# 4、售后服务方案

## 4.1投标人售后服务计划、质保承诺及安装

**1、服务内容**

* 服务期限：本项目中所有设备，自验收之日起提供三年免费保修、维护服务；
* 付款方式：验收合格付合同总款的90%，剩余10%满半年无质量问题一次付清；
* 服务方式：现场免费安装、维护服务；
* 专利权：本公司保证用户在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等的起诉。
* 电话响应：7\*24小时电话技术支持，2小时内予以实质性响应并提供解决方案；
* 现场响应：我单位在接到正式通知后 1小时内响应，2小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过8小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 7 个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新设备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。
* 巡检服务：我公司技术人员对所售设备定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使设备使用率达到最大化，每年内不少于 4 次上门保养服务，包括寒暑假。
* 保修期外收费标准：对于超出保修期外的服务仅收取配件成本费用，不收取上门服务费用；
* 售后地点：

单位名称： 郑州新思齐科技有限公司

售后服务地点： 郑州市金水区东风东路18号东2单元18层1805号

售后服务电话：0731-63697068

联系人： 刘运伟 联系电话：15515853977

从事 IT基础架构 方面技术服务 6 年以上职称：高级工程师

* 安装调试：

为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节。项目实施环节统计如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目环节** | **任务内容简述** | **任务执行组** |
| **实施前期** | | |
| 设备供货 | 进行商务洽谈，确保项目中所有设备如期、安全地到达用户现场。 | 商务组  技术支持小组 |
| 制定详细  实施方案 | 根据设计方案，协助项目单位制订设备安装实施的技术标准；  制定详细的进度计划；  编制实施方案、技术参数手册和设备安装手册。 | 技术支持小组  质量监控组 |
| 内部技术培训 | 相关技术人员进行内部培训。 | 技术支持小组  安装实施小组 |
| 实施环境调查 | 检查、核实实施现场的环境。 | 技术支持小组  安装实施小组 |
| **实施中期** | | |
| 设备到货及验收 | 设备到货，并在指定的地点交货、到货验收 | 项目领导组  商务小组  安装实施小组 |
| 现场安装调试 | 实施小组进行现场设备安装调试工作、现场培训工作 | 技术支持小组  安装实施小组 |
| 设备初验 | 实施小组完成安装调试工作后，进行网络联调，并依据测试计划对设备进行自测。 | 技术支持小组  安装实施小组 |
| 工程文档移交 | 提交相关技术文档。 | 安装实施小组  质量监控组 |
| 设备试运行 | 设备初验通过后后试运行 | 技术支持小组  安装实施小组 |
| 竣工验收 | 根据验收方案对设备进行验收。 | 技术支持小组  安装实施小组  验收小组 |
| **实施后期** | | |
| 技术支持与售后服务 | 提供给用户及时准确的帮助，包括使用方面的热线咨询、故障的修复。 | 售后支持小组 |

* 技术培训：按照此次项目用户单位需求，进行现场开机，并于现场对使用人员提供设备性能、设备使用和日常维护的技术培训，至少为用户培训6人的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总报价中，在完成安装、调试、检测后，向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造（生产）厂商表明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。
* 质保体系：

施工员

项目经理

项目副经理

项目工程师

材

料

员

安

全

员

综

合

管

理

员

资

料

员

项

目

经

济

师

质

量

员

施工队、班组

* 响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。
* 我单位保证本次所投设备均是全新合格设备。
* 质保期过后的售后服务计划及收费明细：

（1）质保期过后，免费赠送一年技术支持服务；

（2）赠送期过后，所有软件产品提供终身免费技术服务；

（3）赠送期过后，所有硬件产品可继续购买维保，每一年续保费用为成交价的10%。

* 响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。
* 我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

法人代表或其授权代表（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标单位公章：郑州新思齐科技有限公司

职务：商务经理

日期：2017年11月12日

## 4.2技术人员情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 姓名 | 职务 | 证书及编号 | 主要资历、经验及承担过的政府采购项目 |
| 项目主管 | 刘运伟 | 项目经理 | 611608C00149 | 1.河南大学采购科研设备  2.平顶山学院云计算实验室设备购置项目 3.河南职业技术学院网络控制技术设备采购项目  4.许昌职业技术学院关于“公共技能云机房设备”项目 |
| 其他人员 | 李国文 | 技术人员 | 611608C00151 | 1.河南大学采购科研设备  2.平顶山学院云计算实验室设备购置项目  3.河南职业技术学院网络控制技术设备采购项目  4.许昌职业技术学院“公共技能云机房设备” |

### 4.2.1相关云计算工程师认证



## 4.3所提供的其他免费物品或服务

为保障用户的正常运行，提高设备的可用性，我公司部对于保修期外提供快速、有效、全面的支持服务。我公司提供服务的方式主要有两种：

咨询服务：对于出现的技术问题我公司免费提供终身技术咨询，技术咨询可通过电话、传真、电子邮件(Email)、网络(Network)等方式。免费提供系统补丁。当接到客户的错误信息及故障报告后，进行初步的错误信息分析及故障诊断，并在工作时间2小时内回复客户。

服务合同：需另行签定服务合同，获得我公司的标准技术支持和服务，所获得的支持与服务的内容将与保修期内的标准相同，质保期外维修费不超过市场平均价格。

（1）为用户提供各系统的技术支持服务；

（2）为用户提供各系统的维保服务；

（3）为用户提供各系统的维修服务

投标单位公章：郑州新思齐科技有限公司

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：2017年11月12日

## 4.4.投标人售后服务体系介绍

非常感谢贵方给予我们的此次机会，如我方中标，我们将严格按投标文件中的条款执行，要点如下：

产品保证：我方提供的货物均为全新现货产品且符合产品质量管理标准要求的正品一级产品，提供相应的质保，享受承诺的质保服务，年限为三年；

人员培训：我方将指导贵方技术人员，使其按提供的操作规程使用产品，熟悉例行维护的程序。并在现场免费提供3-5日现场支持服务，直到用户技术人员全面熟悉该系统、熟练掌握对系统的配置、维护以及紧急情况处理技术。

服务响应：公司承诺对此次项目用户单位购买的新思齐公司所投产品免费提供自设备交付验收之日起三年保修，保修期内提供7X24小时电话支持服务，凡运行出现故障，我公司接到贵方故障电话后，1小时内响应，2小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 8小时,如不能当场解决故障，则提供备机。

**公司售后服务体系**

客户服务中心是面向客户训练有素的专业技术支持队伍，作为公司技术服务的主体，在肩负技术服务重任的同时，不断探索IT技术服务的规律，不断完善技术服务体系。多重的渠道确保响应的及时，专业的队伍是优质高效的服务的保证。在我们的技术服务体系中，具有7x24热线响应模式，使面向客户的响应得到及时性充分的保证。

**公司客户服务中心构成**

1、客户服务响应中心

人员：有经验的客户服务人员

职责：受理用户服务请求、投诉、一般答疑。

监督、跟踪对事件的处理过程，将处理结果文档备案。

2、技术中心

人员：有经验的资深技术工程师

职责：接受客户服务响应中心提交的用户服务申请单。向用户提供相关技术服务和支持，提交服务报告。

3、电话支持服务( 7\*24小时)

没有次数限制：只要您的系统存在问题，请即刻拨打我们的服务热线电话：0371-63697068

对于我们的工作人员，您的电话将享有最高的优先级，我们将优先处理您的电话求助，直至得到令您满意的结果；专业的技术工程师和完善的电话处理及升级程序能保证快速有效的支持。

4、响应时间：

接到用户电话以后，1小时内响应，2个小时内赶到用户现场，8小时内解决问题。在服务期限内，所有服务均是免费的，即已经包含在总体的服务费用之中，不再另行收取服务费用。在需要现场技术支持，我公司将调配人力资源，全力支持用户工作。

5、具体服务项目

**系统检查**

系统服务开始前，我们将会同客户方技术人员对系统进行全面检查。检查的结果作为技术支持的原始数据由双方共同保存。对于与用户的每一次接触，我们均会全程跟踪与记录，内容包括服务请求与结束时间、电话支持内容、现场工作纪要、备件更换情况等。我们还将对服务进行电话跟踪或现场回访，以保障服务质量。并在服务期结束时，汇总为统一的技术文档交给用户。

**定期访问交流**

我们认为这一环节以往并不被重视，但它偏偏是很重要的。之所以这样说，有以下几点原因：

有些问题是潜在的，如能及早发现，将大大延长系统的无故障运行时间；

有些问题是很细小的，往往被忽视，我们会根据经验，提出相应的建议；

有时系统并无明显故障，但运行性能不理想，我们会提出系统配置改进或扩展方案，供用户参考。

基于以上原因，我们将与用户约定访问交流制度，同时为用户送上以下内容：

系统及周边设备常规检查；最新产品介绍与业界动态信息； 其他用户的优秀经验与问题总结；

**严格遵循质量标准**

我公司提供的所有货物，其制造商有完善的质量检测手段和质量保证体系，产品符合国家和行业标准。

我公司提供的所有技术文件中的技术指标除非在技术规格中另作规定外，均符合国家标准、行业标准和国际标准。

我公司所提供的货物的设计、制造、产品性能、材料的选择和材料检验及产品的测试等，都按照国内外的现行标准和相应的技术规范执行。而这些标准和技术规范为合同签字日为止最新公布发行的标准和技术规范。提供货物所使用的度量衡单位除技术规格中另有规定外，统一用公制单位。

**客户回访服务**

成立专项工程服务中心，定期进行回访，并派人员对设备及系统进行保养和维护，建立客户档案，并定期对客户进行回访，及时处理各种维修事项。开通24小时售后电话。

投标人名称：郑州新思齐科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标日期：2017年11月12日

# 技术方案

**华渔启创“VR+教育”模式，以新技术引领教育装备行业趋势**

2016被称为“VR元年”，作为国内VR产业的重要力量，网龙网络公司在今年2月份率先参与启动了“中国·福建VR产业基地”，推出新形态的VR开放平台。作为网龙旗下面向教育业务的子品牌，网龙华渔教育有针对性构建起“VR+教育”模式，通过VR技术与现有教育和学习模式的结合，探索出教育装备未来发展的方向。本届展会华渔带来了101 VR沉浸教室、101 VR创客教室、VR全景体验等多项与VR相关的新产品，更带来了功能得到进一步完善的101智慧课堂解决方案。此外，华渔旗下提供智能语音技术的驰声科技也在展会上展示了英语口语测试产品。全面的产品组合、领先的技术、充分满足当前教育行业需求的合作方式，华渔成为本届装备展上最耀眼的明星。



(参会嘉宾在华渔展台体验华渔推出的101智慧教室和101VR沉浸教室解决方案)

华渔的“VR+教育”模式有助于VR技术与教育的结合，并最终实现两方面的优势：一、沉浸式的场景体验提升教学效率，VR可以通过场景化教学，改善教学中教师与学生所处的相对位置，如：英语教学中老师可以构建出真实的交流场景，让学生的眼、耳、口甚至感觉融为一体，最大限度得到训练，为此华渔推出了功能完备的VR编辑器，最大限度降低教师使用VR的难度和门槛，教师可以利用VR手段激发学生的学习兴趣，提高学习成绩;二、虚拟仿真让学习效果升级，VR可以让学生在虚拟环境中进行现实中难以实现的各种实验，知识点将以更加生动的方式被学生了解、记忆，学习效果将发生本质变化。

正如北京师范大学智慧学习研究院联席院长黄荣怀教授所说：“当前智慧教育的程度正处于从初步应用融合阶段迈向全面融合创新的过渡阶段，尤其是VR技术应用于教育领域后，依托优质的VR内容素材资源，借助云计算、大数据、物联网等新技术与新方法，构建出教与学之间互动分享、智能灵活、个性鲜明的教学环境，‘VR+教育’对于推进智慧教育体系完善具有重大意义，更有利于加快我国乃至全世界智慧教育模式的创新和升级。”

**VR+教育模式初具规模，多种产品满足不同需求**

华渔带来101 VR沉浸教室具备完善、易用的功能，是目前最受关注的VR教育解决方案之一，现场莅临华渔展台的嘉宾只要佩戴华渔的VR设备，便可以瞬间穿越空间“潜入”深邃幽蓝的海底世界，再飞出大气层到浩瀚无边的外太空，或者身临其境地围观硝烟弥漫的古战场……现场每个体验者无不感叹“原来还能这么上课”。这就是101VR沉浸教室的魅力所在，学生可以带上设备进入虚拟世界用体验的方式学习抽象的理论知识，用他们最能接受的方式去感受学习的趣味和魅力。



(来自全国的教育行业从业者在华渔展台深入交流华渔最新的“VR+教育”产品)

如果说101VR沉浸教室更注重沉浸式的学习体验，那101VR创客教室则更倾向于培养老师和学生之间的互动与交流，它以锻炼学生创新精神和动手能力为重点，将沉浸式虚拟现实技术(VR)与STEM教育、创客教育相融合，以101VR资源编辑器为基础，依托云端海量3D教育资源素材库，为学生提供自由发挥的空间，把学生转变为创造者。

为了让参访者更加真实的体验VR魅力，华渔在现场构建了全场景VR体验区。走进场地，用户眼前是一条不足10米的普通吊桥，但是一戴上VR设备，再通过人工营造的风和造雪剂，体验者便会瞬间置身于雪山之巅。风雪交加打在脸上，脚底吊桥下就是万丈深渊，令人陡生绝境求生之感。目前华渔正在进行整体研发将类似的场景体验用于不同行业或人群的学习课程。



(华渔的VR体验专区，吸引了众多参会者排队体验)

除了VR的全套解决方案，华渔带来了已经得到行业好评的101智慧课堂解决方案，展现了行业先行者的技术积淀和品牌实力。现场众多精彩的产品体验之后，很多专业嘉宾流连忘返，并有不少教育界人士向华渔表达了合作意向。

华渔致力于通过互联网和VR/AR技术，打造面向未来的、开放的全球化学习平台，围绕教育构建生态系统，让学习真正融入每个人的生活。正如网龙网络公司副董事长、网龙华渔教育CEO梁念坚博士所说：“华渔打造‘VR+教育’是利用VR技术独有的沉浸特性和绝佳体验感，真正推动用户的学习体验，再辅以华渔在移动技术、大数据、云计算等技术上的多年积淀，构建面向全球的学习社区，实现‘智慧学习开放平台’的愿景，让学习真正融入每个人的生活。”