

合同编号：0701-2541HJ030005

政府采购合同

项目名称：北京电影学院海淀校区公共教室摄像机更新采购项目

甲方：北京电影学院

乙方：北京新台华科技有限公司

签署日期：2025年4月23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：010-82283364

乙方（成交供应商）：北京新台华科技有限公司
地址：北京市东城区藏经馆胡同 17 号 1 幢一层 1286 室
法定代表人：龚倩
项目联系人：张荣
联系方式：13681025756

2025 年 4 月 2 日由（中技国际招标有限公司）就（北京电影学院海淀校区公共教室摄像机更新采购项目）（采购编号：0701-2541HJ030005）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：公共教室摄像机更新设备一批

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：¥84.194 万元（人民币）（大写：人民币捌拾肆万壹仟玖佰肆拾元整）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 and 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【48】个月，软件为【48】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¥42097 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¥420970 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¥420970 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，质保期四年结束后，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：

乙方名称：北京新台华科技有限公司

税号：91110115MA01JL6P1R

开户行：中国农业银行股份有限公司北京马家堡支行

开户名：北京新台华科技有限公司

账 号：11063601040003260

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 乙方应保证具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23日



乙方（盖章）：北京新合华科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2025年4月23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



中技国际招标有限公司

地址：北京市丰台区丽泽通用时代中心 C 座 9 层 邮编：100073

成 交 通 知 书

北京新台华科技有限公司：

北京电影学院海淀校区公共教室摄像机更新采购项目（招标编号/包号：0701-2541HJ030005/1）的磋商小组在北京组织召开了本项目的磋商工作会议。

经磋商小组评审，确定贵公司为本项目的成交供应商，成交金额为 841,940.00 元人民币。

请贵公司收到本通知书之日起 30 日内，根据磋商文件和响应文件中的合同构成文件与采购人签订合同协议书，同时确保按期、保质完成任务。

中技国际招标有限公司

2025 年 4 月 2 日



附件 2：货物详细配置清单

序号	货物名称	制造商/ 生产厂家	品牌及型号	数量	单价	总价
1	高清摄像机	杭州海康威视数字技术股份有限公司	品牌： 海康 型号： DS-65VC0401	68 台	¥7550.409706 元	¥513427.86 元
2	录制盒子 (含管理软件)	广州市奥威亚电子科技有限公司	品牌： AVA 型号： AX-R100BA	34 台	¥7815.463824 元	¥265725.77 元
3	数字话筒	广州市奥威亚电子科技有限公司	品牌： AVA 型号： AX-DM828	68 支	¥923.328971 元	¥62786.37 元
合计	人民币大写：捌拾肆万壹仟玖佰肆拾元整					¥841940.00 元

附件 3：售后服务承诺

(1) 售后服务承诺

北京新台华科技有限公司服务于教育行业多年,严格按照 ISO9001 质量管理体系贯彻执行,并一贯秉承“质量第一、服务第一”的宗旨,从合同评审、设备采购、施工安装、调试验收等,层层把关,层层有记录,确保产品的质量控制环节记录具有可追溯性,决不把不合格的产品配送给用户单位,做到每台设备 100% 合格,在未来的合作过程中,我公司将以优质、热忱、周到的售前、售中、售后服务让用户单位感到物有所值。针对北京电影学院海淀校区公共教室摄像机更新采购项目,我公司提出以下售后服务承诺:

● 质保期内承诺

我公司针对投标产品,自项目验收合格之日起质保肆年(含原厂质保)。质保期过后需换件时,提供原装配件,更换后的零部件将享有 12 个月的延长质保期,并且仅按成本价收费,不额外收取人工上门服务费。该服务为每周 7 天,每天 24 小时的热线技术支持服务,售后技术支持服务以及必要的系统使用、维护培训、技术咨询服务,并提供用户手册,工作原理图、维修手册等。质保期内免费上门服务、免费维修,能够保证我们为客户提供更贴心的服务。

我公司保证货物的正确安装,在寿命期内正常使用和保养条件下,具有满意的性能。我公司对由于产品质量缺陷以及我公司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责,费用由我公司承担。

我公司为学校提供的设备是经国家权威机构认定的、均有合格出厂证明材料、可以在市场经销流通的优质产品。我公司严格按投标时所承诺的内容进行服务。供货时,我公司将提供产品合格证、产品使用说明书、保修卡等相关证明材料。

产品质保期限服务具体内容:

- ❖ 我公司承诺自项目验收合同之日起 4 年内包退、包换、包修,保证兑现产品“三包”服务规定,产品在“三包”服务期内,确属产品质量问题的,我公司承诺严格履行合同中规定的义务;凡超过“三包”期限的产品,若用户需要维修,我公司保证提供维修服务,并随时满足需方对备品备件的要求。
- ❖ 在货物验收后的质量保证期内,我公司承诺对产品的所有质量问题负全责,因质量问题所产生的故障、事故、人身损害、经济损失等责任均由我公司承担,由此产生的费用也由我公司承担,此外,还承担相应的法律责任。

● 质保期外承诺

质保期满后,我公司提供终身上门维修,对损坏产品及配件只收成本费,不

收工本费。成本费按同类产品的最优惠价格，并同时提供保养服务，对此，我司同样承诺于立即内响应用户需求。

质保期满后，我司售后服务专职的技术工程师还将以定期巡检的方式（每两个月上门维护、检测一次）对各个系统定期进行常规服务，常规服务内容包括：所有设备故障检查、最终用户再培训、设备运转情况反馈、客户反映情况反馈等。

（2）售后服务方案

① 售后服务机构

售后服务机构	联系人	手机	部门职责
质量管理部	黄超	13263380331	服务质量监管部门
客户服务中心	王元元	17601665108	售后服务机构
技术部	孙磊	15810373745	技术支援

② 售后服务质量保证措施

● 备品备件

针对本次项目我司承诺在售后服务网点设立备品备件库以保证快速有效的处理售后问题，本项目备品备件包括：

序号	设备名称
1	高清摄像机
2	数字话筒
3	录制盒子

● 突发问题

在运行过程中，会受到多方面因素的影响，由此产生众多的突发问题。为了保证系统的可靠运行，从系统设计开始，就需要充分考虑到各类突发事件影响，同时制定相应的售后服务质量保证措施。根据我公司多年的运维经验，在运行过程中，可能出现的突发问题主要有以下几类：设备损坏、软件错误、操作失误等。

设备损坏：关键设备发生故障而导致全部瘫痪或者全部应用或者关键应用发生瘫痪。在这种情况下，我公司向客户承诺提供专职的资源以排除故障，技术维护小组的技术人员会为用户提供设备维护服务，同时及时地提供备品备件进行设备替换。

软件错误：我公司的小组的技术人员负责了解问题的详细情况，根据具体问题，提出相应的应急策略，同时负责将问题通知本项目的负责人，及时提供软件补丁或者软件修正方案。

操作失误：在进行技术培训时，我公司会对技术人员强调系统备份工作的重要性以及整套设备开、关机使用注意事项等，尽量避免因使用不当造成系统发生故障。

● 服务方式

➤ 7*24 小时专业售后服务，在接到用户的服务请求后，我公司承诺 30 分钟内响应，并且在 1 小时内派工作人员上门现场维护

➤ 如 2 小时内未能修复，提供同档次备机，并及时修复故障机。

➤ 7X24 小时客户专线：010-53938626。该服务为每周 7 天，每天 24 小时的热线技术支持服务，能够保证我们为客户提供更贴心的服务。

➤ 保修期内所有维修服务均由我公司上门取、送、修。交货后 1 个月内，如有质量问题，设备无条件退货。

➤ 传真支持：公司售后服务传真号码为：010-53938626。客户可以通过电子邮件或传真申报故障，客户服务人员接到电子邮件或传真后会以最快速度将其转交给技术工程师。

✓ 远程维护：技术支持工程师可通过互联网远程登录进行分析，快速而直接地对各种软硬件问题进行诊断，及时解决问题。

✓ 现场技术支持：专业技术人员赶赴现场，为客户解决各种问题，并针对该问题在本地进行现场技术培训。

❖ 设备巡检服务

在用户对我司本次所投设备投入使用后，我司售后服务专职的技术工程师将以定期巡检的方式（每两个月上门维护、检测一次）进行常规服务，常规服务内容包括：所有设备故障检查、最终用户再培训、设备运转情况反馈、客户反映情况反馈等。

❖ 整体项目设备

➤ 检查确认设备加电正常开关机

➤ 检查确认设备使用运行正常

➤ 检查确认系统使用运行正常

③ 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。

④ **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。

⑤ **规范服务标准**

为保证服务质量，我们将严格按照《服务控制程序》、《设备开通维修服务标准》、《语言行为规范》开展服务工作。

- 售后服务人员必须统一着装，并且穿戴整齐，仪容仪表端庄整洁，注重个人形象；

- 与学校用户沟通或交流时，应使用标准的礼貌用语，尊重学校用户，对学校用户文明热情，诚实、谦虚；

- 通讯工具随时保证畅通，接听学校用户电话应语气委婉，耐心细致，不急不躁，不得拒接工作电话；

- 答应学校用户的事情要信守承诺，不得弄虚作假，做到诚实守信；

- 严格按照与学校用户约定的时间上门服务，不得无故拖延；如遇特殊情况，需提前与学校用户协商，取得学校用户谅解；

- 接到学校用户电话后答复学校用户要言简意赅，准确明了，不得搪塞学校用户或不负责任的推诿；

- 必须认真核对学校用户信息，对持有疑议的信息必须核实，确保信息真实可靠；

- 在服务现场要详细了解故障现象，并做好准确记录，认真分析、诊断故障产生的原因；加强与学校用户的沟通，了解学校用户的真正需求，以便提高产品的质量，完善产品的功能；

- 认真执行售后服务管理的相关规定，真实规范填写售后服务报告单或调试单，反馈回公司的售后服务报告单或调试单各栏必须填写完整清楚，客观准确的反映维修以及更换配件情况；

- 在售后服务中若需领用更换配件，特别是价值较高的配件，售后服务人员必须在学校用户现场分析查明配件更换的原因，如实填写配件领用申请表；更换下来的配件需交旧的按规定及时寄回；

➤ 售后服务人员在到达学校用户处进行设备维修时,首先检查设备配件是否齐全、是否有配件损坏的情况,在确认再进行设备检修调试;

➤ 在保修期内的设备重要配件出现问题需制造商维修人员到现场维修时,售后服务人员必须同时到场,会同制造商维修人员分析、确定责任,做好记录,并将信息及时反馈回公司;

➤ 在处理好报修故障的同时,应对设备进行一次全面检查,消除其它故障隐患;

➤ 当遇到暂时解决不了的问题时,应耐心向学校用户解释清楚,并采取拍照、摄像及书面报告等形式,及时将相关情况汇报给所在处的领导或售后服务部,以便相关部门组织研究解决方案;

➤ 不得以任何形式向学校用户索要或接受小费、礼品,不得接受可能影响正常工作的吃请,不得私自向学校用户出售设备配件,不得私自收取保外设备的维修费用,不得有意或无意贬低公司的声誉;保守公司秘密,维护公司和学校用户的利益;

➤ 服从领导,听从指挥,遵守纪律,对临时安排的工作,积极接受并认真努力的完成;做好每月的工作小结,客观总结一个月的工作;

➤ 违反以上规范或被学校用户投诉,根据情节轻重给予每次 100~1000 元的处罚;对学校或声誉造成较大损失或影响,按公司有关制度规定严肃处理;

➤ 本行为规范由公司质量管理委员会检查考核。

⑥ 打造服务团队

● 团队建设

❖ 团队的组成

我公司结合自身实际情况及服务对象的特点,构建服务团队。服务团队由客服专员、维修人员、调度员、技术支持人员、物流人员等组成。在团队中,每个人的职责清晰,形成有机衔接的工作体系。

❖ 人员选拔

我公司售后服务团队在招聘时选择经验丰富、技术水平高、具备良好沟通能力的人才。我公司选择售后人员的时候,重点考察以下几方面:

- 必须熟悉公司为学校客户提供的产品和服务条款;
- 具备良好的沟通、表达能力,并且具有较好的聆听能力;
- 具有一定的维修技能和相关认证资质;
- 具备一定的故障判断能力和问题解决能力;
- 具有团队协作精神和执行力。

● 培养售后服务团队成员

❖ 建立成长体系

售后服务人员存在一定的技术和业务知识差异,为了提高售后服务团队整体素质,我公司建立一套完善的成长体系。通过定期培训、经验分享、学习笔记等方式,促进团队成员的职业成长和业务素质提升。

❖ 创造成长机会

售后服务人员的职业发展需要不断地接受挑战 and 创造机会。为了激发团队成员的潜力,我公司创造岗位晋级机会,提高团队成员的综合能力。

● 监控和改进售后服务质量

❖ 客户评价

客户评价是售后服务质量的直接反映,我公司建立完善的学校客户评价机制,在团队接到服务请求后,及时跟进客户意见,通过改进、优化服务流程、提高服务效率等方式,不断提高服务质量。

❖ 客户反馈

在团队提供服务的过程中,学校客户反馈可以帮助我公司更好地掌握客户需求和服务质量。我公司建立良好的沟通渠道,及时收集和反馈学校客户反馈信息,把握客户的服务需求。

❖ 内部监控

售后服务团队的质量是由团队成员的综合素质和工作效率决定的。因此,我公司建立内部监控机制,通过过程监控和绩效评价等方式,及时发现问题和差距,并给予针对性的改善和提高措施。

⑦ 完善售后服务工具

● 售后服务系统

我公司建设专业售后服务系统,售后服务调度人员可以在系统中进行售后服务派单,售后服务人员可以在系统中进行接单,并将售后服务进度、售后服务的结果在系统中进行上报,实现售后服务全过程化管理,并可对客户售后服务情况进行归档管理。

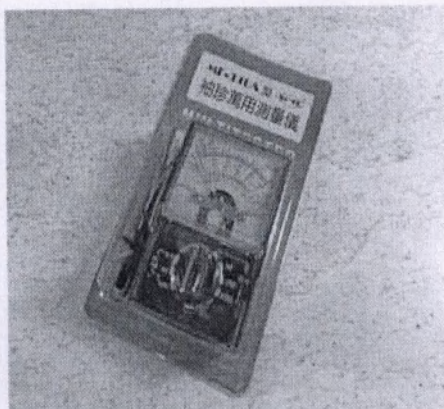
● 售后服务车辆



我公司为售后服务团队配备专业的售后服务车辆,以满足售后服务团队进行设备及工具的运输,提升售后服务团队的效率。

● 售后服务工具

针对不同项目,我司为用户提供相应的专业工具,以工具箱形式交付。同时对于专业的设备,整体交付项目相关技术文件。

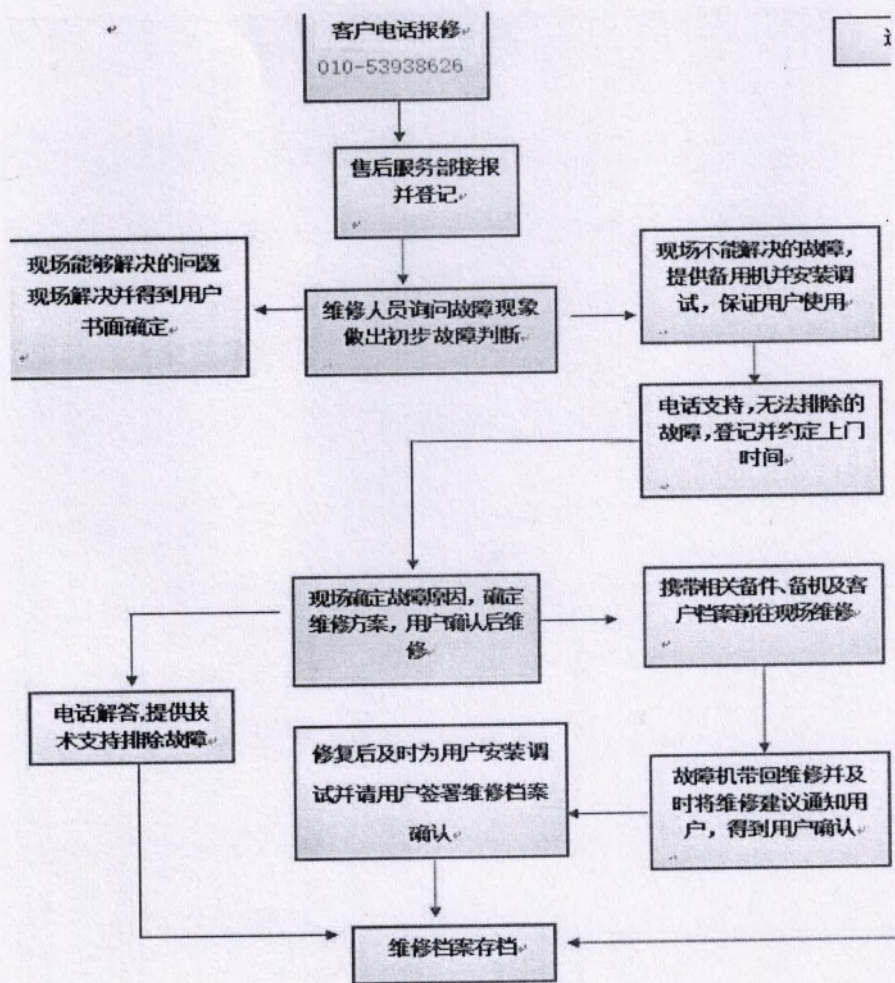


⑧ 售后服务流程

● 售后服务与技术支持流程

❖ 服务流程

我公司始终追求卓越的服务品质，以招标人满意为不断追求的目标。我公司依托强大的技术服务队伍，建立有一套完善的服务体系，能够为招标人提供完善方便的技术支持和伴随服务。我公司技术支持和伴随服务常规流程简单快捷，具体如下图：



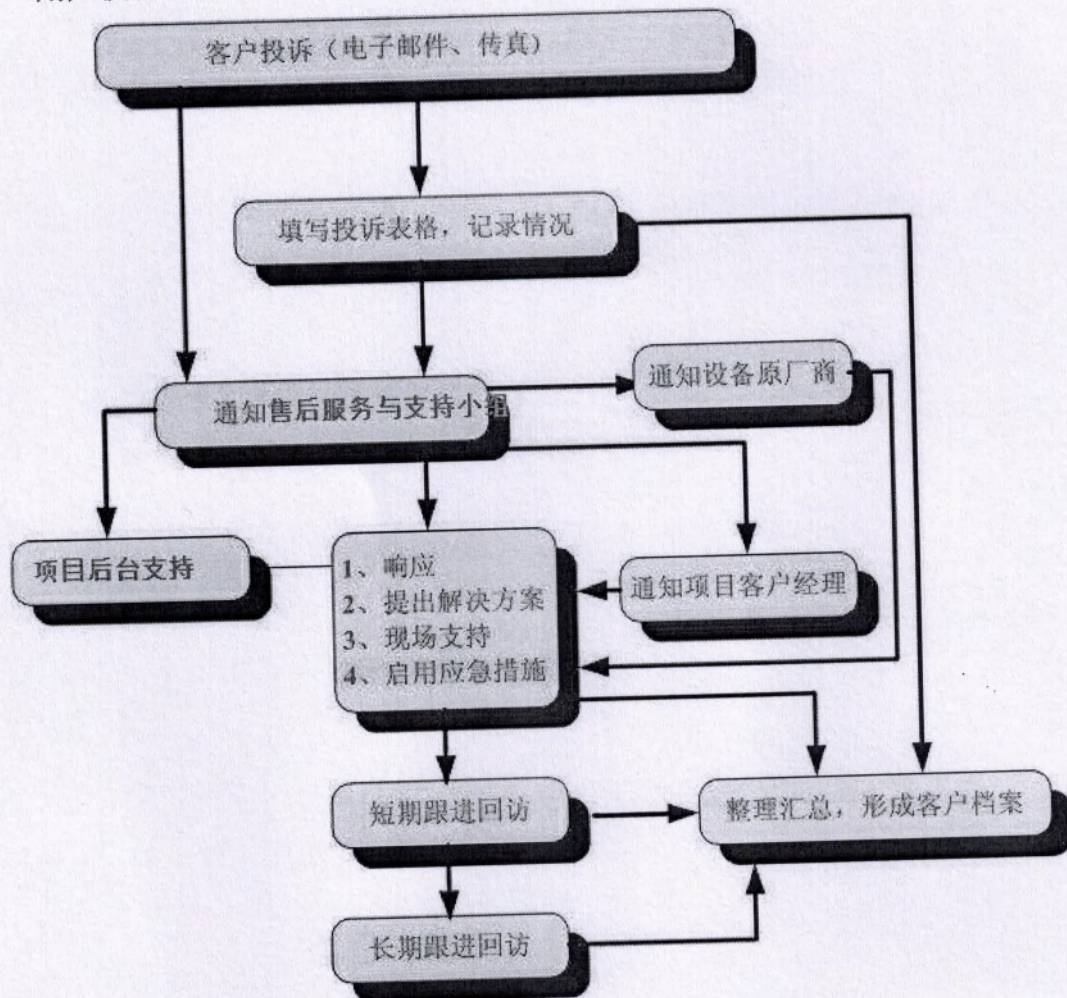
项目售后服务与技术支持流程图

➤ 远程支持服务流程

任何时间客户可直接拨打技术支持与售后服务小组成员电话,能够得到及时的电话技术支持,也可以直接拨打公司负责本项目的技术工程师电话。

客户在发现设备故障时,可直接拨打我公司热线电话,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。

➤ 用户投诉流程

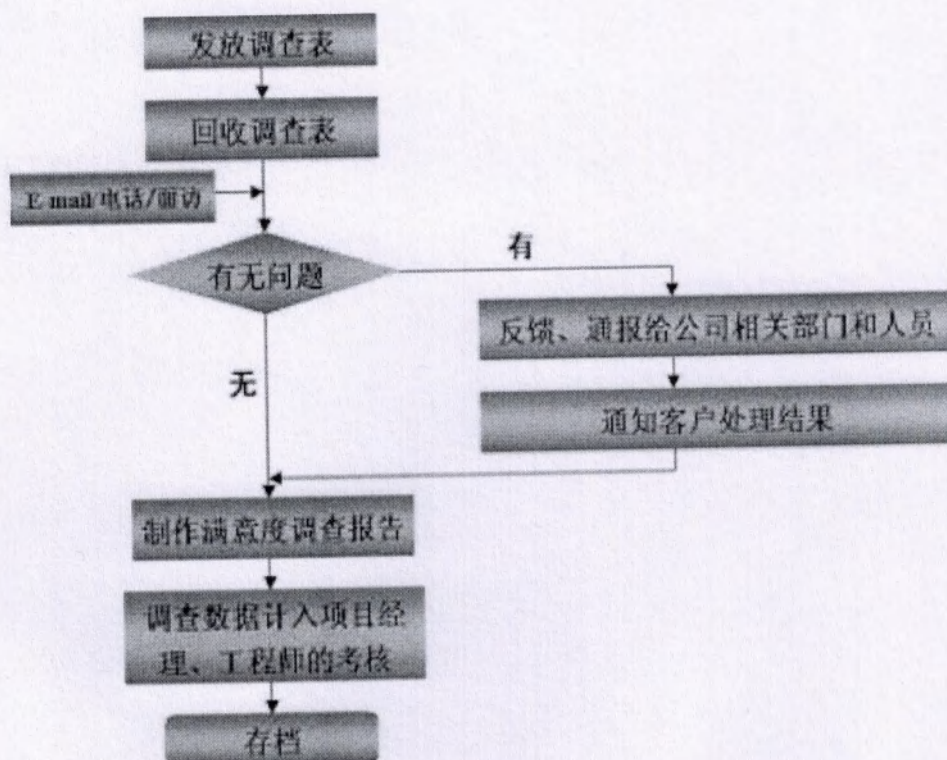


项目售后服务与技术支持用户投诉流程图

➤ 服务满意度调查流程

为保障向客户提供的服务准时高效,质量监督体系是必须的。我公司售后服务中心将制定服务水平要求,以监督保障所提供的服务质量。

质量监督体系的主要工具是满意度调查,衡量的标准即双方认可的服务水平要求。流程如下:



项目售后服务与技术支持用户满意度调查流程图

❖ 应急服务

➤ 应急体系

应急服务体系建设的目的是保证业务的连续性，消除设备故障造成使用意外的中断，尤其是保护主要设备，不对教学过程造成影响。

应急响应服务体系通过预防措施和恢复控制相结合的方式，使由意外事故（如：自然灾害、事故、设备故障和故意行为）引起的破坏减少至可接受的水平。

应急服务体系包括事件定位、影响分析、控制风险、限制损害事故的后果、并经过演练后加以执行、以确保在所要求的时间期限内恢复业务处理、减少事件的影响，降低系统的风险。

➤ 应急响应

我公司针对本项目可能出现的紧急故障和问题，提供紧急响应方案。

紧急响应

对于重要设备的故障，我公司人员立即进行响应，30 分钟抵达现场，1 小时内解决故障。对于重要设备的紧急故障我公司将提供 24 小时全天候响应服务。

同样分为多级技术支持体系为学校客户提供多层次的技术支持，借助我公司多年以来服务积累的雄厚的技术力量及经验，迅速响应学校客户的疑问和问题，并提供恰当和准确的解答。

● 服务中心客服专员

服务中心客服专员是学校客户在需要技术支持时接触到的第一个层面服务人员，是本项目售后服务的直接参与者。服务中心客服专员都接受过严格的专业技术培训，完全能够处理绝大部分现场问题。如果遇到短时间内无法解决的问题，现场代表会将其转交给高级售后服务工程师处理。

● 高级售后服务工程师

高级售后服务工程师是由专精于某一种硬件或软件，并经过工程实施和现场维护锻炼，在解释和解答问题等支持服务方面具有丰富经验的高级技术工程师组成。

● **技术专家**

我公司拥有多名大型项目实施经验的多媒体硬件、软件、应用方面的专家，他们不仅具有很高的理论水平，而且经过多年的实践，掌握了丰富的项目管理、实施以及设备维护的现场经验。

⑨ **售后服务网点**

北京新台华科技有限公司总部

售后服务地址：北京市东城区藏经馆胡同 17 号 1 幢 1 层 1286 室

24 小时售后联系人：王元元

售后服务联系电话：010-53938626

售后服务调度员手机：17601665108

售后服务负责人手机（24 小时）：17601665108