

合同

采购编号：濮财市直竞谈-2026-6

供方：河南省中海建设集团有限公司

需方：濮阳市第一高级中学

供需双方根据2026年3月2日河南盛华会计师事务所有限公司签发的《成交通知书》和竞争性谈判采购文件及供方投标响应文件，并经双方协商一致，达成以下合同条款：

一、货物名称、技术参数、数量、单价及金额

序号	货物名称	技术参数	数量	单价	金额
1	智慧黑板	详见附件1	19台	20500.00	389500.00
2	视频展台	详见附件1	19台	613.00	11647.00
3	多媒体控制终端	详见附件1	17台	2800.00	47600.00
4	智能讲台	详见附件1	2台	4400.00	8800.00
5	多功能广播音箱	详见附件1	50只	1150.00	57500.00
6	副音箱	详见附件1	50只	550.00	27500.00
7	网络广播模块	详见附件1	50套	1080.00	54000.00
8	定压模块	详见附件1	50套	180.00	9000.00
9	2.4G 发射模块 /2.4G 接收模块	详见附件1	50套	750.00	37500.00
10	头戴麦克风	详见附件1	50套	135.00	6750.00
合计 (人民币)	大写：陆拾肆万玖仟柒佰玖拾柒元整			小写：649797.00	

二、货物质量要求及供方对质量负责条件和期限

供方提供的货物是全新的，符合国家检测标准以及该产品的出厂标准。

售后服务：详见附件2：售后服务方案。

保质期限：3年。

三、交货时间、地点、方式

2026年3月3日至3月17日，供方负责将货物按需方要求在需方指定地点交货、安装、调试完毕，并具备验收使用条件，运送产生的费用由供方负责。

四、供方应在交货同时向需方交付货物合格证及相关资料等。

五、成交单位需在本地对采购单位相关人员进行免费技术培训，使其能熟悉产品货物和正确使用。

六、付款方式：全部货物运到需方指定地点，安装调试结束，并经需方验收合格后，供方提交发票，需方办理付款手续。

七、违约责任

需方无正当理由拒收货物、拒付货物款，向供方偿付拒付部分货物款总额5%的违约金。

供方所交的货物品种、型号、规格、质量不符合合同规定，需方有权拒收货物，供方应负责更换并承担因更换而支付的实际费用。因更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理。

供方不能交付货物，供方向需方支付未交付部分货物款总值5%的违约金。

供方逾期交付货物，供方向需方每日偿付逾期交货部分货物款总值0.05%的违约金。

八、合同签订后，采购方不承担涉及专利权、商标权、著作权和外观设计权等侵权责任，因侵权而引起的纠纷或赔偿均由供方承担。

九、因货物的质量问题发生争议，由法定鉴定机构进行质量鉴定，该鉴定结论是终局鉴定，供需双方均应当接受。

十、本合同发生争议产生的诉讼，由合同签订所在地人民法院管辖。

十一、合同生效及其它

本合同经双方代表签字并加盖公章后生效。本合同一式肆份，供、需双方各执贰份。

注：本格式仅供参考，以双方签订的正式合同为准，供需双方可根据项目特点协商增减相应条款。

供方：河南省中海建设集团有限公司

需方：濮阳市第一高级中学

地址：河南省濮阳市华龙区濮阳中心4-1006号

地址：濮阳市第一高级中学

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：王坤

委托代理人：吕文程

联系电话：199 39 312 788

联系电话：

开户银行：中国建设银行濮阳新东路支行

帐号：4105 0161 2850 0000 0092

签约时间：2026.3.3

签订地址：濮阳市第一高级中学



吕文程

附件1：技术参数

序号	名称	品牌型号	技术参数
1	智慧黑板	Seewo BG86EA	<p>一. 整机</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用全金属外壳，三拼接平面一体化设计，屏幕边缘采用圆角包边防护，整机背板采用金属材质，外观尺寸：宽4200mm，高1200mm。 2. 整机采用 86 英寸超高清 LED 液晶显示屏，显示比例 16:9，分辨率3840×2160，钢化玻璃表面硬度9H，支持 40 点触控点数。 3. 输入接口具备 1 路 HDMI、1 路 RS232、2 路 USB 接口、1 路 Type-C；输出接口具备 1 路音频输出、1 路触控 USB 输出。 4. 嵌入式系统版本Android 14；主频1.92GHz；内存2GB；存储空间8GB。 5. 整机上边框内置 2.2 声道扬声器，额定总功率60W。 6. 整机内置的 8 阵列麦克风，拾音角度180°，拾音距离12m。 7. 整机支持色彩空间可选，包含标准模式和 sRGB 模式，在 sRGB 模式下可做到高色准$\Delta E=1$。 8. 整机支持通过超声波信号，实现与手机配对，一键投屏，用户无需投屏码操作。 9. 整机支持通过账号登录、手机扫码登录、人脸识别、声纹识别等方式登录账号，支持账号安全登录检测，账号登录后，打开教学白板软件教学应用工具时无需再次输入账号密码重复登录。 10. 整机全通道快捷菜单包含如下小工具：批注、降半屏、截屏、放大镜、倒计时、日历、聚光灯、秒表、冻屏、倒数日、答题、节拍器。 11. 整机侧边栏内置自习工具，通过整机麦克风监测教室中学生音量大小，当学生音量大于阈值时，屏幕自动弹窗提醒进行自习纪律干预。 12. 支持智能书写功能，书写文字自动识别为标准印刷体，支持图形识别功能，可将多种手绘图形转化为矩形、三角形、圆形等标准图形。 <p>二. OPS 电脑</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用 intel 酷睿系列第 12 代 I5 CPU。 2. 内存16GB DDR4 内存配置。 3. 硬盘512GB SSD 固态硬盘。 4. 插拔式安装，无需单独线材连接。 <p>三. 教学备课授课系统</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 为使用方全体教师配备个人账号，形成一体的信息化教学账号体系；根据教师账号信息将教师云空间匹配至对应学校、学科校本资源库。 2. 云教案与云课件可一对多关联绑定，产生绑定后，在课件页和教案页均支持在同一面板打开关联的云课件或云教案预览，便于老师备课时相互对照。 3. 提供常用的学科工具，语文古诗词、数学函数公式、数学符号及模板、平面几何工具，英语听写、英语纠错、化学方程式、物理线图、地理三维立体星球模型、美术画板工具等。 4. 教师可将 pptx 课件转化为互动教学课件，保留 pptx 原文件中的文字、图片、表格等对象及动画的可编辑性。也支持将互动课件导出为pptx、pdf、H5 或 web 链接。导出的课件支持在多终端(包含 windows、Macos、iOS、安卓、国产化系统)保留二次编辑能力。 5. 支持在课件中通过快捷键(Ctrl+F)调用搜索控件，输入文本即可查找课件内文本框、形状、表格中对应的文本匹配项。 6. 提供数学画板资源，按照小学、初中学段数学学科主要知识点分类，便于教师查找使用。 7. 支持将 Word 文档转换为云教案，支持解析文本、表格通用元素。 8. 软件支持对输入的英文文本进行错误检查，并支持一键纠错。 9. 支持实现信息化集体备课，支持发起集备、进入集备、集备研讨、在线批注、稿件编辑、稿件对比，支持生成集备报告供下载。 10. 支持多操作系统的兼容互通，软件在windows 系统，国产化麒麟操作系统，国产化统信操作系统均适配可使用。 <p>四. 智慧黑板集中管理系统</p>

			<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计架构：系统采用模块化的架构设计 B/S 架构，通过浏览器打开并用微信扫码登录、账号密码登录和微信授权登录完成鉴权，即可使用数字校园产品的各项功能模块。 2. 支持AI 自动监测设备画面色情、恐怖、暴力、游戏等风险内容或元素；支持设置警告内容，当监测到不良画面后自动提醒。 3. 支持用户自主上传官方正版软件，支持批量将软件发送至班班通设备安装，软件自动静默安装，无需人工操作。 4. 支持通过微信小程序远程管理学校所有电子设备，支持查看设备运行状态，支持下发远程指令，支持查看设备数据，支持推送指令执行异常的设备信息、出现不良画面的设备及不良内容。 5. 支持实时强制转播时事新闻，设备执行播放任务过程中可由学校老师扫码验证身份后退出本次转播服务执行。 6. 支持远程批量清理设备磁盘；支持清理指定磁盘的指定文件夹；支持清理系统盘备份、缓存、日志等文件；支持迁移系统盘视频、图片、音乐、文档文件；支持格式化非系统盘磁盘。 7. 支持根据班级课程表，自动获取正在上课或者即将上课的科目、老师列表，快速定位老师所在教室，实时远程听课；支持听课过程中针对本节课的教学过程进行评价。 8. 系统支持接入学校原智慧黑板管理系统或提供覆盖全校原有教学设备的管理权限。
2	视频展台	Seewo SC06	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用800万像素摄像头；采用 USB 电源直接供电，无需额外配置电源适配器；箱内USB 连线采用隐藏式设计，箱内无可见连线且 USB口下出。 2. A4 大小拍摄幅面，1080P 动态视频预览达到 30 帧/秒。 3. 展示托板正上方具备 LED 补光灯补光灯开关采用触摸按键设计，同时可通过视频展台软件直接控制开关； 4. 摄像头支持自动对焦。 5. 支持对展台画面进行放大、缩小、旋转、自适应、冻结画面等操作。 6. 支持展台画面实时批注，预设多种笔划粗细及颜色供选择，且支持对展台画面联同批注内容进行同步缩放、移动。 7. 支持展台画面拍照截图并进行多图预览，可对任一图片进行全屏显示。 8. 具备图像增强功能，可自动裁剪背景并增强文字显示，使文档画面更清晰。 9. 打开扫一扫功能后，将书本上的二维码放入扫描框内即可自动扫描，并进入系统浏览器获取二维码的链接内容，可获得电子教学资源。
3	多媒体控制终端	Seewo TSP01	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外观悬浮式设计，边缘光滑，无棱角处理，保护师生安全。 2. 多媒体控制终端包含电容触摸屏幕，支持 10 点同时触摸。 3. 多媒体控制终端采用防眩光全钢化防爆玻璃面板，厚度3mm。 4. 多媒体控制终端支持通过触控屏幕对一体机的画面进行控制，同时支持同步显示一体机画面，老师讲课无需转身背对学生，提高授课效率。 5. 多媒体控制终端具备独立的快捷按键，用户可通过快捷按键对一体机进行进行一键熄屏、音量加控制、音量减控。 6. 多媒体控制终端支持对自身智能讲台一体机触控屏幕的一键息屏、一键开/关机的快捷控制。 7. 多媒体控制终端具备 1 个可自定义功能按键，可通过软件设置选择按键功能，包括一键启动教学软件、 一键启动视频展台， 一键关闭当前应用程序选项功能。 8. 多媒体控制终端设置两个 USB 充电口，对接入设备进行充电，方便学校对教学用品的管理及维护。 9. 多媒体控制终端的 USB 口，可供老师接入键盘、鼠标、U 盘等设备，可被一体机识别通讯。

4	智能讲台	Seewo TS05	<p>1. 智能讲台结构：木结构部分均采用E0级木质板材结构，甲醛释放量0.05mg/m³，桌面防静电。</p> <p>2. 智能讲台底座尺寸及外观：（长×宽×高）1100×550×1000，讲台三面环抱式设计，根据人体力学设计，讲台桌面高度合适老师放置教学用品，讲台产品外观桌面平整，悬浮式设计，边缘光滑，无棱角处理，保护师生安全。</p> <p>3. 智能讲台底座提供大容量收纳空间，可供老师放置无线麦克风、粉笔、键盘、鼠标、作业试卷等，时刻保持讲台桌面干净整洁。</p> <p>4. 智能讲台底座自带4只脚杯，脚杯支持地钉锁定，可确保讲台安装更稳固、牢靠，避免师生倚靠、挪动等行为造成人身伤害。</p> <p>5. 外观悬浮式设计，边缘光滑，无棱角处理，保护师生安全。</p> <p>6. 智能讲台包含电容触摸屏幕，支持10点同时触摸。</p> <p>7. 智能讲台采用防眩光钢化防爆玻璃面板，厚度3mm。</p> <p>8. 智能讲台支持通过触控屏幕对一体机的画面进行控制，同时支持同步显示一体机画面，老师讲课无需转身背对学生，提高授课效率。</p> <p>9. 智能讲台具备独立的快捷按键，用户可通过快捷按键对一体机进行一键熄屏、音量加控制、音量减控。</p> <p>10. 智能讲台支持对自身智能讲台一体机触控屏幕的一键息屏、一键开/关机的快捷控制。</p> <p>11. 智能讲台具备1个可自定义功能按键，可通过软件设置选择按键功能，包括一键启动教学软件、一键启动视频展台，一键关闭当前应用程序选项功能。</p> <p>12. 智能讲台设置两个USB充电口，对接入设备进行充电，方便学校对教学用品的管理及维护。</p> <p>智能讲台的USB口，可供老师接入键盘、鼠标、U盘等设备，可被一体机识别通讯。</p>
5	多功能广播音箱	湖山 ETS30	<p>1、专业一体化设计，精致美观，安装方便，隐藏式接线箱，安装完成后所有音箱连线插头（包括网线、信号线等）均隐蔽于音箱、音箱背面不能看见任何插头、便于保护设备长期安全稳定运行。</p> <p>2、内置2×20W数字功率放大器，可接副箱。</p> <p>3、内置二分频，LF：4.5吋，HF：2.75吋，语音清晰、自然，还原度极高。</p> <p>4、选配网络模块，支持TCP/IP、UDP、IGMP(组播)协议，实现网络化传输16位CD音质的音频信号。</p> <p>5、可选配信息推送功能，系统崩溃或网络瘫痪后，也可以自动执行任务，保证系统的平稳运行。</p> <p>6、预留2.4G天线接口，可选配2.4G接收模块，可实现本地语音扩声。</p> <p>7、带100V定压保障接口，可以选配定压保障模块，实现定压保障功能。</p> <p>8、带1路线路输入、1路话筒输入和1路线路输出接口。话筒和线路具有独立的音量调节旋钮。</p> <p>9、带两路受控的24V输出接口，可以实现声光同步输出，可用于特殊教育学校。</p> <p>10、带USB接口，可用于U盘本地播音</p> <p>11、可以选配巡检模块，可以实现终端远程故障诊断，在机房通过远程巡检快速判断音箱的工作状态是否正常、高低音喇叭单元工作是否正常、音质是否正常。</p> <p>12、带音频应急保障功能，和100V定压保障功能一起组成网络信号的双重保障功能。</p> <p>13、具有多级优先级，自动切换。优先级由高到低：网络报警广播-网络业务广播-定压备份广播-应急信号广播-本地扩声。</p> <p>14、功放额定功率：2*20W/8Ω。</p> <p>15、总谐波失真：1%。</p> <p>16、灵敏度：92dB±3dB。</p> <p>17、内置两分频：低音：4.5吋、高音：2.75吋</p> <p>18、电压适应范围：165V~250V/50Hz</p>

6	副音箱	湖山 ETS30B	<ol style="list-style-type: none"> 1、额定功率：20W； 2、额定阻抗：8 Ω； 3、频率范围：130Hz-18KHz(±15%)； 4、灵敏度：92dB±3dB；
7	网络广播模块	湖山 NET-211	<ol style="list-style-type: none"> 1、具有硬件音频解码功能。 2、接口：RJ45 网口 1 个。 3、断电，断网自动启动恢复时间：小于 1 秒。 4、支持协议：TCP/IP,UDP,IGMP(组播)。 5、音频格式：MP3。 6、采样率：8K~48KHz。 7、传输速率：10/100Mbps。
8	定压模块	湖山 FV-211	<ol style="list-style-type: none"> 1、具有自动检测网络状态功能，一旦网络出现问题，音频信号自动切换到定压保障接口。配套听力考试保障主机，实现无缝对接功能，保障听力考试的顺利进行。 2、内置在网络解码音箱内。 3、输入定压：100V。
9	2.4G 发射模块 /2.4G 接收模块	湖山 GB-102 R GB-102S	<ol style="list-style-type: none"> 1、2.4G 接收模块，采样率为 48K/16bit，专用射频技术和数字编码手段，使其具备噪音小，无串音，通信稳定，传输距离远等优势。1、多功能蓝牙无线麦克风，2.4G 频率，采样率为 48K。 2、采用彩色屏，可全面显示各种工作信息，包括：信号强度，电量，音量，工作频道，对频方式，PPT 连接状态。 3、具有 2.4G、LOCK、IR 三种对频方式。 4、采用内置驻极体拾音器，设计独立拾音腔体，能有效抑制啸叫，提高拾音距离，腔体内置声学海绵垫，最大程度减少杂音。 5、支持音量调节：可调节麦克风音量的大小，并具有记忆功能；支持一键静音功能。 6、支持 EQ 设置：低音、中低、平衡、中高、高音调节 7、支持内置麦克风和外置麦克风。 8、支持激光笔教鞭。 9、支持 PPT 翻页和一键黑屏/恢复功能，PPT 翻页模块支持热插拔，无需装驱动软件。 10、支持 3.5MM 音频输入和麦克风输入。 11、全新噪声消除电路设计，可杜绝开关机冲击声。 12、内置可充式高性能 3.7V 聚合物锂电池。电池容量：340mAh，带保护电路，安全可靠，TYPE C 接口充电，2 小时充足电可持续续航时间8h。 13、智能低功耗设计，无信号输入、断连一段时间后自动关机，节能环保。
10	头带麦克风	湖山 DS-69D4	<ol style="list-style-type: none"> 1、弹性极佳的钢丝挂架，服贴的耳挂，使用简单、舒适轻巧。 2、具有高动态、低失真度，音头连杆固定座可任意旋转。 3、活动式耳挂的设计，方便收纳、包装及携带。 4、4P 迷你 XLR 标准插头。 <p>技术参数：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、换能类型：电容式 2、灵敏度：-32±2dB 3、输出电阻：2.2K Ω 4、指向性：单指向 5、频率响应：50-20000HZ 6、工作电压：DC 2-10V 7、标准工作电压：DC4.5V 8、最低工作电压：1.0V 9、消耗电流：0.5mA 10、信噪比：58dB 11、引脚：3+、2- 12、线长：1 米

附件2：售后服务方案

(1)、售后服务承诺

濮阳市第一高级中学：

我公司对濮阳市第一高级中学智慧教室互动黑板升级改造项目（项目名称）（采购编号：濮财市直竞谈-2026-6）的售后服务做出以下承诺：

1. 我公司为濮阳市第一高级中学提供齐全的中标货物的资料。
2. 我公司负责对提供给濮阳市第一高级中学的产品集成、安装、调试，并经过濮阳市第一高级中学相关工作人员的验收。
3. 我公司承诺为濮阳市第一高级中学提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并保证采购人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件。
4. 质保期：按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，除每项货物特别注明外，质保期三年。
5. 投标设备是全新的、满足本项目需求的原厂正品，我公司在供货时提供原厂家出具的本地化售后服务证明原件。
6. 送货上门，现场安装调试至验收合格，对具体使用单位的操作人员进行技术培训，在安装调试过程与操作人员共同参与，现场培训。
7. 合同价格，包括货物的价格，货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格，运输、装卸、调试、培训、技术支持、售后服务等费用，必要的保险费用和各项税费和安装费用。
8. 所有货物到货时，采购人有权对货物进行初步抽查，如货不对版，我公司马上整改，如果拒不整改或整改不及时，采购人将拒绝接收货物，并追究我公司的违约责任，同时上报采购监督管理部门。
9. 货物出现故障后，响应及排除故障时间。
保修期内如出现质量问题，我公司在接到通知1小时内必做出响应，6小时内到达现场提供服务。保修期内产品出现故障，中标人负责为采购人提供维修服务并承担一切费用，保修期外发生维修只收取材料成本费。
10. 技术培训计划
在全部设备安装完毕后，我公司将安排数名专业技术工程师专门对设备进行的操作和简单维修进行培训，邀请濮阳市第一高级中学相关工作人员参加培训，具体参加培训的人数不做限制；培训费用由我公司自行承担。
11. 其他售后服务内容
 - (1) 质量保证期外，我公司对产品实行终身服务。定期维护(每年2次)、定期回访(每年2次)。
 - (2) 本公司承诺将为濮阳市第一高级中学免费提供技术指导和技术咨询。
 - (3) 保修期内，若产品发生故障我公司派技术部负责人上门维修，不收维修费用。保修期以外，提供产品终身维护。
 - (4) 在竭诚为用户服务的前提下，我公司提供质保期外长期厂价销售备品备件。
12. 优惠条件
我公司将长期对濮阳市第一高级中学进行技术支持、技术咨询服务。定期对提供给濮阳市第一高级中学的产品进行回访、检查，确保设备正常、安全使用，出现问题时，能在第一时间为濮阳市第一高级中学检修维护。

联系电话：0393-4691111

售后服务地址：河南省濮阳市华龙区濮阳中心4-1006号

特此承诺。

(2)、售后服务内容

一、售后服务内容

(一)服务内容

1. 我方保证货物及时运到指定地点，保证产品的质量稳定，包装完好，解答用户在实际应用中遇到的问题。
2. **本次投标设备的质保期均为3年**(符合国家相关规定)，有特殊要求的按要求确定。在质量保证期内因产品制造质量问题，我方在接到需方通知，及时派员到现场负责处理问题，直至达到规定技术指标，运行正常为止，并承担质量问题的费用。因需方保管不善或使用不当造成损坏问题，我方积极配合解决问题。
3. 在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务：
 - (1) 由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；
 - (2) 由于操作不当而造成的故障或损坏；
 - (3) 由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏。
4. 接到用户方报修电话后，我方承诺响应时间为1小时内，6小时内到达现场并排除故障，若当时解决不了提供备用设备。如果在6小时内我方没有到达现场，则由用户着手处理，其风险和费用由我方负责。
5. 保修期内或保修期外如出现故障，我方在接到通知后，维修人员在6小时内可达到现场并开始维修，直到问题解决为止。

售后服务内容

序号	服务项目	服务内容	服务要求
1	为用户培训人员	对重大合同，合同有明确规定为用户人员培训(包含操作、维修、管理人员)	①制定用户培训计划； ②编写使用的培训教材； ③提供实际操作的机会； ④提供实习、代培的条件。
2	答复用户的有关咨询	在执行合同及产品移交用户使用后，履行答复用户对技术、质量问题询问的义务	①及时、负责； ②不额外索取费用； ③直至用户满意为止。
3	向用户提供应有的文件资料	按照惯例提供产品的质量证明文件	齐备、有效、随产品发送。
		按照合同提供质量保证证明文件	齐全、正确
		提供产品安装使用说明书	详尽、符合实际、有足够的指导作用。
		提供用户需求的其他必要资料	满足必要的要求，只收取工本费用。

4	履行产品质量责任	产品严重达不到质量标准要求或者明显影响适用性要求时,应实行“三包”、“一赔”。“三包”:保修、包退、包换。“一赔”:赔偿损失。	①认真管理用户有关产品质量问题的来函、来电、来访。做好登记、处理反馈; ②及时、负责、有足够能力; ③不推诿、拖延; ④为用户着想、及时妥善处理; ⑤按照实际情况赔偿。
5	开展安装、调试、维修服务	依据产品特点、开展义务性安装、调试服务 承揽产品安装、调试工程项目	创造条件,具备能力,及时服务。 以高水平、低费用、高效率。
6	组织产品维修配件的生产与供应	依据需要提供义务性的安装、调试指导服务	加强与用户间的沟通,派出水平适应的人员,认真施行。
		承揽产品使用中的大中修服务	创造条件,保证质量。
		产品发货应提供适应需要的备件、辅件	按照标准、合同、惯例执行。
		根据已投放市场产品的维修需求、组织维修配件的生产	做好调查、统计,以最大努力保质保量的满足需求。
7	满足特殊用户的紧急需求	满足用户的特殊质量要求	热心磋商,不怕麻烦,尽最大可能予以满足。
		对因意外原因受到灾害的用户提供支援	①采取挪借、赶制、送货上门等措施给予支援; ②到现场支援服务,解决和处理有关问题。
8	访问用户,征求意见	制定并执行用户走访制度	从领导做起,坚持执行。
		邀请用户进行恳谈,进行用户访问	坚持“请进来”的做法,倾听意见,认真采纳。

(二) 免费维修时间

我公司提供终身免费维修服务,质保期3年,全天7*24小时响应用户的需求服务。

(三) 解决质量或操作问题的响应时间

我方一旦接到用户报修电话后,1个小时作出响应,并安排专业技术人员在6个小时内到达故障设备现场,直到设备恢复正常使用。

(四) 解决问题时间

维修工程师赴现场后及时对故障设备进行检修,对于一般故障在6小时内修复,若当时解决不了的提供备用设备,直到设备恢复正常使用。

(五) 客户咨询或投诉处理

接受客户的咨询或投诉

(1) 了解客户的需求。

(2) 根据客户需求, 积极向客户介绍公司所经营的各项业务及相关服务。(注意接听并积极、礼貌、清楚的回答客户的问题)。

(3) 以熟练的业务知识, 增强客户对公司的业务及服务的信心。

(4) 遇到无法解决的问题时, 应在征得客户同意的前提下, 留下客户的联系方式以便在得到问题正确的解决方法时及时告知客户。

(5) 从客户的咨询和投诉中找寻客户真正需要的帮助及问题的关键, 详细和迅速为客户解答及解决问题, 如问题暂时无法解决, 需尽量平抑客户的怒气与不满, 充分表示出对客户立场的理解, 并请求客户谅解。

(6) 对于客户的咨询和投诉应给予明确的答复, 直到客户满意为止。

(7) 回复形式: 电话回复、传真回复、电子邮件回复、信函回复、上门回复。

(六) 客户满意度调查

日常调查在每一次支持售后服务完成后进行, 由客户售后服务中心专人负责将《客户满意度调查表》发给用户, 请用户填写后, 直接传真或发 E-MAIL 给客户售后服务中心; 为提高工作效率, 和问卷回收率, 也可采用电话调查形式。

客户售后服务中心收到调查表后, 进行汇总统计, 并分析结果, 根据不同的结果及时改进售后服务。每月编写一次“客户满意度调查报告”, 提交给有关部门。

二、售后服务形式

1. 当地售后服务

我公司注册地址在中国河南省境内, 具体地址为河南省濮阳市华龙区濮阳中心4-1006号, 能够为甲方提供当地服务, 6小时内上门服务。

2. 7*24小时上门服务

无论产品手册规定的服务是否在上门范围, 我公司一律按上门服务对待(限本市), 且免收一切人工费用, 外地市提供远程指导服务。

用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。保证在接到要求上门服务的电话后, 6小时之内到达现场(限本市)处理故障。如: 通过电话、来访。客户服务中心由专人值守, 在下班后, 用户可以直接拨打项目总联系人或售后机构响应中心负责人手机, 我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

3. 安装部署服务

我公司若能在本项目中中标, 我公司将免费提供安装调试。所实施的服务包括安装部署服务安装、调试; 安装、调试完毕后, 进入设备的试运行期。

4. 一小时之内电话响应

我公司在接到客户的报修请求后的一小时之内, 安排专人与用户电话具体联系, 确定上门维修事宜。

5. 现场服务

我公司在接到设备故障通知或服务要求后, 保证6小时内修复故障。对于暂时无法解决的故障而影响用户正常使用的, 我公司承诺: 免费提供高档次或同档次设备供用户代用, 直至问题得到解决为止。

6. 备件支持

我公司维修中心设有备件库，备有充足的备件和备机；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

7. 及时通知服务

我公司提出的及时通知服务，是把我们刚刚发现的关键问题或软件错误问题提前告知您。通过及时通知服务使您在遇到技术问题之前便可提供相关解决方案和软件修补程序，使用户防患于未然。

8. 提供长期技术咨询服务

我们将提供给用户方一份详细的技术咨询联系办法，客户可以随时通过电话、传真等各种灵活的通讯手段向我公司进行技术咨询。我公司会根据具体的需求情况通过电话或指派工程师与用户进行直接沟通，以圆满解决用户的问题。

9. 定期巡检

我公司对每一个项目在系统安装验收后每月派工程师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。

10. 保修期后服务

为用户考虑，我公司承诺在质保期后，实行终身维修。对于超过保修期的产品，更换配件只收取成本费，免收服务费。我公司为所售设备提供终身维修、维护。

11. 用户档案管理

由我公司专职人员对此次设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录并存入微机作为用户档案，以便为今后服务提供准确的信息。

12. 监督服务

为保证整个工程的顺利实施和提供优质售后服务，我公司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的1小时内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接拨打监督电话。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司领导亲赴现场，以圆满解决问题。

三、产品服务承诺

1. 我方确保产品按中标结果确定的设备配置和价格供货。

2. 质量服务承诺：我公司保证提供的货物和服务符合国家、行业及地区现行相关规范和标准，严格按投标时所承诺的内容进行服务，所提供的产品为全新的生产产品，符合国家规定的质量和性能要求。保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能，由于产品质量缺陷以及我公司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我公司承担。

3. 产品包装承诺：我方提供的设备将严格按照标准包装完好，并承诺完全无损的运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我方承担。

4. 产品验收承诺：我方承诺所供设备正常，随机的备品、备件、手册和相关资料齐全。验收过程中如出现问题，我方将严格按照国家“三包”政策执行。

四、环保节能保证

我公司针对本项目所提供的办公物品均绿色环保，3C认证及节能环保认证。

五、故障保障计划

在服务期间，我公司提供本项目软硬件产品的保修服务，主要对用户的设备进行现场维修更换，我公司将优先采用本地备品备件库所配置的全新设备替代故障设备，满足设备快速保修的要求。同时针对故障设备，送往原厂总部进行检修，检测修复时间为10个工作日。

故障总体划分：

根据故障的严重程度和影响程序的不同，故障级别由低至高分三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时间内恢复或解决时，故障级别将自动升级。

一级故障(重大故障)：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现；其他业务中断10分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。

二级故障(主要故障)：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障；设备或软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备或操作系统故障。

三级故障(次要故障)：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

六、服务响应时间和计划

1. 服务响应时间

我公司在接到客户的报修请求后的1小时之内，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜。

2. 服务计划

我司保证技术人员能在2小时内到达应用现场，响应时间为1小时；6小时内修复故障；若不能恢复故障或紧急情况下，我司免费提供替代设备保证用户正常工作，直至故障设备修复。可随时保证为 贵方提供7*24小时电话热线技术支持服务、7*24小时的移动电话和电子邮件技术支持。

七、优惠承诺及措施

我司对提供给本项目用户单位的教学设备的免费质保期为36个月，我公司承诺按设备制造厂家的规定对所供设备提供“三包”服务：

1. 我方承诺设备免费直接发到用户指定地点，实现“门到门”服务。

2. 投标产品将全面执行国家有关部门颁布的《电子类商品修理更换退货责任规定》（以下称“国家三包规定”）中规定的如下“三包”细则：

(1) 七日内出现故障免费退货

自您购买产品之日（以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”）起7日内（含），如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修理。如您选择整机退货，我方将按照购买价格（以正式购机发票价格为准，下同）一次性退清货款。

(2) 八至十五日内出现故障免费修理或换货

自购买日起第8日至第15日内（含），如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择换货或修理。如您选择整机更换，我方将免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

(3) 整机一年内同一故障维修两次仍不能正常使用可免费更换自购买日起一年内（含），如果您所购买的产品出现“国家三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭授权服务机构提供的修理记录，我方负责免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

特此承诺。

(3)、保修期内外服务维修方案

一、质保期服务承诺

为了更好地服务于广大用户，让用户购买的的教学设备产品安全无忧、购买的设备物有所值，我公司提供售前技术咨询、设备选型、解决方案，从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的规划和承诺：

为用户提供3年的质保服务期，负责将用户所订购的设备免费安装、调试直至正常运行。

质量保证期结束后，我公司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限年份终身服务，仅收取零部件成本费，免收人工费，免收维修费。我公司还设有免费售后服务卡及价格优惠的有偿服务卡(三个月、半年、全年)。

质保期内故障处理后跟踪服务：定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远、做得全；我用心、你放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥您所购买的系统设备的效能！

二、质保期服务计划

1. 在设备保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。
2. 保修期内每月至少两次电话回访，每月至少一次到现场调查。
3. 保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对设备系统产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

4. 保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明；

三个降低——降低用户投拆率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题； 一个不漏的处理问题； 一个不漏地复查结果； 一个不漏地反馈问题。

5. 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：技术支持。

三、质保期后售后服务计划

我公司终身提供本项目教学设备的免费维护保养服务。

质保期满后，如遇重大问题需我公司技术支持，我公司技术人员自接通知后1小时内响应，6小时内，派人赶到采购单位现场，帮助排除故障、修复或更换零部件。

长期备有各种设备的备品备件，保证5年内存货。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费优惠供应。

质量保修期满后，我公司将继续提供维修维护，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，但硬件要收取设备维修和更换的成本费。

上门服务的差旅费，软件产品要收取服务费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后执行。

同时我公司可以与用户签订年度保修合同。

四、本地化服务

针对本项目的本地化优势：公司为本地注册企业，有丰富施工经验。公司拥有相应管理、技术人才，可以随时接受公司调遣，为本项目实现人、财、物供给。

(一) 响应时间

服务期内，我公司承诺根据处理流程，1小时响应，现场技术人员将在6小时内赶到现场，并完成事项的处理。

(二) 方案及优势

1. 我公司对本项目均高度重视，项目一旦中标，即成立以我公司总经理及以上级别高管担任的项目领导小组，审批本项目详尽实施方案，对巨大事项做出及时合理决策，并参与本项目严重成果的讨论。

2. 我公司针对本项目特点，对本项目制定专门管理办法，统一工作标准和管理制度，并要求工作人员共同遵守。

3. 我公司对项目负责人授权，赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

4. 我公司已就可能存在的技术问题进行探讨并形成预案，项目成员将在项目实施过程中积极办公、工作。已在其他项目实施中有过工作经验的，对于实施中可能出现的问题，拥有多种经验的处理办法。

(三) 人、财、物资源支持方案及优势

1. 人力资源支持：针对本项目特点，在项目实施过程中，除承诺的项目组成员按时到位外，将根据项目实际需要，及时调配公司其他人力资源支持，“攻坚克难”，确保项目按期实施完成。同时，对于出现技术繁复的难题，我公司及时调配自有专家库和社会专家资源，为本项目提供强有力的技术支持。

2. 财务支出支持：我公司将为本项目设立专门财务支出方案，经项目负责人审批同意及时给予资金到位，以保障项目顺利实施。

3. 物资力量支持：项目组成立后，我公司第一时间为项目组配备必要的办公用品、办公软件和必要的办公工具，同时为本项目配备车2辆，并配备专职驾驶员，以确保后勤保障工作及时、到位。

(四) 公司技术支持方案

1. 项目组配备全过程项目管理软件，将各种项目管理经验积累应用于本项目，实现流程规范化，高效运作，实时监控，使业主、管理单位、监理单位、政府监管部门等建设参与方管理高度协同。全过程管理信息传递迅速高效，合同、档案管理及时规范齐全。

2. 我公司具备全面完善的项目管理制度、规范与流程，拥有自主研发的项目动态管理系统，公司可及时监督、检查项目实施及服务情况，及时协调项目急、难事项。

3. 特殊情况处理

如遇重大突发事件或特殊时期(如地区停水停电、上级检查等)，确需人员值守时，将派技术人员，提供7*24小时现场服务，直至现场恢复正常施工或特殊时期结束。

(4)、培训方案

4.1 培训体系

一、培训理念

培训特点是目的性、针对性、实效性和创新性：

目的性：着眼于可以用户逐步熟练使用设备，掌握设备管理的基础知识和管理方法。

针对性：我公司拥有多年的教学设备经营销售经验，结合建设项目及实际状况，提供适合客户的、有针对性的培训方案。

实效性：项目自始至终，我们都通过与客户组成共同的工作小组来完成培训方案的设计，从而保证方案为客户各层面管理层所接受，并得到有效实施。

创新性：通过引进最前沿的信息化管理方法论与工具集，融合我公司项目经验和最新的网络技术，以增强客户对培训课程的适应性。

二、培训方式

1. 讲授法：

属于传统模式的培训方式，是指培训师通过语言表达，系统的向受训者传授知识，期望这些受训者能记住其中的重要观念与特定知识。

2. 工作轮换法：

这是一种在职培训的方法，指让受训者在预定的时期内变换工作岗位，使其获得不同岗位的工作经验，一般主要用于新进员工。现在很多企业采用工作轮换则是为培养新入职企业的年轻管理人员或有管理潜力的未来的管理人员。

3. 工作指导法或教练/实习法：

这种方法是由一位有经验的技术能手或直接主管人员在工作岗位上对受训者进行培训，如果是单个的一对一的现场个别培训则称为 企业常用的师带徒培训。负责指导的教练的任务是交给受训者如何做，提出如何做好好的建议，并对受训者进行鼓励。

这种方法并不一定要有详细、完整的教学计划，但应注意培训的要点：第一，关键工作环节的要求；第二，做好工作的原则和技巧；第三，须避免、防止的问题和错误。这种方法应用广泛，可用于基层生产工人。

4. 研讨法：

研讨法培训的目的是为了提能力，培养意识，交流信息，产生新知。比较适宜于管理人员的训练或用于解决某些有一定难度的管理问题。

5. 视听技术法：

就是利用现代视听技术(如投影仪、录像、电视、电影、电脑等工具)对员工进行培训。

6. 案例研究法：

指为参加培训的学员提供员工或组织如何处理棘手问题的书面描述，让学员分析和评价案例，提出解决问题的建议和方案的培训方法。

7. 角色扮演法：

在一个模拟的工作环境中，制定参加者扮演某一种角色，借助角色的演练来理解角色的内容，模拟性的处理工作事务，从而提高处理各种问题的能力。

8. 企业内部电脑网络培训法：

指企业通过内部网，将文字、图片及影音文件等培训资料放在网络上，形成一个网上资料馆，网上课堂供员工记性课程的学习。

三、培训目的

为了完全满足用户的培训需求，我司将安排优秀的培训人员、组织精良的培训教材、制定科学的培训计划，精心组织培训。

此次培训将达到以下目标：

1. 保证项目的顺利进行

本项目的顺利实施需要客户与我们的密切配合，客户技术人员对相关技术和方案的熟悉程度是项目能否顺利进行的重要影响因素。通过此次培训，我们将和客户的技术人员交流技术问题，提高他们的技术水平和对方案的熟悉程度，使他们能够顺利地承担起项目实施过程中的配合工作，保证项目的顺利进行。

2. 建立专业化的信息管理队伍，保障项目的正常运行为了保证教学设备正常地运行，需要一支有经验、专业化的维护队伍。教学设备的日常维护任务要求管理员必须具有较高的技术水平，因此有必要对用户技术人员进行专业化的培训。

通过对用户技术人员的培训，使他们精通教学设备的概念和知识，熟悉相关管理技术，掌握设备、软件的安装与调试方法，掌握设备的操作与日常维护。

对技术人员的培训不仅包括技术理论，更重要的是，我司为他们提供全面、开放的实践交流环节，通过多种形式的技术交流与动手实践，掌握设备的安装与调试方法，更好地掌握系统建设中使用的设备与技术，顺利地承担本项目的维护管理工作。

3. 充分发挥设备软、硬件性能

在保障本项目教学设备正常运行的基础上，客户关注的要点是整个系统的运行效率，所以有必要结合实际工程经验对用户技术人员进行培训，使其掌握软件、硬件设备及系统整体的性能优化与调整方法，以便在设备运行过程中，针对业务特点，及时对设备进行优化工作，从而使设备及其服务发挥最大的效能。

4. 为用户教学设备信息系统的发展奠定技术和人员基础

一支高水平的技术人员队伍是客户进行信息系统建设的重要资源和有力保障。通过这次培训，我们将帮助客户建立起一支高水平、专业化的技术人员队伍，为其今后信息系统建设的发展奠定良好的技术和人员基础。

4.2 培训计划

一、技术培训

及时优质的服务是保证设备良好使用的重要因素，但随着市场对服务的时效性以及设备的质量有了更高的要求，对使用人员及采购、运输人员的培训也显得越来越重要。为了更好的服务于用户，我公司特别提供以下免费培训方案：

(一) 培训导师安排

我公司指派具有五年以上工作经验的技术骨干人员，对买方技术人员进行指导和培训，解释合同范围所有的技术问题。

(二) 培训时间、地点、人员安排

培训时间：我方工作人员安装调试期间、项目验收期间、验收后根据用户方情况安排具体培训时间。

培训地点：用户方指定地点、安装调试现场、厂家。

培训人数：重点培训人数为5-7人，具体人数用户方决定。

培训人员：操作人员、设备管理人员、维护维修人员、技术人员。

(三) 培训内容及安排

1. 合同设备的产品描述、技术规格参数、结构特点、工作原理、组装工艺及有关试验。
2. 合同设备的性能及有关试验方法。
3. 合同设备运输和使用时的组装注意事项，掌握各组件的组装、拆除及质量保证要点。
4. 合同设备的注意事项。
5. 合同设备的安全使用操作规程等。

培训安排：(2天内完成)

培训项目	培训要点	时间
设备使用的基本知识	所供设备的参数、规格、工作原理、结构特点等	1天
设备结构、原理以及控制的操作等	针对所供设备具体介绍使用性能及使用方法	1天
现场操作实习	如何正确使用设备	2天
答疑	答复培训人员提出各种问题	1天
实物培训	如何正确使用设备	1天

二、操作维修培训

为了更好地完成这个具有重大意义的项目，根据招标文件合同条款的要求，我们制订以下培训计划，以便设备使用和采购、运输人员能够对本公司提供的设备更加了解，并能正确地掌握操作方法及使用功能。

1. 我公司指派具有五年以上工作经验的技术骨干人员，对买方技术人员进行指导和培训，解释合同范围所有的技术问题。

2. 培训开始前一个月，我公司将事先准备并免费提供所有有关的培训技术资料。培训期间，我公司的培训工作将保证买方技术人员了解和掌握技术。买方技术人员将在培训之后保留并带走所有培训技术资料和笔记。培训期间，我公司将免费提供所有有关的工具、技术文件、图纸、参考资料和其他必需品。

3. 操作人员培训人数用户可根据实际需求调整。培训开始前一个月，我公司将提交初步培训计划给买方审阅。共同协商确定具体的详细培训计划。培训开始前，我公司将向买方技术人员详细阐明与工作有关的规定和注意事项。培训结束时，我公司将提供培训证书，以确定培训结束。

4.3 培训内容

我公司承诺为采购方免费进行人员培训，并提供详细的培训计划(包括培训的地点、时间、内容等)。培训时间不少于2个工作日。

针对此次项目我公司制订包括产品基本知识、设备性能介绍、设备现场操作、理论指导、设备的日常维护保养、故障排除等方面的内容安排：

1. 产品的结构与性能的讲解；
2. 使用操作指南；
3. 日常维修、维护保养讲解与常见问题的处理；
4. 备品、备件和专用工具的保管与使用；
5. 售后服务内容措施、服务流程讲解。

人员培训内容				
序号	技术指导项目	技术支持范围与程度	培训地点	培训时间
1	安全运行操作培训	整体工程	现场培训	单位所需
2	日常维修保养培训	整体工程	现场培训	单位所需
3	产品结构、性能、原理培训	整体工程	单位培训	单位所需
4	常见故障排除培训	设备部分	单位培训	单位所需
5	紧急情况的处理	设备部分	单位培训	单位所需
6	系统设备清单介绍	整体工程	单位培训	单位所需
7	有关书面资料提供	提供系统设备清单，使用说明书、产品售后服务登记卡、企业产品标准手册，运行操作方法及日常维护保养的书面资料。		

4.4理论知识和实操培训

我公司将从3个方面给老师做全面的智慧黑板使用介绍：

- 1、希沃产品的硬件，包括开关机、物理按键、配置接口的介绍。
- 2、希沃产品的软件，包括Windows 界面的基础操作和配套教学软件的操作。
- 3、希沃产品的日常维护和使用的注意事项。课程分享时长：约40分钟。