

合同编号：BMCC-ZC25-0266

政府采购合同

项目名称：北京电影学院怀柔校区公共教室录播系统购置项目

甲方：北京电影学院

乙方：北京阳光智联电子科技有限公司

签署日期：2025年4月24日

甲方（采购人）：北京电影学院
地址：北京市海淀区西土城路4号
法定代表人：扈强
项目联系人：张老师
联系方式：82283364

乙方（成交供应商）：北京阳光智联电子科技有限公司
地址：北京市顺义区牛栏山镇牛富路2号
法定代表人：李美玉
项目联系人：孙磊
联系方式：15810373745

2025年04月07日由（北京明德致信咨询有限公司）就（北京电影学院怀柔校区公共教室录播系统购置项目）（采购编号：BMCC-ZC25-0266）进行的竞争性磋商采购中，经磋商小组评定乙方为成交供应商。甲乙双方同意按照下列条款和条件签署本合同，供双方共同遵守：

1. 货物名称、规格型号、质量和数量

- 1.1 货物名称：北京电影学院怀柔校区公共教室录播系统购置设备一批
- 1.2 规格型号：详见附件2
- 1.3 数量：详见附件2
- 1.4 货物质量，按下列第【3】项执行：
 - 1.4.1 按照标准执行（须注明按国家标准或部颁或企业具体标准，如标准代号、编号和标准名称等）。
 - 1.4.2 按样本，样本作为合同的附件（应注明样本封存及保管方式）。
 - 1.4.3 按双方商定要求执行。
- 1.5 合同金额：¥76.0000 万元（大写：人民币柒拾陆万元整）除此费用外，甲方不再支付任何费用。

2. 包装方式和包装品的处理

- 2.1 乙方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包

装应符合国家有关包装的法律法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损，运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

2.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

2.3 包装材料由乙方供应，包装费用由乙方负担。

2.4 合同另有特别约定除外。

3. 交货时间、地点、方式

3.1 交货时间：合同签订后 30 日内（具体以甲方通知为准）

3.2 交货地点：北京电影学院指定地点

3.3 运输方式：北京电影学院指定方式。乙方负责办理运输和保险，将货物运抵甲方指定的现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。

3.4 乙方应在合同规定的交货期【3】天以前以电报或传真形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积（立方米）和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积（立方米）、包装箱件数和每个包装箱的尺寸（长×宽×高）、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲方。

4. 检验和验收

4.1 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。

4.2 生产商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。

4.3 在交货前，乙方应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面地检验，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。

4.4 货物运抵现场后或安装完工后，甲方应组织验收，并制作验收备忘录，签署验收报告。

4.5 如需要，乙方负责货物安装、调试。安装、调试中所需各种工具、仪器仪表及易损件，由乙方自备。

4.6 验收标准：至少须符合本合同第 5.1 条款、合同附件（如果有）和采购文件中技术要求。

4.7 货物毁损灭失的风险自甲方验收合格之日起转移至甲方。

5. 质量保证

5.1 乙方须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术规范和质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

5.2 乙方须保证所提供的货物经正确安装、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。

5.3 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，甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方应在收到通知后【1】天内免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

5.4 质量保证期硬件为【36】个月，软件为【36】个月，自甲方签收最终验收合格报告算起。

5.5 如果乙方在收到通知后【1】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。

5.6 甲乙双方另行约定的售后服务内容（包括磋商文件、相应文件、乙方承诺书等）。

6. 付款方式

6.1 合同签订后 3 个工作日内，乙方支付合同总价的 5%（即人民币¥38000 元）作为履约保证金；

6.2 甲方收到乙方的履约保证金后，10 个工作日内支付乙方合同总价的 50%（即人民币¥380000 元）；

6.3 甲方组织验收，验收通过后，30 个工作日内甲方支付乙方合同总价的 50%（即人民币¥380000 元），并将乙方缴纳的履约保证金转为该合同项下产品的质保金。

6.4 验收合格后，开始计算质保期，质保期三年结束后，无质量问题，甲方

无息退还乙方缴纳的质保金。

6.5 乙方的收款信息：

乙方开户行：北京农商银行顺义支行顺平路分理处

开户名：北京阳光智联电子科技有限公司

账 号：0811 0201 0300 0010 526

乙方保证上述信息真实、准确，乙方的上述信息发生变化的，应至少于甲方付款【3】个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

项目经费支付时，如遇财政国库结账等特殊时期，具体支付时间将根据财政部门有关规定执行。

7. 发票

甲方付款前，乙方应向甲方交付与本合同价款等额且合法有效的【增值税普通】发票，否则甲方有权拒绝支付任何费用，且不承担任何责任。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或法律规定，应按甲方要求予以更换，在更换至符合要求前甲方有权不予付款。如因此给甲方造成的一切损失（包括但不限于无法抵扣税款所造成的经济损失等）由乙方承担。

8. 知识产权保证

乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

9. 索赔

9.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在第五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。

9.2 在根据合同规定的检验期和质量保证期内，乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

9.2.1 在法定的退货期内，乙方应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，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

9.2.2 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，以降低后的价格或评估价格为准。

9.3 用符合规格、质量和性能要求的原厂新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或/和修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和风险并负担甲方所发生的一切直接费用。

9.4 如果在甲方发出索赔通知后【3】天内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后【3】天内或甲方同意的更长时间内，按照本合同规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从合同款或从卖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。

10. 违约责任

10.1 乙方不能交货的，向甲方偿付不能交货部分货款【5】%的违约金。

10.2 乙方所交货物品种、型号、规格、花色、质量不符合合同规定的，如甲方同意利用，应按质论价；甲方不能利用的，应根据具体情况，由乙方负责包换或包修，并承担修理、调换或退货而支付的实际费用。

10.3 乙方因货物包装不符合合同规定，须返修或重新包装的，乙方负责返修或重新包装，并承担因此支出的费用。甲方不要求返修或重新包装而要求赔偿损失的，乙方应赔偿甲方该不合格包装物低于合格物的差价部分。因包装不当造成货物损坏或灭失的，由乙方负责赔偿。

10.4 乙方逾期交货的，应按照逾期交货金额每日【5】%计算，向甲方支付逾期交货的违约金，并赔偿甲方因此所遭受的损失。如逾期超过【15】日，甲方有权终止合同并可就遭受的损失向乙方索赔。

10.5 乙方提前交的货物、多交的货物，如其品种、型号、规格、花色、质量不符合约定，甲方在代保管期间实际支付的保管、保养等费用以及非因甲方保管不善而发生的损失，均应由乙方承担。

10.6 货物错发到货地点或接货人的，乙方除应负责运到合同规定的到货地点或接货人外，还应承担甲方因此多支付的实际合理费用和逾期交货的违约金。

10.7 乙方提前交货的，甲方接到货物后，仍可按合同约定的付款时间付款；

合同约定自提的，甲方可拒绝提货。乙方逾期交货的，乙方应在发货前与甲方协商，甲方仍需要货物的，乙方应按数补交，并承担逾期交货责任；甲方不再需要货物的，应在接到乙方发货通知后的【3】日内通知乙方，办理解除合同手续，逾期不答复的，视为同意乙方发货。

10.8 乙方应保证其有资质和能力签订并履行本合同，否则，甲方有权要求乙方支付合同总价款【5】%的违约金。同时，甲方还有权解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部款项。

10.9 未经甲方书面许可，乙方不得将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给第三方，否则乙方应立即纠正并向甲方支付合同总价款【5】%的违约金，且甲方有权解除合同，乙方应退还甲方已付款项。

10.10 除本合同另有约定外，乙方违反合同约定的其他义务或未按甲方要求完成合同工作的，经甲方催告后【5】日内仍拒不改正的，甲方有权解除本合同，乙方应退还全部合同款并向甲方支付合同总价款【5】%的违约金。

10.11 因乙方违反本合同约定而需要向甲方支付的任何费用（包括但不限于损失赔偿费用、违约金等），甲方均有权在向乙方支付合同款项时予以扣除。

10.12 乙方基于本合同应向甲方支付的违约金不足以弥补甲方所受损失的，应当予以补足。本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费等全部损失及费用。

11. 不可抗力

由于发生不可抗力情形（指本合同签署时各方当事人不能预见，其发生不可避免、其后果不能克服的自然事件和社会事件，包括但不限于地震、火灾、水灾、战争、动乱、政府禁止性规定的颁布等），导致任何一方不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后【5】个工作日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

12. 争议解决

双方因履行本合同而发生的争议，应友好协商解决。协商不成的，任何一方

有权诉至甲方所在地有管辖权的人民法院。

13. 合同生效与其他

13.1 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章，且在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

13.2 本合同的所有附件（如果有）、采购文件等均是合同不可分割的部分，并与合同正文具有同等效力。

13.3 对本合同内容的任何修改或补充，须经甲乙双方代表签署书面文件，并作为合同不可分割的一部分。

13.4 本合同所称“交货”是指：将货物运卸至甲方指定地点并负责完成安装调试。

13.5 乙方有责任组织入场施工和安装调试工作人员进行定期的安全培训 and 安全教育，并对入场施工和安装调试的规范性和安全性进行监督。

13.6 本合同一式【柒】份，甲方执【肆】份，乙方执【贰】份，采购代理机构执【壹】份。

13.7 本合同未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》及项目采购文件中的有关规定执行。

甲方（盖章）：北京电影学院

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2025年4月24日

乙方（盖章）：北京阳光智联电子科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2025年4月24日

后附：

1. 中标通知书
2. 货物详细配置清单
3. 售后服务承诺

附件 1：中标通知书

成 交 通 知 书

项目名称：北京电影学院怀柔校区公共教室录播系统购置项目

项目编号：BMCC-ZC25-0266

在我公司组织的上述项目中，经磋商小组评定，报请采购人确认，同意贵公司为本项目的成交单位。

成交人：北京阳光智联电子科技有限公司

成交金额：760000.00 元

请贵单位自本通知书发出之日起三十日内，与采购人办理签订合同事宜。合同签订后2个工作日内，请将合同扫描件发送到bjmdzx@vip.163.com邮箱办理相关备案手续，合同签订后5个工作日内办理保证金退还手续。

特此通知。

北京明德致信咨询有限公司

2025年4月7日



北京明德致信咨询有限公司

地 址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦B座17层1709室

电话：010-82370045

传真：010-82370045

附件 2：货物详细配置清单

序号	分项名称	制造商	型号	单价 (元)	数量	合价 (元)
1	视频资源应用与智慧督导巡课管理平台	广州市奥威亚电子科技有限公司	基于 AI 技术的视频资源应用与智慧督导巡课管理平台 V1.0	17100 元	1 套	17100 元
2	对接服务	广州市奥威亚电子科技有限公司	信息技术服务	52000 元	1 项	52000 元
3	流媒体软件	杭州海康威视数字技术股份有限公司	iSecure Center 综合安防管理平台	15000 元	1 套	15000 元
4	录制盒子 (含管理软件)	广州市奥威亚电子科技有限公司	AVA 录制盒子 AX-R100BA AVA 流媒体录制管理软件 V1.0	7950 元	40 台	318000 元
5	系统集成	北京阳光智联电子科技有限公司	定制	37900 元	1 项	37900 元

6	管理与流媒体记 忆管理终端	北京云存科技有限公司	MIDAS6024	50000 元	1 台	50000 元
7	管理与流媒体服 务终端	杭州海康威视数字技术 股份有限公司	DS-VM21S-B	90000 元	3 台	270000 元
合计						760000 元

附件 3：售后服务承诺

北京阳光智联电子科技有限公司高度重视售后服务及技术支持工作，针对“北京电影学院怀柔校区公共教室录播系统购置项目”项目，公司制定相关售后的服务（发货、安装、验机、简单培训）的质量控制方法和要求。在售后服务与技术支持的过程中，一个项目从立项到实施，到最后提交给用户及提交后系统的维护和产品维修，都有非常严格的制度和规定。这样做，不但能确保我们的工作可以按步骤有计划地进行，最重要的是确实保证了用户的利益，保证了我们提供的产品与服务满足用户的需要。

1.1.1. 项目完成期及地点

- 项目完成方式：**免费上门送货、安装、调试、培训。**
- 项目完成期：**合同签订后 30 日内（具体以甲方通知为准）**
- 交货地点：**北京电影学院指定地点**

1.1.2. 售后服务方案

- 项目验收合格后全面进入质保期（具体如下），质保期内均由我方实施全面免费质保，实施无偿更换或维修；提供维修和技术咨询服务，矫正和免费更换有缺陷的货物或部件、排除所完成系统出现的故障。

序号	设备名称	内容	承诺质量保证期限	项目工期	备注
1	本次所有设备	整套	所提供产品硬软件免费售后服务 3 年（含原厂）	合同签订后 30 日内（具体以甲方通知为准）	终身维护服务

- 质保期内，出于对所供系统、设备的稳定性和功能的提升或弥补而实施的升级改造，均属于全面免费质保范围，不收取任何费用。
- **售后服务承诺：**质保期内每周 7 天×24 小时响应服务。供应商保证在接到故障电话后的 30 分钟内响应，并且在 1 小时内派工作人员上门现场维护，并在当日排除故障并修复使用；**质保期内免费上门服务、免费维修，免费更换设备，设备更换一天之内完成。**

1.1.3. 售后服务措施

优秀的售后服务是整个项目长期正常使用的基本保证。为了展现供应商的实力及合作愿望，我公司提供以下售后服务承诺：

- 为用户提供产品“三包服务”

我公司将根据《电子产品修理更换退货责任规定》（以下简称《三包规定》）提供修理、更换、退货服务（以下简称“三包服务”）。

- 如果在货到用户之日起7日内，产品出现《三包规定》所列性能故障，用户可以要求修理、更换或退货。如用户要求退货，我公司将负责免费为用户退货，并按发票价格一次退清货款。

- 如果在货到用户之日起第8日至第15日内，用户的产品出现《三包规定》所列性能故障，用户可要求修理或更换。

- 如果在整机三包期内，用户的产品出现《三包规定》所列性能故障且经两次修理仍不能正常使用的，凭修理者提供的修理记录，由我公司负责免费为用户调换同型号同规格的商品。

- 安装和调试：我公司负责派技术人员到现场免费进行安装调试，直至验收合格；我方在货物运抵现场一周前，向买方提供安装调试及运行的进度计划表。项目完成期按客户需求制定；

- 技术培训：我方负责提供技术工程师对买方人员进行专业培训，具体培训人员、人数以及培训时间由甲方确定，我方负责培训直至买方指定甲方可以完全操作。

- 售后服务措施：

- 如何做到 30 分钟内服务到位：我公司拥有强大的技术服务队伍，首先，我公司接到报修服务要求后会从技术部调配就近技术服务人员，城区内 30 分钟均可到达，对于在城区以外地区 30 分钟内无法抵达的客户，我公司将通过合作伙伴以及原厂家售后服务就近优先解决客户问题并同步售后服务工程师进行远程售后服务直至解决问题。

- 同时为保证做到 30 分钟内到达用户所在地解决用户遇到的各种设备故障，我公司将长年备有与此次竞争性磋商项目有关的配件及易损件，同时，对相关人员进行规范、系统的培训，以保证维护、维修的质量和维修时间。

- 我公司在发现故障不能马上排除时，将提供相同或高于故障设备的备件或备

机供用户使用，以保证用户工作的正常进行。

- 当遇到由于软硬件冲突而引发的问题时，首先，我公司会对提供的硬件产品进行测试，如硬件存在问题，我公司会尽快为用户解决，如非硬件问题，我公司将立即提供备机并导入用户初始设置，优先保证用户工作的正常进行，软件工程师将对用户遇到的问题进行分析，找到最佳的解决方案，保证用户使用效果。
- 为保证服务质量我公司承诺在本次项目验收后我公司提供项目部分设备的备品备件加入到我公司的备件库内，以便及时为用户提供备用机，注：所提供备机均免费使用；

备件名称	备件数量	送达用户时间	存放地点
硬盘	1	三十分钟之内	怀柔售后服务分部
内存	1	三十分钟之内	怀柔售后服务分部

- 保修期后，公司承诺为本项目提供终身的有偿维护和技术支持服务，仅收取技术支持和维护的各项成本费用。
- 我公司保证在用户有需要时以优惠的价格向用户提供相关产品零部件，同时保证所提供的备件是未经使用过的全新原厂商备件，公司负责协调相关厂商对提供的备件进行保修服务。
- 我公司将随时解决用户遇到的各种问题，具体方式如下：

◇ **免费电话技术咨询**

当用户系统发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业工程师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

◇ **现场维护服务**

当客户报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维护。包括故障设备的取回和送还。

◇ **互连远程维护**

根据情况与客户联机，进行远程软件维护，快捷、方便、及时解决客户的网络问题。

➤ 根据用户的特点，我公司对用户跟踪式服务，对相关项目成立专门的项目售后小组，包括：项目主管、商务协调人员、工程技术人员主管、现场服务工程师、司机和专用的车辆，以保证服务的反应速度和服务效率，并提供定期巡检服务，具体如下：

- ◇ 服务方式：巡检服务
 - ◇ 工作时间：以客户的工作时间为准
 - ◇ 服务周期：每年1~2次根据客户需要为准
 - ◇ 服务标准：统一工作服装、专业维修工具、标准服务流程、标准服务单填写
 - ◇ 巡检预保养：定期巡检预保养并提交巡检报告等，降低设备故障发生率
 - ◇ 故障分析：定期分析故障发生情况，提交故障分析报告，并制定降低故障发生率的方案
 - ◇ 服务满意度：保证服务满意度大于等于90%
- 售后服务机构

我公司组建一个专职的项目售后服务小组，由我公司技术总监以及售后服务总监为正负组长，1名技术工程师为组员。负责对本项目提供优质售后技术服务，根据客户提出的技术服务需求，对问题进行诊断、记录和分析，提出解决方案，由项目售后服务小组根据故障的难易和严重程度，提供不同方式的售后服务支持。项目售后服务小组是分析故障问题的核心，工程师根据项目售后服务小组提供的解决方案完成问题的处理，工程师还要根据问题的具体情况，及时将处理过程上报到项目售后服务小组。由售后小组对用户售后服务内容进行分析，并利用自身所特有的技术优势，为用户提供科学完善的各类解决方案及系统升级方案，以满足用户对发展的需要。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够依靠我们的服务稳定、可靠、方便地工作。用户的利益即是我们的利益，最终用户在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的技术支持、系统维护及售后服务。

售后服务机构	联系人	部门职责
质量管理部	李茜茜	服务质量监管部门
客户服务中心	王新军	售后服务机构
技术部	张凯	技术支援

1.1.4. 应急方案

● 应急售后服务响应时间

在得到用户的通知后，我司将在 30 分钟内作出实质性反应，派遣经过全面培训的技术人员，到达现场服务到位；1 小时内完成故障检测以及修复。如果维修时间超过 12 小时，公司将提供同等或以上规格的备用设备。

● 应急售后服务措施

为保证用户在响应时间内收到有效服务且不受突发事件影响，我公司于多个本区域服务商建立应急响应互助协议，如有突发事件通过就近服务商提供应急响应售后服务，且公司将指定技术工程师通过远程联系方式与就近服务商服务人员进行非现场技术支持，同时调派其他售后服务组对本项目进行支持，已确保售后服务质量。

1.1.5. 售后服务原则

● 时效性原则

即快速反应，我们会根据系统的硬件配置，应用需求，地理环境等因素，采取电话；远程诊断和现场服务的方式解决各种突发的技术问题。

● 前瞻性原则

对问题做出预见性分析，并为用户将来的发展和扩充提供建议。

● 问题性原则

提供用户咨询服务，对用户在使用过程中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

● 整体性原则

对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其他设备提供必

要的服务。

- **范围性原则**

服务过程可监督，可管理，可追溯，从而保证服务的质量。

1.1.6. 售后服务体系

我公司在成立之初便意识到，随着学校建设的全面化与高速化，也对学校设备的采购及服务提出了更高的要求。因此审时度势，顺应行业发展趋势，提出建设专业化售后服务体系的目标，促进我公司向服务专业化、服务战略化的方向发展。

在服务体系建设中公司从明确服务理念、规范服务标准、打造服务团队、完善服务工具四个方面构建了行业领先的服务体系，为广大教育客户提供全过程、一站式的优质服务。

1.1.7. 售后服务工具

- **售后服务系统**

我公司构建了一套专业的售后服务体系，使得售后服务调度人员能够通过该系统高效地分配服务任务，同时，售后服务人员能够便捷地接收任务，并在系统内实时更新服务进度和服务结果，确保了售后服务流程的全面管理。此外，该系统还支持对客户的售后服务历史进行系统化的归档管理。

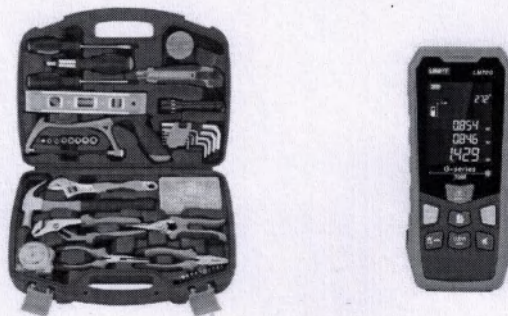
- **售后服务车辆**



我公司为售后服务团队配备了专业的服务车辆，以满足设备及工具的运输需求，从而提升售后服务团队的工作效率。

- **售后服务工具**

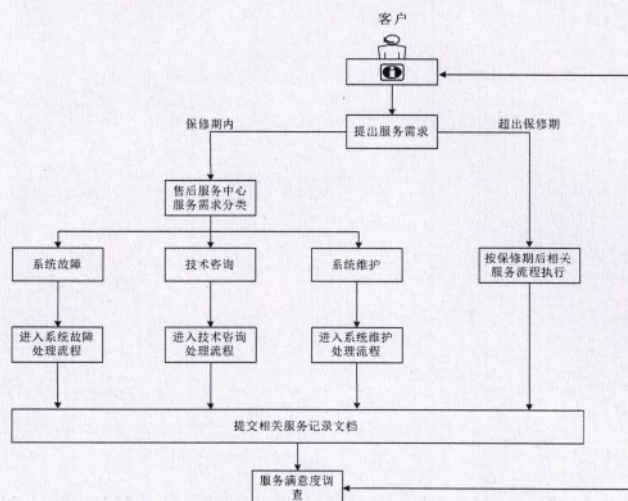
针对各类项目，我司向用户提供匹配的专业工具，这些工具以工具箱的形式进行交付。此外，对于专业设备，我们还会一并提供相关的技术文件，以确保项目的顺利进行。



1.1.8. 售后服务流程

该流程旨在确保客户问题得到及时、有效的解决。从客户提出问题或需求开始，我们的售后服务调度人员会立即响应，并根据问题的性质紧急程度进行任务分配。售后服务人员接收到任务后，会迅速与客户取得联系，了解具体情况，并安排上门服务时间。在服务过程中，售后服务人员会详细记录服务进展，并在系统内实时更新，以便客户和管理层随时查看。服务完成后，我们还会对客户进行满意度调查，收集反馈意见，以不断优化我们的售后服务流程。

● 项目售后服务与技术支持流程图



● 远程售后服务流程

客户在遇到技术障碍或需远程协助时，可通过我们的官方客服平台提交服务

申请。远程服务团队会立即响应并审核申请，确保问题的准确性和紧急性。

电话热线客服人员将在第一时间为客户提供必要的技术支持，确定问题所在并解决问题，如果需要现场硬件支持，将安排授权服务工程师提供现场服务客户。整个远程服务流程将被详尽记录，以便后续进行服务流程的改进和优化。

1.1.9. 售后服务网点

北京阳光智联电子科技有限公司售后总部

售后服务地址：北京市顺义区牛栏山镇牛富路2号

24小时售后联系人：王新军

售后服务联系电话：010-53938626

售后服务负责人手机（24小时）：010-53938626