



二、售后服务方案

1. 安装、调试服务

①我单位及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

②我单位负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时我单位必须提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围；

③产品未经验收时，由我单位负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由中标人负责；

④设备到货后我单位应免费派技术人员在现场安装、调试；

⑤我单位遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

⑥我单位在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

⑦安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；

⑧调试期间或保修过程中，我单位负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

2. 验收服务：

① 采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

② 需方在收到供方验收申请后 5 个工作日内组织验收。成立 5 人以上验收工作组，验收工作组由第三方公司 2 人、采购方 1 人、使用单位 2 人组成，按照招标文件规定、及我单位投标文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。

3. 产品验收要求：

①采购人将依招标文件及我单位的投标文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与我单位在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备

品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量符合新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，我单位在交货前未经采购人允许不得私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，我单位产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我单位负责；

②验收中设备出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

③验收中出现不符合招标文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

④在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我单位承担；

⑤供应商所提供的货物/工程符合国家强制性规定或相关法律法规要求；

⑥验收时间和地点：我单位中标后按照招标文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货并布线完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，投标人提供的设备质量情况是否确保在“合格”以上。

4、服务能力

具备专业的技术服务团队和完善的服务体系，能够为中学教学设备提供全方位的售后服务。团队成员拥有丰富的设备维修经验和教学设备相关专业知识，熟悉各类教学设备的性能和故障处理方法。

服务覆盖范围包括学校所有采购的教学设备，无论是课堂教学设备、实验教学设备，还是自主学习设备、教学管理设备及网络设备等，都能提供及时、有效的服务。同时，拥有先进的检测设备和工具，能够快速诊断设备故障并进行维修。

与设备生产厂家保持密切合作，建立了良好的供应链关系，能够及时获取设备的技术支持、零部件供应等，确保售后服务的专业性和可靠性。具备年服务 500 台以上设备的能力，可满足学校设备维护的需求。


5、服务计划

（1）日常维护计划

每月安排专业维保人员对学校教学设备进行一次例行巡检，检查设备的运行状态、连接情况、电源供应等，及时发现潜在问题并进行处理。巡检内容包括设备外观是否完好、功能是否正常、软件是否需要更新等，并填写巡检报告，反馈给学校相关负责人。

每季度对设备进行一次全面维护，包括清洁设备内部灰尘、校准实验设备精度、优化网

行专业维护，确保设备性能稳定。

定期培训计划
每学期开学前组织一次针对教师和管理人员的设备使用和日常维护培训，内容包括设备的正确操作方法、常见故障处理技巧、日常保养注意事项等，提高用户的设备使用水平和维护意识。

根据设备更新和软件升级情况，及时安排专项培训，确保用户能够熟练使用新功能。培训形式包括现场讲解、操作演示、互动问答等，培训结束后进行考核，确保培训效果。

（3）故障处理计划

建立设备故障应急处理机制，接到设备故障报修后，按照故障等级及时安排维修人员进行处理。对于紧急故障，如课堂教学设备突然无法使用，确保在最短时间内恢复设备正常运行；对于一般故障，在规定时间内完成维修。

定期对设备故障进行统计分析，找出故障高发设备和常见故障原因，制定针对性的预防措施，减少故障发生的频率。

6、售后机构设置

设立专门的售后服务中心，作为售后服务的核心机构，负责统筹协调各项售后服务工作。售后服务中心下设技术部、客服部、备件管理部等部门。

技术部由专业的维保人员组成，负责设备的维修、维护、技术支持等工作；客服部负责接收用户报修、咨询，记录相关信息，并及时反馈给技术部；备件管理部负责备品备件的采购、存储、管理等工作，确保备件供应充足。

在学校所在地设立售后服务点，配备必要的维修设备和工具，方便及时响应学校的服务需求。售后服务点与售后服务中心保持密切联系，接受售后服务中心的统一管理和调度。

7、售后团队职责

（1）技术部职责

负责教学设备的日常巡检、维护、维修工作，及时排除设备故障。为学校提供技术支持，解答用户关于设备使用和维护的疑问。参与设备安装、调试和验收工作，确保设备安装正确、运行正常。定期对设备故障进行分析总结，提出设备改进建议和预防措施。负责设备软件的安装、升级和维护工作，确保软件系统稳定运行。

（2）客服部职责

接收用户的报修、咨询、投诉等信息，进行登记和处理。及时将报修信息反馈给技术部，

和建议,不断改进服务质量。建立用户档案和设备档案,记录设备的采购信息、维修记录、用户反馈等。

(3) 备件管理部职责

根据设备的种类和数量,制定合理的备品备件采购计划,确保备件库存充足。负责备品备件的验收、存储、保管工作,建立备件台账,定期进行盘点。按照维修需求及时发放备件,确保维修工作顺利进行。与设备生产厂家保持联系,及时获取最新的备件信息和供应渠道。

8、维保人员专业技能

维保人员需具备扎实的专业知识和丰富的实践经验,持有相关的职业资格证书,如电工证、计算机维修证等。

熟悉各类教学设备的工作原理、结构组成和维修方法,能够快速诊断和排除设备故障。对于实验教学设备,如生物显微镜、化学通风橱等,需具备相关学科的专业知识,能够进行精准的校准和维护。

具备良好的沟通能力和服务意识,能够耐心解答用户的疑问,为用户提供优质的服务。同时,能够不断学习新知识、新技术,适应设备更新和技术发展的需求。

9、服务档次

(1) 基础服务档

提供设备的日常巡检、故障维修、软件升级等基本服务,确保设备正常运行。响应时间为工作日 8:00-18:00,一般故障 24 小时内解决,紧急故障 4 小时内到达现场。

(2) 增值服务档

在基础服务的基础上,增加设备性能优化、专项培训、设备使用分析等服务。为学校提供个性化的设备维护方案,定期提供设备运行报告和维护建议。响应时间为 7×24 小时,一般故障 12 小时内解决,紧急故障 2 小时内到达现场。

学校可根据自身需求选择相应的服务档次,售后服务中心将按照所选档次提供相应的服务。

10、售后服务的内容和形式

(1) 服务内容

设备维修:包括设备的故障维修、零部件更换等,确保设备恢复正常功能。

设备维护:包括设备的日常清洁、润滑、校准、调试等,延长设备使用寿命。

技术支持:为用户提供设备使用、操作、故障处理等方面的技术咨询和指导。

备件供应：提供设备维修所需的备品备件，确保备件质量和供应及时。

服务形式

现场服务：维修人员到学校现场进行设备维修、维护、培训等服务。

远程服务：通过电话、网络等方式为用户提供技术支持和故障诊断，对于软件故障等可通过远程控制进行处理。

上门服务：根据用户需求，提供上门取送设备维修服务。

在线服务：建立售后服务网站和微信公众号，为用户提供在线咨询、报修、资料下载等服务。

11、服务品质

以“用户满意”为宗旨，不断提高服务质量。建立服务质量监督机制，通过用户满意度调查、服务质量考核等方式，对售后服务工作进行监督和评价。

对维保人员的服务态度、技术水平、响应速度等进行考核，考核结果与绩效挂钩，激励维保人员提高服务质量。定期召开服务质量分析会，总结服务工作中的经验和不足，采取措施加以改进。

确保服务过程中严格遵守学校的规章制度，爱护学校财物，保持工作现场整洁有序。为用户提供的维修服务和备件质量符合相关标准和要求，对维修后的设备提供质保期，质保期内出现相同故障免费维修。

12、维护响应机制

（1）故障等级划分

一级故障（紧急故障）：课堂教学设备（如交互式电子白板、高清投影仪）无法正常使用，影响正常教学活动；实验设备故障导致实验无法进行等。

二级故障（重要故障）：设备部分功能无法使用，但不影响主要教学活动；网络设备故障导致部分区域网络不通等。

三级故障（一般故障）：设备存在轻微故障，不影响教学活动正常进行，如设备外观轻微损坏、软件小故障等。

（2）响应时间

一级故障：接到报修后，30分钟内到达现场，2小时内解决故障；如无法在2小时内解决，提供备用设备。

二级故障：接到报修后，2小时内到达现场，4小时内解决故障。

(3) 处理流程

客服部接到用户报修后，记录故障设备信息、故障现象、联系方式等，确定故障等级。

根据故障等级和区域，及时调度相应的维保人员前往处理。

维保人员到达现场后，对故障设备进行诊断和维修，填写维修记录。

维修完成后，通知用户进行验收，验收合格后签字确认。

客服部对维修情况进行跟踪回访，了解用户满意度。

10、备品备件

(1) 备件储备

根据设备的种类、数量和易损部件情况，建立合理的备品备件储备清单。储备的备件包括智慧黑板的触摸屏、打印机配件、网络设备的接口模块、实验设备相关等。

备件储备量按照设备数量的一定比例进行配置，确保在设备出现故障时能够及时更换备件。同时，与设备生产厂家签订备件供应协议，确保能够及时补充备件库存。

(2) 备件管理

建立备品备件管理制度，对备件的采购、入库、出库、存储等进行严格管理。备件入库时进行质量检验，确保备件质量合格；出库时进行登记，记录备件的使用情况和去向。

定期对备件库存进行盘点，及时发现短缺备件并进行补充。对存放时间较长的备件，按照设备说明书的要求进行保养和维护，确保备件性能良好。

(3) 备件供应

当学校设备需要更换备件时，售后服务中心将按照最快的速度提供所需备件。对于常用备件，确保在 24 小时内送达学校；对于特殊备件，与生产厂家协调，尽快送达，最长不超过 7 个工作日。

提供的备件均为原厂正品，质量符合相关标准和要求，对更换的备件提供与设备相同的质保期。