



辅具中心监控系统建设项目

合 同 书

(2024 年度)



甲 方：北京市康复辅具技术中心

乙 方：北京志东方科技有限责任公司

签订时间：2024 年 9 月 27 日

签订地点：北京

合同履行期限：



合 同

甲方：北京市康复辅具技术中心

乙方：北京志东方科技有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》及其有关法律法规，为明确甲乙双方的权利义务，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方同意签订本合同，共同遵守执行。

乙方承诺其是具有相关销售资质、合法诚信经营的企业。

经双方协商甲方同意向乙方采购下列货物：

1.货物名称、数量、产地及配置（详见附件）

货物名称：_____

型 号：_____

数 量：_____

产 地：_____

货物配置清单：详见附件一（为本合同的一部分，具有同等的法律效力）。

2.合同总额（金额大写）：人民币 壹佰壹拾叁万陆仟 元整。（人民币）¥ 1136000 元。

本合同总额为固定不变价，该合同成交价格包括投标人为完成本项目所需的一切费用，凡投标文件中承诺或涉及的或者是完成本项目必需的费用，均视为已包括在投标总价中。

3.交货地点：甲方指定地点。

4.交货确认：乙方须在发货前向甲方发出书面交货通知单，得到甲方确认后方可发货，否则甲方有权拒收。

5.交货方式：乙方送货上门，并负责搬运、安装及系统调试。

6.交货期限：合同签订生效后 90 天内交货并完成安装调试。

7.包装及运费：符合货物运输的相关国际惯例及货物的使用目的，乙方承担包装费及运费。货物运输的风险由乙方承担。包装物符合 ISO14000 环境管理体系要求且乙方不要求回收。

8.付款方式：

8.1 合同生效后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同款的 20%，即人民币 227200 元（大写：贰拾贰万柒仟贰佰 元整）。

8.2 货物全部到达甲方指定地点，乙方按合同约定完成相应产品安装调试实现全部功能，并经签署书面的初验报告后 20 个工作日内，甲方向乙方指定账户支付对应合同总金额的 30%，即人民币 340800 元（大写：叁拾肆万零捌佰 元整）。

8.3 尾款需签署书面的终验报告且甲方项目尾款财政资金拨付后 20 个工作日内，甲方向乙方指定账户支付对应合同总金额的 50%，合计人民币 568000 元（大写：伍拾陆万捌仟 元整），同时乙方



向甲方缴纳合同总金额的 5%为质量保证金。

8.4 因财政资金拨付等原因延迟支付或者最终支付比例变化的, 甲方不构成逾期付款或其他违约。甲方支付费用 7 日前, 乙方应将对应金额的法定发票提供给甲方审核, 待审核通过后甲方按照合同约定向乙方支付费用。如发票审核不合格或乙方未提供发票, 则甲方有权拒绝支付相关费用。

9. 质量保证: 乙方所提供产品必须是厂家生产的全新产品, 货物指标符合国际相关专业的要求, 符合国内有关标准及行业规定以及甲方的使用要求, 符合生产合格标准(符合厂家技术说明书) 乙方需要提供原厂合格证明及使用说明书。

10. 质保期

本合同约定质保期即为免费维修保障期, 乙方提供软硬件产品 3 年(36 个月)的免费维修保障期, 免费维修保障期自本包终验合格之日开始计算。在免费维修保障期内, 除人为或不可抗力引起的设备故障外, 均予以免费修理、更换零配件。

11. 权利瑕疵

乙方在此向甲方承诺, 其交付的货物无其他权利瑕疵, 权利瑕疵包括但不限于:

11.1 乙方向甲方提供的货物侵犯第三人的合法权益, 此种合法权益包括但不限于知识产权, 并且此种知识产权不限于乙方所提供货物本身的硬件、软件、外观设计, 还包括乙方所提供货物中所包含的零件、配件、部件所具有的知识产权。

11.2 乙方所提供的货物已被有关部门查封、扣押、冻结。

11.3 乙方所提供的货物属于违法货物, 所谓违法货物包括但不限于乙方所提供的货物属于走私货物、被相关主管部门暂停销售、禁止销售或被有关部门列为不合格产品。

11.4 乙方所提供的货物已经被抵押、质押、作为融资租赁的特定标的物、作为购销合同的特定标的物的。

11.5 乙方所提供的货物属于其自行或委托他人拼装、组装形成的, 无论拼装、组装的零部件是否属于二手、废旧材料, 此种拼装、组装形成的货物均属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.6 乙方所提供的货物虽不是其自行或委托他人拼装、组装形成的, 但乙方明知或乙方虽未明知但没有履行应尽的注意义务而向甲方交付的, 此种情形属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.7 乙方与甲方签订本合同时, 已经不具有销售本合同所约定的货物的资质的。

11.8 乙方与甲方签订本合同时, 虽仍具有销售本合同所约定的货物的资质, 但相关主管部门已经受理了第三人的投诉、或相关主管部门对乙方已经实施了检查, 且乙方在签订本合同之后被主管部门取消销售本合同约定货物的资质的。

11.9 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后准备解散或解散的。

11.10 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后将进入或已经进入破产程序的。

11.11 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后被本合同所约定的货物的生产商或总代理商或销售商或总销售商取消销售授权的。



11.12 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后因包括但不限于法定代表人、大股东、董事长、经理、实际控制人等任何对乙方自身的运营有影响的自然人或法人股东，因自身健康原因或违法行为或任何原因，导致包括但不限于乙方无法持续、稳定运营，或造成乙方雇员更换频繁等情形出现的。

11.13 双方关于其他属于权利瑕疵情形的约定。

12.验收标准：乙方将货物运送至甲方指定地点后，按照本合同规定的货物名称、数量、规格及功能等相关项目进行到货验收，如到货验收不合格，甲方有权拒收。乙方应重新发货，交货期限不予顺延。安装调试完成正常运行后且提交相应文档资料后进行本包初验，甲方初验合格后签署本包书面的初验报告。经过不少于1月试运行后，开展本包终验，甲方终验合格后签署本包书面的终验报告。

13.售后服务：详见附件二《售后服务承诺书》（为本合同的一部分，具有同等的法律效力）。乙方应向甲方提供乙方与厂家的承诺书，保证售后服务由厂家提供。若甲方不能享受厂家提供的售后服务，由乙方履行售后服务；若乙方不履行或怠于履行，经两次催告后，甲方有权请第三方提供售后服务，由此产生的费用和损失由乙方负责。

14.合同变更：经双方协商一致，并共同签署书面变更协议或补充协议的，可以对本合同内容进行变更和补充。

15.违约责任：

(1) 甲乙双方应按照本合同约定审慎、诚实的履行本合同，任何一方违约的，违约方应承担违约责任，同时守约方有权选择解除本合同。

(2) 对于违背承诺拖延交货时间或付款时间的一方，每拖延一天须支付另一方合同额的 0.5‰ 作为违约金。乙方拖延 10 日仍未交货的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(3) 质量验收不合格或一年内同一故障累计出现两次以上（含两次）或检定结果未能通过技术监督鉴定标准，甲方有权要求乙方退货或更换新品，由此而产生的经济损失由乙方负责。若更换，更换一次后仍不合格，甲方要求退货的，乙方应当负责退货，并赔偿给甲方造成的损失，同时甲方有权解除合同，此外甲方有权要求乙方支付合同总金额 30% 的违约金。(4) 乙方交付的货物数量不符，甲方有权拒绝接收货物，并要求乙方在五个工作日内按照合同约定的数量交付货物，乙方拒不交付的，甲方有权解除合同，不予支付任何费用，已经收取的费用应当退还并有权要求乙方承担本合同总金额的 30% 违约金。

(5) 乙方交付的货物名称、型号、品牌、产地不符合甲方要求，若在验收阶段，甲方有权拒绝接受货物，并有权要求乙方在 30 个工作日内重新交付符合标准的货物。若已经接受货物，甲方有权要求乙方在 30 个工作日内更换货物。乙方拒绝更换或重新交付，甲方有权解除合同，并要求乙方承担本合同总金额的 30% 违约金。

(6) 乙方应保证货物质量符合标准，如因设备质量问题造成甲乙双方任何一方或第三方人员伤亡或财产损失的，均由乙方承担全部赔偿责任，同时甲方有权解除合同。(7) 如乙方在搬运、安装设备的过程中造成甲乙双方或第三方人身伤害及财产遭受损害的，应由乙方承担全部责任并负责赔偿甲



方的损失，同时甲方有权视具体情况选择解除本合同。(8) 乙方未按约定提供售后服务的，甲方有权聘请第三方进行服务，费用由乙方承担，上述情况每出现一次，乙方应向甲方支付合同金额 3% 的违约金，累计发生 2 次以上的（含 2 次），甲方有权解除合同，并有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(9) 如乙方违反本合同第 11 条之约定，甲方有权解除合同，同时甲方有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(10) 本合同所约定的违约金不足以弥补因乙方违约致使甲方所遭受的损失，甲方有权要求乙方补足差额。

(11) 如乙方违反合同义务，甲方有权优先从质保金中优先扣除相应的违约金，不足部分乙方仍然需向甲方支付违约金。

(12) 甲方按照合同的上述约定向乙方发出解除合同的通知时，合同立即解除。合同解除后，乙方需退回甲方已付全部货款，并自行将设备运回，所发生的费用由乙方自行承担，若乙方在收到甲方解除通知后 15 日内未将设备运回，视为乙方同意甲方自行处理，所发生的费用和损失由乙方承担，合同解除后乙方仍然需按照本合同规定承担相应的违约责任。

(13) 乙方在合作期间及合作结束后，未经甲方书面同意，不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中，使用甲方（北京市康复辅具技术中心）的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系，包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。如违反本条内容，甲方有权要求乙方停止此侵权行为，并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失（包括直接损失及间接损失）。

16. 不可抗力：指不能预见、不可避免，并不能克服的事件，这种客观情况已经或可能对公司的业务及发展前景产生实质性的不利影响。包括但不限于：政府强令关闭，国家政策禁止，战争，自然灾害等。遇到上述客观情况一方应尽快将客观情况通知对方，并向对方提供相应的法律证明文件和政府文件及其他权威资料。因上述事件不能履行合同的，应及时书面通知对方，减少对方的损失，并根据该事件的影响程度，部分或全部免除责任。

17. 争议处理：在合同履行的过程中，双方发生争议，应先协商解决。经协商不能解决的，任何一方均可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

18. 合同的组成部分及解释顺序如下：（本合同、本合同附件、招标文件、投标文件、中标通知书、技术参数表、售后服务方案、售后服务承诺），为本合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

19. 合同生效：本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

20. 合同份数：本合同正本一式捌份，具有同等法律效力，甲方执陆份，乙方执贰份。

（本页以下无正文）



本页无正文。

甲方：北京市康复辅具技术中心

地址：北京市朝阳区白家庄路6号

税号：

法定代表人签字

或授权代表签字：

电话：

传真：

开户行：

账号：

日期：2024年9月27日

乙方：北京志东方科技有限责任公司

地址：北京市海淀区东北旺西路8号院中关村软件园3

号楼1至3层A座1132室

税号：9111010866159052XQ

法定代表人签字

或授权代表签字：

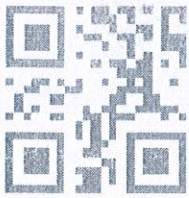
电话：010-88481807

传真：/

开户行：北京农商行海淀支行魏公村分理处

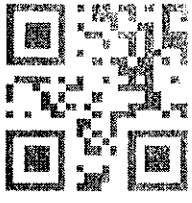
账号：0413030103000020929

日期：2024年9月27日

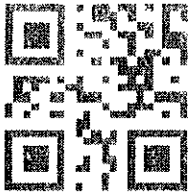


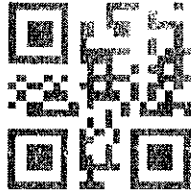
附件一：货物配置清单

序号	分项名称	品牌	规格、型号	数量	单位	税率	单价 (元)	总价 (元)
1	网络摄像机 1	海康威视	型号：DS-2CD274ZDF-GX 规格：1、主码流支持 2560x1440@25fps，子码流支持 640x480@25fps，第三码流支持 1280x720。 2、最低照度彩色 0.005lux 3、内置 1 颗 GPU 芯片，1 个麦克风，1 个扬声器。 4、支持 5 倍光学变焦镜头，变焦过程中不会完全虚焦。 5、采用高效阵列红外灯，红外补光距离 30 m。 6、机械碰撞防护等级 IK10。 7、支持硬件微引导程序 OTP 写入保护机制，uboot 的 FLASH 存储空间采用防篡改功能。若非法修改 FLASH 中的内容，可提示异常报错，uboot 无法正常启动。 8、支持固件安全检验功能，摄像机 uboot 采用加密存储，通过离线烧写存储器方式写入的 uboot 执行程序，不能被硬件微引导程序加载执行。 9、支持硬件微引导程序、uboot、OS、应用软件逐级校验功能，非法篡改的 uboot、OS、应用软件固件包，不能通过命令行、浏览器、客户端方式进行升级。	85	台	13%	1850.00	157250.00
2	网络摄像机 2	海康威视	型号：DS-2CD2646FWDA3-XZS 规格：1、设备最大分辨率 2688x1520@25fps，最低照度，彩色：0.005lux。 2、设备内置 1 颗 GPU 芯片，1 个麦克风，1 个扬声器。	15	台	13%	1630.00	24450.00

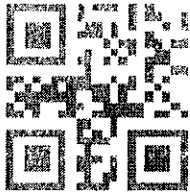


3	一体化网络球形摄像机	海康威视	3、支持白光、混光补光、关闭三种补光设置模式。 4、支持像素显示功能，可实时显示监视画面上所选定区域水平像素大小和垂直像素大小。 5、可在预览画面页开启/关闭“快捷配置”页面，可对曝光参数、OSD、视音频参数、智能资源分配模式、智能资源参数进行配置，并支持将配置内容一键恢复默认设置。 6、支持硬件微引导程序 OTP 写入保护机制，uboot 的 FLASH 存储空间采用防篡改功能。若非法修改 FLASH 中的内容，可提示异常报错，uboot 无法正常启动。 7、支持固件安全检验功能，摄像机 uboot 采用加密存储，通过离线烧写存储器方式写入的 uboot 执行程序，不能被硬件微引导程序加载执行。 8、支持硬件微引导程序、uboot、OS、应用软件逐级校验功能，非法篡改的 uboot、OS、应用软件固件包，不能通过命令行、浏览器、客户端方式进行升级。 9、支持 IP67 防尘防水防护等级。 型号：IDS-2SE7C124PDD 规格：1、设备内置 2 个镜头，可输出 2 路视频图像，1 路全景视频图像，1 路细节视频图像。 2、设备内置 2 颗 GPU 芯片。 3、分辨率设置为 1920×1080@25fps，分辨率为 1100TVL，细节红外补光距离 150 米，支持可见光补光； 4、细节镜头支持 23 倍光学变倍，焦距为 4.8 mm~110 mm。 5、支持最低照度，彩色：0.0002Lux，黑白：0.0001Lux；	9	台	13%	5720.00	51480.00
---	------------	------	---	---	---	-----	---------	----------

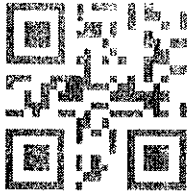




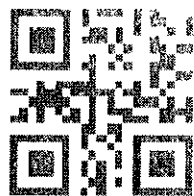
	威视	规格：1、存储配置：1 颗 64 位多核处理器，4GB 内存，内存支持扩展到 256GB，内置 SSD 固态硬盘（可以扩展到 4 个 SSD 作为缓存盘），配置 3 个风扇，支持风扇热插拔冗余温控调速风扇；支持热插拔 1+1AC220V 冗余电源； 2、存储设备可接入 2T/3T/4T/6T/8T/10T/12T/14T/16T/18T/20T/25T/26T SATA/SAS 硬盘。 3、设备具有 48 块硬盘热插拔插槽；支持硬盘热插拔设备在读写数据时，热插拔设备内的任意块硬盘，设备正常运行不宕机，硬盘不损坏，数据不丢失，业务不中断。 4、支持国际 GB/T 28181 和 Onvif 视频流直存模式；支持 iSCSI 直存功能，前端网络摄像机和设备之间可直接通过 iSCSI 协议进行块存储。 5、设备具有多个系统镜像，当主用系统出现故障时，备用系统可接替主用系统工作，且支持通过任一备用系统对原主用系统进行修复。 6、设备支持版本回退功能，在当前版本出现故障或操作失误后，可进行回退到历史版本，回退后录像正常回放，且历史录像完整。 7、支持硬盘灯提示功能。当系统检测到硬盘损坏、坏块太多、读写大量异常或者无法获取硬盘信息等问题，硬盘会被定义为坏盘，通过用户界面硬盘位标识为灰色，硬件上硬盘灯显示为红色长亮；当硬盘指示灯为蓝色时，硬盘状态正常。 8、支持硬盘的多级工作模式，包括性能模式、空闲模式（A B C，A：硬盘短时空闲，可以正常响应 IO；B：较多空闲，磁头不再移动，硬盘满转；C:硬盘完全空闲，磁头不再移动，硬盘降速）、休眠模式（硬盘不再旋转，新下发 IO 需要唤醒）。
--	----	--



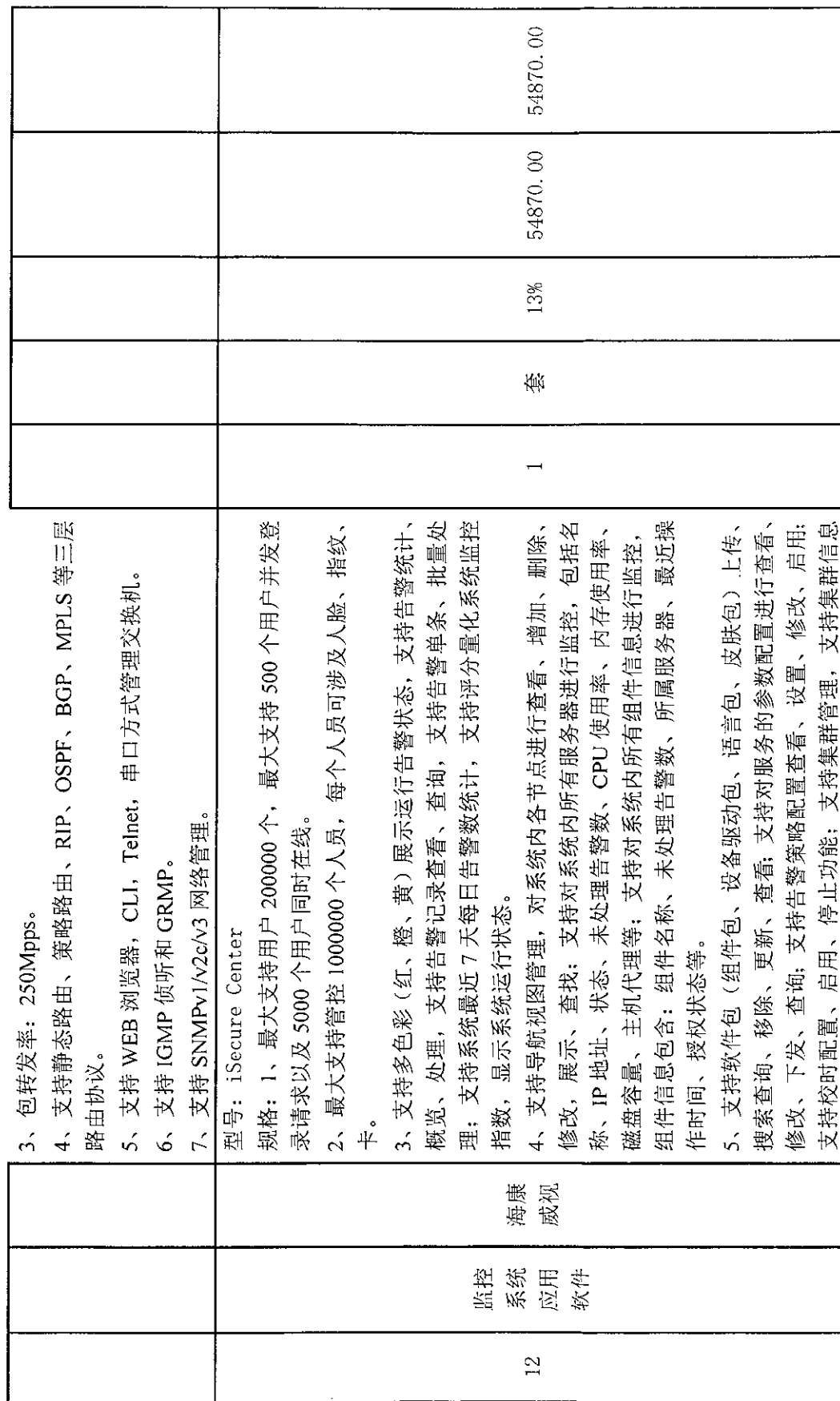
6	LCD 显示单元	海康威视	9、支持配置多个录像卷、图片卷、文件卷，支持不同的卷，配置不同的覆盖策略。 10、在 web 页面可以指定归档路径，支持实时流同时录像和归档，归档的数据可以使用通用播放器播放；归档路径在 web 页面可以灵活配置，支持多级目录管理模式，针对不同目录，可以配置不同权限；支持视频、图片、文件多种数据类型归档。 型号：DS-D2046NL-T/T 规格：1、显示单元采用 46 寸窄边液晶屏；物理分辨率 1920×1080，响应时间 8.5ms； 2、显示单元物理拼缝 2.5mm，亮度 500cd/m²，对比度 1000:1,图像显示清晰度 950TVL，亮度鉴别等级 11 级，亮度均匀性 90%； 3、显控系统设备间支持信息交互功能，通过平台/客户端界面能够查看屏幕运维信息，包括使用时长、序列号、温度、亮度、显示模式，支持下发配置屏幕参数。 3、显控系统支持通过自动识别屏幕的行列号信息，能根据行列号信息，自动生成对应的电视墙规模和绑定输出关系，无需手动一对一设置输出和 LCD 屏幕的对应关系。 4、显控系统支持自动检测输入源的信号类型，根据信号源类型和显示位置，自动配置信号源所在屏幕的显示场景模式； 5、显控系统支持远程开关机控制，支持拼接墙整墙的开关机、定时开关机操作。	8	块	13%	12500.00	100000.00
7	大屏支架	海康威视	型号：LCD 一体化支架 规格：1、支架配置：左右上封板。 2、前开门/前封板，后开门/后封板，可定制。 3、材质：优质冷轧钢板(SPCC)，材料厚度 T2.0。	1	套	13%	33000.00	33000.00

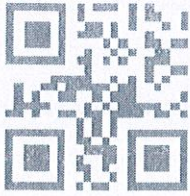


4、颜色：黑色。 5、厚度：600mm。 6、表面处理：静电喷塑，涂层厚度 60 微米。 7、弧度：0°。								
8	监控 立杆	军图	型号：AHJT-4500 规格：1、杆型简洁、协调； 2、杆体材质：镀锌钢管或不锈钢；壁厚 3mm，主杆高度 4.5m； 3、符合相关设计标准。	4	根	13%	3750.00	15000.00
9	视频 综合 平台 一体 机	海康 威视	型号：DS-B31 规格 1、采用嵌入式架构，无需要操作系统，支持 GB28181-2022 标准； 2、可在客户端软件中进行用户添加、删除、修改、密码设置等操作，可为不同用户设置不同管理权限（资源权限、配置权限、操作权限），最多可设置 64 个用户。 3、通过抓屏软件可将远程笔记本桌面实时解码上墙显示，实时画面帧率≥30fps；可同时抓取 8 个 4K 信号上墙显示，且上墙前 CPU 占用率无明显变化；支持在电视墙进行 8 画面分割显示；可对远程笔记本桌面进行整屏、单窗口、自定义区域抓屏上墙。 4、可将一路输入视频图像发送至多个输出接口进行拼接显示；可将多路输入视频图像发送至多个输出接口拼接显示；支持拼接 32 路分辨率 1920×1080 的视频图像；拼接时不同输出之间画面应同步、无撕裂感、无错位；支持多块屏幕图像的拼接，可将显示单元拼接成一个高分辨率的单一逻辑屏；全屏刷新时间≤20ms。	1	台	13%	66000.00	66000.00



10	接入交换机	海康威视	5、单输出接口支持 16 个分辨率为 4096×2160 图层或 16 个分辨率为 1920×1080 图层；单张输出板卡支持 30 个分辨率为 4096×2160 图层或 30 个分辨率为 1920×1080 图层。 6、支持解码格式：H.265、Smart264、Smart265、MJPEG；单板最大解码能力支持 32 路分辨率为 200W 或 2 路分辨率为 3200W 的视频。 型号：DS-3E2552P-H 规格：1、配置：48 个千兆 PoE 电口、4 个千兆光口。 2、支持 IEEE 802.3at/af 标准。 3、支持 IEEE 802.3、IEEE 802.3u、IEEE 802.3x、IEEE 802.3ab、IEEE 802.3z 标准。 4、支持管理平台管理。 5、支持手机 APP 管理。 6、支持安防网络拓扑管理、链路聚合、端口管理。 7、支持远程升级。 8、支持 6 KV 防浪涌（PoE 口）。 9、支持 PoE 输出功率管理。 10、存储转发交换方式。 10、PoE 远距离：最远支持 250 m。 12、端口最大供电功率 30 W。 13、整机最大供电功率：470 W。	9	台	13%	4890.00	44010.00
11	汇聚交换机	海康威视	型号：DS-3E3754TF 规格：1、配置：24 个千兆电口，24 个千兆光口，6 个万兆/千兆 SFP 光口。 2、交换容量：590Gbps。	4	台	13%	14560.00	58240.00





查看、添加、删除。				
13	配套技术服务	志东 方	型号：定制 规格：配套技术服务 提供设备安装调试，包含所有设备所需安装支架、室外立杆、线缆、辅材等。	1 项 190000.00 6% 190000.00
14	合计	金额（大写）：壹佰壹拾叁万陆仟元整 （以上金额都是含税金额）		





1. 售后服务承诺

1、项目服务标准：我公司保证提供的设备是全新的未经使用的产品。

2、服务期限：合同签订并验收合格之日起，提供 3 年的质量保修期，包括硬件设备和软件，质保期内提供免费上门服务。

3、响应时间：在质保期内，对于设备出现的任何问题，做到 10 分钟内响应，2 小时内到达故障设备现场展开维修工作，如 8 小时内无法解决问题，我公司提供备用设备，确保不影响正常使用。并于 2 小时内安排备用设备到位。

4、采购设备（服务）的其他技术、服务等要求。

在质保期后：对所提供的货物定期进行检查和保养，对于损坏的零部件，我公司承诺以不高于市场的价格提供。

5、交货期（服务期）：

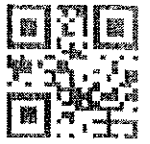
本项目总工期为 90 天，要求合同签订生效后 30 日内到货，并于到货后 60 日之内完成安装及调试合格，系统稳定运行 10 日后进行项目初验，初验合格后系统稳定运行 30 日后进行项目终验。

6、安装调试及验收标准：

本项目货到后在约定的时间内，到指定的地点免费为用户进行免费安装、调试，设备的性能应符合产品说明书中规定的技术指标。并提供本项目设备（或服务）的使用手册，提供日常操作和使用的现场培训。

2. 售后服务内容和标准

售后服务是企业的第二次营销，是企业在客户心目中树立良好形象、优质信誉的重要窗口。良好的售后服务是实现企业销售目标的条件之一，是我们对顾客庄严承诺的实现方式。为了更好更快的满足客户的服务需求，提高售后服务效率，创建一支具有奉献和创新精神的专业技术服务队伍，为客户提供专



业、迅捷、规范、热情的技术服务，根据公司对技术服务中心的建设要求和目标，结合公司实际情况，制定服务细则。

结合本项目实际情况，自本项目验收之日起，我司会根据客户的实际需求，派出公司资深技术工程师定期前往客户现场针对设备运行状态和设备状态进行巡检，以保证整个系统的安全稳定。

3. 服务范围

产品按照保修卡的保修条例享受质保。维修中心将主要负责本区域内产品、备件的维修，售后技术支持服务及客户投诉的受理，故障原因的调查，质量问题的处理，追踪改善和信息反馈。

4. 本项目产品售后服务措施

4.1. 产品包修

1. 自产品购买之日起，在质保期（3 年）内，如产品出现质量问题，我们将为您提供免费的维修服务。

2. 维修所使用的零部件均为原装正品，以确保维修后的产品性能和质量。

3. 维修服务包括对产品的故障诊断、零部件更换和调试等，以恢复产品的正常使用功能。

4.2. 产品包换

在产品购买后的质保期内，如果产品出现无法修复的质量问题，或者同一质量问题经过多次维修仍未解决，我公司提供更换同型号、同规格的新产品。



5. 产品质量保证

我公司保证本项目所提供的设备是全新的未经使用的产品。

6. 售后服务回访

6.1. 回访概述

1. 了解客户对售后服务的满意度。
2. 收集客户的意见和建议，以改进售后服务质量。
3. 增强客户对企业的信任和忠诚度。

6.2. 回访方式

1. 电话回访：通过电话与客户直接沟通。
2. 电子邮件回访：向客户发送电子邮件，征求反馈。
3. 在线问卷回访：在企业网站或相关平台上设置问卷，邀请客户填写。

6.3. 回访时间

1. 售后服务完成后的 3 个工作日内进行首次回访。
2. 对于有特殊情况或问题未解决的客户，视情况增加回访次数和间隔时间。

6.4. 回访内容

1. 服务态度：询问售后服务人员的态度是否友好、耐心。
2. 响应速度：了解从提出服务需求到实际服务开始的时间是否满意。
3. 问题解决程度：确认客户的问题是否得到有效解决。
4. 专业能力：评价售后服务人员的专业知识和技能水平。
5. 额外建议：征求客户对售后服务的其他建议和期望。



6.5. 回访流程

1. 准备工作

- 收集客户售后服务的相关信息。
- 确定回访人员，进行培训，使其熟悉回访流程和内容。

2. 实施回访

- 按照选定的回访方式与客户取得联系。
- 礼貌地自我介绍并说明回访目的。
- 按照回访内容与客户进行交流，记录客户的回答和意见。

3. 结果整理与分析

- 对回访结果进行分类整理。
- 统计各项满意度指标的比例。
- 分析客户提出的问题和建议。

4. 反馈与改进

- 将回访结果反馈给相关部门和人员。
- 针对问题和不足制定改进措施，并跟踪改进效果。

7. 定期巡检计划

7.1. 巡检目的

确保北京市康复辅具技术中心园区监控系统的稳定运行，及时发现并解决潜在问题，保障监控的有效性和可靠性。

7.2. 巡检范围

包括本次项目监控摄像头、监控服务器、存储设备、LCD 显示单元、网络设备、电源设备以及相关的软件系统。

7.3. 巡检周期

1. 每季进行一次常规巡检。



2. 每年度进行一次全面巡检。

7.4. 巡检人员

由具备监控系统维护经验和相关技术知识的专业人员组成巡检小组。

7.5. 巡检内容

1. 摄像头检查

- 外观是否完好，有无损坏或遮挡。
- 图像清晰度、亮度、对比度是否正常。
- 云台控制是否灵活准确。

2. 监控服务器检查

- 运行状态是否正常，有无报警信息。
- 硬盘存储空间是否充足。

3. 存储设备检查

- 存储读写性能是否正常。
- 数据备份是否按时完成。

4. 网络设备检查

- 网络连接是否稳定，带宽使用是否正常。
- 交换机、路由器等设备指示灯是否正常。

5. 电源设备检查

- 供电是否稳定，电压是否在正常范围内。
- 电池备用时间是否符合要求（如 UPS 设备）。

6. 软件系统检查

- 监控软件运行是否流畅，有无卡顿或报错。
- 系统设置是否被更改，用户权限管理是否正常。

7.6. 巡检流程

1. 巡检前准备



- 收集监控系统的相关资料和上次巡检报告。
- 准备必要的检测工具和设备。

2. 现场巡检

- 按照巡检内容逐一进行检查，并记录检查结果。
- 对发现的问题进行初步判断和分析。

3. 问题处理

- 对于能够当场解决的小问题，立即处理。
- 对于较为复杂的问题，制定解决方案，安排专人负责跟进处理。

4. 巡检报告

- 巡检完成后，及时编写巡检报告。
- 报告应包括巡检时间、人员、内容、发现的问题及处理情况等。

5. 资料归档

- 将巡检报告和相关资料进行归档保存，以便后续查阅和参考。

7.7. 注意事项

1. 巡检人员在操作设备时应遵循相关规范和安全操作规程。
2. 对重要数据进行操作前应做好备份，以防数据丢失。
3. 如遇特殊情况无法按时巡检，应提前通知相关部门并说明原因。

通过定期的监控系统巡检，可以有效预防故障的发生，提高监控系统的运行效率和可靠性，为安全保障提供有力支持。



7.8. 巡检报告样表

巡检报告样表

项目名称	辅具中心监控系统建设项目		项目编号		
客户名称	北京市康复辅具技术中心		巡检日期		
项目经理		参加人员			
序号	检测项目		测试结果	备注	
项目经理（签字）		日期：			

单据编号：_____

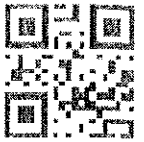
8. 售后技术支持

我们在技术支持方面将提供：

- 1、热线电话和远程技术支持；
- 2、上门维修和技术支持；
- 3、定期的售后培训。

➤ 热线电话和远程技术支持

我公司已经在随机附送的《保修卡》上附有各公司的客服电话，无论是合作伙伴，还是最终客户，如果对我们的产品有任何的疑问，都可通过电话或发邮件至我们的售后服务部咨询。



我司客服人员会做好接电话记录，包括内容“客户姓名、单位、电话、事件处理情况”等。如果通过 email 或传真给客户相关资料或软件，必须在发完后和客户确认，以确保发送件的有效到达。

➤ 上门维修和技术支持

当远程的技术支持无法解决客户的问题时，我司将根据情况填写《技术服务派工单》派遣专业的技术服务人员在第一时间到问题现场进行问题诊断，及时查明原因，提出改进措施。

➤ 定期的售后培训

对每个客户，我们的售后队伍为客户定期提供售后技术培训，及时帮助客户解决各种售后问题。

8.1. 技术服务负责人

- 严格按照公司制定各项服务流程做好本职工作，遵守各项售后服务规定。
- 负责安排工作协调各方关系，顺利完成任务
- 负责受理本区域内客户投诉，并下达派工单。
- 负责汇总并总结反馈产品质量及客户对产品的各种建议及要求。
- 按周向公司总部呈报区域内产品维修工作报告，按月向公司提交月总体情况报告。

8.2. 维修工程师

- 负责本区域内客户送修板卡、设备的维修工作。
- 负责备件库内故障件维护工作。
- 负责编写维修报告，提供给客户。

8.3. 技术支持工程师

- 负责接听客户服务电话，解答客户疑问、提供远程技术支持服务。
- 负责收集反馈产品质量及客户对产品的各种建议及要求。



- 负责上门服务工作，完成派工任务。
- 负责完成客户技术人员使用培训工作。

8.4. 库房管理员

- 负责备件库的申请、退库、送修工作。
- 负责处理备件的对外借出和归还工作。
- 负责每月盘点备件库。
- 负责客户送修件的接收和返还工作。

9. 我公司售后服务优势 1-完善的响应支持，能立即响应、快速解决用户问题

我公司承诺在质保期内，对于设备出现的任何问题，做到 10 分钟内响应，2 小时内到达故障设备现场展开维修工作，如 8 小时内无法解决问题，提供备用设备，确保不影响正常使用。并于 2 小时内安排备用设备到位。

10. 我公司售后服务优势 2-售后制度合理明确

我公司根据市场变化、客户需求和公司发展，定期对售后制度进行修订和完善，确保其合理性和有效性；

我公司制定的售后服务方案是针对本次项目专属定制。