商洛学院

2026年度教学实验室建设项目（四）

（采购包3：康复治疗学实训室）

供货合同

项目编号：KY2026-1-511

甲　　方：商洛学院

乙　　方：陕西驰远博瑞电子科技有限公司

二零二六年七月

商洛学院 康复治疗学实验室建设项目 项目合同

甲方（采购人）： 商洛学院

乙方（供应商）： 陕西驰远博瑞电子科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》有关规定，甲乙双方根据 2026 年度教学实验室建设项目（四）（采购包 3：康复治疗学实训室）项目（项目编号：KY2026-1-511 ）采购结果及相关招投标文件，经协商一致，订立本合同，供双方共同遵守：

第一条　甲方采购的物品内容和含税价格（金额单位：人民币元）

序号	设备名称	品牌	型号	数量	单价	总价	备注
1	关节活动度测量仪（电子式）	日康	RK-PG-01S	2	300	600	
2	神经康复评估工具包	日康	RK-PGX-09	2	2700	5400	
3	儿童发育评估量表工具包	日康	RK-PGX-15	2	4000	8000	
4	病理学数字化教学平台	数字人	V7.0	1	118000	118000	
5	经穴学及针刺仿真训练平台（核心产品）	若容	RR-CF208	1	52000	52000	
6	超低温冰箱	中科都菱	MDF-86V588E	1	58000	58000	
总计（人民币/元）		¥：242000.00 元　　（大写）贰拾肆万贰仟元整					

本合同约定的货款包括但不限于乙方组织货源、运输、安装及货物交付甲方验收产生的全部费用，甲方不再向乙方支付任何费用。

第二条　货物的质量技术标准、乙方售后服务

1、货物的质量技术标准符合国家、行业及法律法规规定的合格标准、招标文件要求的技术标准。

2、乙方从货物交付验收合格之日起，产品提供 贰 年质保，质保期内出现质量问题予以免费调换。

3、乙方售后服务响应时间：每天24小时及时响应，24小时内到现场处理相关问题，费用由乙方自行承担。如乙方在接到通知工作日的24小时内没有答复和处理问题，则视为乙方承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。质保期间因产品的任何质量问题原因造成的直接经济损失或间接损失均应由乙方全部自行负责。

4、如因乙方货物质量问题导致甲方产生直接损失或间接损失的，乙方应予以赔偿甲方因此造成的直接损失和间接损失。

第三条　技术培训

乙方培训的内容包括货物(产品)使用操作、保养等培训内容。乙方需按甲方要求的时间为甲方免费培训技术人员若干名，培训服务以受培训人员熟练掌握相应技能为原则。对于甲方初次使用或使用频率不高的产品，应在投入使用初期进行必要的跟踪指导，保障正常使用。投标产品需在培训基地培训的，乙方应按要求履行，培训产生的交通费、食宿费、培训费等均由乙方承担。

第四条　交货和验收

1、整个供货交付完成期限：2026年08月30日之前

交付地点：商洛学院指定地点

2、乙方负责货物的运输、安装、调试，提供货物合格证等相关资料；并承担由此产生的全部法律风险及费用。

3、验收标准

（1）应有产品合格证、检测报告、产品说明书、用户手册、保修证明以及相应产品的检定证书和其他应具有的单证；

（2）质量符合国家、行业及法律法规规定的合格标准、招标文件、投标文件的要求。

第五条　价款的结算

1、履约保证金：合同签订前，乙方需向甲方交纳合同金额5%的履约保证金，待合同履行结束，乙方提出申请，甲方同意后无息退回。

2、结算方式：项目建设完成、验收合格后，凭乙方开具的增值税专用发票，甲方一次性支付合同款项。

第六条　安装调试

乙方应遵守安全生产有关管理规定，严格按安全标准进行安装调试，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患。若乙方指派相关人员在安装调试过程中发生的不安全事故或责任产生的费用，由乙方承担。

第七条　特别约定

乙方负责货物的运输、安装、调试及项目验收过程中的安全责任，在该过程发生的任何不安全事故或其他责任，均由乙方承担法律责任，甲方不承担因此造成的任何法律责任。

第八条　甲方的违约责任

1、甲方逾期付款的，按照中国人民银行公布的一年期市场报价利率（LPR）向乙方支付逾期部分的违约金。

2、甲方无故拒绝收货的，应当承担由此对乙方造成的直接损失。

第九条　乙方的违约责任

1、乙方不能按合同约定期限交货的，每逾期 1 日，乙方应向甲方赔付合同总价的 1%的违约金。

2、乙方所交货物不符合国家、行业及法律法规和合同约定的技术标准的，甲方有权拒收，乙方由此产生的全部经济损失由其自行承担，甲方不承担任何法律责任。

第十条　不可抗力

甲乙双方任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明后，允许延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

第十一条　争议解决

双方本着友好合作的态度，对合同履行过程中发生的纠纷应及时协商解决，协商不成的，向甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第十二条　监督和管理

1、合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

2、甲乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

第十三条　无效合同

甲乙双方如因违反政府采购法及相关法律法规的规定，被宣告合同无效的，一切责任概由过错方自行承担。

第十四条　附则

1、 2026年度教学实验室建设项目（四）（采购包3：康复治疗学实训室） 项目（项目编号： KY2026-1-511 的招标文件、中标通知书、乙方投标文件、澄清说明文件及合同附件等都是本合同的组成部分，甲、乙双方必须全面遵守，如有违反，应承担违约责任。

2、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

3、本合同自签字盖章之日起生效。

4、附件：（包括但不限于采购清单和售后服务承诺）

采购人（甲方）：商洛学院　　供应商（乙方）：陕西驰远博瑞电子科技有限公司

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安

	海璟国际支行
账　　号：	账　　号：6105 0174 8600 0000 0828
电　　话：	电　　话：13669135468
地　　址：	地　　址：陕西省西安市未央区北二环明珠家具C座3楼A-357室
时　　间：2026年7月16日	时　　间：2026年7月16日

附件 1.采购详单（有具体参数）

产品名称	投标产品技术参数
关节活动度测量仪（电子式）	显示方式：电子数显 测量精度： ±1 ° 测量范围：0°-180° 分辨率:0.1° 工作电源：纽扣电源 传感器类型：盘式电容传感器 三层角度刻线，印刷刻度置于材料内部;
神经康复评估工具包	包含：10G 尼龙丝、温度感觉检查、针刺滚轮叩诊锤、丁字型叩诊锤、不锈钢卡尺带刻度叩诊锤、半定量音叉
儿童发育评估量表工具包	用于粗大精细运动发育评估 1.黑色鞋带 1根：长60cm；正方形 小串珠6个：边长2.5cm，孔直径 0.5cm；方形积木 12块：边长2.5cm 2.有旋盖的瓶子 1个：高6.5cm，口径3cm 3.木钉板 1 块：共 6 孔，板尺寸： 17.5cm×7cm×10cm；六色木钉 6 只：长 5.5cm，直径 1.7cm 4.绿色型板 1 块：尺寸：35cm×17cm × 1.2cm；白色形木 3 块：圆直径、正三角形边长 8.5cm，正方形边长 7.5cm，形木厚度 2cm 5.皮尺 1 根：量程 1.5 米；图形卡片 3 张；花棱棒 1 个：长 19cm，直径 7cm；34.儿童运动垫 1 个：865mm ×610mm×3mm 6.稳固的小凳 1 个：长度 26cm、宽度 13cm，高度 20cm；正版运动量表手册 2 本：包括检查者手册、项目测试指导、运动训练方案；工具箱 1 个：43×29×25cm
病理学数字化教学平台	1 服务器端 1.1 系统包含前台教学、后台管理和考试三部分，可满足教、学、练、考、管的病理学教学平台。 1.2 系统内置资源中心涵盖病理学学科。资源形式丰富，包括数字化玻片标本、视频、课件、试题等多种资源。支持用户自己上传数字化玻片标本、组拍大体标本、图片、视频、课件、试题等资源，扩展平台资源。 1.3 标本资源数量：切片 1696 张。 （详见功能截图）。 1.4 病理学资源：章节视频 15 个、 PPT 课件数量 34 个，病理学关联微课数量 241 个。试题资源：中文试题数量 857 道、英文试题数量 857

产品名称	投标产品技术参数
	道。 1.5 支持对系统名称、LOGO、Banner 图的修改，根据用户需求进行修改替换，打造学校专属系统页面。 1.6 系统包含的考试管理功能，如题库建设、试卷管理、考试管理、考试阅卷、统计分析等，考试系统安全稳定、操作简单，完全满足正式考试和模拟练习使用。 1.7 后台管理功能包括：资源管理、公告通知、趋势统计、权限管理等。 1.8 软件具有教学功能：课堂教学控制功能、课程建设功能、笔记功能、互动答疑功能、练习功能、过程性考核功能、成绩计算功能、教学统计功能等. 2、客户端（31 点） 2.1 前台教学模块包括教学/学习中心、资源中心、课件中心、在线练习资源。 2.2 平台支持中文、英文两种语言模式，满足中英双语教学、全英文教学的需求。 2.3 系统内标本资源、试题资源为中英双语：标本名称、标本信息和标注均为中英双语。 2.4 病理学切片（玻片）可进行缩放和移动，支持按物镜倍数缩放切片。具备导航图功能，在导航图中定位中心观察区域，快速定位并全图浏览。 2.5 用户可自己添加标注（直线、箭头、大括号、圆形、方形、多边形、自定义形状、文本等形式）和测量，并保存在用户账户中。 2.6 数字切片资源可以鼠标滚轮进行任意倍数缩放浏览，也可以定倍缩放与无级缩放。具备导航图功能，在导航图中定位中心观察区域，快速定位并全图浏览，可根据需求添加标注，且标注颜色、方式可自定义。 2.7 病理学章节切片数量：细胞、组织的适应和损伤：130 张、损伤的修复：20 张、局部血液循环障碍： 89 张、炎症：78 张、肿瘤：176 张、心血管系统疾病：68 张、呼吸系统疾病：78 张、消化系统疾病：161 张、淋巴、造血系统疾病：19 张、泌尿系统疾病：54 张、生殖系统疾病：97 张、内分泌系统疾病：29 张、神经系统疾病：41 张、传染病： 78 张、寄生虫病：22 张、备用：343 张。 2.8 病理学平台内每个数字资源都要有详细的信息描述、来源、大小尺寸及染色方式等。

产品名称	投标产品技术参数
	2.9 平台具有标本资源关联，分屏对比教学功能。支持用户自己进行标本（切片）关联，组织学切片与病理学切片关联，病理学切片与大体病理标本关联等，便于跨学科资源整合。 2.10 具有课堂教学控制功能，可控制实验室客户端的标注显示/隐藏及客户端的关闭。 2.11 具有课程建设功能，支持教师上传教学 PPT 课件，与系统资源组织整合关联，供学生预习、复习和教师的课堂授课使用。授课时，课件页上能够直接显示相关资源，实现课件与资源随时快速切换。 2.12 支持教师添加课程内容，例如学习目的与要求、知识要点等；支持教师上传图片、视频等相关资源用于教学；支持教师上传多种格式的学习资料供学生下载使用。 2.13 具有练习功能，教师可创建练习题，供学生预习、复习课程时进行自测。 2.14 学生可通过平台学习教师创建的课程、系统标本资源、系统课件资源等。 2.15 支持对系统标本/课件资源进行编辑，控制标本/课件在前台显示/隐藏等管理操作。也支持教师创建学校资源库，上传标本/课件，或引用系统标本/课件，对标本/课件进行重新组织。 2.16 平台内置大量试题，支持用户创建和导入试题。支持错题反馈，学生发现错题可在线提交错题反馈信息，便于及时发现试题错误并修改。支持单选、多选、判断、填空、名词解释、简答、论述、病例分析、操作题等多种题型。 2.17 具有章节练习功能，可以逐章练习，巩固课堂学习。练习过程中，自动记录练习进度，便于下次继续练习。 2.18 课件功能：数字切片或标本可以导入到教师自己的 PPT 中，教师在授课中支持插入数字资源，数字资源自由缩放、旋转、移动；支持导入 PowerPoint、WPS 文件，教师课件快速导入。
经穴学及针刺仿真训练平台（核心产品）	1.模拟了成人男性上身躯干，采用人体仿真材料，表面形状、触摸手感均与人体无异，真实，方便穴位的定位。训练中针刺某个部位是会显示相应穴位的精美解剖分析图，同时也有相关的文字描述，可以真实体验针刺的手感及练习掌握不同穴位的针刺深度； *2.明显的体表解剖标志：模型表面具有明显的解剖标志，如额角发际、眉间、耳尖、乳头；

产品名称	投标产品技术参数
	3.设感应穴位，若使用刺穴正确，电脑显示器上会自动显示当前所刺身体部位，并同步播报该穴位名称、穴位代码、穴位经络、穴位部位，可用于针刺训练及考核； 4.系统中所涵盖穴位的知识全面，直观，有文字描述，也有各穴位的相关图片，局部解剖图，针对常见疾病的针灸处方方法介绍； 5.配有不小于 19 寸触控一体电脑和多媒体人体上半身真人大小模型方便仿真操作与针灸练习； 6.触摸屏幕反应灵敏，操作方便，可以快速掌控经络腧穴信息； 7.电子挂图，声音、屏幕、人体模型同步显示经络腧穴的信息；电子白板，结合专用模型软件控制实现网络版的交互教学； 8.高仿真头部：模型具有完整的头部外形和逼真的五官，允许进行头部针刺练习。 9.上半身模型采用肌肉层做内部结构，内部柔软可进行全身针刺练习训练、在特定穴外可以进行针刺实际操作、在特定穴可以和系统进行互动操作。 10.电源输入为 AC220V±10% 50HZ ± 1HZ，开机瞬间电流为 3A，确保系统的稳定运行。 11.开关设计为外置复位开关机按钮，提供方便快捷的操作方式，无需打开机柜即可直接控制开关。 配置要求 1.半身针灸人 1 套；2.触摸一体机（带操作软件）1 套；3.针灸训练系统 1 套；4.电源线 1 套；5.说明书 1 份；6.穴位探测装置 1 套
超低温冰箱	1.样式：立式 2.容积：588L 3.运行功率：720W 4.制冷方式：直冷 5.温度范围：-40℃~-86℃ 6.工作条件：环境温度 10～32℃ ，电源 220V/50Hz 7.显示面板： （1）屏幕尺寸为 7 英寸液晶触摸屏，可直观的进行操作及显示各种与设备相关的信息； （2）屏幕显示信息包括：箱内温度、环境温度、输入电压、显示消音、设备运行模式、 日期时间、屏幕状态（是否锁屏）、设备运行状态（是否正

产品名称	投标产品技术参数
	常）； （3）屏幕可显示温度历史曲线，可直接实现历史温度曲线查询及下载； （4）屏幕可显示异常信息，可直接查询最近半年出现的各种冰箱运行异常信息； （6）屏幕可显示两种权限管理方式“授权模式 ”“普通模式 ”，供用户选择，更科学的保障冰箱的运行安全； （7）屏幕可显示开门信息以及下载 8.温度控制：采用微电脑控制系统，可确保精确稳定的运行；精准的电子温度控制及显示，断电记忆，调节精度为0.1℃ 9.报警系统：具备高低温报警、传感器故障报警、冷凝器脏堵报警、环温异常报警、电压异常报警、断电报警、门开报警、电池电量低报警、远程报警接口，所有的报警信息以及历史记录可在液晶屏查询 30.报警方式：具备完善的声光报警方式；所有报警可通过预留的远程报警端口实现远程报警，也可选配短信通知等报警方式，特别设计的报警逻辑使蜂鸣器被静音后，报警状态持续存在的情况下，蜂鸣器会恢复工作。 10.电器安全： （1）备用电池确保断电后报警及记录内部温度 72 小时，电池寿命提醒功能可在电池需更换前提示用户； （2）键盘锁定、密码保护功能，防止随意调整运行参数； （3）断电保护：在恢复供电时，所有设备的同时启动会对电网造成较大冲击，从而可能导致断路器跳闸；针对这种情况特别设计的设备延时启动功能可使设备在恢复期间延时数分钟启动，使设备平稳的重新运行； （4）宽电压带适用：在 198V～242V 范围内正常使用。 11.其他： （1）独立电源开关； （2）远程报警接口，标配 RS485 接口； （3）易拆卸磁吸式冷凝器前面罩，方便清理维护； （4）USB 接口，相关数据可导出 PDF 和 EXCEL 格式； （5）具备电加热式气压平衡孔，方便用户短时间内频繁开关门； （6）专为生物样本库优化的内部容积，可装载 40000 份样本（2 英寸冻存盒、2ml 冻存管）

附件 2. 售后服务承诺（格式自拟）

售后服务方案

质量保修范围和保修期：两年。

（一）售后服务情况、售后服务范围、方式

1．售后服务情况

一、售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度。

（1）售后服务部门职能

A）搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；

B）处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；

C）负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；

D）保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；

E）向相关部门反馈客户意见及建议；

F）受理办事处的产品退货、换货；

G）定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

（2）售后服务部门的主要工作说明

A）搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B）开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

C）建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司要向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

公司办事处是公司服务与形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

D）及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

E）开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。 通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F）定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

自产品交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、协商解决，以免产品出现问题影响用户正常使用。

二、售后服务宗旨

我们倡导“诚信、敬业、创新、超越”的企业精神，以质量求生存，以服务求发展。我们以“ 热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时” 是我们服务的原则。

我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

2．售后服务范围、方式

售后服务承诺书

1.我公司负责该器械的安装、调试、培训，为用户提供相符合的器械工作环境。

2.有专人负责产品供应事宜，按照约定及时响应需求，安排配送，并承担相应的售后服务。

3.在质量保证期内，我单位将派专业技术人员定期上门进行例行检查，并作好记录，以保证设备正常运行。

4.质保期内如贵单位发现货物缺陷并通知我单位，我单位将在12小时内抵达货物安装地点修复缺陷，包括缺陷诊断、拆卸、修理或更换、再装配、安装、调试等。

5. 质保期结束后，我单位将仍未贵公司提供免费的技术咨询服务，定期进行回访，对贵公司提出的问题及时处理。

6.在保修期间，提供7*24小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理调试日常维护及平时协助买方维护检测工作。

7.所供医疗器械产地、规格、质量、等与设备质量紧密相关的内容符合国家的相关规定并达到招标人验收要求。

8.仪器发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到（不可抗力因素除外）。

9.仪器维修、保养及出现故障时简单的处理方法，由我公司在用户现场进行技术培训。

10.退货或换货处理:对于数量或质量达不到要求的产品，采购人可要求供应商无条件退货或更换，供应商须保证在采购人指定的时间送达，因此而产生的相关费用或损失概由供应商承担。

特此承诺!

（1）售后服务条款

为了更好地为我们的客户服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

1.所购产品的首次现场安装、调试和客户化定制。

2.所购产品的现场培训和正式培训。

3.升级期内的所购产品版本升级服务。

4.电话支持服务：

（1）对产品的了解咨询。

（2）在使用产品过程中的故障处理咨询。

（3）在使用产品过程中的使用技巧咨询。

（4）在正常办公时间内，用户可以通过热线电话与公司，非正常工作时间，可拨打提供的手机寻求支持。

（5）技术支持人员会尽量即时在电话中帮助用户解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录用户单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与用户联系。

5. Internet服务

有互连网的用户能够随时获得技术支持服务。

6. 电子邮件热线服务

用户碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为用户提供了电子邮件服务。用户可将电子邮件发到指定的电子邮箱（不少于二个固定的电子邮箱地址），将有专人接收用户的邮件并及时做出解答。

7. 定期提供技术问答书刊

为了让用户了解到公司的最新技术动态及公司策略，我们及时给用户提供相应学术书刊及杂志。

8. 与客户保持经常性的联系

为了准确了解用户的需求、实际应用中所面临的问题及公司对用户的服务状况，公司客户服务中心将通过电话方式定期访问用户，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

（2）售后服务流程

售后服务宗旨

1. 公司服务宗旨是建立一流的服务，树立我公司品牌形象。

2. 建立热线服务中心，销售、服务专人负责制。

3. 建立客户保障记录库，每月对于故障进行分析；给出解决方案。

4. 故障分析结果要及时反馈给研发部、生产部。

5. 及时更改、完善研发流程、生产流程。

售后服务职责

1. 记录客户的每次保障、跟踪故障处理过程。

2. 定期对客户进行电话回访。

3. 完成故障分析报告。

4. 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。

5. 每年一次顾客满意度调查。

6. 考核和监督相关技术服务部门或人员的服务工作。

售后服务要求

1. 公司建立电话、邮件、传真等接收途径。

2. 在接听电话时：要有耐心，说话要柔和；要理解客户急切的心理，在任何情况下不可以和客户吵架。

3. 热线操作步骤：

（1）询问客户的公司名称。

（2）快速查找该公司的记录。

（3）询问对方是否是我们记录的联系人，若不是要记录对方的姓名和联系方式。

（4）询问故障情况。

（5）告诉客户，5分钟内安排有关技术人员与之联系。

（6）填写保障单，安排相应人员，通知相关销售。

（7）跟踪。

（8）故障处理完成后安排电话回访。

民共和国消费者权益保障法》，杜绝“四无”产品，杜绝因产品质量问题给售后服务带来的隐患。

3. 所有货品均符合中华人民共和国国家安全环保标准以及该产品的出厂标准。

4. 所有设备、器材在开箱检验时必须完好，无破损，配置与装箱单相符。

5. 所有货品因质量问题发生争议，由上海市商检部门进行质量鉴定。货品如果不符合质量标准，鉴定费由我方承担。

6. 所有硬件设备及产品均提供原厂保修服务。

7. 保修期内，所有硬件设备的维修及其它售后服务内容均为免费，如果非因需方的人为原因而出现的质量问题由我方或原厂家负责上门包修、包换或包退。但人为因素、自然不可抗拒的因素（如火灾、雷击等）造成的故障除外。

8. 所有硬件设备及产品均提供免费现场保修服务。

9. 保修期内，同一硬件一个月内连续多次出现同一故障，我方将无偿更换同一档次机器。

10. 保修期内，我公司每季度上门做预防性维护服务一次，不再向用户收取费用。

（二）人员安排计划

类别	职务	姓名	职称	常住地	配件仓库及售后服务中心地址及电话
管理人员	项目总经理	薛云龙	/	西安	地址：陕西省西安市未央区北二环明珠家居C座3楼A-357室 电话：13669135468
技术人员	技术负责人	曹冲	/	西安	
售后服务人员	技术负责人	曹冲	/	西安	

项目总经理：是团队的核心，负责整个项目的计划、实施和控制。他需要具 备领导力、沟通能力和决策能力，以确保项目按时、按质完成。负责协调安排项目开发团队的所有工作任务，与管理层

和客户沟通项目的进展和状态。

技术人员：承担项目技术经理的工作，负责分派售后技术人员，组织协调 项目中遇到的问题，及时处理技术问题和反馈。

售后服务人员：负责项目的对接，货品的跟进，售后回访。 处理日常商务工作、客户跟踪与管理、商务谈判与合同起草、市场信息搜集与分析、商务活动安排等。同时，包括建立及维护供货商和客户档案， 合同管理，信息档案管理，以及与客户进行日常沟通。负责项目故障处理，售后回访问题跟进，设备维修。包括设备安装与调试、设备维护与保养、安全规范和操作规程、团队合作与沟通技巧、熟悉公司产品和服务以及其他相关知识。具体涵盖各类设备的安装步骤、注意事项，调试过程中常见问题的解决方法，设备的日常维护和定期保养措施，工作所需遵守的安全规范和操作规程，以及应急措施和危险预防等。

（三）售后服务响应时间

质保期内提供上门维修或更换服务。质保期内出现质量问题，我方在接到通知后 1小时内响应，12小时内到场，24小时内完成维修或更换，并承担修理调换及人工等费用；

（四）售后服务承诺

1．售后服务承诺及保障措施

公司售后服务宗旨“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。为建立一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，以使客户方的售后服务工作得到有力保障。公司设售后服务部，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

一、服务响应

1.响应服务的主要内容：

（1）远地诊断。

（2）了解问题所在。

（3）提出解决方案。

（4）产品使用及操作特性说明。

（5）技术文件说明。

（6）协助解决提高性能的要求。

（7）提供系统性能调整的信息。

（8）提供待解决问题的状况。

（9）提供服务期内的自主软件免费升级。

2.服务响应方式：

（1）技术热线电话。

（2）夜间及节假日热线电话。

（3）网络服务支持。

（4）现场支持服务。

3.响应时间：为保证用户的智能化系统的良好运行，以保护用户的投资，公司承诺：

（1）按商务合同指明的设备保质期为设备投运日起12个月，终身服务。

（2）凡我公司营销的产品，在产品保修期内由专职维护人员保修期内跟踪维护。

（3）凡我公司施工的项目，整个系统完成验收合格后，指派专职维护人员对系统进行保修期内跟踪维护。

（4）针对用户申报的一切故障，均在1小时内给予响应并提供及时有效的保障服务。

4.保修响应时间：

（1）均在1小时内给予响应

（2）系统配件的维修和更换在到达后1天以内完成。

（3）售后服务部必须备有符合技术指标的代用件，保证系统在硬件更换和维修过程中能够及时更换，保证系统正常运行。

二、维护服务范围

1.在系统试运行期间，售后服务部应指派专业技术人员专职服务于用户在建的防火防盗报警系统的维护工作，随时解决系统中可能出现的各种问题。

2.在系统正式运行的前三个月内，每月进行例行的系统运行检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然。

3.在系统验收运行后，派专业技术人员每季例行跟踪用户的防火防盗报警系统的运行，及时解决系统出现的问题。

4.在系统运行保修期满前十天内，派专业技术人员专程回访用户的防火防盗报警系统的运行，及时指导解决系统出现的问题；并与用户商谈续保合同。

5.在系统运行保修期满后如用户愿意继续签订延长维修合同的，则按续保合同条款提供相应的续保维护工作。

四、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.及时指派维修人员赴现场，《故障处理派工单》应注明故障原因、性质、类别、位置及应携带的备品备件、仪器工具。

4. 进入现场需着装整洁、佩带公司标志、进入室内须更换鞋套。

5. 出发前通知用户预计到达时间，到达后立即向用户询问情况，进行故障分析、查找、处理。

6. 故障处理完毕清理干净现场，填写《故障处理派工单》的“具体处理措施（完成时间、内容）”并经用户签认。

7. 现场一时无法维修需返厂维修的设备、器材在向用户说明情况并填写《故障处理备品替换通知》后使用备品备件临时代替；返修完毕的设备、器材使用前应进行测试，确认合格方可再重新接入使用，并以《故障处理派工单》收回上次填写的《故障处理备品替换通知》。

8. 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》，按审批同意的报废方法进行处理。并在《故障处理备品替换通知》备注栏填写正式代替事项。

9. 与厂商合作建立用户维修备品库，对保修期内但已升级换代或停产的产品应有替代备品应急。

10. 建立用户维修档案；保修期满前十天应提前书面通知用户办理续保手续；如用户未办理续保手续，则应将终止保修服务后用户应注意的事项，同时也提供对保修期满仍在使用但已升级换代、停产的产品的替代备品的有关文字资料。

五、用户监督措施

为保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户维修服务的行为，公司请用户对维护工作的全过程进行监督，用户可通过网络、传真书面或填写《用户投诉及处理记录》。

六、备品备件供应

为保证对系统实施有效的保修维修维护服务，尽可能缩短系统停机时间，我们在任何时候都储备一定数量的备品和备件。

七、各部门配合措施

1. 公司工程部在系统竣工交接时，项目应负责向公司资料室提交完整的竣工图纸，操作培训手册，设备清单等；公司资料室应建立完整的用户档案。

2. 公司售后服务部根据用户档案继续在保修维修过程中管理和维护系统的正常运行，并建立用户维修档案，以便在发生故障时能及时查找资料，迅速排除故障。

3. 公司售后服务部根据用户档案应在保修期内保持与生产厂家的联系，掌握现有保修期内用户使用产品的升级换代及淘汰情况，如遇产品有升级换代及淘汰情况应及时通知用户。

4. 公司物资供应部根据批准的维修备品采购单及时提供给售后服务部。

5. 公司技术支持组在接到售后服务部需要技术支持的请求时，应积极、主动、有效地配合售后服务部解决维修中的技术难题。

6. 公司各部门间应团结协作，维护公司的形象，保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户维修服务的行为。

八、免费的技术培训

1. 本系统是一个具有先进水平的系统，它的稳定、正常运行有赖于具有较高素质的操作维护人员。因此，对用户的培训至关重要，它是整个系统实施过程中不可或缺的一环。我们公司结合产学研各方面的优势，在推出高科技产品的同时，制定具体、全面的人员培训计划。

2. 我方将安排在验收前对用户的值班人员进行免费培训，使其掌握各个子系统的维护、保养方法及注意事项。同时应使值班人员掌握操作方法、图形的识别方法及含义。（包含在整个培训计划之内）。

3. 防火防盗报警系统验收后，我们将提供一个月的现场技术支持，保证防火防盗报警系统正常开通、运行。

4.我方将安排在验收前对用户的工作人员进行免费培训，使其掌握各个子系统的维护、保养方法及注意事项。同时应使工作人员掌握操作方法、图形的识别方法及含义。（包含在整个培训计划之内）。对用户的工作人员进行所有设备的测试操作和维修方面的培训。人员的培训包括讲课操作示范、参观和其他必要指导，以保证用户的工作人员能对所有装置的特性、结构操作要求和维修要求获得全面得了解和掌握，提高从业人员的整体素质。