

招标编号: 2606-HXTC-IC1303

包号: 02

采 购 合 同

项目名称: 改善办学保障条件-北京信息科技大学(张家口)学生活动场地建设及实践教学保障项目

货物名称: 站姿检索桌等

甲 方: 北京信息科技大学(甲方)

乙 方: 北京国林系统家具有限公司(乙方)

签署日期: 2026年8月19日

同条此合同条
款内容.

张建

2026-8.19



Handwritten text in blue ink, possibly a signature or date, located on the left side of the page.

Handwritten text in blue ink, possibly a date or reference number, located below the signature area.



Handwritten text in blue ink, possibly a date or reference number, located at the bottom right of the page.

合 同 书

北京信息科技大学 (甲方) 改善办学保障条件-北京信息科技大学(张家口)学生活动场地建设及实践教学保障项目 (项目名称)中所需 站姿检索桌等 (货物名称), 经 北京宏信天诚国际招标有限公司 (招标代理机构) 以 2606-HXTC-IC1303 号招标文件在国内 公开 (公开/邀请) 招标。经评审委员会评定 北京国林系统家具有限公司 (乙方) 为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分, 应该认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。为便于解释, 组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书;
- b. 合同通用条款
- c. 合同专用条款;
- d. 合同附件;
- e. 合同补充协议 (如有);
- f. 中标人的投标文件 (含澄清文件);
- g. 本项目招标文件 (含招标文件补充通知、澄清文件)。

2、货物和数量

本合同货物: 站姿检索桌等 (详见分项报价表)

数 量: 详见分项报价表

3、合同总价

本合同总价: 人民币 505068.00 元

分项价格: 详见分项报价表

4、付款方式

本合同的付款方式为：

(1) 保证金条款：

合同签订后 7 日内，中标人应当按照合同总金额的 5%（人民币：25,253.4，大写：贰万伍仟贰佰伍拾叁元肆角整）先行向采购人提供履约保证金，验收合格满 1 年后，如无质量问题且中标方无违反合同约定行为，采购人无息退还。

(2) 合同价款的支付：款项分两次支付

1) 首付款：合同签订 7 日内，且采购人收到中标人妥为支付的履约保证金后，且收到中标人开具的等额合规的增值税专用发票后，采购人向中标人支付至合同总价款的 60%（人民币：303,040.8，大写：叁拾万叁仟零肆拾元捌角整）作为首付款（结合财政资金到位情况）；

2) 尾款：中标人将本合同项下的全部货物运抵采购人指定地点，且收到中标人开具的等额合规的增值税专用发票后，所有货物安装调试完毕且经采购人按学校相关规定验收合格后，支付合同剩余尾款（人民币：202,027.2，大写：贰拾万贰仟零贰拾柒元贰角整）。

(3) 特别约定

由于本合同价款 100%来源于财政性资金，合同约定的付款时间以财政性资金实际到位为前提，如因采购人财政资金未到位导致采购人无法按前述付款时间节点支付款项，中标人同意待采购人财政资金到位后，对照合同中约定的支付进度节点，按工作程序支付；

(4) 关于支付路径的特别约定

1) 本合同项下采购人应支付给中标人的任何款项，原则上均应通过共管账户支付。因此中标人有义务按照采购人要求在采购人指定银行开立“共管账户”，确保项目款项安全、合规支付。

2) 如因中标人未能及时开立共管账户导致双方无法按照本合同约定的时间节点付款的，相关付款期限应予以顺延，直至中标人共管账户妥为设立后再行支付，在此期间未能支付款项不视为采购人违约。

5、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间：合同签订生效后 30 个工作日内整体完成安装实施。

交货地点：河北省张家口市怀来县土木镇松苑路 3 号北京信息科技大学（张

家口)。

6、合同的生效。

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

甲方：北京信息科技大学 (印章)
(印章)



2026 年 8 月 19 日

授权代表(签字):

穆婕

乙方：北京国林系统家具有限公司



2026 年 8 月 19 日

授权代表(签字):

罗时亮

地址：北京市昌平区太行路 55 号
1 号楼

地址：北京市通州区景盛中街 15 号院

邮政编码：100192

邮政编码：101102

电话：010-80187368

电话：010-52475362

开户银行：北京银行学知支行
支行

开户银行：北京银行中关村科技园区

账号：0109 0375 7001 2011 1040 824

账号：20000009509100151490776

纳税人识别号：121100006908051713

合同通用条款

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。
- 1.3 “货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的设备，包括技术说明、手册等其它相关资料。
- 1.4 “服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。
- 1.5 “甲方”系指与成交人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成交人。
- 1.7 “现场”系指合同约定货物将要实施和安装调试的地点。
- 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。
- 1.9 上述术语的具体内容须与投标文件一致。

2 技术规范

- 2.1 提交货物的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其报价文件的技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）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 乙方应保证甲方在使用其提供的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。如发生第三方指控乙方提供的货物侵权的，因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任（包括但不限于甲方已经支付或虽未实际支付但已确认需要支付的违约金、损害赔偿金、律师费、诉讼费用等）。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。

4 交货方式

- 4.1 交货方式为现场安装、调试，一切费用均由乙方负责。

5 付款条件

按合同合同书第四条约定执行。

6 技术资料

- 6.1 合同项下技术资料(除合同专用条款规定外)将以下列方式交付：

合同生效后，乙方应按甲方要求随时提供技术方案及辅助资料、手册、图纸等文件。

7 质量保证

- 7.1 乙方须保证提供的货物或服务是按照采购文件要求开发的或生产的，并完全符合强制性的国家技术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。
- 7.2 乙方须保证所提供的货物或服务经正确安装能够正常调试运转。在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计的缺陷而发生的任何不足或故障负责。
- 7.3 根据甲方按检验标准单方检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在故障，包括潜在的故障或使用不符合要求等，甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后 4 小时内应针对故障做出响应。
- 7.4 如果乙方在收到通知后 4 小时内没有响应，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。
- 7.5 除“合同专用条款”规定外，合同项下货物或服务的质量保证期为自全部货物妥为交付甲方、妥为安装调试且通过甲方最终验收之日起不少于__（请补充）__个月。质保期须与投标文件一致。

8 检验和验收

- 8.1 在交货前，中标人应对货物的质量、性能等招标文件第五章采购需求中规定的技术要求进行详细而全面的测试，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。
- 8.2 货物运抵现场后，甲方应在根据货物实际交付情况及进度组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。
- 8.3 甲方有在货物生产、运输及安装调试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 索赔

- 9.1 如果乙方提供的货物或服务与合同或招标文件、投标文件有不符之处，或在第 7.5 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就甲方遭受的全部损失向乙方提出索赔。
- 9.2 在根据合同第 7 条和第 8 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，乙方应按照甲方同意的下列方式解决索赔事宜：
- 9.2.1 在法定的退货期内（自甲方收到货物之日起七日），如甲方发现乙方有任何与本合同对应的政府采购招标文件、投标文件或本合同内容不符的情形时，甲方有权单方解除合同、要求乙方将已收取的款项全额退还给甲方，并按照合同总金额的 20% 向甲方支付违约金。前述违约金标准不足以弥补甲方实际损失的，甲方有权继续追偿。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。
- 9.3 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，按照本合同第 9.2 条规定的方法解决索赔事宜，甲方有权从合同尾款中扣除索赔金额。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 延迟交货

- 10.1 乙方应按照“技术需求”中甲方规定的时间表交货和提供服务。
- 10.2 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，具体按照合同第 11 条执行。
- 10.3 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，可酌情延长交货时间。

11 违约赔偿

- 11.1 除合同第 15 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，每逾期一日，应按合同总金额的 1 % 向甲方支付违约金，同时乙方仍应履行交货义务。甲方有权从应向乙方支付的合同价款中扣除该违约

金。逾期超过 15 天的，甲方有权单方解除本合同，乙方已收取的合同价款全部退还甲方，同时还应按照合同总价款的 20 %赔偿甲方的损失。如该金额不足以弥补甲方的实际损失的，甲方有权继续向乙方追偿。

12 不可抗力

- 12.1 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，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。
- 12.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 3 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。
- 12.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 3 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。

13 税费

- 13.1 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。

14 合同争议的解决

- 14.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，可由甲方所在地人民法院管辖。

15 违约解除合同

- 15.1 在乙方出现下列情形时，视为乙方根本违约，甲方有权向乙方发出书面通知，主张部分或全部解除合同、停止支付合同价款，要求乙方按本合同约定总价款的 20%支付违约金，并就造成的全部损失保留向乙方追诉的权利。
 - 15.1.1 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，或者提供的货物质量不合格、不符合合同约定的；
 - 15.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；
 - 15.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。
 - 15.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：
 - 15.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。
 - 15.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。
 - 15.1.4 未经甲方同意擅自单方解除合同、擅自将合同项下的工作转包给第三

方完成。

15.1.5 其它不履行或不完全履行合同约定的各项义务、履行合同义务不符合合同及招标文件、投标文件规定的情形。

15.2 在甲方根据上述第 15.1 条规定的全部损失，包括但不限于乙方对甲方所造成的直接损失、可得利益损失、甲方因乙方违约需要支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用。

16 破产终止合同

16.1 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。

17 转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 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。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解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。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。但必须在报价文件中载明。

18 合同修改

18.1 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。

19 通知

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

20 计量单位

20.1 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。

21 适用法律

21.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

22 合同生效和其它

22.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

22.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- 1) 供货范围及分项价格表
- 2) 技术参数表
- 3) 交货时间及交货批次
- 4) 服务承诺

22.3 本合同一式 10 份，具有同等法律效力。

合同专用条款

合同专用条款是合同通用条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以专用条款为准。合同专用条款的序号将与合同通用条款序号相对应。

1、定义

1.5 甲方：本合同甲方系指：北京信息科技大学

1.6 乙方：本合同乙方系指：北京国林系统家具有限公司

1.7 现场：本合同项下的货物安装调试地点位于：北京信息科技大学指定地点。

4、交货方式

4.1 本合同项下的货物交货方式为：现场交货。

5、付款条件：按合同通用条款约定执行。

6、合同生效后，乙方应按照甲方要求随时提供将技术方案及辅助资料、手册、图纸等文件。

7、质量保证及售后服务：【同投标文件内容一致】

7.1、系统运行期间，乙方在接到甲方报修电话的 10 分钟内乙方技术人员将做出响应，在接到报修电话的半小时内到达现场解决问题，重大问题或其他无法迅速解决的问题在 2 小时内解决。用户设备出现故障时，乙方将免费提供维修备用机供用户使用。免费定期对系统设备做专业保养工作，一年免费大规模保养两次。

各设备或软件质保情况见下表。

名称	质保期限	备注
专用家具	10 年	
常规控制主机等同类产品、检索机等 同类产品、电子资源浏览设备	5 年	
静音舱	3 年	

7.2、由于甲方使用不当、未被授权的拆卸、意外事故所造成的设备损坏，不在保修范围之内。在保修期内如出现产品质量问题，乙方负责免费维修或更换。

7.3、保修期后，乙方提供有偿服务，适当收取零配件和服务费。乙方收取的零配件价款或服务费不得高于同类产品或服务的市场通行价格。

7.4、乙方在设备保修期内，每年定期上门做系统维护。

8、检验和验收：【同投标文件内容一致】

货物运抵现场后，甲方应根据具体情况及进度组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。

9、索赔：

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，按照本合同第 9.2 条规定的方法解决索赔事宜，甲方有权从合同尾款中扣除索赔金额。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、不可抗力：

10.1 不可抗力通知送达时间：事故发生后3天内。

11、特别约定：

11.1 本合同的附件，为本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

11.2 本合同附件中的未尽事宜，应当按照投标文件执行。

11.3 本合同附件载明内容如与乙方投标文件不一致的，除非甲乙双方另有约定，否则应当以投标文件为准。

附件一：分项价格表

投标人名称：北京国林系统家具有限公司 (盖章)

报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/国别	制造商统一信用代码	制造商规模	制造商所属性别	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价(元)	数量	合价(元)
	一、专用家具											
1	站姿检索桌	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: W650mm×D400mm×H1100mm 型号: GLJJ-001	1855.00	3	5565.00
2	雨伞架	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: W1200mm×D280mm×H800mm 型号: GLJJ-002	1310.00	3	3930.00
3	大圆桌	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: 直径1000mm×高度760mm 型号: GLJJ-003	1488.00	6	8928.00
4	休闲椅(圆形靠背)	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: 低背, 带扶手 型号: GLJJ-004	2292.00	2	4584.00
5	休闲椅(六边形靠背)	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: 常规、中背、低扶手 型号: GLJJ-005	1348.00	18	24264.00
6	木制储物柜(带清零锁)	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: 2000mm×2000mm×500mm 型号: GLJJ-006	2604.00	5	13020.00
7	留置物品存放柜	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: 2000mm×2000mm×500mm 型号: GLJJ-007	2975.00	3	8925.00

2	还书箱	北京超星智慧教育科技有限公司	北京/中国	91110108MA01CDNJ07	小型	男	内资	超星	规格: 长 720mm, 宽 610mm, 高 800mm 型号: CXJH09E	3162.00	4	12648.00
3	资源阅读设备	北京超星智慧教育科技有限公司	北京/中国	91110108MA01CDNJ07	小型	男	内资	超星	规格: 硬件要求 1. 屏幕数量及尺寸: 配备 3 台 46 寸 LCD 液晶拼接屏, 对比度 3000:1 可视角度 178°。 2. 整屏分辨率: 融合后分辨率 1080×5760, 可实现画面不变形。 3. 触摸采用红外真十点触摸, 触摸灵敏度: 定制触摸钢化玻璃。 4. 线材: 工业级内屏蔽 HDMI 线材, 99%无氧铜, 外表尼龙层加铝箔麦拉层包裹。 5. 工控主机: 处理器 4 核、8G 内存、240G 固态硬盘。 资源阅读系统要求 1. 操作系统: 采用 Android10 及以上版本。 2. 扫码功能: 支持微信等第三方工具扫码获取在线阅读服务, 无需下载客户端, 且可将图书分享至朋友圈等社交平台。 3. 系统升级: 支持远程一键更新, 降低管理成本。	88048.00	1	88048.00

4	阅读触控机	北京超星智慧教育科技有限	北京/中国	91110108MA01CDNJ07	小型	男	内资	超星	4. 管理功能: 具备后台管理系统, 实现用户自主化管理。 5. 二次开发: 支持二次开发。 阅读资源配置 #1. 内置资源数量: 电子图书≥10000 本、有声听书资源≥1000 集、优质资源导视频≥50 集、大咖领读资源≥50 集, 所有资源要求正版授权、期刊≥1000 种。 2. 电子图书是标准的 PDF 或 EPUB 格式, 内容清晰, 支持原有的版式, 支持图文混排, 无错行、断行、缺页、乱码、缺图等问题。 #3. 为保证电子图书版权的合法性来源及避免超期授权, 要求针对该项目涉及的相关电子图书, 由出版社提供资源授权。 4. 保证数字资源每年定期更新, 每年各类资源的更新比例不低于各类资源数量的 10%。 5. 有声资源应采用真人演唱, 不得采用 AI 语音合成; 录音音质清晰, 无明显噪声、爆音、失真。 型号: SYPJ4635BL	18275.00	1	18275.00
---	-------	--------------	-------	--------------------	----	---	----	----	---	----------	---	----------

5	电子资源 浏览设备	北京方正数码有限公司	北京/中国	9111010880114598X3	小型	男	内资	方正	集、视频≥100集、期刊≥1900种。 2.支持图书、听书、视频资源的小程序扫码借阅。 3.图书为国家正式出版物，非网络文学小说，所有资源来源合法且版权在有效期内。 4.音频资源需为真人朗读，非AI合成音频且为正规出版物。 5.视频资源内容符合国家要求且为正规出版物。 6.支持资源本地化部署，无网络也可正常阅读书籍、听书资源和视频资源。 型号：SY4310h 规格： 1.稳定性：整机采用静音散热设计，支持7×24小时连续运行。 2.机身材料：机身采用冷轧钢板，烤漆处理，具备防尘防刮。 3.处理器：8核。 4.内存：16GB。 5.固态硬盘：512GB SSD+1TB HDD，确保运行流畅、检索加载快速。 6.网络：标配千兆网口与双频WiFi。 7.显示：配备LCD高清显示屏，分辨率1920×1080，屏幕尺寸27英寸，具备独立显	7235.00	8	57880.00
---	--------------	------------	-------	--------------------	----	---	----	----	--	---------	---	----------

									卡, 显存 4GB。 8. 内置立体扬声器和耳机、支持音视频资源浏览。 9. 操作系统: 支持桌面权限锁定, 可禁止私自安装软件及篡改系统; 开机自动进入图书馆电子资源浏览界面, 支持自由访问图书馆所有电子资源 (含电子书、电子文献、音视频等), 并可对接图书馆现有馆藏管理系统, 实现后台远程管理与数据统计功能。 型号: PHZ106KA			
6	电子存包柜	北京国林系统家具有限公司	河北邢台南宮/中国	91110112103006069B	小型	男	内资	国林	规格: 长度 1200mm、深度 400mm、高度 1900mm 型号: GLJJ-008	4078.00	1	4078.00
7	单人静音舱	浙江摩方快仓科技有限公司	浙江嘉兴/中国	91330424MABR81MN6Y	小型	男	内资	摩方快仓	规格: 外部参考尺寸: 1320mm × 1070mm × 2280mm; 内部参考尺寸: 1150mm × 900mm × 2130mm 型号: JYC001	11904.00	2	23808.00
8	六人静音舱	浙江摩方快仓科技有限公司	浙江嘉兴/中国	91330424MABR81MN6Y	小型	男	内资	摩方快仓	规格: 外部参考尺寸: 2200mm × 2136mm × 2300mm; 内部参考尺寸: 2040mm × 2100mm × 2140mm 型号: JYC002	50115.00	2	100230.00
9	65 寸电视	TCL 商用信息科技(惠州)有限责任公司	广东惠州/中国	91441300584659502N	大型	男	内资	TCL	规格: 65 英寸 LCD 液晶屏 型号: FPD65E30	3720.00	4	14880.00

10	控制主机	世邦通信股份有限公司	长沙市/中国	91430100768015621G	中型	男	内资	SPON	规格: 硬件规格: 1. 采用工控机箱设计, 具有 LED 液晶显示屏, 支持触摸控制屏, 触控屏分辨率 1920×1080 分辨率。屏幕大小 17 英寸。 2. 具备抽拉式键盘设计, 支持 1 路短路触发开机接口。 3. 具备键盘、鼠标 1×PS/2 接口, 控制: 6×串口, 显示: 1×VGA 接口、1×HDMI 接口、1×DVI 接口; 传输: 8×USB 接口、网络: 2×RJ45 千兆网口、音频: 1×Audio 接口; 处理器配置: 4 核, 8 线程, 3.4GHz 主频; 内存: 8GB; 硬盘: 256GB。 4. 支持录音存储功能, 支持后台自定义设置录音文件保存路径。 软件规格: 1. 具备系统内所有音频终端的统一管理能力, 可管理寻呼话筒、对讲终端、广播终端及消防接口设备, 并实时显示各音频终端的 IP 地址、在线状态、任务状态及音量运行状态。 2. 具备各音频终端运行支撑能力, 负责音频流传输管理, 响应各音频终端的播放请求与音频全双工交换; 支持 B/S 架构, 通过网页登录可实现	41152.00	1	41152.00
----	------	------------	--------	--------------------	----	---	----	------	---	----------	---	----------

										统终端的配置详情;支持批量修改定时任务的时间与执行终端。 型号: XC-9013				
11	寻呼话筒	世邦通信股份有限公司	长沙市/中国	91430100768015621G	中型	男	内资	SPON		规格: 1. 桌面式设计, 配备 7 英寸显示屏。分辨率 800×480。 2. 支持分区广播、分组广播、全区广播。包括无响应转移, 占线转移, 关机转移。可环境监听, 监听距离 5m。 3. 内置 1 路网络硬件音频解码模块。 4. 具备 1 路 3.5mm 耳机接口、1 路 3.5mm 话筒输入接口、1 路短路输出接口、1 路短路输入接口、1 路音频线路输入接口及 1 路音频线路输出接口。 型号: XC-9802N	1674.00	1	1674.00	
12	IP 网络功放设备	世邦通信股份有限公司	长沙市/中国	91430100768015621G	中型	男	内资	SPON		规格: 1. 设备采用标准 19 英寸机架式设计, 配备 LCD 显示屏。 2. 内置 1 路网络硬件音频解码模块。 3. 支持高低音调节电位器控制功能。 4. 配备 1 路 EMC 输入接口, 具备最高优先级。 5. 设有 1 路音频输出接口。 6. 具备 1 路三线制强切输出接口, 无需额外强切电源。 7. 集成数字功放, 功率 240W, 支持定压输出方式。 8. 支持通过后台软件对终端	1925.00	3	5775.00	

[illegible]

15	壁挂音箱	世邦通信股份有限公司	长沙市/中国	91430100768015621G	中型	男	内资	SPON	型号: NAC-21 规格: 1. 额定功率 (100V): 6W。 2. 额定功率 (70V): 3W。 3. 灵敏度: 92dB±3dB。 4. 频率响应: 130Hz~16kHz。 5. 喇叭单元: 6.5 英寸。 6. 防护等级: IP5X。 型号: NAC-2302H	260.00	6	1560.00
16	电源管理器	世邦通信股份有限公司	长沙市/中国	91430100768015621G	中型	男	内资	SPON	规格: 1. 支持 8 通道电源时序通断控制, 每路动作延长时间 1 秒; 支持通过远程控制 (上电+24V 直流信号) 实现 8 通道电源时序通断, 该功能在电源开关处于 off 位置时生效; 支持将 CH1 和 CH2 通道配置为受控或不受控状态。 2. 单个通道最大负载功率 2200W, 所有通道总负载功率 6000W; 输出连接器为多用途电源插座。 3. 配备 1 路 USB 接口。 型号: SAP-S50	1297.00	1	1297.00
17	设备相关辅材辅料等	世邦通信股份有限公司	长沙市/中国	91430100768015621G	中型	男	内资	SPON	规格: 提供与所有设备配套使用的各类相关线材和线缆, 涵盖但不限于电源线、数据传输线、信号连接线、网络网线、音频视频接口线, 以及其他在设备正常运行、安装调试和日常使用过程中所必需的连接线材, 以确保设备能够完整、稳定且高效地接入原	23300.00	1	23300.00

[illegible]

附件二：技术参数表

投标人名称：北京国林系统家具有限公司（盖章）

序号	货物名称	技术参数	数量	备注
1	站姿检索桌	W650mm×D400mm×H1100mm 1、基材：采用 25mm 厚 ENF 级中纤板，符合 GB/T 11718-2021、GB/T 35601-2024、GB 18580-2025、GB/T 39600-2021 相关标准要求，含水率 9.2%，甲醛释放量 0.021mg/m³（54h）；板内密度偏差≤±2mm，静曲强度 26.4MPa，弹性模量 3140MPa，内胶合强度 0.57MPa，吸水厚度膨胀率 7.5%，表面胶合强度 1.1MPa，总挥发性有机化合物（TVOC）66 μg/m³，密度 0.69g/cm³。饰面采用 0.6mm 厚实木木皮，木皮含水率 10.5%；所有木质部件均使用环保水性漆，附着力（划格间距≤2mm）为 0 级，甲醛含量未检出（≤5mg/kg），苯、甲苯、二甲苯、乙苯总量未检出（≤50mg/kg）。 2、功能设置：桌面设三围挡沿；桌面下方设活动式台板（用于放置键盘），下部设对开板门，门内配置一块活动搁板；搁板下方的后身板设有通风孔。 3、底部设置配重，防止倾倒。 4、五金件：采用三节静音滑轨、阻尼铰链及锁具。 5、柜门可根据需求设置 logo。	3	
2	雨伞架	单件 W1200mm×D280mm×H800mm（支持根据现场情况定制）。 1、款式：左右两侧为立式箱体（280mm×280mm×800mm）；中间部分层数≥6 层，每层至少设 10 个带数字标号的孔位，可整齐收纳多把三折雨伞；每层配备排水装置，底部设方形蓄水盒，用于收集雨伞积水，防止雨水外溢。左右两侧立式空间可放置中大型雨伞，侧面可根据需求印制单位 logo。 #2、基材：整体采用金属材质，所有金属表面经除油、除锈、陶化处理后进行喷塑。塑粉提供第三方检测报告。（可溶性重金属含量满足：镉（Cd）、铬（Cr）、汞（Hg）、总铅（Pb）均未检出）	3	
3	大圆桌	直径 1000mm×高度 760mm 1、基材 1.1 桌面采用 30mm 厚直拼白蜡木（非水曲柳）实木板，单块板宽度 120mm；含水率 10.1%，总挥发性有机化合物（TVOC）未检出，可迁移有害元素（镉、砷、钡、镉、铬、铅、汞、硒）均未检出，甲醛释放量未检出。 1.2 桌架采用白蜡木（非水曲柳）实木，含水率 10.1%，总挥发性有机化合物（TVOC）未检出，可迁移有害元素（镉、砷、钡、镉、铬、铅、汞、硒）均未检出，甲醛释放量未检出；桌架为四腿、四望结构，采用榫卯工艺，脚钉为 PU 材质并包覆化纤混纺工业毛毡，可避免产生噪音。 2、涂饰：表面采用环保净味水性漆，附着力（划格间距 2mm）1 级；甲醛含量未检出，苯、甲苯、二甲苯、乙苯总量未检出。	6	
4	休闲椅（圆形靠背）	低背，带扶手 1、基材：采用优质超纤皮，气味标准为 1 级，禁用偶氮染料未检出，游离甲醛含量未检出，感官要求符合 GB/T16799-2018 中 5.2，耐摩擦色牢度（耐干摩擦）GB/T3920-2008 4 级，全张革厚薄基本均匀，无油腻感，革身平整，柔软，丰满有弹性，正面革不裂面，主要部位不松面，涂饰革涂饰均匀，不掉浆，颜色基本一致。优于环保标准，无有害挥发性物质释放；面料触感舒适亲肤，耐磨抗污，易清洁打理。	2	

		2、基材：海绵座垫座面采用一次成型高密度定型海绵，表面密度 52.1kg/m ³ ，支撑性优异，长久受压可瞬间回弹，回弹性能 56%，不易塌陷变形。座面采用微弧形设计，边缘圆滑过渡，满足久坐舒适度与安全性。		
5	休闲椅（六边形靠背）	常规、中背、低扶手 #1、基材：椅架采用实心圆钢，所有金属表面经除油、除锈、陶化后喷塑处理。塑粉需提供第三方检测报告。（报告满足：表面塑粉可溶性重金属含量镉（Cd）含量、铬（Cr）含量、汞（Hg）含量、总铅（Pb）含量均未检出） 2、椅架下脚设有尼龙脚垫，脚钉由 PU 材质包裹化纤混纺工业毛毡包覆，减少噪音。 3、基材：椅背、扶手（倾斜式）、椅座采用 15mm 厚多层胶合板，表面胶合强度 0.88MPa；静曲强度：横纹 27.1MPa，顺纹 29.4MPa，弹性模量：横纹 4950MPa，顺纹 5250MPa，含水率 8.2%，甲醛释放量 0.020mg/m³，总挥发性有机化合物（TVOC）9 μg/m³；胶合板需提供第三方检测报告，报告满足上述要求。上覆高回弹 PU 泡棉，座密度 52.1kg/m³，回弹性能 56%，外覆超纤皮（耐光性 5 级）。采用优质超纤皮，气味标准为 1 级，禁用偶氮染料未检出，游离甲醛含量未检出，感官要求符合 GB/T16799-2018 中 5.2，耐摩擦色牢度（耐干摩擦）GB/T3920-2008 达 4 级，全张革厚薄基本均匀，无油腻感，革身应平整，柔软，丰满有弹性，正面革不裂面，主要部位不松面，涂饰革涂饰均匀，不掉浆，颜色基本一致。优于环保标准，无有害挥发性物质释放，；面料触感舒适亲肤，耐磨抗污，易清洁打理。	18	
6	木制储物柜（带清零锁）	2000mm×2000mm×500mm 1、基材：采用 ENF 级浸渍胶膜纸饰面实木颗粒板，表面无干花、湿花、污斑、划痕、压痕、透底、纸板错位、空隙、光泽不均、鼓泡、鼓包、纸张撕裂及崩边等缺陷；规格尺寸及偏差符合 GB/T 19367-2022 标准，静曲强度 12.7MPa，弹性模量 2250MPa，内结合强度 0.62MPa，2h 吸水厚度膨胀率 5.8%，握螺钉力（板面 1270MPa、板边 790MPa），表面结合强度 0.70MPa，表面耐磨磨耗值 36，表面耐香烟灼烧、耐干热、耐污染腐蚀（素色）、耐龟裂、耐水蒸气性能均达 5 级；总挥发性有机化合物（TVOC）36 μg/m³，含水率 8.2%，甲醛释放量 0.023mg/m³，符合 GB/T 39600-2021《人造板及其制品甲醛释放量分级》、GB/T 15102-2017《浸渍胶膜纸饰面纤维板和刨花板》等国家及行业标准要求。 2、ABS 激光封边条：外观符合 QB/T 4463-2013 中 6.1 标准，表面无皱纹、裂纹、折痕、暗条痕、染色线、刀线、油渍、污点、气泡、针孔、划痕、波纹等瑕疵，且表面光滑、花纹清晰均匀、色泽一致无明显色差；甲醛释放量未检出，可溶性重金属含量：铅、镉、铬、汞均未检出；邻苯二甲酸酯含量：DBP、BBP、DEHP、DNOP 未检出，DINP、DIDP 未检出。 3、基材：五金配件方面，门板配备无电池公共机械密码锁，具备一次性密码设定功能（解锁即清除密码），并配置阻尼合页。	5	
7	留置物品存放柜	2000mm*2000mm*500mm 1、基材：采用 ENF 级浸渍胶膜纸饰面实木颗粒板，无干花，无湿花，无污斑，无表面划痕、无表面压痕、无透底、无纸板错位、无表面空隙、无光泽不均、无鼓泡、无鼓包、无纸张撕裂、无崩边、规格尺寸及偏差符合 GB/T19367-2022，静曲强度 12.7MPa，弹性模	3	

		量 2250MPa, 内结合强度 0.62MPa, 2h 吸水厚度膨胀率 5.8%, 握螺钉力 (板面 1270MPa、板边 790MPa), 表面结合强度 0.70MPa, 表面耐磨磨耗值 36, 表面耐香烟灼烧、耐干热、耐污染腐蚀 (素色)、耐龟裂、耐水蒸气性能均达 5 级; 总挥发性有机化合物 (TVOC) $36 \mu\text{g}/\text{m}^3$, 含水率 8.2%, 甲醛释放量 $0.023\text{mg}/\text{m}^3$, 符合 GB/T39600-2021 人造板及其制品甲醛释放量分级、GB/T15102-2017 浸渍胶膜纸饰面纤维板和刨花等国家及行业要求。 2、ABS 激光封边条: 外观符合 QB/T4463-2025 中 6.1 标准, 表面无皱纹、裂纹、折痕、暗条痕、染色线、刀线、油渍、污点、气泡针孔划痕波纹等瑕疵。表面光滑、花纹清晰、均匀、色泽均匀, 无明显色差。甲醛释放量未检出, 可溶性重金属含量: 铅、镉、铬、汞均未检出; 邻苯二甲酸酯含量: DBP、BBP、DEHP、DNOP 未检出, DINP、DIDP 未检出。 3、门板配备无电池公共机械密码锁, 需具备一次性密码设定功能 (解锁即清除密码)。有标签框标明留置物品存放柜, 并提供标签框图例说明, 配阻尼合页。		
8	检索机	功能要求 3. 通过与图书馆后台系统 URL 对接, 实现图书馆馆藏资源查询检索功能。 4. 支持给设备设置定时开关机, 也可对设备进行远程重启、关机、刷新、截屏等操作。 3. 设备具备断网重连功能, 在断网后能够监控网络连接状态, 当网络再次连上时, 设备会自动刷新并显示检索页面。 4. 设备性能: 处理器 4 核, 内存容量 16GB, 硬盘: 1T 机械硬盘 512GB 固态硬盘。 5. 显示能力: 屏幕 27 英寸, 分辨率 1920*1080。 6. 运行流畅、检索加载快速; 配置千兆网口, 网络稳定, 支持馆藏数据实时同步。 7. 可锁定桌面权限、禁止私自安装软件、篡改系统。 8. 通过此系统可进行图书信息、借阅情况等查询。 9. 读者可以查询所有馆藏书刊的馆藏地信息、书刊信息状态。该查询系统提供了题名、作者、索取号、出版社等多个检索入口。	3	
9	还书箱	规格参数 1. 外形尺寸: 长 720mm, 宽 610mm, 高 800mm。 2. 设备质量: 35kg。 3. 容量: 150L (80-200 册)。 4. 承重: 200kg, 升降托架有效承重 100kg, 抗变形次数 10 万次。 功能要求 1. 材质工艺: 型材+板材+丝印+纤维。 2. 内部采用升降结构, 根据负载自动升降, 有效降低书籍滑落的撞击力。承载板可在图书重力作用下自行适度升降, 层板自带承重进深设计, 层板表面采用高密度板。 3. 还书箱为自动升降式, 自带滑轮, 便于移动和更换。 4. 车轮款式: 带刹车耐磨超静音轮。 5. 车轮承重: 单个 $\geq 100\text{kg}$。 车轮结构: 滑轮支持锁死, 防止无意推动, 整体设计不易攀爬, 防止倾倒, 结构稳定, 4 个轮子皆为万向轮, 方便载重推动和转向。	4	

10	资源阅读设备	硬件要求 1. 屏幕数量及尺寸：配备 3 台 46 寸 LCD 液晶拼接屏，对比度 3000:1 可视角度 178°。 2. 整屏分辨率：融合后分辨率 1080×5760，可实现画面不变形。 3. 触摸采用红外真十点触摸，触摸灵敏度高；定制触摸钢化玻璃。 4. 线材：工业级内屏蔽 HDMI 线材，99%无氧铜，外表尼龙层加铝箔麦拉层包裹。 5. 工控主机：处理器 4 核、8G 内存、240G 固态硬盘。 资源阅读系统要求 1. 操作系统：采用 Android10 及以上版本。 2. 扫码功能：支持微信等第三方工具扫码获取在线阅读服务，无需下载客户端，且可将图书分享至朋友圈等社交平台。 3. 系统升级：支持远程一键更新，降低管理成本。 4. 管理功能：具备后台管理系统，实现用户自主化管理。 5. 二次开发：支持二次开发。 阅读资源配置 #1. 内置资源数量：电子图书≥10000 本、有声听书资源≥1000 集、优质资源导读视频≥50 集、大咖领读资源≥50 集，所有资源要求正版授权、期刊≥1000 种。（我公司提供满足参数指标的承诺函） 2. 电子图书是标准的 PDF 或 EPUB 格式，内容清晰，支持原有的版式，支持图文混排，无错行、断行、缺页、乱码、缺图等问题。 #3. 为保证电子图书版权的合法性来源及避免超期授权，针对该项目涉及的相关电子图书，由出版社提供资源授权。 4. 保证数字资源每年定期更新，每年各类资源的更新比例不低于各类资源数量的 10%。 5. 有声资源应采用真人演播，不得采用 AI 语音合成；录音音质清晰，无明显噪声、爆音、失真。	1	
11	阅读触控机	硬件参数 1. 触摸嵌入方式：内置电容触摸屏，具备 10 点触摸。 2. 液晶屏：43 英寸。 3. 屏幕分辨率：1080×1920px。 4. 可视角度：178° 5. 亮度：400cd/m²。 6. 对比度：1200:1。 7. 反应时间：8ms。 8. 显示屏色彩：10.7 亿色。 9. 音频输出：5W×2。 10. 处理器：4 核，主频 1.8GHz。 11. 内存：2GB。 12. 存储容量：16GB。 13. 机器接口：RJ45×1、USB×2、电源接口×1、遥控接口×1、耳机输出接口×1。 14. 网卡：标配千兆网口+双频 WiFi。 系统要求 1. 系统更新：资源支持远程定时更新及一键更新，以降低管理成本。 2. 扫码功能：支持微信等第三方工具扫码获取在线阅读服务，无需下载客户端，且可将图书分享至朋友圈等社交平台。 3. 系统升级：支持远程一键升级，降低管理成本。 4. 管理功能：具备后台管理系统，实现用户自主化管理。 资源要求 #1. 资源数量：电子图书≥10000 册、听书资源≥5000 集、视频≥100	1	

		集、期刊≥1900种。（投标人需提供满足参数指标的承诺函） 2. 支持图书、听书、视频资源的小程序扫码借阅。 3. 图书为国家正式出版物，非网络文学小说，所有资源来源合法且版权在有效期内。 4. 音频资源为真人朗读，非 AI 合成音频且为正规出版物。 5. 视频资源内容符合国家要求且为正规出版物。 6. 支持资源本地化部署，无网络也可正常阅读书籍、听书资源和视频资源。		
12	电子资源浏览设备	1. 稳定性：整机采用静音散热设计，支持 7×24 小时连续运行。 2. 机身材料：机身采用冷轧钢板，烤漆处理，具备防尘防刮。 3. 处理器：8 核。 4. 内存：16GB。 5. 固态硬盘：512GB SSD+1TB HDD，确保运行流畅、检索加载快速。 6. 网络：标配千兆网口与双频 WiFi。 7. 显示：配备 LCD 高清显示屏，分辨率 1920×1080，屏幕尺寸 27 英寸，具备独立显卡，显存 4GB。 8. 内置立体声扬声器和耳机、支持音视频资源浏览。 9. 操作系统：支持桌面权限锁定，可禁止私自安装软件及篡改系统；开机自动进入图书馆电子资源浏览界面，支持自由访问图书馆所有电子资源（含电子图书、电子文献、音视频等），并可对接图书馆现有馆藏管理系统，实现后台远程管理与数据统计功能。	8	
13	电子存包柜	1. 柜体形态：柜体及柜门采用厚度 1.0mm 的镀锌板制作，表面经喷塑处理（塑面颜色可定制），箱体边角均为圆角设计。 2. 参考尺寸：长度 1200mm、深度 400mm、高度 1900mm。 3. 主控配置：7 英寸高清触控屏，分辨率 1024×600，存储规格 4GB+64GB；配备超高清宽动态摄像头，人脸存储容量 10000 人。 4. 具备 1: N/1:1 人脸识别应用模式。	1	
14	单人静音舱	整体参数： 1. 外部参考尺寸：1320mm×1070mm×2280mm；内部参考尺寸：1150mm×900mm×2130mm。 2. 设备重量：300kg。 3. 支持站姿使用。 外观及舱门： 1. 外部采用钢制喷涂工艺，提供≥9 种颜色定制需求；内部铺设羊毛吸音面料，魔术贴安装，便于清洁与更换。 2. 舱门尺寸：2080mm×900mm，配置隐形闭门器、人体工学把手及静音磁吸锁，支持外部紧急开启功能。 照明系统： 1. 照明功率范围 0~20W，色温 4000K，亮度连续可调；采用漫反射结构设计，无眩光。 2. 搭载毫米波雷达感应装置，可识别人体呼吸状态，实现灯光智能启停。 声学性能： 1. 隔音性能：执行 ISO 23351-1:2020 标准，隔声量 DS, A 30dB，达到 A 级标准。 2. 混响时间（100Hz~5000Hz）：RT60 0.5s。 3. 背景噪音：新风关闭时 25dB；新风开启时 35dB。 通风与温控： 1. 通风量 2m³/min，进、出风风扇各 3 个，采用触点式通电；小时换气次数 50 次。	2	

		2. 舱体内外温差 1.5℃。 安全环保及材质： 1. 室内空气质量符合国家标准，防火等级达到 B1 级。 2. 主体框架采用铝合金；玻璃+隔音胶片+夹胶玻璃。 3. 墙体、顶部采用钢制板材与多层复合吸音隔音结构；底部采用 E0 级实木多层板、承重钢架、可调支撑脚及环保地毯。 4. 表面采用粉末静电喷涂处理，电气配件为可拔插结构。 电源配置： 标配桌面集成集线器，含 2 个五孔插座、1 个 USB 接口及 1 个 Type-C 接口；USB 输出规格为 5V/3.1A。 配套家具： 1. 桌板尺寸 880mm×470mm×750mm，板材，自带杯托。 2. 休闲椅整体尺寸 540mm×555mm×790mm，坐高可调。		
15	六人静音舱	整体参数： 1. 外部参考尺寸：2200mm×2136mm×2300mm；内部参考尺寸：2040mm×2100mm×2140mm。 2. 设备重量：800kg。 外观及舱门： 1. 外部采用钢制喷涂工艺，提供 9 种颜色定制需求；内部铺设环保羊毛吸音面料，魔术贴式安装，便于清洁、维护及更换。 2. 舱门尺寸：2080mm×900mm，配置隐形闭门器、人体工学门把手及静音磁吸锁，支持外部紧急开启功能，满足安全逃生要求。 照明系统： 1. 照明功率范围：0~20W，色温 4000K，亮度可连续调节；采用漫反射导光结构，无眩光、光线柔和护眼。 #2. 搭载毫米波雷达感应装置，可精准识别人体呼吸状态，实现灯光智能启停。（提供产品彩页或官网截图验证，并加盖投标人公章） 声学性能： #1. 隔音性能：执行 ISO 23351-1:2020 标准，隔声量 DS,A 30dB，达到 A 级隔音标准。（需提供国家认证的相关检测报告，并加盖投标人公章） 2. 混响时间（100Hz~5000Hz）：RT60：0.23s。 3. 背景噪音：新风关闭时 25dB；新风开启时 35dB。 通风与温控： 1. 通风量：12m³/min，配置进风风扇 15 个、出风风扇 12 个，风扇采用触点式通电设计，安全可靠；小时换气次数 50 次。 2. 舱体内外温差：1.5℃，舱内恒温。 安全环保及材质： 1. 室内空气质量符合国家标准，整体防火等级达到 B1 级。 2. 主体框架采用铝合金材质；玻璃采用+隔音胶片+夹胶玻璃。 3. 顶部及墙体采用钢制裱板+环保吸音布+多层复合声学吸音隔音结构，隔音降噪性能优异。 4. 底部采用 E0 级实木多层板、ABS 环保封边、承重钢架、重型可调支撑脚及环保耐磨地毯。 5. 表面采用高品质粉末静电喷涂工艺，耐腐蚀、抗老化；内部电气配件采用可拔插机械插头，检修维护便捷。 电源配置： 标配长度 350mm 的灰色电力轨道，配备 2 个取电模块；支持 220V 强电供电，USB 输出规格为 5V/3.1A，满足各类设备供电需求。 配套家具： 1. 桌板尺寸：600mm×1400mm×740mm，采用白色 MFC 环保板材。	2	

		2. 休闲沙发尺寸：1800mm×605mm×730mm，坐高 440mm，提供 10 种包布颜色可选。		
16	65 寸电视	1. 屏幕要求：65 英寸 LCD 液晶屏。 2. 显示比例：16:9，屏幕图像分辨率：3840×2160。 3. 需配置壁挂支架。 4. 响应时间 6.5ms。 5. 屏幕亮度 600cd/m²。 6. 可视角度±170° 广视角。 7. 接口：HDMI 1.4 × 2，USB 2.0 × 2；网口：RJ45× 1 具备双频；Wi-Fi 2.4G/5G。	4	
17	控制主机	硬件规格： 1. 采用工控机机箱设计，具有 LED 液晶显示屏，支持触摸控制屏，触控屏分辨率 1920×1080 分辨率。屏幕大小 17 英寸。 2. 具备抽拉式键盘设计，支持≥1 路短路触发开机接口。 3. 具备键盘、鼠标 1×PS/2 接口，控制：6×串口，显示：1×VGA 接口、1×HDMI 接口、1×DVI 接口；传输：8×USB 接口、网络：2×RJ45 千兆网口、音频：1×Audio 接口；处理器配置：4 核 8 线程，3.4GHz 主频；内存：8GB；硬盘：256GB。 4. 支持录音存储功能，支持后台自定义设置录音文件保存路径。 软件规格： 1. 具备系统内所有音频终端的统一管理能力，可管理寻呼话筒、对讲终端、广播终端及消防接口设备，并实时显示各音频终端的 IP 地址、在线状态、任务状态及音量运行状态。 2. 具备各音频终端运行支撑能力，负责音频流传输管理，响应各音频终端的播放请求与音频全双工交换；支持 B/S 架构，通过网页登录可实现终端管理、用户管理、节目播放管理、音频文件管理、录音存储及内部通讯调度处理功能。 3. 具备节目库资源管理能力，为所有音频终端提供定时播放与实时点播媒体服务，响应各终端的节目播放请求，并为各音频工作站提供数据接口服务。 4. 提供全双工语音数据交换功能，响应各对讲终端的呼叫与通话请求；支持一键呼叫、一键对讲、一键求助、一键报警等通话模式，支持自动接听、手动接听，并可自定义接听提示音。 5. 支持无响应转移、占线转移、关机转移等多种呼叫策略，支持时间策略与转移策略的自定义设置；支持对讲终端呼叫策略配置，可自定义通话时间，可选择是否自动接听，支持自定义来电铃声与等待铃声。 6. 支持终端短路输入联动触发功能，可任意设置联动触发方案及触发终端数量，触发方案包括短路输出、音乐播放、巡更警报。 7. 支持定时任务编程，可编制多套定时方案，支持选择任意终端并设置任意时间；支持定时任务执行测试、重复周期设置，以及多种音源选择（音乐播放、声卡采集、终端采集）。 #8、具备一键触发全区广播功能，≥4 种紧急预案报警设置，预案报警时可实时喊话。（提供具有 CNAS 或 CMA 标志的功能检验报告证明） 9. 支持定时巡更功能，可自定义巡更任务的执行时间与重复周期，以及指示灯闪烁间隔时间（0~30 秒）。 10. 支持今日任务列表查看功能，可管理当日所有定时任务的信息及执行状态。 11. 具备系统运行状态日志记录功能，实时记录系统运行及终端工作状态，每次呼叫、通话与广播操作均有记录。	1	

		12. 支持对≥ 8路功率分区终端进行功率控制分区设置,可通过 Web 页面后台或分控客户端完成分区配置。 13. 支持终端冻结时间配置,冻结期间终端禁止执行任务。 14. 支持对广播、对讲、实时采集、终端监听进行录音;支持文本广播功能,可将文本转换为语音,并支持后台调整语速。 15. 支持终端明细导出功能,可通过表格形式导出当前系统终端的配置详情;支持批量修改定时任务的时间与执行终端。		
18	寻呼话筒	1. 桌面式设计,配备≥ 7英寸显示屏。分辨率 800×480。 2. 支持分区广播、分组广播、全区广播。包括无响应转移,占线转移,关机转移。可环境监听,监听距离 5m。 3. 内置 1 路网络硬件音频解码模块。 4. 具备 1 路 3.5mm 耳机接口、1 路 3.5mm 话筒输入接口、1 路短路输出接口、1 路短路输入接口、1 路音频线路输入接口及 1 路音频线路输出接口。	1	
19	IP 网络功放设备	1. 设备采用标准 19 英寸机架式设计,配备 LCD 显示屏。 2. 内置 1 路网络硬件音频解码模块。 3. 支持高低音调节电位器控制功能。 4. 配备 1 路 EMC 输入接口,具备最高优先级。 5. 设有 1 路音频输出接口。 6. 具备 1 路三线制强切输出接口,无需额外强切电源。 7. 集成数字功放,功率$\geq 240W$,支持定压输出方式。 8. 支持通过后台软件对终端进行远程固件升级。 9. 配备 1 路 RJ45 网络接口,传输速率$\geq 100Mbps$。 #10、支持≥ 4路 100V 功率输出,支持 4 分区独立控制,支持任意分区、全区播放广播;支持≥ 2路 $8-16\Omega$ 定阻功率输出。(提供设备实物接口标识图) #11、支持对讲功能,设备内置咪头和扬声器,可主动呼叫网络话筒进行免提全双工对讲。(提供设备本地对讲呼叫功能界面实拍图)	3	
20	天花喇叭	1. 额定功率 (100V): 0.75W、1.5W、3W、6W。 2. 额定功率 (70V): 0.38W、0.75W、1.5W、3W。 3. 灵敏度: 88dB。 4. 频率响应 ($-10dB$): 80Hz$\sim$20kHz。 5. 喇叭单元: 5 英寸$\times$1、1.5 英寸$\times$1。	54	
21	音量控制器	1. 控制方式: 定压式。 2. 输入功率: 6W。 3. 信号输入: 70$\sim$100V。 4. 信号输出: 0$\sim$100V。 5. 输出连接: 定压喇叭。 6. 衰减方式: 变压器。 7. 音控级别: 十一档。	6	
22	壁挂音箱	1. 额定功率 (100V): 6W。 2. 额定功率 (70V): 3W。 3. 灵敏度: $92dB \pm 3dB$。 4. 频率响应: 130Hz$\sim$16kHz。 5. 喇叭单元: 6.5 英寸。 6. 防护等级: IP5X。	6	
23	电源管理器	1. 支持 8 通道电源时序通断控制,每路动作延时时间 1 秒;支持通过远程控制 (上电+24V 直流信号) 实现 8 通道电源时序通断,该功能在电源开关处于 off 位置时生效;支持将 CH1 和 CH2 通道配置为受控或不受控状态。	1	

		2. 单个通道最大负载功率 2200W，所有通道总负载功率 6000W；输出连接器为多用途电源插座。 3. 配备 1 路 USB 接口。		
24	设备相关辅材辅料等	提供与所有设备配套使用的各类相关线材和线缆，涵盖但不限于电源线、数据传输线、信号连接线、网络网线、音频视频接口线，以及其他在设备正常运行、安装调试和日常使用过程中所必需的连接线材，以确保设备能够完整、稳定且高效地接入原有系统并实现其全部功能。	1	

附件三：质保、售后服务、培训等内容

一、运维售后服务

(1) 整体售后服务承诺

关于服务工作的开展，我公司做出以下承诺

质保标准：专用家具质保 10 年，（含三包），在质保期内，如产品发生质量问题，我方根据北京市质量监督局的有关规定予以三包，其内容为：包修、包换、包退。

常规控制主机等同类产品、检索机等同类产品、电子资源浏览设备质保 5 年，静音舱质保 3 年；质保期内所有维修、更换、备件、上门、软件升级全部免费。

响应时效：7×24 小时全天候服务热线，1 小时电话远程响应，2 小时抵达张家口校区现场；设备 12 小时无法修复，免费提供同规格备用设备保障图书馆正常运营。

配套增值：家具每年 1 次免费上门保养清洁、紧固五金；电子设备每年 1 次整机巡检、系统优化、软件免费升级。

建立全流程售后服务跟踪管理制度，实现报修登记 - 派工 - 上门维修 - 验收回访 - 定期巡检全流程留痕闭环。

投标人名称（加盖公章）：北京国林系统家具有限公司



(2) 专用家具的售后服务方案

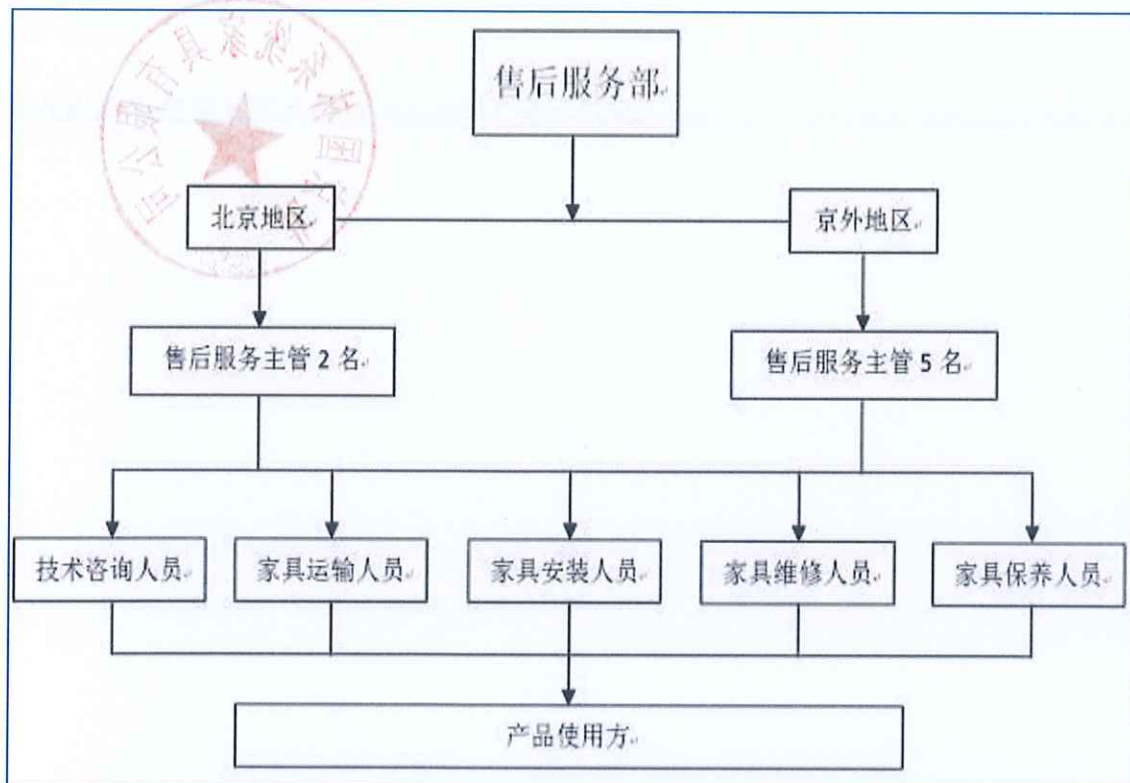
①售后服务承诺

北京国林系统家具有限公司集专业研发设计生产、国际品牌家具代理、职业销售服务于一体，结合艺术的创想，创造出环保实用的家具产品，为营造绿色健康空间而努力，积极推动人类活动环境的不断优化。因此而获得 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、GB/T28001 职业健康安全管理体系认证等国内外多项认证，于 2009 年 7 月取得中国环境标志产品认证证书。我公司秉承“诚



信、专业、负责”的售后服务精神，积极开展售后服务工作，并得到了广大客户的一致好评。

售后服务组织结构



我公司售后服务总部位于北京市，人员配备齐全，分工明确，备品、备件配备充足，能够满足广大客户售后服务需求。

针对此次项目专用家具售后工作的开展，我公司做出以下承诺

1、十年质保（含三包）

我方产品均承诺十年质保（含三包），在质保期内，如产品发生质量问题，我方根据北京市质量监督局的有关规定予以三包，其内容为：包修、包换、包退。

2、十五年免费保修

为保证客户正常使用，我方保证对本项目产品实行十五年免费保修，即免材料成本、免人工费用。

3、终身维护

即使超过保质、保修期，我方对所提供的产品也负有维护和照顾的责任，将成为甲方永久、忠实的服务商。

4、1 小时电话远程响应，2 小时抵达张家口校区现场进行维修，24 小时服务到位

在保修期内，如出现质量问题，在接到甲方通知时，1 小时电话远程响应，2 小时抵达张家口校区现场进行维修，并于 24 小时内，在不影响甲方正常使用的前提下负责对质量问题进行无偿整改和修复。针对 24 小时内无法解决的问题，我方承诺在 3 天内将维修后产品或替换产品免费运至现场，安装、调整完毕并达到采购人验收标准。

5、3 天退换货服务

合同项下全部产品到货后，我方代表与采购人代表共同拆包验货，若发现产品因质量问题而无法使用，我方承诺 3 天内无偿退换货。

6、10 天驻场服务

合同项下全部产品到货后，我方委派专人为采购方进行 10 天驻场服务，进行产品的安装、验收、检测等工作。

7、针对本项目配备单独接口人服务

我方配备专人作为与采购人的接口人（接口人：罗时吾、移动电话：18210774870；），以便更好的协调、落实合同执行情况，也便于及时与采购人反馈项目执行过程中出现的困难和问题；交付后进驻项目现场监督全部产品安装验收工作，接口人承诺手机 24 小时接听（接口人 1：罗时吾、移动电话：18210774870；接口人 2：李建、移动电话：13701060006。）。

8、7*24 小时响应

我公司提供 7*24 小时技术响应，用户有任何问题均可随时致电。

售后总部：北京国林系统家具有限公司

1) 售后服务中心地址：北京市通州区景盛中街 15 号院 1 号楼

2) 电话：010-56370499

3) 负责人：陈战峰

4) 7*24 小时全国免费服务热线：400-7799-739

生产基地：北京国林系统家具有限公司

1) 地址：河北省邢台市南宫市经济开发区昌平街 26 号

2) 电话：0319-5157806

3) 负责人：杨新华

4) 7*24 小时全国免费服务热线：400-7799-739

以上服务热线承诺为采购人方提供全面的售后服务支持，该热线可提供售前咨询、质量投诉及问题产品处理、报修服务。

投标人名称(加盖公章) 北京国林系统家具有限公司



完整售后服务跟踪制度细则

1) 报修登记台账跟踪制度

1. 设立专属项目报修台账（电子台账 + 纸质台账双备份），安排专职售后内勤专人负责登记。
2. 校方通过电话、微信、现场告知任意渠道报修，内勤 5 分钟内录入台账，登记信息包含：报修时间、报修人、故障位置、设备名称、故障现象、联系方式、需求处理时限。
3. 台账永久存档，直至项目质保期满后 1 年，所有报修记录可随时调取核对，作为售后回访、定期巡检依据。
4. 系统自动生成报修编号，每笔故障唯一编号，全程可追溯。

2) 分级派工跟踪机制

1. 内勤登记故障后，按故障类型分级派工：家具类派家具维保工程师、静音舱 / 广播派弱电工程师、阅览终端派系统工程师。
2. 派工后 10 分钟内同步工程师联系方式给校方对接人，同步在台账标记「已派工」。
3. 工程师出发、抵达现场、维修中、维修完毕四个节点均需内勤实时更新台账状态，全程进度校方可随时查询。
4. 遇重大故障、批量设备问题，自动升级售后主管介入跟踪，同步告知项目总负责人统筹资源。

3) 上门维修现场跟踪流程

1. 工程师到场后现场核对故障，开展维修 / 更换备件，维修过程拍照记录故障点、修复后效果，同步上传售后跟踪系统。
2. 维修完成后，由校方管理员现场验收，签署《售后维修确认单》，单据同步归入该故障台账档案。
3. 若当场无法修复，台账备注故障原因、备用设备投放计划、再次上门时间，内勤每日跟进维修进度并主动向校方同步。

4) 售后回访跟踪制度

1. 单次维修完成 24 小时内，售后内勤主动电话回访校方对接人：确认故障是否彻底解决、工程师服务态度、有无其他配套需求。
2. 回访内容完整记录进对应报修台账，存在不满意、遗留问题立刻二次派工处理，直至校方确认无异议，台账标记「办结闭环」。

3. 月度集中回访：每月月底主动致电图书馆负责人，统一问询当月设备、家具使用状况，提前预判潜在故障。

5) 定期预防性巡检跟踪制度

1. 制定年度固定巡检计划表，按台账提前 1 周与校方预约巡检时间，避开阅览高峰。
2. 家具：每年 1 次全面保养、五金紧固、板材养护、锁具调试；
3. 静音舱、广播、阅览设备：每年 1 次整机除尘、线路紧固、系统优化、功能全检。
4. 巡检全程填写《设备巡检跟踪记录表》，记录设备运行状态、潜在隐患、整改建议，双方签字留存。
5. 巡检发现轻微隐患当场处理；重大隐患列入专项跟踪台账，约定整改时限，内勤持续跟进直至整改完成。

6) 质保到期预警跟踪制度

1. 系统自动提前 90 天推送质保到期提醒，售后专员主动对接校方，提供延保方案、过保优惠维修报价。
2. 质保期内全部报修、巡检、升级记录汇总成册交付校方，完整留存项目全生命周期售后跟踪档案。

②北京地区设置的维修及售后服务网点情况

北京国林系统家具有限公司为您提供的一切服务，不论售前产品咨询、专业设计，还是售中生产、运输、交货、安装等过程，以至售后维修保养、家具迁组、定期回访、专业使用培训，我公司均力求精益求精，做到全方位竭诚服务于用户。

我公司在北京地区常驻售后服务网点，相关信息如下：

售后服务网点名称：北京国林系统家具有限公司

售后服务中心地址：北京市通州区景盛中街15号院1号楼

售后服务中心电话：010-56370499

售后服务中心负责人：陈战峰

7*24 小时全国免费服务热线：400-7799-739

地址	北京市通州区景盛中街 15 号院 1 号楼		
负责人及职务	陈战峰 （服务中心负责人）		
服务范围	北京地区及全国	电话/传真	010-56370499/ 010-56370477
人员配备	技术工程师	8 人	
	一般技术人员	14 人	
	售后服务专员	5 人	

③定期巡修方案

北京国林系统家具有限公司是注册于河北省邢台市南宫市集办公家具设计、研发、生产、销售于一身的专业级企业。

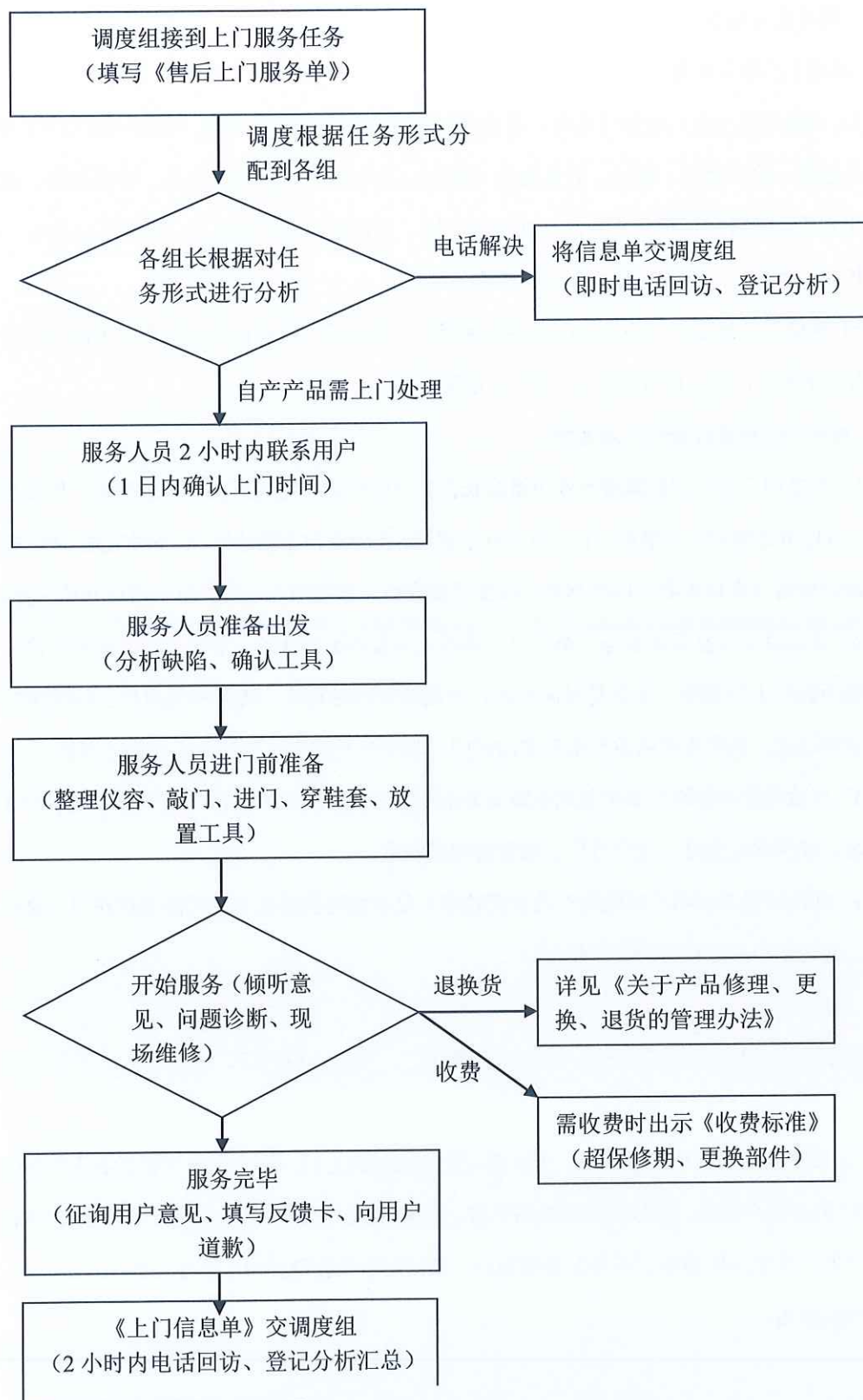
我针对本项目做出如下回访、巡检巡修方案：

利用电话的方式定期与用户联系，及时发现并解决问题。产品通过验收合格后，我方提供每 1 个月内向甲方征询一次整体评价和意见；3 个月一次客服人员登门常规回访，了解产品在使用中的性能、质量状况后，进行问题的维护处理服务；每 6 个月一次大范围巡检服务，并将巡检情况上报予采购人并根据实际情

况派遣技术人员现场进行检修服务；每 12 个月一次广泛普查满意度调查分析的服务，保修期满前对交付的协议产品进行一次全面检修。

计划时间	服务方式	服务内容
1 个月	客服人员专线致电或发送传真	通过维修专线、公司电话及传真进行整体评价和意见咨询服务。
3 个月	客服人员登门回访	公司客服人员到达采购人现场，进行常规巡检工作，了解产品在使用中的性能、质量状况后，根据产品实际情况提供相应维护、处理服务。
6 个月	大范围巡检服务	公司客服人员到达采购人现场，进行所供产品整体巡检工作，并根据产品实际情况派遣有经验技术人员上门提供相应维护、保养、清洁服务。
12 个月	广泛普查满意度调查分析工作	公司客服人员到达采购人现场进行满意度广泛普查服务，并对该意见进行整理、整改、汇总工作，进而加强、优化、提升整体售后服务质量。

④售后退换货整体方案



本规定适用于公司售后所有上门服务环节。

一、接受服务任务

1. 接到上门服务任务

(1) 调度组接受上门服务任务时，首先要明确并保证用户信息准确，填写《售后上门服务信息单》，用户信息包括：用户姓名、地址、联系电话（座机、手机等）、产品型号名称、产品数量、购买日期、登记缺陷、用户要求等等。如信息不详细，如地址不详、电话错、无产品型号、无购买日期等，首先同调度组信息员核实，如核实不到则直接联系用户核实。

(2) 调度组信息员将《售后上门服务信息单》上交组长，组长按照业务形式下派至相应小组，并限定 2 小时内回复客户，需上门服务时 2 日内上门解决。

2. 对用户信息进行分析前期处理

(1) 根据用户反映的故障现象各小组组长首先分析登记缺陷的原因、维修措施。如果是用户误报或使用不当，可以电话咨询而不需要上门，但应电话咨询、指导用户正确使用，2 小时后跟踪回访用户使用情况。电话解决后要将《售后服务上门信息单》回交至调度组，调度组 2 小时内进行电话回访，并进行登记分析。

(2) 各组组长安排具体服务人员上门，服务人员要据用户地址、要求上门时间及自己手中已接活的情况分析能否按时上门服务，如果是时间太短，不能保证按时到达，或同其他用户上门时间冲突，要向用户道歉、说明原因，征得用户同意与用户改约时间；若用户不同意，转其他人或反馈组长。

(3) 此故障能否维修？如果是此故障从来未维修过或同类故障以前未处理好，应立即查阅资料或咨询其他人员，或同中心主任、生产分厂、质量管理部联系。

(4) 此故障能否在用户家维修？是否需拉修？是否需更换部件？有可能无法在用户家维修，需要返厂维修的，应请示中心主任带周转产品上门。

3. 联系用户

在问题确定并找到解决方法后，应电话联系用户，确认上门时间、地址、产品型号、购买日期、故障现象等。

(1) 如果离用户住地路途遥远，无法保证按约定时间上门，要向客户道歉说明原因并改约时间。

(2) 如果客户地址、型号或登记缺陷不符，应重新确认，按确认后的地址、型号或缺陷处理上门服务。如果客户的产品超过保修期或不再保修范围内，要提示客户收取费用，准备收据（发票），按公司规定的收费标准收取费用。

(3) 如果问题属用户误报或使用不当的信息，服务人员电话咨询指导用户使用，若用户不接受咨询，服务人员应上门进行服务；为了预防咨询错误或误咨询，凡咨询后的用户 2 个小时后必须回访用户，确保用户所提问题能够妥善解决。

(4) 如果用户电话无人接，服务人员应改时间打，如再晚就不能按约定时间到达则直接按地址上门，及时向中心反馈中间结果；如果用户恼怒，拒绝服务人员上门，应耐心听取用户发泄（注意中间要应答，让用户知道你在听），并本着“承担责任，解决问题”的原则与用户沟通，征得用户同意上门，接受服务；如果用户一直联系不上，服务人员要按地址上门，或用户不在家，则给用户留下留言条，留下电话，希望用户以后再联系。

二. 准备出发

1. 准备好各种服务工具

服务人员应准备好维修工具、备件、垫布、鞋套、抹布、上门服务信息单、收据、收费标准、留言条、胸卡这些必备物品，为了防止物品带错或漏带，服务人员在出发前都要将自己的工具包对照标准自检一遍。

2. 服务人员出发安排

服务人员出发时间要提前 1 小时根据约定时间及路程所需时间确定，以确保到达时间比约定时间提前 5-10 分钟。服务人员要根据约定时间及路程所需时间倒推出发时间，以预防出发晚导致不能按时到。

3. 服务人员行程安排

如果路上不出现塞车或意外，服务人员在其他用户家不要耽误，以确保到达时间比约定时间提前 5-10 分钟；若服务人员在路上遇到塞车或其他意外，要提前电话联系向用户道歉，在用户同意的前提下改约上门时间或提前通知中心改派其他人员；如果服务人员在上一个用户家耽误时间，应将信息反馈信息员或相关人员，以便通知到用户。

三. 正式服务前的工作

1. 服务人员进门前的准备工作

服务人员应首先检查自己的仪容仪表，以保证：工作服正规整洁；仪容仪表清洁，精神饱满；眼神正直热情；面带微笑。为预防服务人员着装不干净，服务人员头发长且蓬乱，胡子过长等，服务中心严格要求服务人员平时要注意自己的修养，每天上班前要对自己的仪容仪表进行检查，敲用户家门前，要首先对自己的仪容仪表进行自检，直到符合服务规范方可敲门。

2. 敲门

敲门规定的标准动作为连续轻敲 2 次，每次连续轻敲 3 下，有门铃的要先按门铃。服务人员平时要多加练习，养成习惯；敲门前稍微稳定一下自己的情绪，防止连续敲不停；敲的力量过大。

如果用户听不见，或有其他事情无法脱身或用户家无人，服务人员应每隔 30 秒钟重复 1 次；5 分钟后

再不开门则电话联系；电话联系不上，同用户邻居确认，确认用户不在家后，给用户门上或显要位置贴留言条，等用户回来后主动电话联系用户；同时通知中心。为了预防用户在楼下等待，服务人员应到楼下周围查看，有无用户在此等候。

3. 进门

服务人员按约定时间或提前 5 分钟到达用户家，第一要自我介绍，出示胸卡，确认用户。

(1) 如果服务人员迟到，未按约定时间到达，用户不高兴甚至不让进门等情况，如用户有联系电话，必须同用户约定的时间前 1~2 分钟同用户取得联系，道歉取得用户的谅解。

若服务人员迟到时间小于 15 分钟，应首先向用户道歉，可以以交通受阻为理由向用户解释，争取得到用户谅解（不能以服务用户太多为理由）；若用户要赶时间可主动提出改约，再按约定时间提前上门。

若服务人员迟到时间超过 15 分钟（或更长）首先向用户真诚道歉，可解释为本来是安排其他师傅上门，但他在另一用户家耽误了，临时改派我来，所以耽误了时间，希望得到用户的谅解；若道歉不接受，再由本组主管上门道歉。

(2) 如果用户不在家，服务人员同客户取得联系，落实原因并离开，另行约定上门时间；如果用户本人不在家（在家的是保姆等），而不让进门，服务人员应亮出自己的胸卡，向对方说明事由，请对方马上联系用户确认，特殊情况下改约。

(3) 若用户对上门服务人员资格表示怀疑甚至不让进门，把公司的投诉、监督电话告诉用户；通过规范的咨询语言，熟练的维修技术来赢得用户的信任；如用户就是不让进门，则同用户改约时间，由售后中心主任亲自上门。

(4) 服务人员有可能遇到报修产品不在此处而在别地的情况，在这种情况下，服务人员应与用户协商一致，由用户带领到产品所在地或自行前往或改约重新上门。

(5) 如果用户家临时停电或用户临时有事出门，在征得用户同意的前提下改约时间；如果用户正在吃饭，服务人员应等用户吃完饭再上门，也可按用户的意见办。

4. 穿鞋套，放置工具箱

服务人员穿鞋套时，先穿一只鞋套，踏进用户家，再穿另一只鞋套，踏进用户家门。如果用户不让穿，服务人员要向用户解释为工作纪律，原则上必须穿；特殊情况下可按用户的意见办理。如果服务人员穿鞋套站在门外，进门前要擦干净鞋套。为了预防鞋套太脏、破烂、太旧等，工具包内要带备用塑料鞋套一副。

放置工具箱时要找到一个靠近产品的合适位置，取出垫布铺在地上，然后将工具箱放在垫布上，保证工具箱不弄脏地面。安装时，用盖布盖在附近可能因安装而弄脏的物品。

公司要求服务人员出发前一定要自检，以防止工具箱、垫布太脏，工具箱内工具不整齐、零部件放置杂乱、脏等，给用户造成不良印象，影响公司形象。

四. 开始服务

1. 耐心听取用户意见

服务人员要耐心听取用户意见，消除用户烦恼，服务人员服务语言要规范，公司要求服务人员的语言文明、礼貌、得体；语调温和，悦耳、热情；吐字清晰，语速适中，具体见《售后服务工作人员规范化管理制度》。

如果用户恼怒，情绪激动，服务人员要耐心、专心听取用户发泄，眼睛注视用户并不时应答，让用户知道你在认真听；若用户拒绝修理，要求退换，弄清用户不让修的原因，从用户角度进行咨询，打消用户顾虑，让用户接受维修服务；如果用户有强烈要求维修工休息、喝水，抽烟等违反公司服务规范的行为，服务人员要详细讲解公司服务宗旨及服务纪律，取得用户理解。

2. 故障诊断

服务人员应对用户提出的问题进行准确快速维修，若超保产品，则向用户讲明产品超保需收费，征得用户同意并出示收费标准。

(1) 如果服务人员无法现场修复顾客提出的缺陷，征得客户同意后拉回修理；若所需更换部件未带，部件不好或错，服务人员应向用户表示歉意，如果用户有时间，可以马上回去取部件，如果用户暂无时间，则与用户重新约定合理时间上门服务；如果产品符合质量标准但用户认定有问题，服务人员应用规范咨询口径向用户进行合理咨询。

(2) 能在用户家修复的就现场修复，不能在用户家维修的，委婉向用户说明需拉回修，尽量提供备用产品。对需拉回修理的产品外观进行检查，填写两联《产品收据》，客户签字后将产品拉回。如安装产品，则安装前要与用户商量安装位置，尊重用户意见，但如果用户意见违背安装规范，则应向用户说明可能会出现隐患，请用户再斟酌，但最后的意见一定要由用户来确定。

在用户家言行一定要规范：工具、工具包、备件、螺丝等维修时用的或从产品上拆卸下的一切物品必须放在垫布上；尽可能不借用用户的東西，特殊情况下如需借用，则必须征求用户同意；如需移动用户家摆放的物品时，必须事先向用户说明，并征求用户同意；要借用户家的凳子或其它物品时，必须事先征得用户同意，踩时必须用垫布防护；绝对禁止在用户家抽烟，喝水、吃饭、留宿；绝对禁止使用用户家的洗手间和毛巾等；进行产品或家具搬运时，不允许在地板或地毯上推来拖去，给用户家损坏东西应照价赔偿，并表示歉意。

(3) 如果在用户家无法修复，需拉回维修而用户不让返厂维修，在用户同意的前提下可在更换相应部件，并跟用户约定送回时间，按规定时间送回。

(4) 如果用户不同意维修，要求退换时，符合退换条件的，服务人员应按用户要求给予退换；不符合退换条件的，给用户认真解释国家三包规定，通过真诚的服务来感动用户；特殊情况上报中心请示。如果

用户要求给予赔偿，服务人员不要轻易答复用户，报中心请示后办理（退换货流程见《关于退换货处理办法》）。

（5）如果服务人员在用户家服务时接到另一上门信息，需马上上门处理，要向用户解释需打个电话（不准用用户家电话），向中心工作组讲明现正在用户家服务及尚需时间，由中心工作组根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或同用户改约时间。

（6）如果在维修时遇用户家吃饭而产品一时不能修复，原则上在征得用户同意的前提下继续维修，如确有不便则清理现场，与用户约定等用户吃完饭再回来，明确再回来的时间（不能在用户家吃饭）；若用户强烈要求服务人员吃饭，则婉言谢绝。

（6）服务人员如果遇到用户提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员工具，或用户态度蛮横，对服务人员打骂等情况，不要同用户发生正面冲突，电话通知中心调度，中心调度出面处理。

（7）指导用户使用过程应注意问题、擦净产品及清理现场。维修完毕后，服务人员要将产品恢复原位，用自带干净抹布将产品内外清擦干净，并清擦地板，清理维修工具。让用户签意见之前，自己要对产品及现场自检一遍，整理工具箱，对工具箱自检一遍，防止产品清擦不干净或现场清理不干净、工具遗漏在用户家等；如果产品搬动复位时将地板、产品碰坏，给用户照价赔偿。

五. 收费

1. 属下列情况之一者，不在保修范围之内，可按《修理费用规定》收费修理。销售合同与公司规定抵触时，按销售合同约定执行。

（1）超过保修期的产品。

（2）用户使用、保管、运输不当造成损坏的产品。

（3）用户自行拆动过的产品。

（4）无销售凭证、又不能证明所购产品属三包有效期内的。

2. 其他

如果收费用户不交，或要求减免费用再修，服务人员要详细向用户解释国家三保规定及保修期范围，以真诚打动用户，让用户明白收费的合理性，如果用户一再坚持则将信息处理结果报回中心，根据中心主管批示处理，特殊情况向主管经理汇报，请求批示。

六. 服务完毕

1. 征询用户意见

服务人员在维修完毕后要详细填写《售后上门服务信息单》内容，让用户对产品的维修质量和服务态度进行评价，并签名。如果用户不填意见和签名，不要强迫用户签名；用户不满意则跟踪服务直至用户满意为止。

2. 向用户道别

同用户道别时，服务人员要走到门口时先脱下一只鞋套跨出门外，再脱另一只鞋套，站到门外，最后再次向用户道歉。如果在用户家中脱了鞋套，服务人员要用抹布将地擦拭干净，并向用户道歉。

七. 回访与信息反馈

1. 服务人员服务完毕回到中心后，应立即将《售后上门服务信息单》上交调度组，调度组话务人员应在 2 小时内进行回访，若回访用户不满意，则重新上门服务直至用户满意为止。

2、调度组将《售后上门服务信息单》进行整理，归纳分析，每月份整理《售后服务信息反馈表》，属工艺问题交质量管理部限期解决，属分厂问题责成分厂解决，人为原因造成的质量缺陷如缺件、磕碰、眼打错、安装缝隙等问题，应对相应责任单位予以考核。

3、考核流程由售后服务中心提交考核信息至质量管理部。

⑤增值服务

- 1、**平面布局优化：**根据项目具体情况进行免费的空间测量与分析、个性化布局方案设计、家具搭配建议、效果可视化呈现。
- 2、**亲善回访：**产品通过验收合格后，我方提供每 1 个月内向甲方征询一次整体评价和意见；3 个月一次客服人员登门常规回访，全面检修；每 6 个月一次大范围调查，必要时维修人员登门保养；每 12 个月一次广泛普查满意度调查分析的服务。
- 3、**收费最低：**本公司承诺十五年保修期满后，按进货价格提供易损件。
- 4、**免费检测：**按使用方的要求免费为用户提供人造板家具游离甲醛释放量的检测，确保产品的绿色环保性能。
- 5、**免费修复：**实木家具免费修复 3 次，布艺家具免费清洁 3 次
- 6、**甲方使用现场所摆放的非本企业的产品，根据甲方要求本企业免费提供维护和保养，只收取易损件的成本费。**
- 7、**免费改迁：**若事先安排好交货的楼层或科室因各种工作原因，必须将货品改送、迁送、或重组至同一办公楼不同楼层的，我方承诺免费登门拆卸、搬运、再次安装，不再另行收取 2 次安装费用。
- 8、**免费代用：**在保修期内，产品若非人为因素而损坏，且 24 小时内仍不能修复或现场维修后仍不能使用的，我方免费提供其他可快速生产完成的全新产品予以代用，避免使用方的功能需求被空置。
- 9、**十年免费备件保障：**产品验收合格之日起，十年之内我方免费提供甲方所必须及急需的备品备件。在下单生产的同时将为甲方专门设立与首次供货一致的、全新的、充足的备件及易损件储备库，以便随时、及时向甲方提供技术服务和支持。
- 10、**旧家具拆除及清运服务：**针对客户家中需更换的旧家具，我方提供一站式拆除与清运服务。拆除过程中，专业工作人员将规范操作，避免损坏房屋墙体、地面、门窗等原有设施，做到轻拆、细清；拆除完成后，将所有旧家具、拆除废料统一分类整理，及时清运至指定合规垃圾处理点，无需客户自行搬运、处理，彻底解决旧家具处置难题，保持现场整洁有序。
- 11、**室内空气质量治理服务：**聚焦室内空气质量提升，针对装修后或日常居住中可能存在的甲醛、苯、TVOC 等有害气体，我公司提供专业治理服务。服务流程包括前期室内空气质量检测（明确有害气体超标情况）、定制针对性治理方案（根据检测结果采用对应治理工艺）、现场治理操作（如雾化喷涂、高温熏蒸、活性炭吸附、光触媒分解等），以及治理后的复检服务，确保治理后室内空气质量达到国家相关标准，营造健康、安全、清新的居住环境，保障居住人员身体健康。

12、延保服务：为客户提供超出基础质保期限的延伸保修服务，具体延保范围、延保期限可根据相关产品/服务约定执行。延保期间，若所保障的产品（如家电、装修工程、家具等）出现非人为损坏的质量问题，将免费提供故障排查、维修、零部件更换等服务，无需客户额外支付维修费用；同时提供快速响应服务，及时处理客户报修需求，降低客户后期使用成本，提升产品/服务的使用安全感与满意度。

⑥售后服务机构人员配置

序号	姓名	学历	专业	职务	经验	职责
1	陈战峰	专科	经济管理专业	售后服务主管	7 年	项目安装、调试、试运行全程驻场，即时处置设备小故障；竣工后留存联系方式，负责现场培训、质保期对接
2	纪文豪	高中	司机	售后服务协管	9 年	统筹安排人员、车辆、材料等；和客户协商售后服务时间等
3	郑磊	本科	安装工程师	安装部长	12 年	负责所有专用家具（检索桌、储物柜、圆桌、休闲椅、存包柜、雨伞架）卸货、组装、水平校准、锁具调试； 负责家具现场微调、缝隙密封、成品修复、现场清洁； 配合样品对标验收、家具分项初验工作。
4	温振宝	本科	安装工程师	安装组长	6 年	负责家具安装计划实施
5	王明	本科	工人	售后安装负责人	7 年	负责售后家具安装计划实施
6	田国安	高中	工人	安装工	6 年	负责家具售后的维修
7	蒲森冰	高中	高级技师	安装工	5 年	负责家具售后的维修
8	皇甫瑞杰	高中	高级技师	安装工	8 年	负责家具售后的维修
9	徐振	高中	高级技师	安装工	6 年	负责家具售后的维修
10	王永婧	专科	绘画艺术设计	售后助理	6 年	接听客户售后服务电话、接待来访的客户等。

附：安装工程师证书

 	职业名称: <u>安装工程师</u> Occupation name 职业等级: <u>高级</u> Occupational grade 理论知识考试成绩: <u>90</u> Result of Theoretical Knowledge Test 技能考核成绩: <u>92</u> Result of Operation Skill Test 评定成绩: <u>合格</u> Result of Test 工作单位: <u>北京国林系统家具有限公司</u> Workplace
姓名: <u>温振宝</u> 性别: <u>男</u> Name Sex 身份证号: <u>13220119910918101X</u> ID No 证书编号: <u>GWCP2452443716</u> Certificate No 颁证日期: <u>2024年7月16日</u> Date Of Issue	

 	职业名称: <u>安装工程师</u> Occupation name 职业等级: <u>高级</u> Occupational grade 理论知识考试成绩: <u>85</u> Result of Theoretical Knowledge Test 技能考核成绩: <u>89</u> Result of Operation Skill Test 评定成绩: <u>合格</u> Result of Test 工作单位: <u>北京国林系统家具有限公司</u> Workplace
姓名: <u>杨明翌</u> 性别: <u>男</u> Name Sex 身份证号: <u>220283198702150118</u> ID No 证书编号: <u>GWCP2452443722</u> Certificate No 颁证日期: <u>2024年7月16日</u> Date Of Issue	



姓名: 郑磊 性别: 男
Name Sex

身份证号: 411527198510112776
ID No

证书编号: GWCP2452443736
Certificate No

颁证日期: 2024年7月16日
Date Of Issue

职业名称: 安装工程师
Occupation name

职业等级: 高级
Occupational grade

理论知识考试成绩: 87
Result of Theoretical Knowledge Test

技能考核成绩: 90
Result of Operation Skill Test

评定成绩: 合格
Result of Test

工作单位: 北京国林系统家具有限公司
Workplace



⑦售后服务达标认证证书（五星级）

(副本)

【证书版本:2024】
证书号: CAS201603108JGLR4M-5

认证组织统一社会信用代码: 911101121030060686

NECAS
全国商品售后服务达标认证证书

兹证明
北京国林系统家具有限公司
注册地址: 河北省邢台市南宮市经济开发区昌平街26号
审核现场地址: 北京市通州区马驹桥镇景盛中街15号院1号楼

按照下列标准综合评价
全国商品售后服务达标认证实施方案 NECAS01-2012
商品售后服务评价体系 GB/T27922-2011
中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局中国国家标准化管理委员会
全国商品售后服务评价达标认证评审委员会 北京五洲天宇认证中心 颁布

达到
五星级
且配置有相应要求的售后服务管理师

售后服务管理师按国家标准要求配置,证书经培训考试合格由中国商业联合会颁发,获证人员列在本证书附件。
资质人数可能因获证方管理需要、规模变化、证书星级提升等因素增减,适用时本证书将增加或更换附件页。

通过的认证范围如下
板式家具、实木家具、钢制家具、钢木家具、校用家具、图书馆家具、医疗家具、养老家具、产品展示柜、转椅、沙发、屏风隔断的售后服务。

初次颁证日期: 2016年03月29日 本次颁证日期: 2025年05月11日
本证书有效期自 2024年05月22日 (年度监督评审合格) 至 2027年05月21日

北京五洲天宇认证中心 主任: 谭兴政 管理者代表: 杨谨萱
全国商品售后服务评价达标认证评审委员会

商务部办公厅关于推荐全国商品售后服务达标认证机构的函
国家商务部文件号商办建函[2007]28号

在全国开展商品售后服务达标认证工作,并成立独立的认证机构。根据《中华人民共和国认证认可条例》,经研究,我部同意授予“北京五洲天宇认证中心”承担相关认证工作。

MOCCNCA
[2007-28] [2007-112]

地址: 北京西城区复兴门内大街45号 电话: 010-66094432 66094412 66094452 网址: www.necaa.org.cn www.taoc.org.cn
证书有效性和监督信息请向全国商品售后服务评价达标认证评审委员会和北京五洲天宇认证中心查询

附件：售后服务管理师资质证明文件



【证书版本：2024】

编号：APM-001-CAS201603108JGLR4M-5

(本证书是证书 CAS201603108JGLR4M-5 的附件，与主页面同时使用具有效力。)

获证组织统一社会信用代码：911011210200060688

★★★★★
NECAS

全国商品售后服务达标认证证书

商务部办公厅关于推荐全国商品售后服务达标认证机构的函

国家商务部文件号商办建函[2007]28号

在全国开展商品售后服务达标认证工作，并成立独立的认证机构，根据《中华人民共和国认证认可条例》，经研究，我部同意推荐“北京五洲天宇认证中心”承担相关认证工作。

兹证明

北京国林系统家具有限公司

注册地址：河北省邢台市南市区经济开发区昌平街26号

下列人员经培训考试合格并获得资质证书，符合认证要求的基本配置，能够实施售后服务管理

售后服务高级管理师

陈战峰	证书号：C60CF00711G1805048	第73期
李 建	证书号：C60C201121000163	第89期
王 力	证书号：C60C201121000164	第89期
王红磊	证书号：C60C201121000165	第89期
涂荣国	证书号：C60C201121000166	第89期

售后服务管理师按国家标准要求配置，证书由中国商业联合会颁发，有效性真伪在 necas.org.cn 网站查询。
有资质的管理师人数可能因获证方自身管理需要、规模变化等因素增减，适用时本证书将更换或增加附件页。



谭兴政 杨谨冀

中心主任：谭兴政 管理者代表：杨谨冀

MCC CNCA
[2007-18] [2007-181]



全国商品售后服务达标认证工作是按国家商务部《商建标函[2006]612号》、《商办建函[2007]28号》有关文件开展，组建全国商品售后服务评价达标认证评审委员会，北京五洲天宇认证中心承办相关认证工作。

NECAS 是全国商品售后服务达标认证的英文简称，发证机构依法保留包括但不限于名称、标识和相关标准文件的所有权利。

地址：北京西城区复兴门内大街45号 电话：010-66094432 66094412 66094452 网址：www.necas.org.cn www.bccc.org.cn

证书有效性和监督合格信息请向全国商品售后服务评价达标认证评审委员会和北京五洲天宇认证中心查询

附：售后服务高级管理师证书

依据中国商业联合会的有关规定，按照 相关标准，经考评合格，特发此证。		According to the relevant regulation of China General Chamber of Commerce and the relevant standards, the certificate is herewith issued after testing and assessment	
			
姓名：	陈战峰	性别：	男
Name		Gender	
身份证号：	410224198011220012	ID Number	
专业名称：	售后服务高级管理师	Major	
证书编号：	CGCCF0071161805048	File Number	
颁证日期：	2018 年 05 月 24 日	Issued on	





⑧售后服务完善程度认证证书（七星级）

CERTIFICATE OF REGISTRATION



售后服务完善程度认证证书

注册号:126224MS6550R0M

北京国林系统家具有限公司

统一社会信用代码: 91110112103006069B

注册地址: 河北省邢台市南宮市经济开发区昌平街26号

经营地址: 河北省邢台市南宮市经济开发区昌平街26号

建立的售后服务体系符合:

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T16868-2009《商品经营
服务质量管理规范》、SB/T11052-2013《电子商务售后服务评价准则》

★★★★★★

服务认证范围:

办公家具、养老院用家具、固定装饰家具、学校用家具、医用家具、宾馆家具、公寓家具、
酒店家具、家具、门、木门、隔断的售后服务完善程度（七星级）

首次颁证日期: 2024年10月22日

证书有效期至: 2027年10月21日

签发人:



1. 登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站www.cnca.gov.cn查询
2. 获证组织必须定时接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。

津辰标准(天津)认证集团有限公司

地址: 天津市北辰区双街镇清大博雅园19号楼2门201

电话: 022-26970272

附：售后服务高级管理师证书





售后服务管理师

李建同志于2024年07月07日在我机构参加了GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系的培训，考核合格，满足售后服务管理师要求，予颁发合格证书。

姓名: 李建
身份证号: 110221198502093839
证书编号: 2024-JCP-4650
发证日期: 2024年07月07日
工作单位: 北京国林系统家具有限公司
有效期: 三年



天津亿证集团有限公司

天津市北辰区津辰科技园19号楼21001



售后服务管理师

王力同志于2024年07月07日在我机构参加了GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》的培训，考核合格，满足售后服务管理师要求，予颁发合格证书。

姓名：王力

身份证号：11010519850517361X

证书编号：2024-JCP-4651

发证日期：2024年07月07日

工作单位：北京国林系统家具有限公司

有效期：三年



津辰标准(天津)认证集团有限公司

天津市北辰区清泰里林荫道19号楼21301



售后服务管理师

樊越同志于2024年07月07日在我机构参加了GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》的培训，考核合格，满足售后服务管理师要求，予颁发合格证书。

姓名：樊越

身份证号：110111198001260338

证书编号：2024-JCP-4652

发证日期：2024年07月07日

工作单位：北京国林系统家具有限公司

有效期：三年



津辰标准（天津）认证集团有限公司

天津市北辰区青光村道19号楼2门1301

(3) 常规设备的运维售后方案

①服务理念

北京国林系统科技有限公司秉持“客户至上、服务为本、快速响应、全程保障”的服务理念，为北京信息科技大学（张家口）图书馆提供全方位、全天候、全周期的运维售后技术支持服务。我们深知图书馆信息化系统对学校教学科研活动的重要性，承诺以最专业的技术团队、最快速的响应机制、最完善的保障体系，确保本次项目所供全部设备长期、稳定、高效运行。

②总体服务承诺

- 质保期承诺：全部设备提供不少于 5 年免费质保服务（自竣工验收合格之日起计算），质保期内所有非人为因素导致的设备故障均免费维修或更换；
- 响应时效承诺：建立三级响应体系，电话响应≤10 分钟，远程支持≤30 分钟，现场响应≤4 小时；
- 服务时间承诺：提供 7×24 小时技术支持热线，工作日和节假日均有人值守；
- 备件保障承诺：建立常用备品备件库，关键设备故障 4 小时内提供备件替换；
- 巡检服务承诺：质保期内每半年至少 1 次主动巡检，每年不少于 2 次；
- 培训延续承诺：质保期内提供持续的技术培训和操作指导，确保人员变动不影响系统运维。

③质保期内服务内容

1) 免费维修服务

- 质保期内，因产品质量问题导致的任何故障，均免费提供维修服务（含人工费、配件费、差旅费）；
- 维修后设备性能不低于原设备技术指标，维修更换的配件为原厂正品配件；
- 同一设备同一故障连续维修超过 2 次仍未解决的，免费更换同型号或更高配置的新设备。

2) 免费技术支持

- 提供 7×24 小时电话技术支持热线，随时解答技术咨询；
- 提供远程桌面支持服务，快速诊断和解决软件类问题；
- 系统软件补丁、版本升级免费提供。

3) 免费资源更新

- 瀑布流电子借阅系统和电子书借阅机的电子资源，质保期内每年免费更新不低于各类资源数量的10%；
- 电子图书、有声听书、期刊、视频等资源按年度更新计划正常推送。

④质保期后服务方案

质保期满后，我方将继续提供有偿运维服务，服务方式灵活可选：

- 年度维保合同：按设备总价的合理比例签订年度维保服务合同，涵盖定期巡检、故障维修、技术支持等；
- 按次服务：根据实际需要提供单次维修和技术支持服务，按次收费；
- 质保期届满前3个月，我方将主动与校方沟通后续维保方案，确保服务不中断。

⑤ 三级技术支持体系

我方建立了“一线快速响应→二线技术支持→三线原厂支援”的三级技术支持体系，确保任何问题都能在最合适的层级得到解决：

层级	角色	职责	响应时间	解决时限
一线	驻点/区域服务工程师	电话接听、远程诊断、简单故障现场处理	电话≤10 分钟 现场≤4 小时	简单故障≤2 小时
二线	北京国林技术支持中心	复杂故障分析、软件系统问题处理、疑难问题攻关	≤2 小时响应	一般故障≤8 小时
三线	各品牌原厂技术支持	硬件底层问题、固件级故障、产品缺陷修复	≤24 小时响应	严重故障≤48 小时

1) 服务报修渠道

- 电话报修：拨打专属服务热线（将在项目交付时提供），7×24 小时专人接听；
- 微信/QQ 报修：通过专属技术支持群发送报修信息，支持图片、视频上传；
- 邮件报修：发送邮件至专属服务邮箱，系统自动生成工单并分配工程师；

- 在线工单系统：通过我方提供的在线服务平台提交报修工单，实时跟踪处理进度。

2) 标准服务流程

- 报修受理：客服人员 10 分钟内响应，生成服务工单，记录故障现象、发生时间、联系方式；
- 故障诊断：一线工程师通过电话/远程方式初步诊断，判断故障类型和紧急程度；
- 方案制定：根据诊断结果制定维修方案，与校方确认上门时间；
- 现场维修：工程师携带备件和工具到达现场，完成维修并恢复设备正常运行；
- 验证确认：由校方人员现场验证设备功能恢复正常，签署《维修服务确认单》；
- 回访归档：维修完成后 3 个工作日内进行电话回访，服务工单归档。

⑥系统升级与优化服务

1) 软件升级服务

质保期内，我方免费提供以下软件升级服务：

- 检索查询机系统软件升级（含操作系统安全补丁、检索客户端更新）；
- 瀑布流电子借阅系统和电子书借阅机系统软件版本升级；
- IP 网络广播系统服务软件及终端固件升级；
- 方正电脑操作系统安全更新和补丁安装。

所有升级操作均安排在图书馆非开放时段进行，升级前进行完整备份，升级后进行功能验证，确保升级不影响正常使用。

2) 系统优化服务

- 分析系统运行日志，识别性能瓶颈并提出优化建议；
- 根据图书馆业务发展需求，提供系统功能扩展建议和实施方案；
- 收集一线操作人员的反馈意见，优化操作界面和流程；
- 每年提交 1 次《系统运行与优化建议报告》。

3) 资源更新服务

质保期内，电子借阅系统的数字资源更新服务如下：

- 电子图书：每年更新不低于 1000 册（ $\geq 10\%$ 更新比例）；

- 有声听书：每年更新不低于 100 集（≥10%更新比例）；
- 期刊资源：每年更新不低于 100 种（≥10%更新比例）；
- 名师讲座视频：瀑布流系统每日更新 1 场高端讲座；

资源更新通过远程推送完成，无需校方人工干预。

二、培训方案

(1) 专用家具的培训方案

①培训对象

北京信息科技大学（张家口）图书馆全体管理员、自习区域值班老师、物业运维人员，培训人数控制在 8-12 人/期，分 2 期开展，确保全员掌握操作、保养、简易维修技能。

②培训地点

北京信息科技大学（张家口）图书馆现场（家具实物摆放区域，含休闲椅、储物柜、检索桌、大圆桌等全部家具）

③培训时长

总培训时长 1 天（上午理论 2h+下午现场实操 4h，含答疑考核）

④培训目标

1. 让参训人员熟练掌握全部专用家具的材质特性、使用规范，杜绝人为损坏；
2. 掌握家具日常清洁、季度保养、年度深度养护全套流程；
3. 能够独立处理锁具故障、滑轨卡顿、五金松动、漆面轻微划伤等常见简易问题；
4. 明确质保报修流程，精准区分人为损坏与产品质量问题，留存故障取证资料；
5. 熟悉样品封样验收标准，后期新增/更换家具时可对照核验。

⑤培训家具清单

站姿检索桌、雨伞架、大圆桌、圆形靠背休闲椅、六边形靠背休闲椅、带清零锁木制储物柜、留置物品存放柜

1) 培训核心内容

(一) 理论授课(上午 9:00-11:00, 2 小时)

模块 1 家具材质与工艺标准

木质家具类(检索桌、储物柜、大圆桌)

ENF 级中纤板/实木颗粒板、白蜡实木基材参数、甲醛、TVOC 环保标准;

水性漆工艺特性:耐污、防刮禁忌,禁止使用强酸强碱清洁剂;

ABS 激光封边条作用,磕碰、泡水后的损伤表现;

软体家具(两类休闲椅)

超纤皮环保指标、高密度定型海绵回弹特性,禁止尖锐物品刮划、高温烘烤;

金属家具(雨伞架、六边形椅钢架)

除锈陶化喷塑工艺,潮湿环境防锈要点,积水长期浸泡会导致塑层脱落;

五金配件全品类讲解

阻尼铰链、三节静音滑轨、一次性清零机械密码锁结构原理;PU 静音脚垫、静音脚钉功能,挪动家具降噪、防刮地面作用。

模块 2 标准化使用规范

储物柜/留置柜清零锁正确操作流程:一次性密码设置、解锁自动清零规则,禁止暴力撬锁、硬物捅锁孔;

站姿检索桌使用限制:桌面承重上限、键盘托推拉规范,底部配重防倾倒使用注意事项;

大圆桌实木桌面禁止放置高温水杯、尖锐文具,避免烫痕、划痕;

休闲椅使用禁忌:禁止踩踏扶手、多人堆叠坐压,防止钢架变形、海绵塌陷;

雨伞架日常排水操作:积水盒每日清空,雨水长期浸泡金属底部易生锈;

全部家具搬运规范:禁止拖拽,必须抬举,保护脚垫、封边、喷塑表层。

模块 3 分级保养体系

每日基础保洁（图书馆值班人员日常工作）干除尘布擦拭浮尘，软体轻扫灰尘，金属表面干布擦干积水；

每周常规养护木质家具专用养护蜡轻擦漆面，滑轨少量专用润滑油，密码锁孔除尘；

季度深度养护（物业固定执行）全面紧固所有螺丝、铰链，检查脚垫有无脱落，海绵坐垫通风晾晒；

年度原厂上门专业保养（我方免费上门）漆面修复、五金全套检修、锁具校准、金属除锈补塑、板材防潮处理。

模块 4 故障区分与报修流程

质量问题（免费质保更换维修）：五金自然磨损、板材开裂、锁具内部故障、塑层自然脱落；

人为损坏（需校方承担配件成本）：暴力砸锁、拖拽刮花、高温烫坏、利器划破皮面、积水长期不清理生锈；

标准报修流程：现场拍照取证→填写故障登记表→联系驻场工程师→4 小时响应、2 小时上门，12 小时无法修复提供备用家具；

质保资料留存：家具编号、采购合同、原厂质保承诺函查阅方式。

2) 现场实操教学（下午 13:30-17:30，4 小时）

实操 1 全品类家具规范操作演练

储物柜一次性清零密码锁设置、开锁、清零完整实操，每人独立操作 3 次；

检索桌键盘托、柜门阻尼开关演示，感受静音缓冲效果，错误操作对比演示；

雨伞架积水盒拆装、清空实操；

休闲椅承重、扶手合理使用示范，展示不当操作变形后果（备用损坏样件对比）。

实操 2 全套保养实操（发放全套保养耗材）

木质家具除尘、上养护蜡实操，区分允许/禁用清洁剂（酒精、84、漂白水现场对比危害演示）；

超纤皮沙发去污实操，讲解油污、笔迹温和清理方式；

金属钢架除锈、干燥保养实操；

滑轨、铰链润滑实操，演示卡顿简易处理方法。

实操 3 常见简易故障自主处理

螺丝松动：配套工具自行紧固所有家具五金；

滑轨轻微卡顿：自行加注专用润滑油；

脚垫脱落：现场更换备用 PU 毛毡脚垫；

锁孔卡顿：除尘润滑简易处理；

轻微漆面划痕：原厂补漆笔现场修复实操。

实操 4 分组答疑与案例复盘

分组轮换提问，针对图书馆高频损坏场景（学生暴力开锁、水杯烫木桌、雨伞积水锈蚀、椅子踩踏损坏）给出预防管理方案。

3) 考核验收环节

培训最后 30 分钟开展理论+实操双重考核，考核合格发放培训合格凭证，不合格安排二次补训；

理论笔试（20 分）：材质标准、保养周期、报修区分、使用禁忌选择题；

现场实操（80 分）：

储物柜清零锁完整操作（30 分）；

木质家具标准养护实操（25 分）；

五金松动紧固、简易故障处理（25 分）；考核标准：总分 ≥ 70 分为合格，方可独立负责家具日常运维管理。

4) 配套培训资料交付

纸质版《图书馆专用家具使用、保养、维修手册》（每人 1 本）；

电子手册 U 盘/线上文档（含所有家具图纸、五金配件清单、保养耗材采购渠道）；

备用耗材样品套装：养护蜡、补漆笔、滑轨润滑油、锁孔除尘工具、备用脚垫、阻尼铰链小样；

售后联系卡：驻场工程师电话、7×24 报修热线、质保服务承诺文件复印件。

六、培训保障与售后延伸服务

培训全程不收取任何培训、耗材、人工费用，全部包含在本项目投标总价内；

质保期内每年安排 1 次免费复训，新增物业人员可随时预约上门补训；

培训结束建立专属运维沟通群，随时发送养护视频、故障处理教程，线上实时答疑；

每年原厂上门深度保养时，同步开展现场实操复训，持续提升管理员运维能力

(2) 常规设备的培训方案

①培训目标与原则

1) 培训总体目标

通过系统化、分层次的培训，使北京信息科技大学（张家口）图书馆相关管理人员、技术人员和一线操作人员全面掌握本次项目所供设备的操作使用、日常维护和故障排查技能，确保系统交付后能够独立、高效地开展运维管理工作，充分发挥各系统的功能价值。具体目标如下：

- 管理员层：掌握系统整体架构、后台管理平台操作、用户权限管理、数据统计与分析。
- 技术运维层：掌握系统安装部署、网络配置、故障诊断与排除、系统升级与维护。
- 一线操作层：掌握检索查询机、电子借阅设备、IP广播系统等终端设备的日常操作使用。
- 知识转移：通过培训实现技术知识从实施方到校方的完整转移，确保校方具备自主运维能力。

2) 培训原则

- 理论结合实践：每项培训内容均安排实操环节，确保学员“听得懂、学得会、用得上”。
- 分层分级培训：根据学员岗位职责和技术基础，设置不同深度的培训课程。
- 以应用为导向：培训内容紧密围绕图书馆日常业务场景，突出实用性；
- 持续跟踪服务：培训结束后建立沟通渠道，提供持续的技术咨询和答疑服务。
- 文档配套完善：为每项培训内容配套提供操作手册、维护指南等技术文档。

②培训对象与层次

根据本项目所供设备的应用场景和运维需求，将培训对象划分为三个层次。

培训层次	培训对象	培训重点	建议人数	培训时长
管理人员	图书馆馆长/副馆长、部门主管	系统整体架构、后台管理功能、数据统计、权限管	1-2 人	1 小时
技术运维人员	图书馆信息技术人员/校网络中心工程师	系统安装部署、网络配置、故障诊断与排除、系统升级维护	2-4 人	1 小时

操作人员	图书馆一线工作人员/ 服务台工作人员	检索查询机操作、电子借阅设备操作、广播系统操作	4-6 人	1 小时
------	-----------------------	-------------------------	-------	------

③培训内容体系

1) 管理人员培训内容

a. 系统整体架构介绍

- 图书馆智慧化设备整体架构和系统组成;
- 各子系统(检索、借阅、广播)的功能定位和协同关系。
- 与图书馆管理系统的对接架构和数据流转。

b. 后台管理系统操作

- 检索查询机后台管理平台操作(终端监控、远程管理、网页配置)。
- 电子借阅系统后台管理(资源管理、数据统计、用户分析)。
- IP广播系统管理平台操作(分区管理、定时任务、日志查询)。

c. 数据统计与分析

- 检索统计数据查看与分析。
- 电子资源借阅/下载数据统计。
- 系统运行日志查看与分析。

2) 技术运维人员培训内容

a. 硬件设备运维

- 检索查询机: 硬件结构、常见故障诊断(触屏失灵、无法开机、网络不通)、配件更换;
- 电子借阅设备(瀑布流): 拼接屏维护、触摸校准、工控主机维护;
- 方正台式电脑: 系统重装、硬件更换、BIOS 设置
- TCL 电视: 画面设置、信号源切换、壁挂支架维护;
- IP 广播设备: 功放维护、喇叭线路检查、网络故障排查。

b. 软件系统运维

- 检索查询机: 系统重装、网页配置更新、定时开关机设置修改。

- 电子借阅系统：软件更新、资源导入/更新、数据库备份与恢复；
- IP 广播系统：服务软件安装配置、终端注册管理、固件升级；
- 方正电脑：操作系统安装配置、域/网络设置、安全管理。

3) 操作人员培训内容

a. 检索查询机操作

- 开机/关机操作（含定时开关机机制说明）；
- 图书检索操作（题名、作者、索取号、出版社等多维度检索）。
- 检索结果查看与筛选（按可借状态、馆藏位置筛选）。
- 借阅信息查询操作。
- 常见问题处理（页面加载异常、触屏不灵敏等）。

b. 电子借阅设备操作

- 瀑布流电子借阅机：图书浏览、扫码借阅操作、资源分类导航；
- 电子书借阅机：图书/听书/视频资源浏览、扫码借阅操作。
- 电子资源浏览设备（方正电脑）：电子资源访问、音视频播放操作。

c. IP 广播系统操作

- 寻呼话筒基本操作（分区广播、全区广播、实时寻呼）。
- 定时广播任务启停管理。
- 背景音乐切换与音量调节；
- 紧急广播操作流程；
- 日常检查项目（设备指示灯状态、扬声器声音是否正常）。

d. 电视操作

- 开关机、信号源切换、音量调节；
- 画面参数设置（亮度、对比度、色彩等）；
- 外接设备（电脑、播放器）的连接与切换

④培训方式与安排

1) 培训方式

采用“现场实操+跟岗指导”相结合的培训方式。

- 现场实操：在设备实际安装现场进行“手把手”操作教学，学员逐一练习、技术人员现场指导；
- 跟岗指导：培训结束后安排 1-2 天的跟岗指导期，讲师在现场随时解答操作中遇到的问题；
- 远程支持：培训结束后建立微信/QQ 技术支持群，提供长期在线答疑服务。

a. 培训时间安排

时间安排	培训层次	培训内容	培训方式
上午 9:00-9:30	操作人员	检索查询机操作、电子借阅设备操作	现场实操+跟岗指导
上午 9:30-10:00	操作人员	IP 广播系统操作、电视操作	现场实操+跟岗指导
上午 10:00-10:30	技术运维人员	硬件设备运维、软件系统运维	现场实操+跟岗指导
上午 10:30-11:00	技术运维人员	网络与安全管理、故障排查实操	现场实操+跟岗指导
下午 14:00-15:00	管理人员	系统整体架构、后台管理系统操作	集中授课+演示
下午 15:30-16:30	全体	培训考核、答疑交流、培训总结	考核+座谈

b. 培训地点

- 集中授课：图书馆培训室/会议室（需配备投影或大屏显示设备）。
- 现场实操：各设备实际安装位置（检索区、阅读区、广播主控室等）。

c. 培训准备

- 我方提前 3 天提交培训教材（PPT 课件、操作手册电子版）供校方审阅。
- 校方提前确定参训人员名单，并通知培训时间地点。
- 我方提前 1 天完成培训场地设备调试（投影、音响、演示设备等）；

⑤培训资料交接

1) 交付资料清单

培训完成后，我方将向校方交付以下全套培训资料（含纸质版和电子版各一份）。

序号	资料名称	内容说明	交付形式
1	系统操作手册	各子系统（检索、借阅、广播）的操作步骤图文说明	纸质+PDF 电子版
2	系统维护手册	硬件设备维护、软件运维、故障排除指南	纸质+PDF 电子版
3	管理员操作指南	后台管理系统操作说明、权限管理、数据统计	纸质+PDF 电子版
4	培训课件 PPT	培训授课使用的全部 PPT 课件	PDF 电子版
5	操作演示视频	关键操作步骤的录屏演示视频	MP4 电子版
6	常见问题 FAQ	日常使用中常见问题及解询方法汇总	纸质+PDF 电子版

2) 后续服务

培训结束后，我方承诺提供以下后续技术支持服务：

- 建立专属技术支持微信群/QQ 群，提供在线实时答疑。
- 培训结束后 3 个月内，每月安排一次电话回访，了解系统使用情况和存在问题；
- 如校方有新增人员需要培训，可安排一次免费的补充培训（限培训结束后 6 个月内）。
- 系统软件升级后，提供升级说明和必要的补充培训。

通过系统全面的培训方案，我方将确保北京信息科技大学（张家口）图书馆相关人员全面掌握本次项目所供设备的操作与运维技能，为图书馆智慧化服务的长期稳定运行奠定坚实的人才基础。

附件四：中标通知书

中标通知书

项目名称：改善办学保障条件-北京信息科技大学（张家口）学生生活
动场地建设及实践教学保障项目
项目编号：2606-HXTC-IC1303

北京国林系统家具有限公司：

经评标委员会评审，现确定贵公司为上述项目以下分包的中标
人：

第 02 包

中标报价（人民币元）：

大写：伍拾万伍仟零陆拾捌元整

小写：¥505,068.00

请贵公司于本通知发出后 30 日内，持通知与北京信息科技大学
签订政府采购合同。

请贵公司自合同签订之日起 5 个工作日内，持合同原件 1 份，到
我公司办理合同备案及投标保证金退还事宜。

北京宏信天诚国际招标有限公司

2026年8月4日

北京宏信天诚国际招标有限公司
北京市海淀区复兴路乙 12 号中国铝业大厦 11 层 1110 室
电话：010-63989602 传真：010-63968553

1901

1901

1901

1901

1901

1901

1901

1901

1901