

北京市东城区生态环境局

2023 年蓄能式电采暖设备采购合同

合同编号：_____

项目名称：东城区 2023 年蓄能式电采暖设备更新新增项目（第四包）

采购方（甲方）：北京市东城区生态环境局

供货方（乙方）：雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

签订时间：2023.11.9

签订地点：_____



采购合同

合同编号：_____ 签订地点：北京市东城区

采购方（甲方）：北京市东城区生态环境局

地址：_____

供货方（乙方）：雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

地址：北京市大兴区黄村镇盛吉街7号院5号楼1至4层

法定代表人：孙培雨



北京市东城区生态环境局（买方或称甲方）东城区 2023 年蓄能式电采暖设备更新新增项目中所需蓄热式电暖器（货物名称）经中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司（招标采购单位）以 ZDCH-HW-2023793 号招标文件在国内公开（公开 / 邀请）招标。经评标委员会评定雨昕阳光（北京）能源科技有限公司（卖方或称乙方）为中标供应商。

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定，双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

一、委托项目基本情况

1、本合同货物：蓄能式电采暖设备；单位：台；数量：3300。供货范围及分项价格表、货物配置清单详见附件。

2、合同总价：¥3982000 元（大写人民币：叁佰玖拾捌万贰仟 元整）；资金性质：财政拨款。实际金额以居民实际采购使用情况为准。

二、交货期及交货地点

1、交货期：根据居民需求，于_____年_____月_____日至销售截止（2024 年 3 月 31 日止或 3300 台完部销售完毕止）；具体安装、调试时间以设备实际采购使

用人选定时间为准。

2、交货地点：居民家，地址：东城区内用户指定地点。

三、付款方式和条件

1、签订合同后、设备安装前，由实际采购使用居民向乙方支付 1/3 货款；项目验收合格后由甲方支付至货款的 95%；剩余 5% 货款作为质量保证金，质保期期限届满后支付。完成销售但未在规定时间内（2023 年 月 日或销售完成的 3 日）内完成安装和通过验收的设备补贴不予支付。

2、如乙方（设备供货方）在质保期内出现设备质量问题或甲方认为的维修服务不到位或不适当履行本合同义务等售后服务问题，甲方有权自行选定第三方机构提供维保服务，维保费用从乙方（设备供货方）质保金中扣除。乙方（设备供货方）自愿认可扣除数额。若质保金扣除后不足以弥补甲方为此所支付的费用，甲方有权要求乙方补足差额。自甲方向乙方发出书面通知后 3 日视为送达乙方，乙方应按照甲方要求的数额及时间补足相应款项。否则，每逾期一日，乙方应承担应补足款项千分之三的违约金。

3、货款支付方式：银行汇款，

乙方指定收款账户：

户 名：雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

开户行：中农业银行大兴支行营业部

账 号：11110801040004531

4、甲方付款前，乙方应当向甲方出具相应发票，因乙方提供发票不合格而导致甲方迟延付款的，甲方不承担违约责任。

5、若因财政国库支付受限时，结算支付相应顺延，甲方不承担违约责任，但应当及时通知乙方。障碍消除后，甲方应当及时恢复支付，乙方不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

四、双方的权利义务

（一）甲方权利义务

- 1、在交货前，甲方应进行详细而全面的验收，并开具验收清单。但有关功能、性能等重要指标检验不应视为最终检验。
- 2、如果乙方提供产品的质量、规格等与合同不符，或在质量保质期内证实存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的部分等，甲方有权根据相关法律规定及双方合同约定向乙方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

（二）乙方权利义务

- 1、乙方将产品提交甲方进行验收之前，乙方必须保证本身已经对产品进行必要的检测。
- 2、乙方应全部按照合同的约定向甲方提供合格货物和服务，并修补缺陷。
- 3、除合同另有约定外，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。包装上须注明产品名称、规格、数量、批号、效期、生产地址、注意事项等。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。
- 4、货物运抵甲方指定现场前的风险由乙方承担。合同生效后 7 天之内，乙方应将中文技术资料一套，如目录索引、产品说明书等提供给甲方。如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，乙方将在收到甲方通知后 5 天内将这些资料免费交给甲方。
- 5、乙方应随同每批货物提供该批货物相关的资料；每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证（或与质量合格证相当的证明）。
- 6、乙方应保证提交货物的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标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。
- 7、乙方应按照供货范围及分项价格表中甲方规定的时间表交货和提供服务。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。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。

8、根据合同约定在质量保证期内，如果乙方对甲方提出的产品质量问题负有责任，乙方应按照甲方要求对不符合质量要求的产品进行退、换。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、以及为保护退回货物所需的其它必要费用。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、乙方将按照国家规定在甲方所属区（县）缴纳相关税费。

五、质保期及保修期

1、货物质保期及保修期为十年，自货物验收合格之日起计算。

2、在居民用户使用设备期间（超过质保期只要居民用户仍在使用的都属于使用期间），若因产品存在质量（甲方验收合格不排除产品存在质量或缺陷）问题或非因甲方或居民用户故意造成甲方或居民用户（购买人或实际使用人）人身或财产损害的，乙方应退还设备采购款项并承担全部赔偿责任。赔偿责任的范围包括受害人直接和间接损失（包括但不限于搬家费、误工费、房屋维修费等）。

3、若自甲方首次采购蓄能式电采暖设备之日起至本合同协议书签署的期间内，乙方通过招采或其他任何方式向甲方或居民用户销售并安装了采暖设备，乙方认可销售及安装行为并保证采暖设备的正常使用及维修（质保期届满后，仍有维修义务）。乙方（包括但不限于乙方的分公司、子公司及承继单位）均承诺履行质保及维修义务。因在本合同协议书生效之前已安装并使用的设备产生的任何问题，乙方（包括但不限于乙方的分公司、子公司及承继单位）依据本合同协议书第5条第1点、第2点执行。

4、若质量保证金未退还时，发生第5条第1点、第2点、第3点的情形，乙方认可甲方有权先从质量保证金中支付相应的款项。乙方认可相应的款项数额。在质保期内，乙方应补足质保金。自甲方向乙方发出书面通知后3日视为送达乙方，

乙方应按照甲方要求的数额及时间补足相应款项。否则，每逾期一日，乙方应承担补足款项千分之三的违约金。

六、销售合同

1、乙方须与设备实际采购使用人签署《产品设备销售合同》（附件7），《产品设备销售合同》必备条款为：产品型号、数量、购买时间；设备质保期限（免费上门维保期限）及有偿维保期限、售后服务网点地址及电话、主要零部件维修价格；明确买卖双方责任及退换货条件；明确该设备为居民自行选择和购买，设备产权归居民所有，居民在使用过程中受到的人身伤害或财产损失应自行向销售方主张权利；争议解决条款须为北京市东城区人民法院。

2、若乙方在《产品设备销售合同》中未能按照第6条第1点约定的内容及要求，将相应条款写入《产品设备销售合同》或写入的内容不符合第6条第1点的要求，或乙方变更售后网点未及时通知居民用户及甲方或乙方公司登记事项变更未及时通知甲方及居民用户或存在甲方认为的乙方不当履行合同义务的情形，则视为乙方违约，乙方应承担本合同协议书销售价格总额10%的违约金。造成甲方的任何损失包括但不限于甲方向居民用户的赔偿款等，乙方认可赔偿数额并自原承担赔偿责任。

七、质量保证

1、乙方须保证系统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、环保和技术规范等的要求。产品必须符合招标文件中对质量、性能、环保、安全和技术规范的要求。

2、乙方须保证所提供产品经在质量保证期和保修期之内，并须对由于产品质量而发生的任何问题负责，如果乙方在收到通知后2小时内未应答或未解决问题，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，必要时扣除设备质量保证金用于第三方维修部门对居民设备进行上门维修。

3、甲方根据相关质检机构的检验结果，如发现系统的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实系统存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的部分等，甲方应尽快通知乙方。乙方应在收到通知后2小时内应答并解

决问题。

4、乙方 365 天×24 小时响应质量问题通知并接听居民报修电话；乙方接到通知后，须在 2 小时内应答，因产品以外原因造成的问题卖方承诺在最快的时间内解决。

5、在产品使用前，当产品相关技术指标发生变化时，乙方须及时通知甲方。

6、在产品使用过程中，如遇到技术、质量等问题，乙方负责免费上门服务并提供技术支持。

7、本项目质保期至少为五年（乙方承诺质保期五年以上的，以乙方与居民双方签署的设备购销合同为准）免费维保，质保期后至少提供五年有偿维保。若本合同第五条第一款乙方承诺设备无偿质保期高于本条，以本合同第五条为准。

8、质保期内，为确保设备使用安全，乙方需在采暖季前完成设备安全巡检工作并留存有效的记录或证明；质保其外提供有偿上门安全巡检并告知居民，安全巡检后留存有效的记录或证明；若乙方不能提供甲方认可的有效证明，证明乙方履行了本条规定的义务，则视为乙方违约，甲方有权在任何时期（包括合同届满后）要求乙方退还甲方及居民用户已支付的全部费用。若在居民用户使用期发生任何事件导致甲方产生赔偿款的，乙方认可赔偿款数额并自愿承担赔偿责任。甲方先行垫付款项的，甲方向乙方发出书面通知后 3 日即视为送达乙方，乙方应按照甲方要求的时间及数额向甲方支付相应的赔偿款项。否则，每逾期一日，乙方应向甲方支付应付赔偿款项千分之三的违约金。

八、装运标志

1、乙方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

收货人：_____

合同号：_____

装运标志：_____

收货人代号：_____

目的地: _____

货物名称、分项号和箱号: _____

毛重 / 净重: _____

尺寸(长×宽×高以厘米计): _____

2、如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上,乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记,标明“重心”和“吊装点”,以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求,乙方应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。

九、违约赔偿

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和提供服务,甲方可要求卖方支付违约金。违约金应按每延迟一周,按合同总价的 0.5%计收。但违约金的最高限额为合同总价的 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,买方有权解除合同,并要求卖方退还买方已付的全部货款,违约金可用于支付因卖方售后服务保障不到位而产生的设备维修服务。

2、除合同第 12 条规定外,如果甲方无正当理由没有按照合同规定的时间验收和付款,甲方应向乙方支付违约赔偿费,赔偿费应按每延迟一周,按合同总价的 0.5%计收。但违约赔偿金的最高限额为合同总价的 5%。一周按 7 天计算,不足 7 天按一周计算。如果甲方在达到最高限额后仍不能履行合同,乙方可以终止合同。甲方应承担由此给乙方造成的损失。但若因财政拨款原因导致甲方未能按时支付的,不视为甲方违约,甲方不承担违约责任。

3、如果产品的质量、规格等与合同不符或与国家标准不符,或在任何居民用户使用时间(合同期及合同期届满后)甲方发现产品存有缺陷(甲方验收合格不能排除产品存在潜在的质量问题),包括潜在的缺陷或使用不符合要求等,甲方有权要求乙方退还甲方及居民用户已支付的全部款项并要求乙方承担赔偿责任。若甲方先行向居民或受害方赔偿的,乙方认可赔偿款数额并自愿承担全部赔偿。自甲方向乙方注册地址发出书面通知后 3 日即视为送达,乙方应按照甲方要求的时间及数额向甲方支付赔偿款。否则,每逾期一日,乙方向甲方承担应支付赔偿款

千分之三的违约金。

十、保密条款

乙方对在本合同签订、履行过程中涉及的商业秘密负保密义务，因违反保密义务而给另一方造成损失的应负相应的赔偿责任。本合同下约定的保密期限为长期，合同变更、解除或者终止，乙方均应继续承担约定的保密义务。

十一、知识产权条款

1、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。

2、投标供应商应保证提交的全部图纸和设计文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密。如果其软件系统和设计文件使用或包含任何其他人的知识产权或专有技术或商业秘密，应获得权利人的适当授权。投标供应商应进一步保证，交付北京市东城区环境保护局使用的设计方案在中国境内或境外没有且不会侵犯其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密，并应当使北京市东城区环境保护局免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的任何及所有责任。

3、投标供应商在履行和完成本合同项下工作过程中准备及开发的一切资料，包括但不限于文件、计算方法、图表、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权（包括版权的商业使用权，如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的开发的资料，应于制作或准备时）为北京市东城区环境保护局独有的排他性财产而不受任何限制。北京市东城区环境保护局有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。该资料应与本项目合同项下其它资料一起，按要求在本项目合同结束或终止的时候，交还给北京市东城区环境保护局。

4、双方均有义务按照上述要求为对方的知识产权进行保护，否则相应承担由此可能发生的一切法律责任与费用。

十二、不可抗力

- 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。
- 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 5 个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。
- 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 30 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。

十三、廉政承诺

双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。严禁乙方以任何方式向甲方人员赠送礼金礼物、各类消费卡、采用给予财物或者其他手段进行贿赂，私下安排宴请、休闲娱乐、侵占财务等违法违纪活动，如果发现乙方在履约过程中有上述非正常活动，甲方有权单方面解除合同或协议，不再支付后续未付款项。且乙方应向甲方支付合同总金额 30% 的违约金，违约金不足以赔偿损失的，补足损失。

十四、争议解决

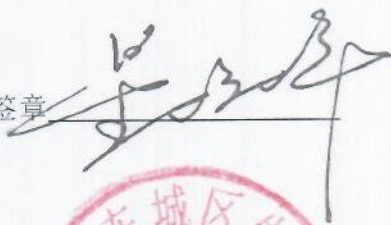
本合同发生争议，由双方协商或调解解决，不能协商或协商、调解不成时应向北京市东城区人民法院提起诉讼。

十五、其他约定事项

本合同一式六份，买卖双方各执两份，招标代理公司备案二份。本合同自双方法定代表人或授权代表签字、单位盖章后生效，具有同样的法律效力。

未尽事宜，双方可协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

甲方签章



甲方名称 北京市东城区生态环境局

(盖章)



乙方签章



乙方名称

(盖章)

_____ 年 ____ 月 ____ 日

_____ 年 ____ 月 ____

附件 1 - 中标通知书

中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司

中 标 通 知 书

雨昕阳光（北京）能源科技有限公司：

中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司受北京市东城区生态环境局
的委托，就“东城区 2023 年蓄能式电采暖设备更新及新增项目”（招
标编号：ZDCH-HW-2023793）进行国内公开招标。本项目于 2023 年
10 月 17 日开标，经评标委员会评议，贵单位为该项目第四包中标供
应商。

中标金额(总价)：人民币叁佰玖拾捌万贰仟元整(¥3,982,000.00)。

3.0kw-3.2kw 设备(单价)：人民币壹仟玖佰捌拾元整(¥1,980.00)；

2.0kw-2.4kw 设备(单价)：人民币壹仟伍佰叁拾元整(¥1,530.00)；

1.6kw-1.8kw 设备(单价)：人民币壹仟肆佰柒拾元整(¥1,470.00)。

请贵单位自中标通知书发出之日起 30 日内，与北京市东城区生态
环境局签订合同。

特此通知。

中鼎传鸿（北京）招标代理有限公司

2023 年 10 月 18 日



地址：北京市西城区北三环中路 27 号（晟贤大厦 423 室） 邮编：100120
联系电话：010-62355611

附件 2 - 供货范围及分项价格表

序号	名称	型号和规格	原产地和制造商名称	单价	备注
1	额定功率 3.0kw-3.2kw	YXDX-3200	北京 雨昕阳光	1980	/
	额定功率 2.0kw-2.4kw	YXDX-2400	北京 雨昕阳光	1530	/
	额定功率 1.6kw-1.8kw	YXDX-1600	北京 雨昕阳光	1470	/
		/	/	/	/
2	备品备件			0	/
3	专用工具			0	/
4	安装、调试、 检验			100 元	单价中 包含
5	培训			0	/
6	技术服务			0	/
7	至最终目的地运保费				含运费
8	税金				含税金
9	其他				无
总价： 大写:叁佰玖拾捌万贰仟元整； 小写 ¥3982000 元					

附件 3 - 货物配置清单

序号	货物名称	主要规格	产地	数量	交货地点	其他
1	蓄热式电采暖散热器	3.0-3.2kw		约 2100 台, 具体数量以最终居民选购数量为准	居民指定地点	通过电流<16 安培
2	蓄热式电采暖散热器	2.0-2.4kw		约 850 台, 具体数量以最终居民选购数量为准	居民指定地点	通过电流<16 安培
3	蓄热式电采暖散热器	1.6-1.8kw		约 350 台, 具体数量以最终居民选购数量为准	居民指定地点	通过电流<16 安培

附件 4 - 技术规格材料

我公司产品满足以下技术要求：

一、参照标准

GB4706-2005《家用和类似用途电器的安全通用要求》（见CQC标志认证型式试验报告）

GB4706.44-2005《家用和类似用途电器的安全驻热式房间加热器的特殊要求》（见CQC标志认证型式试验报告）

二、总体要求

产品符合中华人民共和国相关电采暖散热器标准并通过相关安全认证；通过国家级CMA测试认证；通过电磁辐射测试；具有检验合格证；蓄热材料及隔热材料成分检测报告，不得含有石棉成分；电采暖器内部组件及线路必须满足耐高温并阻燃；设备具有安装使用说明书；带有单极断开温控器及非自动复位型的热断路器组成二级温控保护。

分户计量：用户根据自己的需要购电取暖、计量明确；

独立操作：根据用户需要可独立开关、自行设定、调节、方便灵活；

经济实惠：充分利用低谷电力、运行费用低；

智能控制：配置高科技智能控制装置、根据温度和低谷用电时段自动控制，有集中时控和单独时控两种控制方式，以满足不同用户需求。

节能高效：热效率高；按需供热，免除无谓的热能浪费；无需官网铺设；在家庭和社会的综合利用上都充分体现节能效率；

*环保：设备使用国家规定的无毒无害的环保材料，并提供相应证明。

*安全：设备内部组件及线路为耐高温阻燃材料，并提供相应证明。

三、技术要求

名称、规格及数量

名称：蓄热式电取暖散热器

序号	额定功率 (kw)	数量	备注
1	3.0 kw -3.2kw	总量 台， 3.0-3.2KW 设备约 2100 台； 2.0-2.4KW 设备约 850 台； 1.6-1.8KW 设备约 350 台；	通过电流<16 安培
2	2.0 kw -2.4kw		
3	1.6kw-1.8 kw		

1. 标准

1.1 参照标准

GB4706-2005《家用和类似用途电器的安全通用要求》。

GB4706.44-2005《家用和类似用途电器的安全驻热式房间加热器的特殊要求》。

2. 技术参数

电源性质：单相交流50Hz，220V

电击防护类别：I

外壳防护等级：IP20

*电源连接类型：空开连接

3. 性能标准

额定负荷偏差应在5%之内

蓄热率应大于或等于75%，蓄热量不应小于名义规定值的93%。

工作效率应大于99%

具有理想的加热升温 and 放热降温曲线

具备温度调节装置，可实现按需供暖

4. 功能及加工技术要求：

具有自动和手动控温装置，分档调节，电触点的动作寿命>10000次。

贮热材料如采用固体，则应有足够的机械强度，棱角齐整、无破损、裂缝等缺陷。贮热体制造精确，满足电加热元件装配间隙要求。贮热体耐热温度大于650度，热容量>1000J/Kg.K。

贮热材料如采用液体，则应无毒、无腐蚀，封装严密，没有渗漏。

隔热材料成型后尺寸规范，具有足够的完整性，不得破损。导热系数不大于0.08kcal/m.h.k，耐热温度高于650度。

*蓄热及隔热材料不得含石棉等国家明令禁止的有毒有害成分。

电加热元件寿命>10000小时。

薄钢板压制件应平整，有足够的强度，不易变形，不得有尖角、毛刺和咬边等缺陷。

使用寿命在15年以上，易损件除外。

电源线径在满足设计规范的要求下上浮一个等级。

五、服务、售后及质保要求

1. 居民购置设备后，乙方于5个工作日内在居民指定地点完成安装调试。
2. 质保期内，必须在东城区设立固定的销售维修中心，采暖季2小时内完成居民报修响应及维修更换。根据审批手续，随时为居民销售相应的电取暖设备。
3. 乙方有偿回收更新后的老旧电取暖设备。
4. 乙方质保服务内容包括但不限于
 - (1) 故障诊断、零部件（提供原厂配件）更换及维修。

* (2) 提供整机至少5年无偿质保服务（乙方承诺质保期五年以上的，以乙方与设备采收使用人双方签署的设备购销合同为准）。

* (3) 质保期后为居民提供至少5年的有偿上门维修服务，对上门维修相关费用（人工费、材料费等）做到明码标价并告知居民，原则上维修费用应低于同期市场价格。

如乙方（设备供货方）在质保期内出现设备质量问题或甲方认为的维修服务不到位或不适当履行本合同义务等售后服务问题，甲方有权自行选定第三方机构提供维保服务，维保费用从乙方（设备供货方）质保金中扣除。

乙方（设备供货方）自愿认可扣除数额。若质保金扣除后不足以弥补甲方为此所支付的费用，甲方有权要求乙方补足差额。自甲方向乙方发出书面通知后3日视为送达乙方，乙方应按照甲方要求的数额及时间补足相应款项。否则，每逾期一日，乙方应承担应补足款项千分之三的违约金。

5. 确保设备正常使用下的居民人身及家庭财产安全。

投标人须提供全新货物，且符合中国国家安全、质量检测标准。

*质保期内，须在每年的采暖期前对采暖设备进行免费安全检测。质保期后需提供有偿上门安全运行检查及调节服务。安全检测需留存相应有效证明材料。证明货物的合格性和符合招标文件规定的文件。

证明文件，可以使文字资料、图纸和数据，它包括（但不限于）：

(1) 货物主要技术指标和性能特点的详细说明和检验报告

(2) 货物在保质期内正常使用所必须的配件、专用工具清单，并注明货源及行价格。

附件 5 - 产品质量检测证书及 CQC 认证



产品认证证书

证书编号: CQC21008218394

申请人名称及地址

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司
北京市大兴区黄村镇盛吉街7号院5号楼1至4层

制造商名称及地址

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司
北京市大兴区黄村镇盛吉街7号院5号楼1至4层

生产企业名称及地址

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司
北京市大兴区黄村镇盛吉街7号院5号楼1至4层

产品名称和系列、规格、型号

蓄热式电暖器

YXDX-1600 1600W, YXDX-2400 2400W, YXDX-3200 3200W 220V~ 50Hz

产品标准和技术要求

GB4706.1-2005 ; GB4706.44-2005

认证模式

产品型式试验+初次工厂检查+获证后监督

上述产品符合 CQC12-448100-2009; CQC12-448181-2009 认证规则的要求, 特发此证。

发证日期: 2021年05月08日 有效期至: 2024年04月03日

证书有效期内本证书的有效性依据发证机构的定期监督获得保持。

主任:

陆楠



中国质量认证中心

中国·北京·南四环西路188号9区100070

<http://www.cqc.com.cn>

C 0146229



160008280285



(2016) 国认监认字 (083) 号



中国认可
国际互认
检测
TESTING
CNAS L1045

检 验 报 告

TEST REPORT

NCSA-2019DN-0022

产品名称:
Name of Product

蓄热式电暖器

委托单位:
Client

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司

生产单位:
Manufacture

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司

检验类别:
Test Category

委托检验

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and
Testing for Air Conditioning Equipment



国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0022

第 1 页 共 4 页 (Page 1 of 4)

样品编号	2019DN-0022		
产品名称	蓄热式电暖器	型号规格	YDX-1600
		商 标	雨昕阳光
委托单位	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司	出厂编号	/
		生产日期	/
生产单位	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司	送样数量	1 台
		送样日期	2019-04-24
检验类别	委托检验	检验日期	2019-04-27~04-29
委托单位地址	北京市大兴区黄村镇盛吉街 7 号院 5 号楼 1 至 4 层		
检验依据	JG/T 236-2008《电采暖散热器》		
判定依据	JG/T 236-2008《电采暖散热器》		
检验地点	北京市朝阳区北三环东路 30 号		
检验用 仪器、装置	温度巡检仪; 工业铂电阻温度计; 数字功率表; 安全性能综合测试仪 (耐压); 安全性能综合测试仪 (绝缘电阻、漏电流); 安全性能综合测试仪 (接地电阻)		
检验项目	外观要求、涂覆要求、输入功率、工作温度下的泄漏电流和电气强度、启动和运行、接地电阻、出口格柵与外表面温度、热工性能		
检 验 结 论	该样品共检验 8 项, 检验结果详见后页。  检验员: 冯爱荣 签发日期: 2019-05-05 检验员: 陈云 李静		

批 准:
Approval

李 飞

审 核:
Verification

冯爱荣

主 检:
Chief tester

陈 云

李 静

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0022

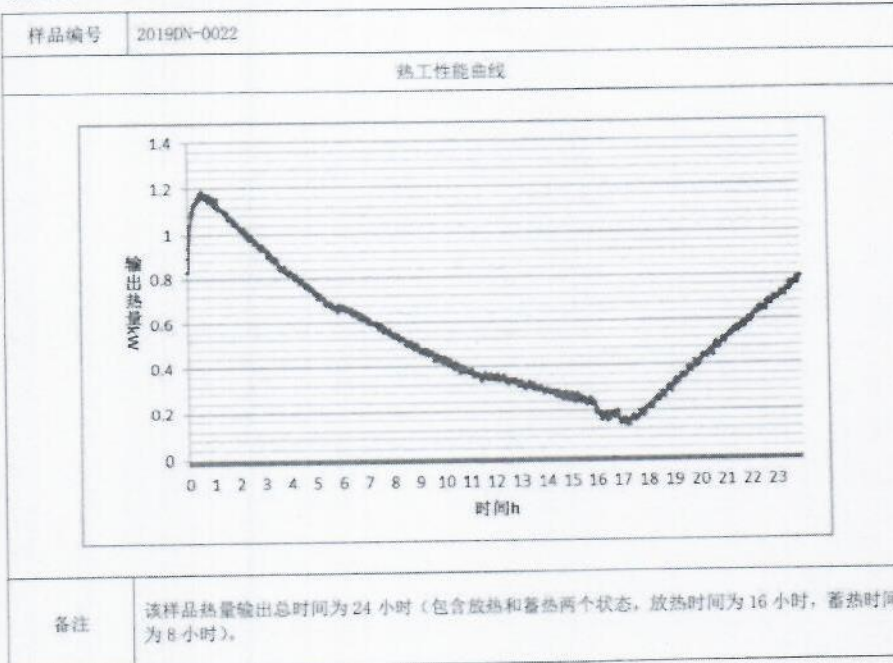
第 2 页 共 4 页 (Page 2 of 4)

样品编号		2019DN-0022			
检 验 结 果					
序号	检验项目	标准要求	名义值	检验结果	检验结论
1	外观要求	电采暖散热器外表面应无明显划伤、锈斑、压痕、折弯变形、机械损伤。	/	符合要求	合格
		格挡要求外观平整、均匀、无锈斑、污物、裂纹结疤变形，格挡出气口无毛刺飞边。	/	符合要求	合格
2	涂覆要求	电采暖散热器应进行表面处理；表面光洁，喷涂层均匀，无流痕、气泡和剥落，涂漆件漆膜附着力试验中漆膜脱落格数不超过 15%。	/	漆膜无脱落	合格
3	输入功率	输入功率的偏差不应超过额定输入功率的-10%~+5%的范围。	1600W	输入功率 1596.47W 偏差为-0.2%	合格
4	工作温度下的泄漏电流和电气强度	在 1.15 倍的额定功率下，I 类电采暖散热器泄漏电流不应超过 0.75mA。	/	0.061mA	合格
		施加标准规定电压 1min，应无击穿或闪络。	/	施加 1000V 电压持续 1 分钟无击穿无闪络	合格
5	启动和运行	电采暖散热器在电源电压偏差为额定值的±10%时，能正常启动和运行。	220V	电压在 198V 与 242V 时能正常启动和运行	合格
6	接地电阻	电采暖散热器外露金属部分与接地端之间的接地电阻应不大于 0.1Ω。	/	0.028Ω	合格
7	出口格挡温度	电采暖散热器在正常工作时，温度不应大于 115℃。	/	平均温度 85.72℃ 最大温度 112.89℃	合格
	外表面温度	电采暖散热器在正常工作时，温度不应大于 95℃。	/	平均温度 39.52℃ 最大温度 59.11℃	合格
8	热工性能	蓄热量	/	9.6272 kW·h	/
		蓄热耗电量	/	12.8 kW·h	/
		蓄热率	≥75%	75.21%	合格
备注	1. 该样品有蓄热时间设定功能和放热量控制功能。 2. 热工性能曲线详见后页。				

备注：本页以下空白。

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment
 报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0022 第 3 页 共 4 页 (Page 3 of 4)



备注: 本页以下空白。

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0022

第 4 页 共 4 页 (Page 4 of 4)



样品编号	2019DN-0022		
产品名称	蓄热式电暖器	规格型号	YXDX-1600
额定电压	220V	额定电流	/
额定功率	1600W	频率	50Hz
防水等级	/	外形尺寸	长 730mm、宽 240mm、高 650mm
质量	109.5kg	生产日期	/
出厂编号	/	生产厂家	临沂阳光(北京)能源科技有限公司
照片			
			

备注: 以下空白。



160008280285



(2016) 国认监认字 (003) 号



中国认可
国际互认
检测
TESTING
CNAS L1045

检 验 报 告

TEST REPORT

NCSA-2019DN-0021

产品名称:

Name of Product

蓄热式电暖器

委托单位:

Client

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司

生产单位:

Manufacture

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司

检验类别:

Test Category

委托检验

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and

Testing for Air Conditioning Equipment



国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0021

第 1 页 共 4 页 (Page 1 of 4)

样品编号	2019DN-0021		
产品名称	蓄热式电暖器	型号规格	YDX-2400
		商 标	雨昕阳光
委托单位	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司	出厂编号	/
		生产日期	/
生产单位	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司	送样数量	1 台
		送样日期	2019-04-24
检验类别	委托检验	检验日期	2019-04-25~04-27
委托单位地址	北京市大兴区黄村镇盛吉街 7 号院 5 号楼 1 至 4 层		
检验依据	JG/T 236-2008《电采暖散热器》		
判定依据	JG/T 236-2008《电采暖散热器》		
检验地点	北京市朝阳区北三环东路 30 号		
检验用 仪器、装置	温度巡检仪; 工业铂电阻温度计; 数字功率表; 安全性能综合测试仪 (耐压); 安全性能综合测试仪 (绝缘电阻、漏电流); 安全性能综合测试仪 (接地电阻)		
检验项目	外观要求、涂覆要求、输入功率、工作温度下的泄漏电流和电气强度、启动和运行、接地电阻、出口格栅与外表面温度、热工性能		
检 验 结 论	该样品共检验 8 项, 检验结果详见后页。  检验合格证 签发日期: 2019-05-05		

批 准:
Approval

李

审 核:
Verification

冯爱荣

主 检:
Chief tester

陈云

薛

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0021

第2页 共4页 (Page 2 of 4)

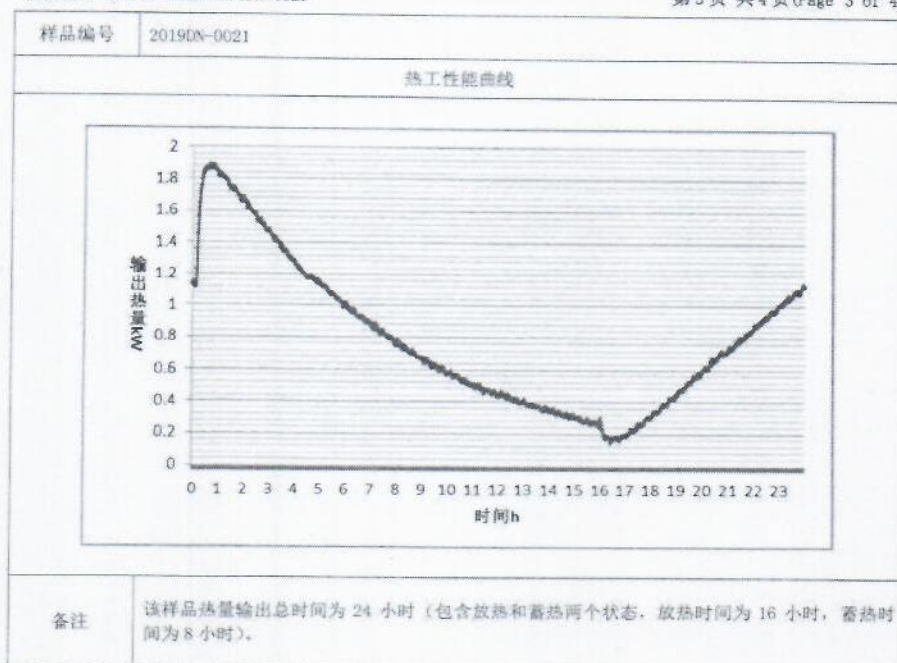
样品编号		2019DN-0021			
检 验 结 果					
序号	检验项目	标准要求	名义值	检验结果	检验结论
1	外观要求	电采暖散热器外表面应无明显划伤、锈斑、压痕、折弯变形、机械损伤。	/	符合要求	合格
		格栅要求外观平整,均匀、无锈斑、污物、裂纹结疤变形,格栅出口口无毛刺飞边。	/	符合要求	合格
2	涂层要求	电采暖散热器应进行表面处理:表面光洁,喷涂层均匀,无流痕、气泡和剥落,涂漆件漆膜附着力试验中漆膜脱落格数不超过15%。	/	漆膜无脱落	合格
3	输入功率	输入功率的偏差不应超过额定输入功率的-10%~+5%的范围。	2400W	输入功率 2335.89W 偏差为-2.7%	合格
4	工作温度下的泄漏电流和电气强度	在1.15倍的额定功率下,Ⅰ类电采暖散热器泄漏电流不应超过0.75mA。	/	0.064mA	合格
		施加标准规定电压1min,应无击穿或闪络。	/	施加1000V电压持续1分钟无击穿无闪络	合格
5	启动和运行	电采暖散热器在电源电压偏差为额定值的±10%时,能正常启动和运行。	220V	电压在198V与242V时能正常启动和运行	合格
6	接地电阻	电采暖散热器外露金属部分与接地端之间的接地电阻应不大于0.1Ω。	/	0.027Ω	合格
7	出口格栅温度	电采暖散热器在正常工作时,温度不应大于115℃。	/	平均温度 92.85℃ 最大温度 105.33℃	合格
	外表面温度	电采暖散热器在正常工作时,温度不应大于95℃。	/	平均温度 44.88℃ 最大温度 68.87℃	合格
8	热工性能	蓄热量	/	14.1664 kW·h	/
		蓄热耗电量	/	18.6 kW·h	/
		蓄热率	≥75%	76.16%	合格
备注	1. 该样品有蓄热时间设定功能和放热量控制功能。 2. 热工性能曲线详见后页。				

备注: 本页以下空白。

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment
 报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0021

第 3 页 共 4 页 (Page 3 of 4)



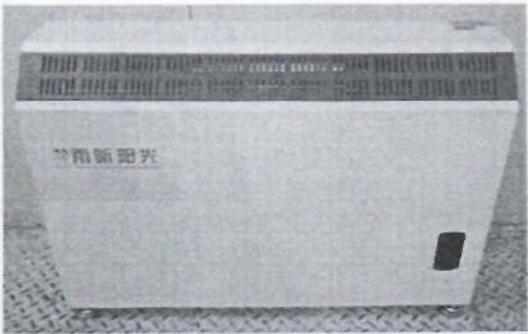
备注: 本页以下空白。

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0021

第4页 共4页 (Page 4 of 4)

样品编号	2019DN-0021		
产品名称	蓄热式电暖器	规格型号	YXDX-2400
额定电压	220V	额定电流	/
额定功率	2400W	频率	50Hz
防水等级	/	外形尺寸	长 950mm、宽 240mm、高 650mm
质量	159.5kg	生产日期	/
出厂编号	/	生产厂家	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司
照片			
			

备注: 以下空白。



160008280285



(2016) 国认监认字 (083) 号



中国认可
国际互认
检测
TESTING
CNAS L1045

检 验 报 告

TEST REPORT

NCSA-2019DN-0020

产品名称:

Name of Product

蓄热式电暖器

委托单位:

Client

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司

生产单位:

Manufacture

雨昕阳光(北京)能源科技有限公司

检验类别:

Test Category

委托检验

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and

Testing for Air Conditioning Equipment



国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0020

第 1 页 共 4 页 (Page 1 of 4)

样品编号	2019DN-0020		
产品名称	蓄热式电暖器	型号规格	YXDX-3200
		商 标	雨昕阳光
委托单位	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司	出厂编号	/
		生产日期	/
生产单位	雨昕阳光 (北京) 能源科技有限公司	送样数量	1 台
		送样日期	2019-04-23
检验类别	委托检验	检验日期	2019-04-23~04-25
委托单位地址	北京市大兴区黄村镇盛吉街 7 号院 5 号楼 1 至 4 层		
检验依据	JG/T 236-2008《电采暖散热器》		
判定依据	JG/T 236-2008《电采暖散热器》		
检验地点	北京市朝阳区北三环东路 30 号		
检验用 仪器、装置	温度巡检仪; 工业铂电阻温度计; 数字功率表; 安全性能综合测试仪 (耐压); 安全性能综合测试仪 (绝缘电阻、漏电流); 安全性能综合测试仪 (接地电阻)		
检验项目	外观要求、涂覆要求、输入功率、工作温度下的泄漏电流和电气强度、启动和运行、接地电阻、出口格栅与外表面温度、热工性能		
检 验 结 论	该样品共检验 8 项, 检验结果详见后页。  检验鉴定章 签发日期: 2019-05-05		

批 准:
Approval



审 核:
Verification



主 检:
Chief tester





国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0020

第 2 页 共 4 页 (Page 2 of 4)

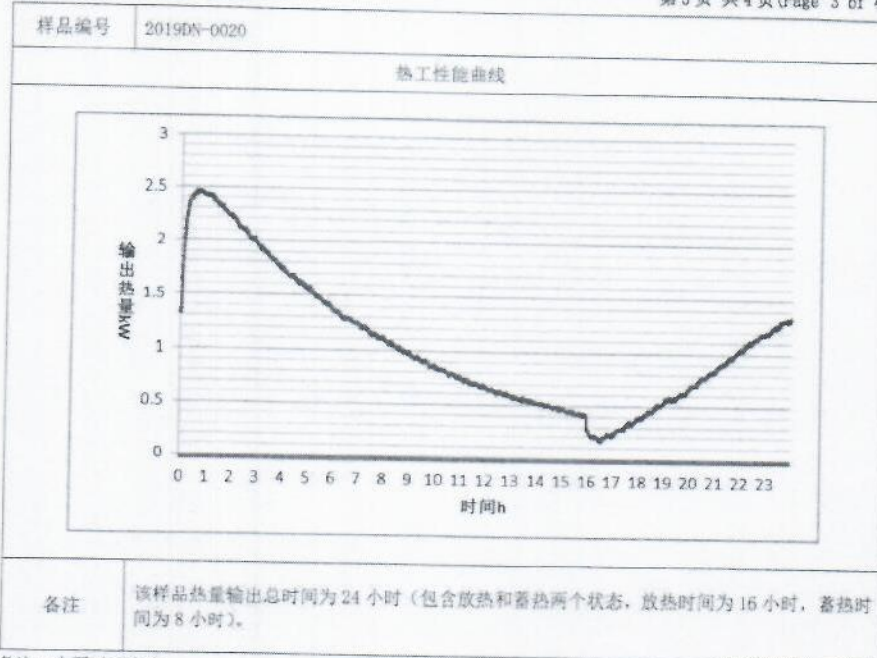
样品编号		2019DN-0020			
检 验 结 果					
序号	检验项目	标准要求	名义值	检验结果	检验结论
1	外观要求	电采暖散热器外表面应无明显划伤、锈斑、压痕、折弯变形、机械损伤。	/	符合要求	合格
		格栅要求外观平整、均匀、无锈斑、污物、裂纹结疤变形，格栅出气口无毛刺飞边。	/	符合要求	合格
2	涂覆要求	电采暖散热器应进行表面处理；表面光洁，喷涂层均匀，无流痕、气泡和剥落，涂漆件漆膜附着力试验中漆膜脱落格数不超过 15%。	/	漆膜无脱落	合格
3	输入功率	输入功率的偏差不应超过额定输入功率的-10%~+5%的范围。	3200W	输入功率 3149.46W 偏差为-1.6%	合格
4	工作温度下的泄漏电流和电气强度	在 1.15 倍的额定功率下，I 类电采暖散热器泄漏电流不应超过 0.75mA。	/	0.069mA	合格
		施加标准规定电压 1min，应无击穿或闪络。	/	施加 1000V 电压持续 1 分钟无击穿无闪络	合格
5	启动和运行	电采暖散热器在电源电压偏差为额定值的±10%时，能正常启动和运行。	220V	电压在 198V 与 242V 时能正常启动和运行	合格
6	接地电阻	电采暖散热器外露金属部分与接地端之间的接地电阻应不大于 0.1Ω。	/	0.028Ω	合格
7	出口格栅温度	电采暖散热器在正常工作时，温度不应大于 115℃。	/	平均温度 97.72℃ 最大温度 111.21℃	合格
	外表面温度	电采暖散热器在正常工作时，温度不应大于 95℃。	/	平均温度 47.17℃ 最大温度 68.55℃	合格
8	热工性能	蓄热量	/	19.6448 kW·h	/
		蓄热耗电量	/	25.2 kW·h	/
		蓄热率	≥75%	77.96%	合格
备注	1. 该样品有蓄热时间设定功能和放热量控制功能。 2. 热工性能曲线详见后页。				

备注：本页以下空白。

国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment
报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0020

第3页 共4页 (Page 3 of 4)



备注: 本页以下空白。

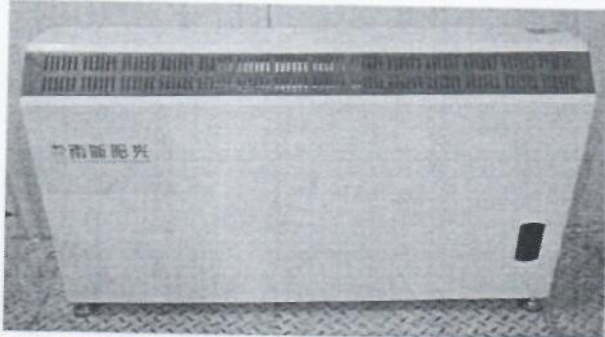
国家空调设备质量监督检验中心

National Center of Quality Supervision and Inspection and Testing for Air Conditioning Equipment

报告编号 (No.): NCSA-2019DN-0020

第4页 共4页 (Page 4 of 4)



样品编号	2019DN-0020		
产品名称	蓄热式电暖器	规格型号	YXDY-3200
额定电压	220V	额定电流	/
额定功率	3200W	频率	50Hz
防水等级	/	外形尺寸	长 1190mm、宽 240mm、高 650mm
质量	208.5kg	生产日期	/
出厂编号	/	生产厂家	南昕阳光(北京)能源科技有限公司
照片			
			

备注: 以下空白。

附件 6 - 售后服务方案

售后服务方案

10.1 售后服务承诺

承诺函

致：北京市东城区生态环境局

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为 ZDCH-HW-2023793 的 东城区 2023 年蓄能式电采暖设备更新新增项目 项目（填写采购项目名称）中 3 包（填写包号）的投标，作出如下承诺：

1. 提供整机至少 5 年无偿质保服务。
2. 质保期后为居民提供至少 5 年的有偿上门维修服务，对上门维修相关费用（人工费、材料费等）做到明码标价并告知居民，原则上维修费用应低于同期市场价格。
3. 家承诺质保期内如出现维保不利情况，设备采购方有权委托第三方对居民设备进行维修，维修费用从涉事厂家设备质保金中扣除。
4. 质保期内，须在每年的采暖期前对采暖设备进行免费安全检测。质保期后需提供有偿上门安全运行及调节服务。安全检测需留存相应证明材料。

特此承诺！

投标人名称（加盖公章）：雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：2023 年 10 月 17 日



10.2 服务标准

(1) 服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。

(2) 服务目标：服务质量赢得用户满意。

(3) 服务理念：服务体现了我公司一个品牌的实力和承诺，凭借雄厚的实力，全心全意为客户提供售前、售中和售后服务，尽心尽力保障用户设备正常使用。

(4) 服务效率：我公司提供7*24小时电话服务和技术支持。我公司承诺，提供365*8小时响应服务。

(5) 服务规范：为更好地服务客户，我公司建立了标准、规范的客户服务体系，为客户提供高效、迅捷的优质服务，力争以全面、细致的服务让客户满意，进一步增强客户对我公司的信心与认同。

(6) 售后服务的标准及要求

1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和与用户发生口角。

2) 在服务中积极、热情、耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息，应在24小时内答复，需要现场服务的，在承诺规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

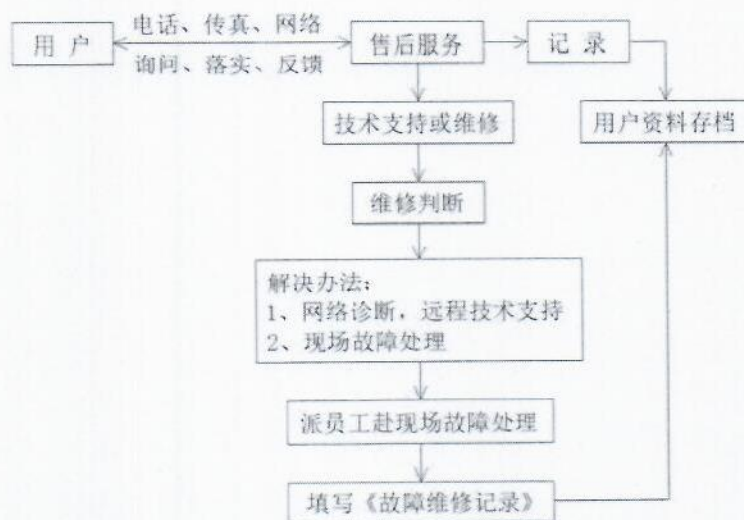
8) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

公司贯彻执行：“诚信正直、成就客户、完善自我、追求卓越”的宗旨，对于已经竣工、验收合格的项目进行质量跟踪服务，本着技术精益求精的精神，向用户奉献一流的技术和一流的维护服务。

10.3 服务流程

(1) 售后服务运作程序



(2) 维护服务细则

1) 认真接听、记录用户故障报修电话; 认真分析用户传真及网络服务故障申报, 不清楚之处及时与用户联系, 落实故障原因、发生时间、性质、类别、位置、影响程度、用户已处理措施等。

2) 及时指派维修人员进行网络诊断并进行远程技术指导协助用户解决。

3) 因产品换代或返厂维修无效或其他原因需报废的设备、器材由公司物资部负责牵头组织临时技术鉴定小组确认是否报废, 如实填写《报废品处理记录》。

4) 当地售后服务维修点建立用户维修备品库, 保证易损易耗品及时得以更换。

5) 建立用户维修档案。保存所有用户有关的文件及备忘录, 对安装、调试、验收、人员培训等建立详细的记录, 用户任何时候需要资料时, 可迅速而准确地提供支持。

6) 定期回访用户使用情况及时了解采暖效果, 定期巡视走访用户提供便利的条件, 保证用户使用满意。

7) 服务质量控制措施

公司通过常规巡检及定期电话回访, 了解用户对设备的使用情况及公司售后服务情况。公司根据反馈, 将对服务不到位的售后服务中心或个人进行警告, 对于情况严重者进行扣除奖金或直接免职的处罚。

10.4 服务内容

(1) 具体措施

1) 将选派具有丰富经验的技术人员负责系统项目的具体施工, 保证安装质量及系统使用功能, 并保证整个系统运行平稳、高效、可靠。

2) 首先在签订项目合同的同时与客户签订售后服务保证协议书, 排除客户的后顾之忧, 对客户做出实事求是的、客观的承诺。

3) 对已经验收合格交付用户的系统, 在合同期内与用户进行联系, 记录用户使用状况, 系统运行状况等进行质量跟踪调查, 变被动服务为主动服务。

4) 对已交工的系统建立系统运行档案, 并进行质量跟踪。

5) 系统运行档案记录其系统运行状况、各类设备使用状况、操作人员操作水平状况及人员流动状况。

6) 针对各用户单位操作人员出现的代表性问题, 定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。

7) 正在使用中的系统、设备出现故障时, 公司维修服务人员接到报告后及时赴现场处理、维修。

8) 对于运行时间较长的系统, 公司维修服务人员定期与客户进行联系询问状况, 定期到客户方进行巡视、检查, 并做出记录, 记录归档保存。

9) 系统保修

作为项目承包单位, 我公司将严格遵循招标文件及合同的规定, 从系统项目最终验收合格之日起, 在保质期范围内免费维修。

①对所有部件终生维修服务; 对设备定期维护保养。

②对设备的易损件拥有库存备件, 保证用户的备件及时供应。

③提供完备的设备运行、维护、故障排除和维修方面的技术培训, 保证用户技术人员顺利进行日常运行及维护。

④质保期外如发现设备存在设计质量问题, 负责解决并承担有关费用。

⑤保修期内设备损坏, 经鉴定为设备本身原因造成的故障, 我方负责免费维修或者更换; 同时负责在保修期内定期对设备带给保养维护服务。

(2) 系统维护

在签订项目合同的同时与客户签订售后服务保证协议书, 排除客户的后顾之忧, 对客户做出实事求是的、客观的承诺。

1) 系统运行管理工作

为了保证系统能够长时间的正常运行, 我们将进行完善的系统培训, 同时制定各个系统项目操作规程, 并配合业主制定操作人员职责界面。

2) 系统维护保养

我公司的售后服务人员在维护期内将对贵方的系统项目带给服务, 使它们持续良好的运行状态。

(3) 维护及服务支持措施

1) 现场排除故障或技术指导

我方在接到业主的电话支持服务请求后, 如果不能透过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障, 且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下, 我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助业主排除故障。

2) 电话支持服务

电话服务热线号码以我方带给业主的号码为准(包括电话和传真号码)。如有更改,我方至少在自更改之日起3天内以电子邮件、传真、电话的方式通知业主。

3) 投诉受理服务

在公司设有用户投诉电话。

4) 电话咨询服务

对业主在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题,我方带给电话咨询服

务。
在工程项目设立的售前、售后服务,最大限度的满足客户的需求和期望,是一家企业在众多行业中实现长期稳定发展的重要管理手段之一。

总之,为使业主使用放心、使用方便、保证本项目设备系统的正常运行,公司全体技术、维护人员本着客户第一的原则,全心全意地为客户着想,全力以赴的进行工作,让我们共同携手,为创造完美的明天而努力工作。

我单位对服务的宗旨是:(用户打电话到我单位,售后服务及时赶赴现场进行维修)变为主动服务(由售后服务小组每组每天对设备进行巡检维护,发现问题后及时修复,来保证设备的正常工作)。

10.6 保障措施

(1) 当地售后服务网点

我公司具备完善的售后运行服务保障体系，我司在当地有售后服务网点

(2) 公司 7×24 小时服务保证、随时解答问题

我方具备完善的售后运行服务保障体系，提供 7*24 小时电话服务 400-010-8866 和技术支持。

售后服务网点与公司总部 24 小时服务热线连为一体，实现 24 小时有人值守。

(3) 我公司解决用户产品出现的故障的人员保证：

售后服务人员均经过相应培训，全部具备本公司产品的服务能力；负责本项目设备系统的安装、维修及售后服务，并对用户反馈的疑难问题进行现场的技术支持。

为应对疫情，我公司利用服务网点、微信等平台，加强对用户使用和保养的宣传教育引导。

(4) 我公司解决用户产品出故障的车辆保证：

每一个服务网点配备 3 辆服务车，司机在当地招聘，上岗前由地级服务中心统一培训并配备维修工具和常用配件，经考核合格者方可以上岗。

从业人员基本实现本地化。对语言和路况的熟悉，使我们能够快速赶到现场，处理用户所报故障。同时车内备有常用配件，便于故障配件的更换。

灵活方便的售后服务快车，给用户提供方便快捷的服务是我们的宗旨。

(5) 售后服务人员情况

10.5 响应时间

(1) 售后服务总部:

售后服务总部设在北京大兴区黄村镇盛吉街7号院5号楼



(2) 当地售后服务网点

我司在当地有售后服务网点, 并提供365*8小时响应服务。我司承诺故障响应时间为5分钟, 30分钟内上门进行现场维护, 24小时内修复完毕。

(3) 公司7×24小时服务保证、随时解答问题

a. 雨昕阳光客户服务呼叫中心于2006年正式成立, 中心以电话联系方式为主(400-010-8866), 整合网络、邮件、传真、短信、微信、用户回执单等多种通讯方式, 成为集电话通信功能和计算机管理功能于一身的客户服务机构, 是公司统一面向社会的窗口, 更是雨昕阳光维护品牌美誉度, 提升品牌形象的有力保障。

b. 我公司解决用户产品出现的故障的人员保证:

售后服务人员均经过相应培训, 全部具备本公司产品的服务能力; 负责本项目设备系统的安装、维修及售后服务, 并对用户反馈的疑难问题进行现场的技术支持。

售后服务网点与公司总部24小时服务热线连为一体, 实现24小时有人值守。

c. 我公司解决用户产品出故障的车辆保证:

每一个服务网点配备3辆服务车, 司机在当地招聘, 上岗前由地级服务中心统一培训并配备维修工具和常用配件, 经考核合格者方可以上岗。

附件7-销售服务合同

雨昕阳光

雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

购机协议

新增（ ） 更新（ ）

甲方：

编号：

身份证号：

地址：

乙方：雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

经手人：

雨昕阳光（北京）能源科技有限公司为东城区蓄热式电暖器入围企业，为了落实政府“煤改电”文件精神，甲乙双方就雨昕阳光牌蓄热电暖器购买、安装事宜，经友好协商达成以下协议：

一、产品名称、规格型号、数量价格

产品型号	单价（元）	数量	政府补贴（元）	个人支付（元）	备注
YXDX-3200					
YXDX-2400					
YXDX-1600					
合计					
总计：¥		合同总金额（人民币大写）： 万 仟 佰 拾 元			

二、乙方保证本合同供应的商品在设计、性能、技术和材料方面都完全符合国家标准和规定。

三、乙方负责提供产品运输、安装、售后服务。

四、送货时间： 年 月 日之前， 使用地点：

五、甲方提供的房屋面积以及保温情况甲方自愿选购机型购买，由于甲方对电暖器选型不当导致安装后取暖效果不佳，责任由甲方负责。

六、产品保修期为送货安装合格之日起 年（ 个采暖季），在此期间乙方免费更换非用户使用不当造成的破损零件，非产品质量或人为因素造成损坏，乙方按成本价提供有偿服务，超过保修期后，乙方以成本价提供终身有偿服务。保修期内，我公司将安排人员进行回访。

售后服务电话：4000108866/13370125065

七、甲方在使用过程不得擅自拆开、改动机器，不得随意移动电暖器位置，否则出现任何安全或其他事故责任由甲方自负。

八、付款方式：双方在签订合同之时，甲方支付合同总额，人民币：¥ 元
（大写： 仟 佰 拾 元 ）。

九、甲乙双方应严格履行以上各项条款中的双方责任，如出现违约按合同法执行。

十、本合同一式二份具有同等法律效力，甲乙双方各执一份。

十一、以上条款未尽事宜，双方经友好协商解决。

甲方（签字）：

乙方：雨昕阳光（北京）能源科技有限公司

电话：

电话：13370125065

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日