶赴项目现场，确保以最快速度到达现场解决问题。

（三）整改通知响应

若我方提供的设备设施在验收过程中或使用过程中被贵单位指出存在问题并发出整改通知，我方将以高度负责的态度积极响应。在接到整改通知后1小时内，安排专业技术人员对问题进行详细记录和分析，明确问题产生的原因和整改方向。

对于一般性的整改问题，如设备安装位置调整、轻微的外观瑕疵修复等，我方承诺在24小时内制定出具体的整改方案，并提交给贵单位审核。在贵单位审核通过后的48小时内，完成整改工作，并邀请贵单位进行复查验收。

对于较为复杂的整改问题，如设备性能不达标、结构存在安全隐患等，我方将在接到整改通知后的4小时内，组织公司内部的技术专家团队和设备供应商的技术人员，共同商讨解决方案。在72小时内，向贵单位提交详细的整改方案，包括整改措施、所需时间、费用预算等信息。在贵单位确认方案后，我方将严格按照方案执行，确保在承诺的时间内高质量完成整改工作，绝不拖延。

【3】响应方式

一、专属对接渠道（7×24小时畅通）

组织架构与人员配备：

我方建立了完善的售后服务保障体系，成立专门的售后服务部门，配备专业的售后服务人员，包括维修工程师、技术支持人员、客服人员等。售后服务人员均经过严格的专业培训，具备丰富的设备维修、保养和技术支持经验，能够及时、有效地解决学校在使用设备设施过程中遇到的各种问题。

二、分级响应处置方式

1. 紧急故障响应：

30分钟内启动远程响应，通过电话指导、视频连线排查故障，提供应急操作建议；远程无法解决时，立即启动现场响应，技术人员携带备用配件/工具，按约定时限抵达现场，实施到场即修、优先解决；故障修复后，现场演示设备功能，确认校方无异议后，填写《紧急故障处置单》，由校方签字确认。

2. 一般问题响应：

远程可解决的：通过微信发送操作手册、视频教程，或开展1对1远程指导，2小时内完成问题处置；

需现场处理的：24小时内安排技术人员上门，采用先排查后修复模式，明确问题原因后当场处置，复杂问题需延期的，同步告知校方解决方案及完成时限。

3. 咨询与需求响应：

咨询类：采用即时解答+文档补充方式，口头回应后1小时内发送书面解答材料；

需求类：收到校方需求后，2个工作日内完成评估，通过书面形式反馈方案，包含实施步骤、时间周期、服务保障等，双方确认后启动执行。

三、闭环跟进与反馈方式

全程记录留痕：所有响应过程均记录在《项目服务台账》中，包含时间节点、对接人员、校方反馈等信息，每月向校方提交1份台账汇总表。

1. 事后回访确认：

紧急故障修复后24小时内，由项目负责人电话回访校方，确认设备使用情况、服务满意度；

一般问题处置完成后3个工作日内，通过微信或邮件回访，收集改进建议；

异议处理机制：若校方对响应速度、处置结果有异议，可直接联系项目负责人投诉，我方收到投诉后12小时内核实情况，24小时内给出整改方案及补偿措施。

2. 服务监督与反馈：

为确保售后服务质量，我方建立了服务监督机制。定期对售后服务工作进行检查和评估，收集此项目对售后服务的意见和建议。对于学校提出的不满意之处，及时进行整改和改进，不断提高售后服务水平。同时，设立售后服务投诉电话和邮箱，接受学校的监督和投诉，对于投诉问题，在2小时内进行响应，并在2个工作日内给出处理结果，确保学校的合理诉求得到及时解决。

【4】质保承诺

保修时间：我方承诺对所提供的智慧黑板、课桌椅、体音美数学科学器材提供全面的保修服务。设备清单内所有设备质保期为1年质保期内设备如有故障，免费更换新设备，有特殊约定的以特殊约定为准。

保修范围：在保修期限内，我方负责免费维修或更换因产品质量问题导致损坏的设备设施零部件。对于因正常使用磨损、人为损坏、不可抗力等因素造成的设备损坏，我方提供有偿维修服务，并按照成本价收取零部件费用和维修人工费用。同时，我方承诺在保修期内，不收取任何上门服务费、差旅费等额外费用。

维修响应时间：在接到此项目的维修通知后，我方承诺在15分钟内做出响应，并根据设备损坏情况和紧急程度，安排维修人员在最短时间内到达现场进行维修。对于一般故障，我方维修人员将在4小时内完成维修；对于较为复杂的故障，我方将制定详细的维修方案，并在24小时内完成维修，确保设备设施尽快恢复正常使用。

综上所述，我方作为投标人，将严格履行上述质保承诺，以优质的产品质量、完善的服务体系，为此项目提供全方位的保障，助力此项目打造安全、舒适、优质的教育环境。

【5】维修

一、维修承诺

免费维修范围：在设备质保期内，因设备自身质量缺陷、正常使用磨损导致的故障，我方提供免费维修服务，包括免费更换零部件、免费提供维修工具及技术支持，不向校方收取任何维修费用。

维修责任界定：

非人为损坏故障：我方全权负责维修，确保设备恢复正常使用功能；

人为损坏或不可抗力导致故障：我方提供优先维修服务，仅收取成本价零部件费用，免收人工维修费及上门服务费；

质保期外维修：延续终身维修服务，维修费用透明公示，维修前明确报价，经校方确认后再实施维修。

二、维修流程与时效承诺

故障报修响应：接到校方报修通知后，30分钟内完成故障初步核实，明确维修方式及预计修复时间，同步告知校方。

远程维修承诺：对于智慧黑板软件故障、操作设置问题等可远程解决的情况，2小时内通过电话指导、视频连线、远程控制等方式完成维修，确保不影响当日教学安排。

现场维修承诺：

紧急故障：2小时内技术人员抵达现场，携带适配备用零部件及维修工具，4小时内完成维修；若故障复杂需延长维修时间，需当场向校方说明原因，最长维修周期不超过24小时，期间提供备用设备保障教学。

一般故障：24小时内安排技术人员上门维修，当日完成故障处置；若需特殊定制零部件，明确告知校方零部件采购周期，到货后立即上门安装调试。

三、维修售后保障承诺

维修记录承诺：每次维修完成后，填写《设备维修记录表》，详细记录故障描述、维修措施、更换零部件型号及数量、维修人员、维修时间等信息，经校方负责人签字确认后存档，同时向校方提供记录表副本，做到维修全程可追溯。

主动维保承诺：质保期内定期开展1次上门巡检，主动排查设备潜在故障，提前进行维护保养，减少故障发生率；质保期结束前1个月，提供免费全面检测服务，出具设备使用状况报告及后续维保建议。

四、额外保障承诺

建立专项维修配件库存库，储备智慧黑板核心零部件、课桌椅易损件、各类器材常用配件等，确保维修时零部件供应及时，不耽误维修进度。

维修服务过程中，严格遵守校方校园管理规定，维修人员着装整洁、文明施工，维修后清理现场卫生，不影响校园环境及正常教学秩序。

【6】维护服务体系

一、组织架构与人员配备：

我方建立了完善的售后服务保障体系，成立专门的售后服务部门，配备专业的售后服务人员，包括维修工程师、技术支持人员、客服人员等。售后服务人员均经过严格的专业培训，具备丰富的设备维修、保养和技术支持经验，能够及时、有效地解决学校在使用设备设施过程中遇到的各种问题。

二、分级维护服务实施承诺

日常维护服务：

智慧黑板：提供免费系统升级、屏幕清洁、接口检查等服务，确保硬件无故障、软件无卡顿；

课桌椅：每学期2次上门紧固螺丝、检查结构稳定性、修复轻微磨损，根据校方需求提供桌椅高度调节指导；

体音美及数学科学器材：每月1次常规保养，及时更换老化小部件。

专项维护服务：

假期集中维护：寒暑假前1周，组织全团队开展全面设备排查维护，重点修复学期内积累的轻微故障、更换易损件，确保新学期设备正常启用；

应急维护服务：针对突发故障，30分钟远程响应、2小时现场到位，启动应急维护，故障未解决前提供备用设备保障教学。

定制化维护服务：根据校方教学安排，提前3个工作日提供专项维护支持，包括设备调试、功能测试、现场技术保障，确保活动顺利开展。

三、主动维护与保障承诺

全周期主动跟进：

设备交付安装后1个月内，开展首次使用回访，指导校方正确操作及基础维护方法；

建立设备维护档案，记录每台设备的维护历史、零部件更换情况，根据设备使用年限及损耗规律，提前预警潜在故障，主动联系校方安排预防性维护；

每季度向校方提交《维护服务报告》，详细说明设备运行状况、维护工作开展情况、下阶段维护计划及优化建议。

资源保障承诺：

配件储备：在本地设立专项配件仓库，储备智慧黑板核心模块、课桌椅易损件、各类器材常用配件等，确保维护时配件供应及时，不超过48小时到位；

技术支持：开通7×24小时技术咨询热线，提供设备操作、维护保养等问题的即时解答；每学期免费开展1次设备使用与维护培训，覆盖校方教师及后勤管理人员。

四、维护服务质量追溯与监督承诺

全程记录可追溯：每次维护服务均填写《维护服务记录表》，详细记录服务时间、服务内容、操作人员、设备状态、校方反馈等信息，经校方对接人签字确认后，纸质版存档、电子版同步发送校方备案。

服务质量监督：

建立满意度评价机制：每次服务完成后，校方通过微信小程序或书面形式对服务态度、响应速度、维护质量进行评分，评分低于8分的，24小时内安排项目负责人回访，制定整改措施；

定期复盘优化：每半年组织1次维护服务复盘会，邀请校方代表参与，收集意见建议，优化服务流程、补充维护资源，持续提升服务质量。

责任赔付承诺：若因维护不及时、操作不当导致设备损坏或教学延误，我方承担全部维修费用，并按合同约定支付违约金。

【7】技术支持

一、全场景技术支持覆盖承诺

（一）操作人员培训

设备设施安装调试完成后，我方将安排专业技术人员对学校相关操作人员进行现场培训，培训内容包括设备设施的正确使用方法、日常操作规范、简单故障排查与处理等方面。培训时间不少于[3]天，确保操作人员能够熟练掌握设备设施的操作技能，正确使用和维护设备，延长设备使用寿命。

（二）维护保养培训

为帮助学校更好地对设备设施进行日常维护保养，我方将组织一次专业的维护保养培训课程。培训内容涵盖设备设施的清洁保养方法、润滑维护要点、结构检查项目等方面，通过理论讲解和实际操作演示相结合的方式，让维护人员掌握科学的维护保养方法，提高设备设施的维护水平。

（三）安全管理培训

考虑到学校设备设施的使用安全至关重要，我方将为学校提供一次安全管理培训服务。培训内容包括设备设施的安全操作规程、安全风险防范措施、应急处理预案等方面，增强学校管理人员和工作人员的安全意识，提高应对突发安全事件的能力，确保学生在使用设备设施过程中的安全。

二、分层技术支持保障承诺

基础层支持：

渠道：技术支持热线、微信专属对接群、视频连线，覆盖日常操作咨询、简单故障排查等需求；

标准：工作时间内30分钟内明确回复，非工作时间1小时内响应，提供应急解决方案。

进阶层支持：

定制化指导：针对校方重点教学活动，提前2个工作日安排技术专员上门，进行设备调试、功能测试及现场技术保障，确保活动期间设备零故障；

问题攻坚：对于复杂技术故障，4小时内组建技术攻坚小组，联合厂家技术专家制定解决方案，最长72小时内完成问题处置。

资源层支持：

提供全套技术资料：包括设备操作手册、常见问题解答、故障排查流程图、教学应用案例集，交付后1周内发放至校方每一位相关使用者；

配备专属技术工具：向校方提供基础维护工具包，并指导正确使用方法。

三、长效技术赋能承诺

技术支持长效保障：

建立技术支持档案，记录每一次支持服务的时间、内容、结果及校方反馈，实现全程可追溯；

每季度向校方提交《技术支持服务报告》，总结技术支持情况、设备运行状态，提供针对性优化建议；

质保期内免费提供技术支持，质保期后持续提供终身技术支持服务，仅收取合理成本费用（提前公示收费标准）。

四、技术支持责任承诺

若因技术支持不及时、指导错误导致设备损坏或教学延误，我方承担全部维修费用及相关损失，并免费提供额外1次全面技术巡检服务；

技术支持人员严格遵守校方校园管理规定，着装规范、态度专业，不影响校园正常教学秩序；

定期收集校方技术支持需求及意见建议，2个工作日内反馈改进措施，持续优化技术支持服务质量。

【8】零配件和维修备品备件的供应保障

我方建立了完善零配件和维修备品备件的供应保障，储备充足的设备设施零零配件和维修备品备件的供应保障，确保在售后服务过程中能够及时更换损坏部件。对于常用备品备件，我方承诺在接到采购人需求后2小时内送达现场；对于特殊备品备件，我方将通过加急采购、优先生产等方式，确保在最短时间内满足采购人需求，不影响设备设施的维修进度。

【9】质保期内及质保期外维护保养收费承诺

质保期内维护保养收费承诺：我方承诺对所提供的智慧黑板、课桌椅、体音美数学科学器材提供全面的保修服务。设备清单内所有设备质保期为1年质保期内设备如有故障，免费更换新设备，有特殊约定的以特殊约定为准。

保修范围：在保修期限内，我方负责免费维修或更换因产品质量问题导致损坏的设备设施零部件。对于因正常使用磨损、人为损坏、不可抗力等因素造成的设备损坏，我方提供有偿维修服务，并按照成本价收取零部件费用和维修人工费用。同时，我方承诺在保修期内，不收取任何上门服务费、差旅费等额外费用。

维修响应时间：在接到此项目的维修通知后，我方承诺在15分钟内做出响应，并根据设备损坏情况和紧急程度，安排维修人员在最短时间内到达现场进行维修。对于一般故障，我方维修人员将在4小时内完成维修；对于较为复杂的故障，我方将制定详细的维修方案，并在24小时内完成维修，确保设备设施尽快恢复正常使用。

质保期外维护保养收费承诺：延续终身维修服务，维修费用透明公示，维修前明确报价，经校方确认后再实施维修。

【10】其它优惠条件等等方面

一、产品质量承诺

（一）严格的选材标准

严格选材标准

我方选用环保材料，确保其通过国家相关环保标准检测，不含甲醛、重金属等有害物质，从源头上保障学生健康。

学生课桌椅选用优质天然木材，木材纹理清晰，质地均匀，无虫蛀、腐朽等问题。同时，采用环保水性漆进行表面处理，使家具表面光滑平整，无异味，保障学生接触安全。

体音美数学科学器材均选用符合国家安全标准的环保塑料或木质材料，确保其化学稳定性，防止有害物质释放。

（二）完善的质量检测体系

原材料检测：每批次原材料进厂前，我方均委托第三方专业检测机构进行严格检测，确保原材料各项指标符合国家标准和我方质量要求。检测内容包括但不限于化学成分分析、物理性能测试、有害物质含量检测等，并留存检测报告备查。

生产过程检测：在生产过程中，设置多道质量检验工序，由专业质检人员对每一个生产环节进行严格把控。从零部件加工到成品组装，对尺寸精度、结构强度、表面质量等进行全面检测，确保产品符合设计要求和质量标准。对于不合格产品，坚决予以返工或报废处理，杜绝流入下一道工序。

成品出厂检测：所有产品在出厂前，均按照国家相关标准和我方企业标准进行100%全检。检测项目涵盖产品的安全性、功能性、外观质量等各个方面。同时，对产品进行模拟使用环境测试，确保产品在实际使用过程中性能稳定可靠。只有通过全部检测的产品，才能贴上合格标签，准予出厂。

（三）质量保证期限

我方承诺，设备清单内所有设备质保期均为1年质保期内设备如有故障，免费更换新设备，有特殊约定的以特殊约定为准。在质量保证期内，如因产品质量问题出现损坏、故障等情况，我方将免费提供维修、更换服务；若因我方产品质量问题导致学生或相关人员受到伤害，我方将承担全部法律责任和赔偿责任。

二、价格优惠承诺

（一）最优价格承诺

我方承诺，本次投标报价为我方所能提供的最优惠价格，低于市场同类产品平均价格。在保证产品质量和服务水平的前提下，我方通过优化供应链管理、提高生产效率、降低运营成本等方式，最大限度地让利于采购人，确保贵单位以最合理的价格采购到高品质的设备设施。

（二）价格波动保障

在合同履行期间，如遇原材料价格大幅下降（下降幅度超过[5%]），我方将主动与采购人协商，按照原材料价格下降比例相应下调合同价格，确保采购人获得实实在在的价格优惠。同时，即使原材料价格上涨，我方也将严格按照合同约定价格执行，不随意提高产品价格，自行承担价格上涨带来的成本压力。

投标人名称：河南诺宸教体设施有限公司（电子签章）

法定代表人：夏振前（电子签章）

日期：2025年12月25日