

## 六、服务承诺

致：新乡市卫滨区人民路小学

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：

### 一、产品承诺

我司承诺所提供的货物严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《产品质量法》及招标文件要求，履行售后责任，免费提供货物的维修、保养、更换零部件等服务，确保货物正常运行。

### 二、服务承诺

#### 1. 响应时效

常规问题：接到采购人需求后，30分钟内响应，4小时内提供解决方案。

紧急故障（影响教学或办公）：15分钟内响应，2小时内到达现场处理。

非紧急服务：24小时内完成上门服务，偏远地区协商确定时间。

#### 2. 保修政策

保修期：以报价明细表，质保期为准

保修范围：免费维修因产品质量或技术缺陷导致的故障。

除外条款：人为损坏、不可抗力、未按说明书操作等情形不属保修范围。

质保期外服务：提供有偿延保服务，延保价格不高于设备原值的15%/年。

提供按次付费维修服务，人工费不高于行业标准。

备件更换只收取成本费。

#### 3. 维修服务

保修期内：免收人工费、配件费。

保修期外：我按成本价提供维修服务，费用不超过行业标准。

#### 4. 技术支持

提供7×24小时技术咨询热线：18137395482

每年至少2次免费设备巡检及维护（需采购人配合）。

#### 5. 培训服务

产品交付后，免费提供现场操作培训（每次不少于2小时）。

提供电子版操作手册及教学视频。

#### 6. 备件供应

常用配件储备量≥ 5件，确保紧急情况下48小时内到位。

#### 7. 人员保障：

为确保服务质量，我司有多年专业化的服务机构和完善的人员管理机制，具体保障措施如下：

服务机构名称：河南省迈创威电子科技有限公司

地址：河南省新乡市红旗区平原路81号豫北大厦3楼

电话：0373-5260999

服务团队：配备15名专业技术人员，均持有相关行业认证，确保快速响应和高效服务。

专业分工：硬件组10人负责设备安装、维修及备件更换；软件组5人负责系统调试、数据恢复及技术培训。

值班安排：实行7×24小时轮班制，确保任何时间均有专人值守。

培训考核：定期对服务人员进行技能培训和考核，确保服务质量

#### 8. 应急措施：

为确保在突发故障或紧急情况下快速响应，我公司成立以总经理担任组长，各部门负责人为成员的应急指挥中心，负责全面指挥和协调应急处置工作，其职责包括：及时了解事件情况，指挥各部门实施应急措施最大限度减少对教学和办公的影响，因此我司制定以下应急预案：

##### （1）应急响应分级

一级应急（重大故障）：设备完全瘫痪，严重影响正常教学或办公。

响应时间：10分钟内电话响应，2小时内技术人员抵达现场。

处理方式：优先启用备用设备或临时替代方案，确保基本功能恢复。

二级应急（部分故障）：设备部分功能异常，但可维持基本运行。

响应时间：30分钟内响应，4小时内提供解决方案或现场支持。

三级应急（一般问题）：设备存在潜在风险或轻微异常，不影响当前使用。

响应时间：1小时内响应，24小时内完成修复或提供优化方案。

##### （2）应急处理流程

故障上报：采购人通过应急专线（17638337777）或24小时技术热线（18137395482）反馈问题。

快速诊断：技术支持团队远程初步排查，明确故障等级及可能原因。

资源调配：

一级应急：立即派遣2名以上技术骨干，携带备用设备或关键配件前往现场。

二级应急：协调最近服务网点技术人员优先处理。

现场处置：

优先恢复核心功能，后彻底修复。

若需更换配件，启用绿色物流通道（4小时内送达）。

后续跟进：故障解决后，24小时内提交书面报告，3日内回访确认运行情况。

##### （3）应急资源保障

备用设备库：针对核心产品，储备不低于总量5%的备用机。

应急配件库存：除常规备件外，设立紧急配件专区，确保关键部件（如主板、电源模块）即时调用。

合作物流：与顺丰、京东快递签订加急协议，紧急情况下优先配送（加急件覆盖全国主要城市）。

##### （4）应急演练与优化

每季度模拟一级应急场景（如服务器、教学终端、大规模设备故障），检验团队响应速度及协作能力。

每年更新应急预案，结合行业技术升级及采购人实际需求调整措施。

#### 三、监督投诉

采购人可通过以下方式监督投诉服务质量：

投诉电话：17638337777（专人接听）

投标人：\_\_\_\_\_（电子签章）

法定代表人：郭果超（电子签章）

日期：2025 年 9 月 28 日