

2025 年北京市房山区长阳中心小学

设备购置项目合同书

甲方：北京市房山区长阳镇长阳中心小学

地址：

法定代表人：

乙方：北京素心科技发展有限公司

地址：北京市房山区拱辰街道渔儿沟桃园小区东 A2699

法定代表人：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就甲方委托乙方承接“2025 年北京市房山区长阳中心小学设备购置项目”事宜达成如下协议，以资共同遵守。

1、货物和数量

| 专业实验教室器材配置清单 |       |           |                                                                     |    |         |    |          |
|--------------|-------|-----------|---------------------------------------------------------------------|----|---------|----|----------|
| 序号           | 分项名称  | 品牌        | 规格/型号                                                               | 数量 | 单价（元）   | 数量 | 合价（元）    |
| 1            | 教师演示台 | 祥聚        | 规格：2400×700×850m                                                    | 1  | 8000.00 | 1  | 8000.00  |
| 3            | 教师站台  | 祥聚        | 规格：4000×700×200mm                                                   | 1  | 3350.00 | 1  | 3350.00  |
| 4            | 学生实验桌 | 祥聚        | 三角形桌单张尺寸，三条边<br>尺寸 750*750*750mm 高度<br>750mm                        | 7  | 8800.00 | 7  | 61600.00 |
| 5            | 学生凳   | 祥聚        | 1. 椅架：采用 Φ25 圆管<br>1.5mm 厚优质冷轧钢管；<br>2. 椅面：采用 PP 工程塑料，<br>加软包，颜色可选； | 42 | 350.00  | 42 | 14700.00 |
| 6            | 声学实验箱 | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*215mm。箱                                       | 4  | 1800.00 | 4  | 7200.00  |
| 7            | 空气实验箱 | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*216mm。箱                                       | 4  | 1600.00 | 4  | 6400.00  |
| 8            | 水实验箱  | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*217mm。箱                                       | 4  | 1985.00 | 4  | 7940.00  |
| 9            | 热学实验箱 | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*218mm。箱                                       | 4  | 2100.00 | 4  | 8400.00  |
| 10           | 光学实验箱 | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*219mm。箱                                       | 4  | 1530.00 | 4  | 6120.00  |

|    |               |           |                               |   |         |   |          |
|----|---------------|-----------|-------------------------------|---|---------|---|----------|
| 11 | 电学实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*220mm。箱 | 4 | 1680.00 | 4 | 6720.00  |
| 12 | 磁学实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*221mm。箱 | 4 | 1750.00 | 4 | 7000.00  |
| 13 | 电与磁实验箱        | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*222mm。箱 | 4 | 1550.00 | 4 | 6200.00  |
| 14 | 力学实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*223mm。箱 | 4 | 1645.00 | 4 | 6580.00  |
| 15 | 机械实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*224mm。箱 | 4 | 1732.00 | 4 | 6928.00  |
| 16 | 水的供应实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*225mm。箱 | 4 | 1550.00 | 4 | 6200.00  |
| 17 | 绿色能源实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*226mm。箱 | 4 | 2680.00 | 4 | 10720.00 |
| 18 | 传动实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*227mm。箱 | 4 | 1385.00 | 4 | 5540.00  |
| 19 | 再生纸实验箱        | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*228mm。箱 | 4 | 1578.00 | 4 | 6312.00  |
| 20 | 生物实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*229mm。箱 | 4 | 1865.00 | 4 | 7460.00  |
| 21 | 野外探究实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*230mm。箱 | 4 | 1130.00 | 4 | 4520.00  |
| 22 | 人体结构实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*231mm。箱 | 4 | 3600.00 | 4 | 14400.00 |
| 23 | 生命科学标本实<br>验箱 | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*232mm。箱 | 4 | 2865.00 | 4 | 11460.00 |
| 24 | 地球科学标本实<br>验箱 | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*233mm。箱 | 4 | 1835.00 | 4 | 7340.00  |
| 25 | 气象实验箱         | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*234mm。箱 | 4 | 1760.00 | 4 | 7040.00  |
| 26 | 地球科学实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*235mm。箱 | 4 | 1800.00 | 4 | 7200.00  |
| 27 | 宇宙科学实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*236mm。箱 | 4 | 3265.00 | 4 | 13060.00 |
| 28 | 远古化石实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*237mm。箱 | 4 | 1100.00 | 4 | 4400.00  |
| 29 | 建筑与结构实验<br>箱  | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*238mm。箱 | 4 | 1685.00 | 4 | 6740.00  |
| 30 | 遥控车机械实验<br>箱  | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*239mm。箱 | 4 | 2635.00 | 4 | 10540.00 |
| 31 | 操控车机械实验<br>箱  | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*240mm。箱 | 4 | 2050.00 | 4 | 8200.00  |
| 32 | 水力机械实验箱       | 南通金<br>钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*241mm。箱 | 4 | 2350.00 | 4 | 9400.00  |



|       |             |       |                                   |   |          |   |           |
|-------|-------------|-------|-----------------------------------|---|----------|---|-----------|
| 33    | 太阳能机械实验箱    | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*242mm。箱     | 4 | 2100.00  | 4 | 8400.00   |
| 34    | 机械组合实验箱     | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*243mm。箱     | 4 | 1360.00  | 4 | 5440.00   |
| 35    | 机器人组合实验箱    | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*244mm。箱     | 4 | 2375.00  | 4 | 9500.00   |
| 36    | 机械科学实验箱     | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*245mm。箱     | 4 | 2468.00  | 4 | 9872.00   |
| 37    | 太阳科学实验箱     | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*246mm。箱     | 4 | 3250.00  | 4 | 13000.00  |
| 38    | 电科学实验箱      | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*247mm。箱     | 4 | 2695.00  | 4 | 10780.00  |
| 39    | 物理科学实验箱     | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*248mm。箱     | 4 | 2100.00  | 4 | 8400.00   |
| 40    | 司法科学实验箱     | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*249mm。箱     | 4 | 2000.00  | 4 | 8000.00   |
| 41    | 电路连接实验箱     | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*250mm。箱     | 4 | 2080.00  | 4 | 8320.00   |
| 42    | stem 电子琴实验箱 | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*251mm。箱     | 4 | 1750.00  | 4 | 7000.00   |
| 43    | 实验系统智慧云平台   | 南通金钥匙 | 科学、理化生实验系统智慧云平台【简称实验系统智慧云平台】：v1.0 | 1 | 10000.00 | 1 | 10000.00  |
| 44    | 地震模拟演示实验箱   | 南通金钥匙 | 箱体外观尺寸：抽屉式<br>480*405*253mm。箱     | 4 | 3404.50  | 4 | 13618.00  |
| 总价（元） |             |       |                                   |   |          |   | 410000.00 |

## 2、合同总价

本合同总价：肆拾壹万元整；小写：人民币 410000.00 元。

## 3、付款方式

本合同的付款方式为：

（1）待全部货物到齐开始乙方进场安装完成后，经甲方验收合格且乙方完成甲方人员培训后，乙方向甲方开具相应金额的增值税普通发票，上述条件满足后甲方一次性支付乙方全部合同款项，即人民币：肆拾壹万元整（410000.00 元）。

（2）甲方付款前，乙方需提交总价款 3%的履约金保证，即人民币：12300.00 元，有效期 24 个月，交给学校。

## 4、本合同货物的交货时间及交货地点

- (1) 交货方式：现场交货
- (2) 交货地点：甲方指定
- (3) 交货时间：签订合同之日起 30 个工作日内完成产品供货
- (4) 货物到达甲方指点点后 7 天完整产品的安装、调试、人员培训及验收。

#### 5、履约保证金

- (1) 详见付款方式。
- (2) 形式为：支票/汇票/本票/金融机构、担保机构出具的保函。

#### 6、违约责任

如乙方逾期或未按照合同约定交货、安装调试、维修、培训等，每逾期或违约未纠正一日应按照合同总金额的【万分之五】向甲方支付违约金，逾期或违约未纠正超过【九十】日甲方有权解除本合同并要求乙方退还全部已付款项，履约保证金不予退还，如解除时乙方尚未交纳履约保证金，应按照履约保证金的金额向甲方支付违约金。

#### 7、合同的份数及生效

- (1) 本合同一式陆份，甲方和乙方各执叁份，招标代理机构执一份，具有同等法律效力。
- (2) 本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章之日起生效。
- (3) 双方如因本合同的签署或履行产生争议，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(以下无正文。)

|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 甲方（盖章）：北京市房山区长阳镇长阳中心小学 | 乙方（盖章）：北京素心科技文化有限公司   |
| 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：张印荣  | 法定代表人或授权代表（签字或盖章）：唐世芳 |
| 签约日期：2025年8月22日        | 签约日期：2025年8月12日       |

## 附件一、中标通知书

### 北京国金管理咨询有限公司

### 成交通知书

SZYGGC11011125210200024778-XM001-229975

北京素心科技文化有限公司：

2025年北京市房山区长阳中心小学设备购置项目(第二包)(标段编号

11011125210200024778-XM001-2)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员

会的评审结果，经北京市房山区长阳镇长阳中心小学确认，贵公司为该项目中标人

成交金额：人民币410000.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

特此通知。

北京国金管理咨询有限公司

2025-08-08 15:29:49



## 附件二：合同一般条款

### 合同一般条款

#### 1、定义

本合同中的下列术语应当解释为

1.1 “合同”系指甲方与乙方签订的、载明双方就本次政府采购的相关事项所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其他相关文件。

1.2 “合同价金”系指根据本合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应当支付的价款。

1.3 “货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的用品、设备、机械、仪表、备件等，包括相应的工具、使用说明、保修维修手册等其他相关资料。

1.4 “服务”系指根据合同约定乙方提供或承担的服务，如运输、保险及安装、调试、技术援助、培训或者其他与货物相关的服务。

1.5 “甲方”系指与乙方签署供货合同的单位（含最终用户）。

1.6 “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。

1.7 “合同履行地”系指合同约定将货物运至、安装或者提供服务的地点。

1.8 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

#### 2、技术规范

2.1 乙方提交货物的技术规范应当与招标文件规定的技术规范或技术规范附件及其投标文件的技术规范偏差表相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

#### 3、知识产权

3.1 乙方应当保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。如果第三方向甲方（含最终用户）提出侵权诉讼，乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和给甲方（含最终用户）造成的经济损失。

#### 4、包装要求

4.1 除合同另有约定外，乙方提供的全部货物，均应当采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应当符合国家有关包装的法律、法规的规定。货物

包装应当适应远距运输并且防潮、防震、防锈、防粗暴装卸，确保货物安全无损，运抵合同约定地点。由于货物包装不善所引起的货物锈蚀、损坏等损失均由乙方承担。

4.2 每件货物包装箱内应当附一份详细装箱单和质量合格证。

## 5、装运标志

5.1 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上，乙方应当在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记，为便装卸和搬运，标明“重心”和“吊装点”。根据货物的特点和运输的不同要求，乙方应当在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

## 6、交货方式

6.1 交货方式为下列其中一种，具体交货方式在合同书中约定。

6.1.1 现场交货：乙方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。全部货物运抵现场的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货：由乙方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 甲方自提货物：由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

## 7、付款条件

7.1 付款条件详见合同书中规定。

## 8、质量保证

8.1 乙方须保证货物是全新、未使用过的，并符合合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

8.2 乙方须保证所提供的货物正确安装、正常运转和保养，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。

在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

8.3 根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应当



尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后 7 天内应当免费修理、更换有缺陷的货物或部件。

8.4 如果乙方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

8.5 除“合同书”中另有约定外，合同项下货物的质量保证期为货物通过最终验收之日起 5 年。

## 9、检验与验收

9.1 在交货前，乙方应当对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

9.2 货物运抵合同约定的履行地点后，甲方应当在 7 日内组织进场点验，并制作点验清单，签署验收意见。

9.3 甲方有在货物制造过程中派员监造的权利，乙方有义务为甲方监造人员行使该权利提供方便。

9.4 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时，乙方必须提前通知甲方。

## 10、索赔

10.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在第 8.5 条规定的质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔（责任应当由保险公司或运输部门承担的除外）。

10.2 在根据合同第 8 条和第 9 条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应当按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

10.2.1 在法定的退货期内，乙方应当按合同规定将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其他必要费用。如已超过退货期，但乙方同意退货，可以比照上述办法办理，或由双方协商处理。



10.2.2 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物的价格，或由有权的部门评估，货物价格以降低后的价格或评估价格为准。

10.2.3 使用符合技术规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物更换有缺陷的部分或修补缺陷部分的，乙方应当承担甲方（含最终用户）一切费用和风险。同时，乙方应当按合同第 8 条规定，相应地延长修理或更换部件的质量保证期。

10.3 如果在甲方发出索赔通知后 7 天内，乙方未作答复，上述索赔应当视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 7 天内或甲方同意的更长时间内，按照本合同第 10.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从合同款或从乙方开具的履约保证金保函中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

## 11、延迟交货

11.1 乙方应当按照“货物需求一览表及技术规格”中甲方规定的时间表交货和提供服务。

11.2 如果乙方无正当理由迟延交货，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应当及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以酌情延长交货时间。

## 12、违约赔偿

12.1 除合同第 12 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货提供服务，甲方可以要求乙方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的万分之五计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同。

## 13、不可抗力

13.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应当予以延长，延长的期限应当相当于不可抗力所影响

的时间。

13.2 受事故影响的一方应当在不可抗力事故发生后尽快书面形式通知另一方,并在事故发生后 7 天内,将有关部门出具的证明文件送达另一方。

13.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的, 双方应当通过协商在日内达成进一步履行合同的协议,因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

#### 14、税费

14.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

#### 15、合同争议的解决

15.1 因本合同发生的或与本合同有关的一切争议,甲、乙双方应当友好协商解决;未能通过友好协商解决的争议,甲、乙双方选择如下第 (2) 种争议解决方式:

(1) 将争议提交 北京 仲裁委员会按其届时有效的仲裁规则进行仲裁,仲裁裁决是终局的,对双方都有约束力。

(2) 向 甲方 所在地的人民法院提起诉讼。

#### 16、因违约解除合同

16.1 在乙方违约或出现下列情形的情况下,甲方可以向乙方发出书面通知,部分或全部解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

16.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供全部或部分货物,按合同第 11.1 的规定甲方可以解除合同;

16.1.2 乙方未能履行合同约定的其他主要义务,甲方可以解除合同;

16.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为,甲方可以解除合同。

16.2 在甲方根据上述第 15.1 条规定,全部或部分解除合同之后,应当遵循诚实信用原则,全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务,乙方应当承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的,乙方应当继续履行合同中未解除的部分。

#### 17、破产终止合同

17.1 如果乙方破产导致合同无法履行时,甲方可以书面形式通知乙方,单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监



督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

#### 18、转让和分包

18.1 政府采购合同不能转让。

18.2 经甲方同意，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成，但必须在投标文件中载明。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能免除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

#### 19、合同修改

19.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

#### 20、通知

20.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应当以书面形式发送，而另一方也应当以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

#### 21、计量单位

21.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

#### 22、适用法律

22.1 本合同应当按照中华人民共和国的法律进行解释。

#### 23、履约保证金

23.1 履约保证金应当使用本合同指定货币，具体规定详见合同书中规定。

23.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

23.3 履约保证金在法定的货物质量保证期期满前完全有效。

23.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。质量保证期结束后 30 天内，甲方将把履约保证金的剩余部分退还乙方。

#### 24、其他

24.1 政府采购项目的采购合同内容应当按照招标文件和投标文件确定，

不得违背招标文件的实质性内容。

24.2 如需修改或补充合同内容，经协商，甲方与乙方应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分。

## 25、售后服务

### 25.1 故障响应处理

#### (1) 成立故障响应处理小组

自设备交付验收后，公司将征对本项目专门成立故障响应处理小组。小组成员由公司经理、项目经理、销售经理、技术部经理、技术支持人员、行政人员组成。

#### a 定期跟踪、维护和巡检

自设备交付验收后半年内，公司将安排技术支持人员每隔 15 天主动联系设备使用人员，跟踪设备使用情况，有问题及时处置；每月一次安排技术支持人员到学校进行回访和常规维护。通过巡视检查及时了解设备的运行状况，并与学校使用老师进行现场技术交流，根据实际需求为学校提供设备运行维护、系统优化等现场指导培训。我们提供每 15 天一次的电话回访是对学校提出的问题集中解答，电话中解决不了的，技术人员在现场与用户一起集中总结和解决设备运行问题、更新运行维护手册。自设备交付验收半年后，电话回访时间改成每月一次，其它措施不变。

#### b 故障报告和预防

当设备出现故障时，学校的使用老师或负责人首先对相关信息进行记录，然后通过本公司的热线电话告知我公司技术支持人员及相关人员。技术支持人员将通过电话、远程支持等方式来帮助解决问题；电话或远程支持方式不能解决，则派技术人员做好到学校进行技术支持和维修的准备工作。

本公司将根据技术支持与服务记录，定期向学校提交故障处理案例，将这段时期内设备出现的故障和学校提出的问题进行分类。对于经常出现和提出的带有普遍性的问题及时进行重点解决，避免同样的问题再次发生。

#### c 故障响应和处理时间

客服专员接听电话，通过询问故障情况，快速判断故障类型，将事件分派给相关的技术支持人员；由技术支持人员判断故障的大致原因，进行电话或携带相



关配件、软件和工具，在规定时间内迅速到达目的地，排除故障；

所有产品发生故障时，我公司将在 0.5 小时内响应，在电话报修后 1 小时内到达现场服务、4 小时内排除故障，提供 24 小时技术支持热线。若产品的故障在 4 小时内仍未处理完毕，我公司将免费提供相同档次的产品给学校临时使用或采取应急措施解决，不得影响学校的正常工作。

### (1) 质量保证期

自验收合格之日起 5 年；在质保期内由于设备质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司免费上门修理或更换。自验收报告签字确认之日起，开始进入质保期。

#### ① 填写服务报告

- a. 技术支持人员解决故障后，填写服务报告；
- b. 服务报告由学校使用老师或相关负责人确认后，结束现场服务工作；
- c. 将服务报告交给公司客服专员；

#### ② 监督和管理售后服务工作

- a. 客服专员致电用户确认服务完毕并征询服务意见；
- b. 客服专员将服务报告录入电脑并存档；

#### ③ 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。

### (2) 售后保修服务

#### ④ 严控产品生产和出厂时的质量，确保交货保质保量。

a. 本公司非常注重所有产品的生产和测试，首先确保出厂时的产品质量合格。同时，确保交货时间如期如约，保质保量。

b. 交货日期：签订合同之日起 30 个工作日内完成产品供货、安装、调试及验收等全部工作。

c. 交货地点：北京市房山区长阳镇长阳中心小学。

#### ⑤ 质保维修、售后服务范围及响应时间

a. 保证期：自验收合格之日起 5 年；在质保期内由于设备质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司免费上门修理或更换。

b. 设备保修期自设备安装调试验收合格之日起计算。保修期内如出现

因设计、制造、运输、装卸等原因造成的质量问题，我方无偿负责维修、更换。提供维修工具和必要的常用零配件。

c. 质保期满后，我公司接到故障处理通知的，采购人通知 0.5 小时内做出响应，技术人员会在 1 小时内到达采购人指定地点对设备进行维修。我公司保证对设备的备件、易损件按投标时的报价优惠供应，并确保招标人及时收到所需的备件和易损件。

d. 我公司在产品交付使用后保证售后服务完善，构建完好的售后服务体系，保证设备的正常运行。

e. 我公司在货物安装调试的同时或安装完毕及运行阶段，为采购人提供技术服务。

f. 在货物出现质量问题后，我公司在接到招标人通知后按招标人要求到达货物使用现场，并负责货物维修及更换零部件。

g. 货物包装均按照招标文件中的包装要求进行包装，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。

h. 货物包装箱内均含使用说明书、装箱单和合格证等相关技术资料。

i. 我公司技术人员将不定期电话回访用户，了解产品的运行情况，尽快解决用户的问题。

j. 我公司郑重承诺对此次采购销售的产品均按标书承诺的保修范围和时间进行保修。

k. 我公司提供产品符合合同规定的质量、规格和性能等要求。

1. 按售后服务承诺政策执行，我公司技服人员进行电话或上门服务。

#### ⑥ 维护保养

质保期内中标供应商应提供至少每学期一次的现场巡检服务，由技术人员到现场通过软件升级的方式提供效果优化，保证设备的正常安全运行；质保期后，我方对所销售的产品实行维修服务。

#### ⑦ 备品备件及易损件价格优惠承诺

我公司在质量保证期后，对于备品备件及易损件的维修只收取成本费用及运输费用。

#### ⑧ 售后服务承诺书



售后服务:我单位在本地有非常负责的售后服务机构,我公司将按提交的售后服务承诺书,提供售后服务。

a. 拟提供售后服务的项目:本次招标包含的所有产品

b. 所投放产品免费质保期限:验收合格后 5 年

c. 售后免费服务期限:验收合格后 5 年

d. 免费质保期后,如维修是否收取材料费:免费质保期后,如维修则只收取材料的成本费用

e. 免费质保期后,如维修是否收取服务费:免费质保期后,如维修则只收取正常的差旅费用

f. 施工及安装等方案计划(内容包含:施工的方案、设计方案、人员安排、货物到指定地点的时间,是否能承诺按用户要求安装到指定地点,验收方案)上述内容我单位在投标文件中已响应

g. 售后服务响应及到达现场的时间:我公司拥有良好和稳定的售后服务体系,设有 7 天×24 小时热线服务和长期的免费技术支持。对用户的服务通知,均能够提供上门服务,所有产品发生故障时,0.5 小时内响应,电话报修后 1 小时内到达现场服务、4 小时内排除故障。若产品的故障在 4 小时内仍未处理完毕,我公司将免费提供相同档次的产品予用户临时使用或采取应急措施解决,不得影响用户的正常工作生活。因产品质量服务方式与服务对象发生纠纷所造成的损失与法律责任由我公司承担。

h. 我公司的其他服务承诺及优惠条件:我公司在质量保证期后,对于备品备件及易损件的维修只收取成本费用及运输费用。