

大荔县同州新区学校及城郊中学  
设施设备采购项目

第五包（智慧黑板、线路改造及空调  
（城郊中学））

合同书

编 号：HRC-ZBDL-2025-01678

## 合 同

依据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》的相关规定，在大荔县政府采购中心组织下经2025年12月4日，就大荔县同州新区学校及城郊中学设施设备采购项目合同包5(智慧黑板、线路改造及空调（城郊中学）)完成公开招标，大荔县教育局体育局（以下简称“买方”）确定西安鑫华越科技有限公司（以下简称“卖方”）为本项目的成交单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经双方协商，于2025年12月12日按下述条款和条件签署本合同。

1、合同总价：柒拾柒万壹仟陆佰元整（¥：771600.00元）

2、合同总价包括：设备费、税金、运杂费、安装调试费及其它相关的费用。

3、合同总价签订后，不受市场价变化的影响。

本合同在此声明如下：

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
2. 下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

1) 合同条款

2) 合同条款附件

附件 1—货物技术规格、参数与要求

附件 2—售后服务承诺

3) 成交通知书

4) 招标文件

5) 投标文件

3. 考虑到买方将按照本合同向卖方支付货款，卖方在此保证全

部按照合同的规定向买方提供货物和服务，并修补缺陷。

4. 考虑到卖方将按照本合同向买方提供的货物和服务并修补缺陷，买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5. 本合同一式柒份，其中，买方肆份，卖方叁份。

6. 合同签订地及履行地：大荔县

买方名称（盖章）：大荔县教育体育局

买方代表签字：

买方地址：陕西省大荔县北大街36号

电 话：0913-3266016

传 真：/

邮 编：/

签订日期：2025年12月22日

卖方名称（盖章）：西安鑫华越科技有限公司

卖方代表签字：翟聪聪

卖方地址：陕西省西安市高新区高新路8号丽华科技大厦20楼2010室E400号

电 话：15129270282

传 真：/

邮 编：/

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安交大支行

帐号：61050172410000001418

签订日期：2025年12月22日

## 合同条款

### 1. 定义

#### 1.1 本合同下列术语应解释为：

1) “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2) “合同价”系指根据本合同规定卖方在正确地完全履行合同义务后买方应支付给卖方的价款。

3) “产品”系指卖方根据本合同规定须向买方提供的一切产品或其它材料。

4) “服务”系指根据本合同规定卖方承担与项目有关的辅助服务，如运输、保险以及其它的伴随服务，例如安装、调试、提供技术援助、培训和合同中规定卖方应承担的其它义务。

5) “买方”系指购买货物和服务的采购单位。

6) “卖方”系指提供本合同项下货物和服务的公司或其它实体。

### 2. 项目概述

2.1 项目名称：大荔县同州新区学校及城郊中学设施设备采购项目合同包五（智慧黑板、线路改造及空调（城郊中学））。

2.2 项目地点：买方指定地点。

2.3 项目内容：详见附件一（招投标文件）。

2.4 合同签订后20个日历天内完成供货任务。

2.5 安装调试期：卖方应于合同签订后30个日历日完成货物的安装、调试、并保证货物正常运行，如逾期供货或所供货物不能正

常运行，合同解除，由卖方承担逾期供货及货物不能正常运行的法律责任。

2.6 货物运送到买方指定地点之前，所出现的一切人员、货物安全问题均由卖方负责。

2.7 卖方提供的货物必须与设备采购要求技术参数一致。

2.8 货物所带的操作系统等软件的升级更换、参数调整等均由卖方负责终身免费升级维护。

2.9 卖方负责提供货物相应的技术资料，包括货物合格证、保修单、安装使用及维护说明以及运输装箱清单等。

### 3. 运输

3.1 卖方负责所有货物的运输。确保货物安全、完整到达使用地点，运杂费用包含在总价内，包括货物从供货地点到使用地点的运输费、保险费、搬运费等。

3.2 所有货物在运输、搬运、安装的过程中，造成买方其它损失的，由卖方为买方修复或更新。但因买方人员的处置不当导致损失的情形除外。

### 4. 适用性

4.1 本合同条款适用于没有被本项目谈判文件规定条款、卖方谈判响应文件承诺条款所取代的范围。

### 5. 标准

5.1 本合同下交付的产品应符合谈判文件技术要求所述的标准。

如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国有关机构发布的最新版本的标准。

## 6. 专利权

6.1 卖方应保证，买方使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉，若发生由此产生的一切损失由卖方承担，包括但不限于律师费、差旅费等。

## 7. 验收

7.1 初验：设备到达交货地点后 7 日内，由买方、使用单位与卖方根据合同共同对货物的设备名称、品牌型号、产地、数量进行验收。

7.2 终验：所有货物(设备和系统)安装调试完毕，运行正常且所有培训工作结束后 10 日内，由买方与卖方对所有设备性能及运行状况进行验收，验收合格后签发《验收合格单》。

7.3 如果验收不合格，卖方在接到通知后 7 个日历日内进行维修并保证货物（系统）运行正常。如接到通知后 7 个日历日内未进行维修且维修后无法保证货物运行正常，双方可协商由卖方另行提供产品更换。如果调试后仍无法正常使用的，买方有权解除供货合同，由卖方承担相应损失。

### 7.4 验收依据

- 1) 合同文本；
- 2) 国家及行业相应的标准、规范；

3) 招标文件;

4) 投标文件。

## 8. 款项结算

1. 付款: 合同签订后, 待货物全部运到采购人指定地点安装、调试完毕, 支付合同价款的 40%, 验收合格后支付达到合同价款的 80%, 结算审核完成后支付合同剩余价款的 20%。

2. 付款方式: 银行转账

卖方银行信息:

(1) 户 名: 西安鑫华越科技有限公司

(2) 账 号: 61050172410000001418

(3) 开户行: 中国建设银行股份有限公司西安交大支行

3. 结算单位: 由 大荔县教育体育局或按照相关规定由相关部门负责结算, 卖方开具 合同总价数 发票交采购人。

## 9. 培训

9.1 货物(设备)安装调试完毕后, 卖方必须安排技术人员对买方的设备管理人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训, 使其掌握基本技能。

9.2 根据不同产品的培训要求, 免费提供相应的培训服务。

9.3 对不会操作的设备, 由卖方进行无偿培训, 直至学会为止。

## 10. 质量保证

10.1 卖方提供货物必须是合同内规定原品牌制造厂制造的最新工艺、生产的最新合格产品。且经过国家法定检验、注册、准许

市场销售符合买方采购目的的合法产品。

10.2 所供货物必须是经过办理正常手续的全新产品。

10.3 卖方提供的货物必须等同于或优于合同技术指标要求，并能按照国家标准或行业标准供应、检测、调试，确保设备技术指标满足使用要求。每一个包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

10.4 货物性能稳定

10.5 质保期为 36 个月，自设备安装调试并经整体验收合格书出具之日起算。（参数部分有要求的以参数部分为准）质保期内，卖方对所供货物免费进行质保和服务。终身维护保养，质保期后，只收取设备成本费用。

## 11. 转让

未经买方事先书面同意，卖方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

## 12. 买方违约责任

12.1 合同签订后，因买方原因导致合同中途停止或解除的，买方赔偿卖方直接损失。

12.2 买方未按合同第8条款支付卖方货款的，赔偿卖方直接损失。

## 13. 卖方履约延误

13.1 卖方应按照本项目谈判文件“商务条款”中规定的供货期供货。

13.2 在履行合同过程中，如果卖方遇到妨碍按时供货的情况时，

应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知买方。买方在收到卖方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同或补充合同的方式由双方认可。

13.3 除合同条款第17条规定的情况外，除非拖延是根据合同条款第13.2条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，卖方延误提交服务成果，将按合同条款第14条的规定被收取误期赔偿费。

#### 14. 卖方误期赔偿费

除合同条款第16条规定的情况外，如果卖方无正当理由没有按照合同规定的时间提交服务成果，买方有权在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。交货期每逾期一天，卖方应向买方支付合同总价款的5%违约金。逾期超过10日的，甲方有单方面解除本合同。

#### 15. 违约终止合同

15.1 在买方对卖方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，买方可向卖方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：

(1) 如果卖方未能在合同规定的期限内或买方根据合同条款第13.2条的规定同意延长的期限内提供部分或全部服务成果；或误期赔偿费达到最高限额。

(2) 如果卖方未能履行合同规定的其它任何义务。

(3) 如果买方认为卖方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和

欺诈行为。为此目的，定义下述条件：

“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响买方在采购过程或合同实施过程中的行为。

“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，损害买方利益的行为。

15.2 如果买方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，买方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，卖方应承担买方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，卖方应继续执行合同中未终止的部分。

## 16. 不可抗力

16.1 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

16.2 受影响一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（14）天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天（120）天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

16.3 因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

## 17. 因破产而终止合同

17.1 如果卖方破产或无清偿能力,买方可在任何时候以书面形式通知卖方,提出终止合同而不给卖方补偿。该合同的终止将不损害或影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 18. 因买方的便利而终止合同

18.1 买方可在任何时候出于自身的便利向卖方发出书面通知全部或部分终止合同,终止通知应明确该终止合同是出于买方的便利,并明确合同终止的程度,以及终止的生效日期。

18.2 对卖方收到终止通知后三十(30)天内已完成并准备装运的货物,买方应按原合同价格和条款予以接收,对于剩下的货物,买方可取消对所剩货物的采购。

## 19. 争议的解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议,双方应通过友好协商解决。如协商还不能解决,任何一方均可提请人民法院通过司法途径解决,管辖法院为买方所在地(大荔县人民法院)。

## 20. 适用法律

20.1 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

## 21. 通知

21.1 本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同中载明的对方的地址。传真要经书面确认。

21.2 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期,两者中以晚的一个日期为准。

## 22. 合同生效

本合同应在买卖双方共同签字并加盖公章后生效。

附件 1：货物技术规格、参数与要求（最终按招标文件为准）

序号	名称	品牌/型号	制造厂商	规格和说明	单位/数量	单价	总价	备注	
1	智慧黑板	希沃	BG86EH	广州视睿电子科技有限公司 一、整体设计 1. 整机采用三拼接平面一体化设计,无推拉式结构及外露连接线。整机尺寸宽度 4200mm, 高度 1200mm。整机屏幕边缘采用圆角包边防护。 2. 整机中间主屏及两侧副屏可支持多种媒介(普通粉笔、液体粉笔、水性粉笔等)进行板书书写,便于完整书写教学内容。 3. 中央主屏幕显示采用 86 英寸 UHD 超高清 LED 液晶屏,显示比例 16:9, 屏幕分辨率 3840*2160, 具备防眩光效果。 4. 长时间无人使用屏幕可自动息屏,有效保护屏幕寿命及节能,用户可通过整机内置触摸中控菜单进行开启和关闭,可自定义无人操作息屏时间间隔。 二、电视系统 1. 支持 20 点触控。 2. 整机内置 2.2 声道扬声器,额定总功率 60W。 3. ▲整机全部扬声器均采用模块化设计。 4. ▲整机内置扬声器采用缝隙发声技术,喇叭采用槽式开口设计, 5.8mm。 1. 整机具有减滤蓝光功能,可通过前置面板物理功能按键一键启用护眼模式,让师生视力健康得到保障。 2. 设备支持通过前置物理按键一键启动录屏功能,可将屏幕中显示的课件、音频内容与老师人声同时录制。 3. ▲整机内置非独立摄像头,采用一体化集成设计,可拍摄 5013 万像素的照片。 4. 整机支持通过人脸识别进行登录账号。	台	16	32200	515200	①可拍摄 5013 万像素的照片; ②物理实验等 23 种学科工具; ③系统提供 14 种游戏模式,且支持自定义





<p>9. 内置 100 个课件主题模板供教师选用，且教师可自定义课件背景。</p> <p>10. ▲党建微课视频：提供 100 节党建微课视频，包含革命篇、建设篇、改革篇、复兴篇 4 个篇章。微课内容可在线点播，下载至课件播放。微课视频支持视频关键帧打点标记，播放过程中可一键跳转至标记位置，同时支持一键对视频内容进行截图插入课件。</p> <p>11. 支持学校校本资源建设，方便共享，可支持多种类型资源上传，如 doc, pdf, ppt, xls, mp4, wac, ogg 等，同时支持批量上传，资源支持按年纪、学科等维度批量搜索，支持资源查看预览，创建者可进行删除、更名等操作，同时可以本地查看资源，也可选择插入校本资源库中的资源，实现高效共享。</p> <p>12. 内置图片处理功能，无需借助图片处理软件，可对课件内的图片进行抠图，图片主体处理后边缘无明显毛边。内置图片裁切功能，无需调用截图工具，可直接对课件内的图片进行裁切，裁切面积可自由调整。</p> <p>13. 可一键为课件文本、图片、形状等对象添加蒙层将其隐藏，授课模式下可通过橡皮擦工具或手势擦除蒙层展现隐藏内容。</p> <p>14. ▲能够为教师提供 100T 的云存储空间，教师可在个人云空间中上传存储互动课件、云教案。</p> <p>15. ▲白板软件支持老师发起集体备课功能，老师可自行选择对应课件、资源等发起线上备课，邀请其他老师共同参与，参与的老师可在评论区发表个人观点以及对其他老师的观点进行点赞等，参与老师还可以实时对课件内容进行打点批注，以及引用到个人云空间，研讨备课结束后，可自动生成信息化报告，方便老师获取查看。</p>							

2	展台	智林	ZP90DH	太原理工 天成电子 信息技术 有限公司	<p>1、箱体采用全金属冷轧钢材材质超薄箱体，壁挂式安装，整体厚度4CM，底板标角圆弧处理，使用更加安全；底板带磁吸和金属机械旋钮锁，保护设备；</p> <p>2、使用800万像素高清自动聚焦镜头（可支臂触摸调节自动聚焦），多种分辨率可选择，最高依次为3000*4000、3264*2448等，高清像素15帧，拍摄A4画幅；</p> <p>3、采用单根USB线实现供电、高清数据传输需求；整机自带磨砂均光罩LED节能补光灯，光线不足时可进行亮度补充，亮度均匀，采用四级触摸调光设计；</p> <p>4、解像度：1200TV线；图像特技：亮度、对比度、清晰度、饱和度和、锐度、逆光对比、色彩调整、伽马、图像增益等；</p> <p>5、24位图像真彩色，自动补光；多种获取图片格式JPG, TIF, PNG, BMP, PDF等；</p> <p>6、外观尺寸：合拢尺寸：232*40*363mm 打开尺寸：340*232*363mm</p> <p>内机最大噪音：45dB(A) 内机噪音（静音/低压）：26dB(A) 外机最大噪音：56dB(A) 制冷量：7300W 制热量：9500W 制冷功率：2000W 制热功率：2800W 循环风量：1400m<sup>3</sup>/H 电辅热功率：2100W (PTC) 电源插头规格：32A 电压/频率 220V/50HZ 能效等级：三级能效</p>	台	16	435	6960	无
3	3匹柜机	格力	KFR-72 LW/(72 536)FN hAp-B3 JY01	珠海格力 电器股份 有限公司		台	26	5500	143000	无

				变频/定频 变频						
4	配电箱	鑫华越	定制	西安鑫华越科技有限公司	铁制或合金材质，规格500*600*200cm，安装方式：明挂；颜色：银灰色；内部开关等配件符合国家相关技术标准	个	2	5495	10990	无
5	室内外电路管线及辅材	鑫华越	国标	西安鑫华越科技有限公司	国标铜线，线管（钢管或PVC管）及其辅料选用符合国家标准，敷设方式：明敷或暗敷	项	1	52700	52700	无
6	考点会议桌椅	桌：玛凯/椅：誉腾 桌：MK-03A /椅：D368-1+P4	桌：佛山市玛凯金属制品有限公司/椅：佛山市誉腾家具有限公司	一桌两椅，折叠桌：长1200mm*宽400mm*高750mm 台面托架：采用优质冷轧钢板经冲压折弯工艺一体而成，材料壁厚：2.0mm 表面采用防锈静电喷涂处理。 侧脚底脚：采用优质高精度冷轧钢板经冲压折弯而成，壁厚1.5mm，表面采用防锈静电喷涂处理。 侧脚立柱：脚管采用高精度优质冷轧旦管表面采用防锈静电喷涂处理。 横梁：采用优质 $\phi$ 50mm 圆形冷轧钢管，壁厚1.2mm，表面再经防锈静电喷涂处理。 书网：采用优质 $\phi$ 14mm 圆管(厚度为0.8mm)经塑料件与圆管组合成型表面采用防锈静电喷涂处理。 外观设计：采用人体工程理念及个性化需求，整件产品拼接好，接缝齐整，整体颜色基本相符，过渡自然；台架有旋钮折叠装置，脚轮采用 $\phi$ 50mm PVC 万向脚轮带刹车。	套	50	740	37000	无	

				<p>折叠椅 椅背：背框 PP+玻纤材质，高弹性透气网布，提供背部舒适支撑。 椅座：采用 4CM 高弹力舒适海绵，高弹力优质透气座布，座板为定制多层弯曲板，座垫可翻转。 扶手：优质 PP+玻纤材质，为固定款式扶手。 椅架：优质钢管脚架，表面喷涂烤漆工艺，尼龙材质防滑脚垫。 功能：整椅可折叠收纳，节省摆放空间。</p>						
7	考点会议 台桌椅	桌：玛 凯/ 椅：誉 腾翔	桌： MK-03A / 椅： D368-1 +P4	<p>佛山 金山 凯金 市属 制品 有限 公司/ 佛山 誉翔 家公 司</p>	<p>一桌两椅，折叠桌：1600mm*600mm*750mm 台面板：基材为实木颗粒板，符合国家 E1 级板材标准，厚度 25mm，面粘三聚氰胺胶面，PVC 胶边。 前挡板：基材为实木颗粒板，符合国家 E1 级板材标准，挡板厚度 16mm，面粘三聚氰胺胶板，PVC 胶边。 台面托架：采用优质冷轧钢板经冲压折弯工艺一体而成，材料壁厚：2.0mm 表面采用防锈静电喷涂处理。 侧脚底脚：采用优质高精度冷轧钢板经冲压折弯而成，壁厚 1.5mm，表面采用防锈静电喷涂处理。 侧脚立柱：脚管采用高精度优质冷轧旦管表面采用防锈静电喷涂处理型。 横梁：采用优质 <math>\phi 50\text{mm}</math> 圆形冷轧钢管，壁厚 1.2mm，表面再经防锈静电喷涂处理。 书网：采用优质 <math>\phi 14\text{mm}</math> 圆管(厚度为 0.8mm)经塑料件与圆管组合成型表面采用防锈静电喷涂处理。 外观设计：采用人体工程理念及个性化需求，整件产品拼接口好，接缝齐整，整体颜色基本相符，过渡自然；台架有旋钮拆装装置，脚轮采用 <math>\phi 50\text{mm}</math> PVC 万向脚轮带刹车。</p>	套	5	1150	5750	无

				<p><b>折叠椅</b></p> <p>椅背：背框 PP+玻纤材质，高弹性透气网布，提供背部舒适支撑。</p> <p>椅座：采用 4CM 高弹力舒适海绵，高弹力优质透气座布，座板为定制多层弯曲板，座垫可翻转。</p> <p>扶手：优质 PP+玻纤材质，为固定款式扶手。</p> <p>椅架：优质钢管脚架，表面喷涂烤漆工艺，尼龙材质防滑脚垫。</p> <p>功能：整椅可折叠收纳，节省摆放空间。</p>					
总计 (人民币元)	<p style="text-align: center;"><b>柒拾柒万壹仟陆佰元整</b></p>								<p><b>¥: 771600.00</b></p>

附件 2:

(一) 售后服务承诺

1、质保期为 36 个月。自设备安装调试并经整体验收合格之日起算。

2、在质保期内，如发生产品出厂时存在的质量问题，卖方无偿承担故障维修，零配件和维护保养的义务。卖方提供 7×24 小时热线咨询、技术支持服务及现场维修服务等多种技术咨询和故障保修服务。若设备发生故障，在通知卖方后，通常情况下，会在一个工作日（2 小时）内给予答复或解决；卖方会在 2 小时内派出售后工程师进行上门修理，并承担对此产生的费用。

3、质保期满后，若设备发生故障，在通知卖方后，卖方会在一个工作日（2 小时）内给予答复或解决；卖方在 2 小时内派出售后工程师进行上门修理，对此产生的费用只收取成本费。

4、下表为卖方在当地的服务机构信息，并承诺以下信息属实。

服务机构名称	所在地	联系人	联系电话	传真	邮编	地址
西安鑫华越科技有限公司	陕西	张荣	15129270282	/	710075	陕西省西安市高新区高新路 8 号丽华科技大厦 20 楼 2010 室 E400 号

5、卖方保证提供的设备是通过正常渠道获得的、全新的、未使用过的合格产品；其有关技术、专利、检验、商务等均要符合中华人民共和国的有关法律、法规；如出现任何问题，卖方承担因所供设备而引起的全部法律责任。

6、卖方负责从设备交付到整个系统（安装调试完毕）的交付使用，质量保证期内的免费维护和修理，质量保证期后的维护指导和终身维修等。

7、卖方保证设备在进行安装、调试和试运行等过程中损坏的或有缺陷的部件可方便地得到免费修理和免费更换。

8、卖方会在2小时内对用户的服务要求做出反应，2小时内提供必要的技术服务。设备使用期间，凡发生质量问题，卖方保证及时提供买方提出的技术服务要求。设备从最终验收合格之日起3个月内，如果发生设备不能正常工作或不能达到分析精度的情况，在卖方全力排除故障的前提下，仍不能解决问题时，买方有权要求卖方更换相关部件或整套设备以解决问题。卖方在接到买方书面申请（传真有效）后，在3个月内免费从制造商处更换部件或更换整套设备。新部件或新设备到货后3个月内，设备仍不能满足验收指标要求时，买方有权利要求退货。如果卖方在收到买方书面申请后1个月内尚未采取有效补救措施时，买方有权要求退货。此时，卖方须返还全部已收货款并承担买方的相关损失。

9、卖方所提供的产品为合格产品，保证到货设备质量达到招标文件的要求；货物进场后对货物进行检查，如货物质量出现不合格情况，卖方负责及时免费更换，并承担中间产生的费用。

10、对不会操作的设备，由卖方进行无偿培训，直至学会为止。

## （二）热线服务

1、利用现代通讯手段提供远程咨询、技术协助服务，其通讯手段主要有热线电话、E-MAIL、WEB等。

2、热线服务人员应首先予以咨询解答，对不能立即解决的问题，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪。

3、对故障予以进一步判断，暂时中断电话，随后热线服务人员必须主动回电话联系，以便确定原因或故障排除或进一步热线帮助。

4、客户通过咨询已将故障排除，热线服务人员可暂时中断电话，但中断后二十四小时内需主动确认一次。

5、热线服务无法解决，即安排技术人员到现场解决问题。

买方名称：大荔县教育体育局  
买方地址：陕西省大荔县北大  
街39号

电 话：0913-3266016  
传 真：/  
邮 编：/

买方代表签字：

买方盖章：



卖方名称：西安鑫华越科技有限公  
司

卖方地址：陕西省西安市高新区高  
新路8号丽华科技大厦20楼2010  
室E400号

电 话：15129270282  
传 真：\  
邮 编：\  
开户银行：中国建设银行股份有限  
公司西安交大支行

帐 号：61050172410000001418

卖方代表签字：

卖方盖章：



