

# 政府采购合同

项目名称：郑州高新技术产业开发区管委会社会事业局 2023 年扩班学校  
教学设备购置项目 A 包(课桌椅)

采购编号：高新公开招标采购[2023]9 号

需方（购货方）：郑州高新技术产业开发区管委会社会事业局

供方（供货方）：郑州俐文教育咨询有限公司



签订时间：2023 年 7 月 14 日

# 政府采购合同

需方：郑州高新技术产业开发区管委会社会事业局

供方：郑州俐文教育咨询有限公司

为保证双方共同利益，就郑州高新技术产业开发区管委会社会事业局 2023 年扩班学校教学设备购置项目 A 包(课桌椅)（采购编号：高新公开招标采购[2023]9 号），特立合同如下：

## 一、合同金额：

小写：4,494,048.00 元；

大写：肆佰肆拾玖万肆仟零肆拾捌元整；

符合招标文件第四部分采购货物需求，清单参数等附后（同投标文件一致）。

## 二、结算方式

所有设备运送至采购人指定地点并安装调试完毕，且验收合格后，付至合同价款的 70%，  
剩余 30% 待货物使用满一年后，无质量问题，一次性无息付清余款。

若因财力原因导致资金无法按照既定时间及时拨付到位的，将暂缓资金拨付，待资金到位后再行支付。

## 付款信息：

户名：郑州俐文教育咨询有限公司

开户行：农业银行郑州商都支行

账号：16003101040043567

## 三、交货地点及交货时间

交货地点：采购人指定地点。

交货时间：合同签订后 30 日历天内交货并安装调试完毕。

## 四、违约责任

1. 如果供方货物的型号、规格等投标参数和质量等要求达不到需方所规定的标准，需

方不予以验收，直到供方货物达到需方规定的标准为止。

2. 如果供方交货时间不按照需方规定的时间内交货，每逾期一日，需方有权按照合同总金额的0.5%作为违约金按日扣除供方货款。若超出合同约定日期30日，需方有权解除合同。

3. 供方安装完毕后10日内需方组织验收，若无质量问题不验收，则认为验收通过，验收结果与资金支付挂钩。

4. 需方按合同约定付款，根据财政主管部门要求，供方提供的货物使用一年无故障，且无任何质量问题，需方支付剩余尾款。

#### 五、产品质量及售后服务

1. 供方应保证需方在使用该货物或其任何一部分时，不存在第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的诉讼；若出现侵权、索赔或诉讼情形，与需方无关，供方应承担全部责任。

2. 供方保证货物是全新的、未使用过的，完全符合国家规范及供、需双方确认的投标文件、本合同关于货物数量、质量的要求。货物符合实行国家“三包”规定的，应执行“三包”规定。

3. 供方提交的货物应符合投标文件中所记载的详细配置、技术参数、及性能，并应附有此类货物完整、详细的技术资料和说明文件。

4. 供方应保证将货物按照国家或专业标准包装、确保货物安全无损运抵合同规定的交货地点，并进行安装、试运行。同时供方应保证货物的质量及安装等安全，若因此造成安全事故，引起的一切责任及纠纷均由供方负责。

5. 自货物交付验收合格之日起，供方对货物免费保修5年（配件及易耗品除外），终身负责维护保养、每年应于2月20日（寒假开学前）、于8月20日（暑假开学前）（具体时间与学校商定），定期上门回访及时检修，若未按约定及时上门检修，每逾期一次上门检修，需方有权要求供方每次承担1000元的违约金。

6. 对需方提出的问题，供方应于24小时内派专人现场解决问题，超过24小时还未派专人到达现场的，需方有权要求供方每次承担1000元的违约金。

售后服务联系人：张宗川；联系电话：13803812213

(注：售后服务联系人及联系方式如有变更，请及时联系采购人进行备案)

#### 六、其他

1. 若有数量追加，增加产品按照本合同条款履约。


2. 本次货物验收由采购部门、使用部门、生产厂家、中标单位、本项目招标代理机构及相关专家等组成验收小组，严格按照供方投标文件承诺的参数、服务等进行验收。

3. 双方应认真履行本合同，若因本合同产生争议，双方应协商解决，协商不成的由需方所在地人民法院诉讼解决。

4. 本合同壹式陆份，经双方签字盖章后生效，供方贰份、需方贰份、采购部门贰份，具有同等法律效力。

附件：1. 分项报价明细表

2. 售后服务承诺及培训

需方(盖章)  合同专用章  
负责人(签字)：张宗川  
电 话：\_\_\_\_\_

供方(盖章)   
负责人(签字)：张宗川  
电 话：0371-65682728

日期：2023年7月14日

日期：2023年7月14日

## 附件 1

## 分项报价明细表

序号	产品名称	品牌及产地	规格及型号	原产地	数量	单价(元)	合价(元)
1	普通课桌椅 (核心产品)	品牌: 鑫智 产地:霸 州市	规格: 1、桌面板采用 ABS 材质注塑成型,规格 635 mm × 435mm × 20mm,颜色为蓝色,桌面正面光滑平整,前端设置长条状铅笔槽长度 400mm,笔槽两边分别设有杯槽,直径 55mm,桌面前端边缘处有高出桌面 2mm 的挡笔楞,两侧边缘处有长度 200mm 高出桌面 2mm 的挡笔楞,学生入座后靠胸部桌面边缘处设置成外弧形设计,所有塑料之间无尖角、无硬棱角。 2、椅面采用聚丙烯材质注塑成型,用模具一次注塑成型符合,背座分体结构。靠背 215mm × 385mm,座板 410mm × 360mm。 3、桌椅升降支架上插管 25mm × 50mm × 1.2mm,下插管 30mm × 60mm × 1.2mm,底脚 30mm × 55mm × 1.2mm。冷拔钢管插接升降结构,升降部位 55mm 隐藏式中间套脚连接,升降采用螺丝锁紧装置。 4、课桌斗采用共聚级耐冲击聚丙烯注塑成型,内径规格 440 × 330 × 140mm,模具一次注塑成型,斗底设置 32 个长条状漏水槽,单槽长度 37mm。 5、套脚聚丙烯材料注塑成型。 6、管材和冲压件无裂缝、焊接无错位和结疤,焊接处无夹渣、气孔、焊瘤、焊丝头、咬边和飞溅,部位光滑平整、无毛刺、无刃口棱角。 7、所有金属部件经高温除油、高速变频抛丸机除锈,粉末静电喷涂。 型号: XZ	霸州市	13000	328	4264000
2	躺式课桌椅	品牌: 广炜 产地:揭 阳市	规格: 1、课桌:课桌外尺寸 635 mm × 440 mm × (640mm-790mm 可调节),课桌高度有六个档位可调节,每个档位 3cm。 桌面采用双层设计,上面一层 PP 材质,左右两边设置有卡扣,可拆卸,可选配,下面一层为 ABS 材质,桌面前端设置有 490mm × 15mm 的笔槽,桌面四角为圆角;桌面底部设置 1 条尺寸 480mm × 15mm × 30mm 的钢管;桌斗采用 PP 原料经模具注塑成型,桌斗长 530 mm,深度 330 mm,高度	揭阳市	100	939	93900

	<p>150 mm;</p> <p>2、桌斗：左右两侧设置有尺寸 220mm×40mm×15mm 的置物格以及一体式的书包挂钩，承重≥30 公斤。桌斗底面设置有 38 条 360mm×2.5mm 凸起，加强桌斗的强度，桌斗前沿设置有尺寸 350mm×40mm 的凹槽，可放置小文具，凹槽两侧分别有排水孔。</p> <p>3、桌子下架左右两侧采用 30×60×1.2 mm 椭圆焊管，横担采用 20×40×1.2mm，桌子上架升降内管采用 20×50×1.2mm 椭圆焊管，钢管表面采用静电粉末喷涂，经高温固化，防锈耐刮花。课桌升降调节装置为 ABS 工程塑料经模具注塑成型，采用插销旋钮升降，桌脚脚垫采用 PP 原料注塑成型，带微调功能，能调节平衡；</p> <p>4、课椅：课椅外尺寸 580×490×(760mm-860mm 可调节)，坐板高度可调节范围为 340-440mm，有六个档位可调节，每个档位 2cm；椅脚上架升降内管采用 20×50×1.2mm 椭圆焊管；座架管及横管采用 20×40×1.5mm 椭圆焊管，椅子下架采用 30×60×1.2mm 椭圆焊管，坐板尺 420mm×410mm，背板尺寸 610mm×440mm，坐板背板均设置有透气孔。</p> <p>5、椅子背板两侧设置尺寸 8.5×3cm 握手孔，背板上侧设置有 9.5×3.5cm 拉手孔；椅子坐板两侧设置有 11×3cm 握手孔，坐背板两侧采用包裹设计，往上平缓弯曲 5 公分。</p> <p>6、椅子背板平放采用滑轨升降加旋转轴设计，背板后下方设置有锁扣，当打开背板锁扣时，可通过提拉背板，使背板下端与滑轨槽分离，然后将背板通过旋转轴旋转往后放倒，使背板向后平放，可满足 1.1m-1.8m 身高的不同年龄段学生午休需求。椅子坐背板采用 PP 加纤维材料注塑成型，坐板厚度 5.5mm，靠背厚度 4.5mm；左右两侧的滑动槽采用 ABS 原料注塑成型，厚度 7.5mm；旋转轴采用 POM 原料注塑成型，厚度 7.5mm；与旋转轴连接的钢管采用 20×50×1.5mm 椭圆管，钢管表面采用静电粉末喷涂；靠背后上侧设置有直径 16mm 的不锈钢钢管，可加强靠背的强度；靠背后侧与钢管连接的滑块尺寸 3.3×2.7cm，采用 POM 原料注塑成型。课椅升降调节装置采用 ABS 塑料注塑成型，采用插销旋钮升降，椅脚脚垫采用 PP 材料注塑成型，带微调功能，能调节平衡；</p> <p>7、椅子下方设脚托，脚托板尺寸 325mm×185mm×4mm，采用 ABS 塑料注塑成型，脚托左右两边</p>			
--	---	--	--	--

		<p>各有一条直径 16mm×1.8mm 的圆钢管, 钢管与椅子底架由 ABS 塑料方块连接, 使得钢管可以在方块上平滑伸缩, 脚托板前沿到坐板前沿的最大距离为 360mm, 脚托板带翻转功能。</p> <p>8、产品须通过 GB/T 3976-2014《学校课桌椅功能尺寸及技术要求》</p> <p>GB/T 32487-2016《塑料家具通用技术条件》</p> <p>QB/T 4071-2021《课桌椅》</p> <p>GB 28481-2012《塑料家具中有害物质限量》</p> <p>GB18584-2001 甲醛检测等标准, 须出具相应检测报告。</p> <p>型号: K023A+05+KZ32A</p>				
3	讲台	<p>规格:</p> <p>1、外形尺寸: 800mm×680mm×1000mm</p> <p>2、整体采用 0.8mm 冷轧钢板, 表面静电喷涂, 防腐防锈耐磨。</p> <p>3、台面平面设计, 可放笔记本, 台面木板采用优质密度板铁皮而成, 两侧扶手为橡木, 颜色可选。</p> <p>4、抽屉采用三节高强度静音滑道, 台面右上方有鼠标线穿孔。</p> <p>5、边角采用圆弧过渡, 设有键盘托, 底柜内含托盘。</p> <p>型号: XZJT</p>	霸州市	101	1348	136148
<p>合计 (即: 投标总价; 币种: 人民币; 单位: 元): 4,494,048.00 元</p> <p>大写: 肆佰肆拾玖万肆仟零肆拾捌元整</p>						

附件 2

## 售后服务承诺及培训

**质量要求：**合格（符合国家、行业、地方相关规范要求），满足采购人要求；

**质保期：**质保期为 5 年；

### 1、质保期内服务承诺及措施

我公司为保证本项目质量，保证本公司信誉，对用户提供服务，确保满足合同的要求。我公司售后服务体系日趋完善，均能按照相关质量管理体系执行，严格按照体系标准控制程序，为用户提供服务。

#### 第一节、货物保修

1、保修期：按照招标文件要求及双方合同约定执行。

#### 2、货物保修

(1) 本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，本项目验收合格，但是验收合格后的服务工作尚未完结。为使用户满意、放心，项目完工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作。

向用户提供所有的项目技术档案，有关说明及各种资料。

(2) 保修期内每隔半年回访一次，凡属安装原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经采购人签字认可。

(3) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉于我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解、调查并分析原因。凡属其他原因造成的质量问题，我公司将向用户解释，并积极参加配合修复。

(4) 适时邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

(5) 为了更好的服务于采购人，及时解决项目安装遗留的缺陷，满足采购人的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位维修服务，维修工作全天候 24 小时持续服务。

### 3、保修制度

(1) 在保修期内，我公司提供免费的维修服务（安装的本身质量原因），维修部绝对备有足够的维修材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有材料。

(2) 在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收采购人必要材料费。

(3) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告，此报告一式三份，供甲、乙双方留存。

(4) 项目完工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

(5) 保修期内所有维修保养项目不收取任何费用。

### 第二节、质保期内售后服务具体措施：

(1) 保质期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长，保质期内因设备本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

(2) 在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新设备。

(3) 质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

(4) 定期对所提供的设备进行跟踪调查，消除设备的早期故障隐患，保证设备的可用率；

(5) 质保期外，我公司仍保持质保期内的响应服务，免收维修费，对配件进行市场价格按照成本价收取费用。

(6) 我公司在合同中明确质量保证金为合同总价的 5%，在未违反合同内质量保证条款的前提下一年退还。

(7) 我公司在中标后提供样品，如需要交由我省电子产品第三方检测机构申请对中标产品进行检测，相关检测费用由我方承担。如检测结论与响应文件中任意一项响应技术参数不符，建议作废标处理。

(8) 我公司负责协调厂家无条件提供后台管理的技术支持，保证满足后台的技术需求。

### **第三节、售后服务主要内容**

#### **1. 维修响应时间**

为不断的完善和优化服务体系，按照质量管理体系的管理规定，在此我公司郑重承诺，中标后将严格按照合同约定条款及以下售后服务承诺执行，为用户提供及时、高效、便捷的服务。我公司不分节假日2小时内电话取得沟通，24小时内到达现场，并提供不间断的服务直到设备正常运转。

#### **2. 售后服务宗旨**

公司环境秉承“诚信、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一重要”，努力为业主提供优质服务。力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为重要。我们将向客户提供灯具的知识和有关技术服务咨询。安装完工后，我司将负责课桌椅测试和调试，并保证项目符合规范。在竣工验

收时,将向业主单位提供符合国家档案部门的要求编制成册的项目运行操作手册及有关的技术档案资料。并严格履行合同规定的售后服务任务,时刻准备为业主服务。

### 3. 售后服务专业人员配备

公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与实施调试部的调动与配合,并记录存档维修记录上报相关领导。

售后服务部有固定维修人员5名,当项目运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从实施调试部调出人员配合实施。

### 4. 易损件:

针对项目中常用的易损易耗品,我公司建有配套仓库,以解决在设备正常运行中出现的各种问题,在收到业主反馈后会及时调度,选择合适的部分需更换零部件,以确保处理课桌椅在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务,免去用户的后顾之忧。

### 5. 技术服务与培训计划

为了运行好各种设施设备,管理好各种运营工作,保障设备正常稳定地发挥作用,除了要制定一系列规章制度外,还必须对员工进行技术培训,提高相应操作技能及理论水平,做到“四懂四会”,即懂项目运维基本知识,懂主要设备的作用和管理方法,懂技术经济指标含义与计算方法、指标含义及其应用,会合理操作设备,会排除操作中的故障。公司提供的技术服务内容包括:

- 1) 提供产品平面布置图。
- 2) 提供操作说明书
- 3) 提供原理图

- 4) 提供主要配件性能
- 5) 提供产品维护及保养资料
- 6) 提供运行记录表格
- 7) 提供消耗品的规格、数量
- 8) 公司向项目单位派技术人员到现场参与开箱验货, 并负责设备安装、调试、启动, 并协助用户进行操作人员的培训, 以达到上岗独立操作条件。免费为用户提供设备及相关处理技术的终身咨询服务, 并协助用户建立系统运行管理记录档案, 技术规程和操作规程及运行登记制度。
- 9) 设备进行调试前, 我方指派专业计划人员进行人员培训, 确保相关人员能够达到对设备进行运行的要求; 随着调试期的结束, 我方将全套的工艺运行移交给运行方, 并确保移交后, 相关人员能够独立进行设备运行。

## 6. 维护方案

整理和保管维护所需的图纸、设备说明书等基础资料, 建立和健全电气设备档案及台账登记卡, 对部分进行日常巡检、定期维护和试验、有效处理意外发生的故障, 降低课桌椅运行的总成本, 保证设备的稳定和安全运行。

### 1) 日常维护

- (1) 每月 1 次进行巡检, 记录设备完好情况及运行状态, 如实填写设备巡查记录表, 注意运行状态的变化, 对于新发现的情况及时更新。
- (2) 建立工作日志制度, 与设备相关的维护工作在日志中详细记录维护情况。
- (3) 建立交接班制度并严格执行。

### 2) 定期维护和试验

3) 成立 24 小时应急小组, 设备发生故障时, 急修服务于 30 分钟内赶到现场, 对于故障设备, 在恢复设备运行之前, 应急小组人员未经允许不得擅自离场, 确保所维护设备的安全平稳长期运行。

#### 第四节、备品备件配备情况

为了加强物资管理，规范备品备件采购行为，确保正常备品备件供应，控制采购成本降低生产成本，特制定本采购规定。

- 1 严格遵守《公司物资采购管理规定》。
- 2 生产或使用部门根据需要提出备品备件需求计划。正常检修需求计划需提前 7 天提出；大修计划 30 天提出。
- 3 检修需求计划经生产部或技术部审核后，报分管生产副总批准。
- 4 临时需求计划由车间或使用部室提出，生产管理部门审核。
- 5 需求计划的提出车间或部室将审核无误的需求计划报分管供应副总审批后，交供应部由供应部负责采购。
- 6 供应部坚持多方询价、货比三家、择优定点的采购原则进行备品备件的采购。
- 7 国外备件或技术要求高的备品备件采购需技术部门会同采购。
- 8 备品备件采购完成，应及时按照财务规定索要发票办理入库手续。及时到财务办理结算及挂帐手续。

#### 2、质保期外服务承诺及措施

如果我公司中标，我公司将在项目安装完成验收后在当地设置售后服务机构，配备相应保修人员、技术人员，对本项目质量维修、维护等问题及时解决，可能满足采购人的需求。

我公司承诺本公司产品在质保期满后终身维修只收工本费

1. 补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近；
2. 维修：接到通知后，我方人员将在 30 分钟内做出响应并到达现场进行

里；

3. 易损件、备品备件供应：易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备件按实际购买价格提供）

4. 终身维修，只收取工本费；

质量承诺：

1. 我公司在本次投标中所投的产品均严格按照国家、行业标准执行三严格按照厂家质保期进行质保。

2. 对本次项目所采购的货物如因质量问题，三包承诺如下：

①七日内免费退货；

②八至十五日免费换货；

3. 在产品超过质量保证期以后，我方对产品的质量负责，并承担由此造成

所有经济损失；产品出现故障需要维护，我公司负责免费维护。

4. 严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务。

5. 保证所提供的货物均为厂家正规渠道全新原装货物，完全符合合同规定质量、规格和性能要求；

6. 用户对我公司的产品质量投诉，我方将在半个工作日内提出处理意见，青况需要，公司相关服务人员将及时到达现场处理。

7. 我公司负责向用户免费提供产品相关的技术支持和培训。

服务承诺：

1、技术结构支持

1.1 我公司维修服务中心技术力量雄厚，在各方面均配备有资深专业的维

修人员。我公司十余名维修人员对设备进行维修保养技术娴熟，由相当深厚的专业知识和丰富的实践经验，这确保了他们在工作中能够得心应手，快速准确的为用户解决各种难题。

1.2 产品超过质量保证期以后，省内各城市分支机构维修人员每月对所属设备进行巡回检视和常规维护保养，检查用户设备的运行情况，清除故障隐患，并和用户沟通设备运行情况，同时听取用户的意见，以促进我公司各方面的工作，做到为用户尽善尽美的服务。

### 1.3 迅速、周到的服务

1.3.1 我公司维修服务中心一贯坚持迅速、周到、高效为客户服务的原则，当用户的设备出现故障后，郑州市内各城市分支机构的维修专业人员会立即赶到现场予以排除，对于一般问题必须当场解决完毕，以保证用户使用。

1.3.2 我公司在郑州设有大型零配件仓库，库内各种零件配件齐全并长期与厂家保持联系；及时准确的将零配件发往省内各城市分支机构，随时保证用户各种零配件的需求。

## 2 、课桌椅的技术培训

2.1 本着对用户长期服务的精神，产品超过质量保证期以后，公司维修人员在工作期间随时对用户的技术人员和操作者进行现场培训和技术指导，使用户对其设备有更全面的了解，在使用和维护上更科学、合理。我总公司维修服务中心以其强大的技术队伍、周到及时的服务、一丝不苟的工作态度和多年来坚持不懈的努力工作，受到所有使用者的赞誉，随着使用单位的不断增加，我公司维修服务中心亦在不断地壮大，在我总公司维修服务中心全体人员的密切合作下，愿以更周到、细致、准确及时的工作，竭诚为广大客户服务。

### 3、售后服务承诺、优惠条款、课桌椅保养、质保期结束的措施

在保修期满后,同样在接到通知后立即委派维修人员赶到现场,进行修复;维修时一般性配件免费,大型配件依据提供的价格表收取成本费和人工费;其它附加维修费用全免。

3.1 质保期外,我公司仍保持质保期内的响应服务,免收维修费,对配件进行市场价格按照成本价收取费用。

3.2 我公司在合同中明确质量保证金为合同总价的 5%,在未违反合同内质量保证条款的前提下一年退还。

3.3 我公司提供样品,如需要交由我省第三方检测机构申请对中标产品进行检测,相关检测费用由我方承担。如检测结论与响应文件中任意一项响应技术参数不符,建议作废标处理。

3.4 我公司负责协调厂家无条件提供技术支持,保证满足后台的技术需求。

### 4、其他措施

4.1 保修期外技术支持:我方提供 24 小时的电话和现场上门技术支持,更换配件仅收取配件费用,人工免费。如果贵单位要求我方需要现场支持时,我方免费提供现场技术支持服务并保证在 2 小时内赶到现场进行服务。保修期外收费标准:仅收取配件费用,对于更换的课桌椅部件,实行一年保修,如在保修期再次发生同样的问题,我方负责免费更换相应部件。

4.2 保修期外,我方免费提供最新的版本服务并协助贵方技术人员进行升级。

4.3 每几个月派专业技术人员进行一次全面的检测、维护和保养,对课桌椅中暴露出的问题或隐患及时修复,清除由于设备长期运行而存在的软硬件隐

患，保证课桌椅处于健康状态。并提供每次检测、维护和保养的详细书面报告，供贵单位存档备案；对使用过程中出现的异常问题进行现场解答，并对监控操作人员进行现场指导，使其能对课桌椅正确操作，纠正平时不正确的操作方法：

4.4 经常与贵单位保持联系，实行定期电话回访制度，了解课桌椅的运行状况：

4.5 我方配备有相当数量的整机和各种配件，保证在需要时及时进行整机或部件更换：

4.6 帮助贵单位制定课桌椅的使用和日常维护制度，建立维修档案，每次维修或维护，都应将工作内容详细列表，并经贵单位保修人员确认后，记录在案：

4.7 在保修期结束前我方工程师和贵单位代表进行一次全面检查，任何缺陷我方免费负责修理，在修理之后，我方将缺陷原因，修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给业方。报告一式两份。

4.8 提供一站式响应技术支持与故障申告的全程服务，我方将由相对固定的技术支持人员对本项目进行支持，设备的技术支持、设备安装、故障解决、巡检等工作，都由此技术人员完成。

## 免费培训

为使教学设备更好地达到使用效果,我公司技术人员对用户的相关人员无偿进行技术培训和操作培训,以保证教学设备的正常使用、维护和操作,同时相应的教学用品,教学设备,我公司有专业的培训老师给予学校相应的专业培训,以达到学校能正常掌握的目的。

### 培训计划:

我方在教学设备安装完毕后,为用户提供指导性培训授课,提供最新的文字、音像、电子培训资料。接受各培训基地的技术咨询,如客户需要,公司将派人到现场作安装技术指导。提供用于培训的相关教学设备。主要内容为教学设备的基本结构、性能、主要部件的构造及原理,日常使用操作、保养与管理,常见故障的排除,紧急情况的处理等,培训地点主要在教学设备安装现场。并保证被培训都能依据操作的基本规则对教学设备进行正常工作使用条件和任务下的独立操作,如遇到特殊工作使用条件和任务,我方也将在现场详细对培训进行一对一的讲解,直至用户能独立操作对用户所供教学设备提供一套完整的中文技术资料:包括操作手册、使用说明、维修保养手册、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。

培训对象: 学校人员

培训时间: 2 天左右(可根据需方要求适当增加培训的时间)

培训地点: 用户指定, 一般在学校(现场)培训

培训人数: 人员及各科教师(4—10 人)。

培训费用: 免费

培训内容: 教学设备使用和维修

培训次数： 1-3 次（可根据需方要求适当增加培训的次数）

我公司在产品售后服务关于人员培训方面，一直追求着以用户为本，不但能够为客户提供完善的售后服务培训，而且还针对不同类型客户建立有完善的

培训体系：

明确培训需求：

通过对产品的使用及保养、维护的培训，使客户在售后服务人员培训方面达到满意，是我们最大的愿望。最大限度地满足客户对产品的了解需求是我们针对客户进行培训的直接目标。

培训的原则：

（1）客户培训的专用性：

针对不同规模、不同类型、不同层次的客户，我们制定在共同标准体系基础上的

差异个性服务，针对每次培训需求的售息回馈做出专业性与对口性强的客户培训规划与课程安排、课件设置等。

（2）客户培训的适度性：

我们自信我们的产品体系涵盖有丰富的服务文化内涵，因而我公司的客户培训体系具有开放的升级，而不是简单地将客户培训仅仅定位于最简单的功能介绍与使用方法，通过培训体系的价值纵深，我们致力于将客户顺利提升到享受我公司健康产品带来的深层次文化享受中去！

客户培训的可达到原则：

客户培训涉及的全部方法都是精心建立在“从顾客的角度出发”的基础上。从产品使用入手，全面使顾客对产品各个方面的理解及认识达到一定的程度。

客户培训的关联性原则：

以产品知识为核心，以我公司的客户服务价值为主线，我们乐于并有实力提供一切客户感兴趣的相关咨询与解决方案。

客户培训体系的重点内容

(1) 培训的具体形态与方法

讲授法：以在室内教育专家与讲解、问答交流等形式为主；

现场案例研习：在产品设施现场，以实操与示范演练为主；

(2) 培训的日期、时间、地点

人员培训的日期、时间、地点是在单位项目安装验收完成后，联系甲方相关负责人确定，统一对业主进行系统培训。

(3) 课程编排

第一节 安装调试、维护运行的技术指导

第二节 使用操作指南

第三节 常见使用误区与方法答疑

第四节 客户权益保障条例讲解

(4) 培训师资安排

1、正常产品经理 1 名培训相应的产品使用方法；

2、专业技术员 3 名，分别培训所提供的课桌椅等。

3、专业教授 1 名，为学校培训相应的理论知识，中小学发展方面的教学方式方法。

(5) 培训费用预算：免费。