

否正常（如有无异常噪音、振动、异味等）。

定期保养：按照维护计划，定期对设备进行全面保养。包括对展柜的玻璃进行清洁、更换密封胶条等。保养过程严格按照设备操作手册和维护规范进行，确保操作正确、安全。

年度检修：每年组织专业技术人员对设备进行深度检修，对设备的整体性能进行全面检测和评估。根据检测结果，制定设备更新、改造或升级计划，确保设备始终保持先进性能。

（二）服务承诺

1. 履约保障承诺

我方严格遵守本售后服务方案中所有条款，确保各项优惠政策、服务保障措施足额兑现，不得擅自变更服务内容、降低服务标准。若未按承诺履行服务义务，博物馆方有权依据合同约定追究我方责任，我方将承担相应的赔偿损失。

2. 服务质量承诺

质保期外提供的所有维修、升级、培训等服务，均由具备专业资质且熟悉本项目设备的技术人员完成，确保服务质量达标；服务过程中主动接受博物馆方监督，及时响应博物馆提出的合理改进建议，持续优化服务体验。

3. 文物安全专项承诺

无论质保期内还是质保期外，所有现场服务我方均严格遵守博物馆文物保护管理规定，制定专项文物防护方案，全程采取防护措施避免对文物造成任何干扰或损害；若因我方服务操作不当导致文物受损，我方将承担全部赔偿责任及相应法律责任。

4. 廉洁服务承诺

我方服务人员及服务过程中严格遵守廉洁从业规定，不向博物馆相关工作人员索取或收受任何形式的不正当利益，不提出任何超出服务范围的不合理要求；若发生廉洁违规行为，博物馆方有权终止服务合作，我方承担由此造成的一切损失。

5. 信息保密承诺

对服务过程中接触到的博物馆文物信息、设备运行数据、管理资料等敏感信息严格保密，不向任何第三方泄露；建立信息安全管理机制，对相关资料进行加密存储与规范管理，确保信息安全。

6. 争议解决承诺

若双方就服务事宜发生争议，优先通过友好协商解决；协商不成的，提交项目所在地有管辖权的人民法院诉讼解决，我方将积极配合相关调查与处理工作，保障博物馆方合法权益。

我方将以“诚信履约、优质高效、持续保障”为服务理念，严格履行本售后服务保障方案中的各项承诺，全力配合博物馆做好设备运维工作，为齐文化博物馆基本陈列的长期稳定开展提供坚实的服务支撑。

（三）优惠政策

本项目整体质保期为3年（自设备安装调试完成并验收合格之日起计算），我公司承诺质保期届满后，我方将为博物馆提供终身优惠服务，只收取零部件成本费，不收取人工费、维修费等其他任何费用，持续保障设备运行质量，降低博物馆长期运维成本。

1. 维修服务优惠

质保期外，现场维修服务按市场价的70%收取；远程维修服务免收服务费，仅收取必要的备件费用（若需更换备件）。

2. 备件采购优惠

质保期外，博物馆采购设备备件时，享受原厂备件市场价的65%优惠，且免收备件运输费（含上门送货）；对于常用备件（如电源模块、感应传感器、按键等），可提供备用库存服务，确保快速供货。

3. 定期巡检优惠

提供每年2次免费定期巡检服务，巡检内容包括设备运行状态检测、系统参数校准、软件漏洞排查、设备清洁保养等；若需增加巡检次数，额外巡检服务按市场价的50%收取费用。

4. 软件升级优惠

当我公司对本项目提供的软件有升级版本或采购人有软件升级需求时，将及时通知采购人或采购人主动联系我方，我方均配合提供相应的免费软件升级服务。

5. 技术培训优惠

质保期外，免费为齐文化博物馆新增管理人员提供1次系统操作与基础运维培训；若需开展专项培训（如高级运维、故障排查、内容制作等），培训费用按市场价的70%收取，并提供免费的培训手册（纸质版+电子版）。

6. 定制化服务优惠

若博物馆需结合展陈需求，对设备或软件进行定制化改造（如新增齐文化主题互动模块、优化展示界面等），定制化服务费用按市场价的65%收取，并提供1年的免费售后保障。