

政府采购项目

项目编号:FDDL-2026092

宝鸡市龙泉中学信息化设备 采购项目

采购合同

采购单位：宝鸡市龙泉中学

供应商：陕西铭乔电子科技有限公司

日期：2026 年 9 月 4 日



扫描全能王 创建

合同条款

一、供货合同格式

宝鸡市龙泉中学信息化设备采购项目 (文件编号: FDDL-2026092), 在宝鸡市金台区教育体育局的监督下, 由陕西方得项目管理有限公司组织公开招标。宝鸡市龙泉中学(以下简称“买方”)确定 陕西铭乔电子科技有限公司(供应商名称) (以下简称“卖方”) 为供应商。

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》, 买方通过公开招标采购(宝鸡市龙泉中学功能部室设备采购项目), 并接受了卖方以价格(小写: 2047500.00; 大写: 贰佰零肆万柒仟伍佰元整) (以下简称“合同价”) 提供的产品及服务。

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—设备清单

附件 2—质量保证承诺

附件 3—售后服务方案

附件 4—培训计划

- 3) 中标通知书

- 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、付款方式：

合同签订，待项目完工，甲方验收合格后支付合同价的 100%。

6、交货期：30 日历天

交货地点：采购人指定地点

7、本合同一式肆份，其中，买方贰份，卖方壹份，宝鸡市金台区教育体育局备案壹份。

8、本合同由买卖双方共同签字盖章，自买卖双方共同签字盖章之日起生效。

买方名称：宝鸡市龙泉中学
地 址：宝鸡市金台区宝平路
43号付5号
邮 编：721000
电 话：0917-3851025
传 真：

代表签字或盖章：

2016年9月4日

卖方名称：陕西铭乔电子科技有限公司
地 址：陕西省西安市雁塔区康宁路陕西现代公路机械工程有限公司家属院 A 座一单元2306室

邮 编：710043
电 话：15029254901
传 真：

开户银行：中国银行股份有限公司西安高新技术开发区支行

帐 号：103701683434

代表签字或盖章：

2016年9月4日



二、合同条款

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1-1、“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、附录和招标文件所提到的构成合同的所有文件。

1-2、“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。

1-3、“货物”系指卖方根据本合同规定须向买方提供的一切产品、部件或其它材料。

1-4、“服务”系指根据本合同规定卖方承担与供货有关的辅助服务如运输、保险以及其它的伴随服务，例如调试、提供技术援助、培训和合同中规定卖方应承担的其它义务。

1-5、“项目现场”系指本合同项下货物安装、运行的场地。

1-6、“合同条款”系指本合同条款。

1-7、“买方”是指购买货物和服务的单位即宝鸡市龙泉中学。

1-8、“卖方”是指提供本合同内的货物和服务的公司或其它实体即成交人。

1-9、“天”指日历天数。

2、适用性

本合同条款适用于没有被本项目招标文件规定条款、卖方的投标文件承诺条款所取代的范围。

3、使用合同文件和资料

3-1、没有买方事先书面同意，卖方不得将买方或代表买方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、模型或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同必须的范围。

3-2、没有买方事先书面同意，除了履行本合同之外，卖方不应使用合同条款第 3-1 条所列举的任何文件和资料。



3-3、除了合同本身以外，合同条款第 3-1 条所列举的任何文件是买方的财产。如果买方有要求，卖方在完成合同后应将这些文件及全部复制件还给买方。

4、专利权

卖方应保证，买方在使用该产品或产品的任何一部分，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。

5、技术规格

本合同下交付的货物必须等同或优于本项目招标文件《技术规格与要求》所述的标准。若卖方在其投标文件中承诺的技术标准优于本项目招标文件《技术规格与要求》所述标准的，按投标文件的承诺执行。

6、检验和测试

6-1、买方或其代表应有权检验和测试产品及其部件，以确认所供产品是否符合合同规格的要求，并且不承担额外的费用。买方要求进行的检验和测试，以及在何处进行这些检验和测试，以书面形式通知卖方。

6-2、检验和测试在买方指定的交货地点进行。

6-3、如果任何被检验或测试的产品或部件不能满足招标文件及合同的要求，买方可以拒绝接受该产品或部件，卖方应更换被拒绝的产品或部件，或者免费进行必要的修改以满足规格的要求。

6-4、在交货前，卖方应让制造商对产品及其部件的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明符合合同规定的检验证书，检验证书是验收文件的一个组成部分，但不能作为有关质量、规格、性能、数量和重量的最终检验，制造商检验的结果和细节应附在质量检验证书后面。

6-5、如果在产品使用寿命期内，根据检验结果，发现产品的质量或规格与合同要求不符，或被证实有缺陷，包含潜在的缺陷或使用不合适的材料，买方应向卖方提出索赔。

7、包装及运输



7-1、卖方负责货物到达交货地点前的所有包装、运输、装卸及保险事项，相关费用应包括在合同总价中。

7-2、卖方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在运转中损坏。这类包装应采取防漏、防晒、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施。卖方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失责任和费用。

7-3、货物的运输方式由卖方自行选择，但包装必须满足货物运输和装卸的要求，保证买方收到的是无任何损伤的货物。否则，因此造成的损失由卖方自行承担。

8、伴随服务

8-1、卖方必须在合同生效后三十（30）天内向买方提交所供货物的技术文件（中文技术文件），例如：产品说明、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和 / 或服务指南等。

8-2、卖方应向买方提供下列所有服务，包括本项目招标文件“商务条款”与“技术规格与要求”中规定的附加服务（如果有的话）：

- （1）实施或监督所供货物的现场组装 和/或试运行；
- （2）提供货物组装 和/或 维修所需的工具；
- （3）为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册；
- （4）在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理，但前提条件是该服务并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

（5）在卖方或制造厂和/或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和/或修理、软硬件升级对买方人员进行培训。

8-3、卖方应提供本项目招标文件“商务条款”和“技术规格与要求”中规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价或双方商定的费用应包括在合同价中。

8-4、如果卖方或制造厂提供的伴随服务的费用未含在货物的合同价中，双方应事先就其达成协议，但其费用单价不应超过卖方向其



他人提供类似服务所收取的现行单价。

9、备品备件

9-1、卖方可能被要求提供下列与备品备件有关的材料、通知和资料：

(1) 买方从卖方选购备品备件，但前提条件是该选择并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

(2) 在备品备件停止生产的情况下，卖方应事先将要停止生产的计划通知买方使买方有足够的时间采购所需的备品备件；

(3) 在备品备件停止生产后，如果买方要求，卖方应免费向买方提供备品备件的蓝图、图纸和规格。

9-2、卖方应按照本项目招标文件“商务条款”和“技术规格与要求”中的规定提供所需的备品备件。

10、质量保证

10-1、质保期为终验合格后 36 个月。

10-2、卖方应保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品，卖方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内，卖方对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

10-3、根据检验结果或者在质量保证期内，如果货物的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷，买方应尽快以书面形式向卖方提出所发现的缺陷。

10-4、卖方收到通知后应在招标文件规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

10-5、如果卖方收到通知后在招标文件规定的时间内没有及时修补缺陷，买方可提出索赔，并可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担，买方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

11、索赔

11-1、如果卖方对偏差负有责任，而买方在安装、调试、验收和



质量保证期内提出了索赔, 卖方应按照买方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜:

(1) 卖方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给买方, 并承担由此发生的一切损失和费用, 包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为看管和保护退回货物所需的其它必要费用。

(2) 根据货物的偏差情况、损坏程度、以及买方所遭受损失的金额, 经买卖双方商定降低货物的价格。

(3) 用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和/或设备来更换有缺陷的部分和/或修补缺陷部分, 卖方应承担一切费用和 risk 并负担买方蒙受的全部直接损失费用。同时, 卖方应按合同条款第10-1条规定, 相应延长所更换货物的质量保证期。

11-2、如果在买方发出索赔通知后三十(30)天内, 卖方未作答复, 上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方发出索赔通知后三十(30)天内或买方同意的延长期限内, 按照买方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜, 买方将从未付货款或从卖方缴纳的履约保证金中扣回索赔金额。若索赔金额超过未付货款或履约保证金的, 卖方必须用已收货款进行弥补。

12、变更指令

12-1、买方可以在任何时候书面向卖方发出指令, 在本合同的一般范围内变更下述一项或几项:

(1) 本合同项下提供的货物是专为买方制造时, 变更图纸、设计或规格;

(2) 运输或包装的方法;

(3) 交货地点;

(4) 卖方提供的服务。

12-2、如果上述变更使卖方履行合同义务的费用或时间增加或减少, 将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整, 同时相应修改合同。卖方根据本条进行调整的要求必须在收到买方的变更指令后三十



(30) 天内提出。

13、合同修改

除了合同条款第12条的情况，不应对合同条款进行任何变更或修改，除非双方同意并签订书面的合同修改书。

14、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。

15、卖方履约延误

15-1、卖方应按照本项目招标文件“商务条款”中规定的交货时间交货和提供服务。

15-2、在履行合同过程中，如果卖方遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，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的方式由双方认可。

15-3、除合同条款第20条规定的情况外，除非拖延是根据合同条款第15-2条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，卖方延误交货，将按合同条款第17条的规定被收取误期赔偿费。

16、验收

16-1、项目验收分初验和终验：

初验：货物到达交货地点后，由使用单位根据合同对货物（设备）的名称、品牌、规格、型号、产地、数量进行检查。

终验：所有货物（设备）安装、调试完毕，正常使用 30 个日历日后，由采购方进行终验（最终验收），合格后签发《终验合格单》。

16-2、验收不合格的供应商，必须在接到通知后 7 个日历日内确保货物通过验收。如接到通知后 7 个日历日内验收仍不合格，采购方可提出索赔或取消其供货合同。采购代理机构将把中标资格授予评审排序下一名的供应商。

16-3、验收依据



- (1) 合同文本及合同补充文件（条款）；
- (2) 产品的合法来源渠道证明文件、响应功能证明材料；
- (3) 招标文件；
- (4) 成交人的投标文件；
- (5) 货物清单；
- (6) 生产厂家的企业资质、货物的执行标准。

17、误期赔偿费

除合同条款第19条规定的情况外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方应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。每延误一周的赔偿费按合同价的0.5%计收，直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿费的最高限额，买方可考虑根据合同条款18条的规定终止合同。

18、违约终止合同

18-1、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15.2条的规定同意延长的期限内提供部分或全部货物；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。

18-2、如果买方根据上述第18-1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。

19、不可抗力

19-1、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。

19-2、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。

19-3、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。

20、因破产而终止合同

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力。

21、因买方的便利而终止合同

21-1、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。

21-2、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：

（1）仅对部分货物按照原来的合同价格和条款予以接受；

（2）取消对所剩货物的采购，并按双方商定的金额向卖方支付部分完成的货物和服务以及卖方以前已采购的材料和部件的费用。

22、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。如果协商开始后六十(60)天还不能解决, 双方可向合同履行地的人民法院起诉。

23、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

24、通知

24-1、本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同专用条款中规定的对方的地址。传真要经书面确认。

24-2、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。

25、税款

25-1、按照中华人民共和国税法 and 有关部门的规定, 买方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由买方负担。

25-2、按照中华人民共和国税法 and 有关部门的规定, 卖方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由卖方负担。

26、合同生效

本合同由买卖双方共同签字盖章, 自买卖双方共同签字盖章之日起生效。



附件 1 设备清单

序号	名 称	品牌/型号	制造厂家	单位/数量	单价 (人民币元)	总价 (人民币元)	备注
1、计算机教室							
1	教师机主机	希沃、D50sz Gle-7A22 X00	广州视睿电子科技有限公司	台/1	5500.00	5500.00	无
2	教师显示器	希沃、M243A	广州视睿电子科技有限公司	台/1	1000.00	1000.00	无
3	学生机主机	希沃、DZ0826-0027	广州视睿电子科技有限公司	台/54	4000.00	216000.00	无
4	学生显示器	希沃、M223A	广州视睿电子科技有限公司	台/54	900.00	48600.00	无
5	操作系统	希沃、麒麟	广州视睿电子科技有限公司	套/54	300.00	16200.00	无
6	云桌面终端系统	希沃、希沃云桌面系统	广州视睿电子科技有限公司	点/54	300.00	16200.00	无
		V1.0	公司				



7	机房教学软件	希沃、希沃易启学系统 V1.3	广州视睿电子科技有限公司	点/54	950.00	51300.00	无
8	教师桌	兴向上、XXS-562	西安向上教学设备有限公司	张/1	1800.00	1800.00	无
9	教师椅	兴向上、XXS-560	西安向上教学设备有限公司	把/1	600.00	600.00	无
10	学生桌	兴向上、XXS-551	西安向上教学设备有限公司	张/27	1100.00	29700.00	无
11	学生凳	兴向上、XXS-552	西安向上教学设备有限公司	个/54	55.00	2970.00	无
12	交换机	海康威视 (HIKVISION)、3E2552-E	杭州海康威视数字技术股份有限公司	台/2	2500.00	5000.00	无
13	服务器机柜	图腾、G26827	深圳图腾机柜有限公司	套/1	2500.00	2500.00	无
14	稳压电源	易事特、ZTY-20KVA	易事特集团股份有限公司	套/1	12000.00	12000.00	无
15	施工及耗材	国标	陕西铭乔电子科技有限公司	批/1	4500.00	4500.00	无



一间小计						413870.00	/
两间合计						827740.00	/
2、教师办公终端							
16	移动办公设备	希沃、P540z G1e-7A220	广州视睿电子科技有限公司	台/40	6000.00	240000.00	无
17	办公软件	希沃、电脑管理系统V2.0	广州视睿电子科技有限公司	台/40	350.00	14000.00	无
18	备授课软件	希沃、白板5	广州视睿电子科技有限公司	台/40	350.00	14000.00	无
19	彩色激光智能多功能一体机	惠普、8523dn	中国惠普有限公司	台/2	11500.00	23000.00	无
20	黑白激光打印机	惠普、208dw	中国惠普有限公司	台/5	1000.00	5000.00	无
小计						296000.00	无
3、电子阅览室							
21	电子图书借阅机	知书联图、型号：ZSLT-JYJ002	北京知书联图信息技术有限公司	台/2	42500.00	85000.00	无
小计						85000.00	/



4、录播教室							
22	互动录播电脑主机	希沃、SV32P	广州开得联智能科技有限公司	台/1	11160.00	11160.00	无
23	精品导播系统	希沃、精品主机导播系统V4.0	广州开得联智能科技有限公司	套/1	19000.00	19000.00	无
24	精品互动系统	希沃、精品主机互动系统V4.0	广州开得联智能科技有限公司	套/1	21000.00	21000.00	无
25	精品视频处理系统	希沃、精品主机视频处理系统 V4.0	广州开得联智能科技有限公司	套/1	21000.00	21000.00	无
26	云台摄像机	希沃、VC33	广州开得联智能科技有限公司	台/4	6000.00	24000.00	无
27	云台摄像机图像处理系统	希沃、云台摄像机图像处理系统V3.3.0	广州开得联智能科技有限公司	套/4	31500.00	126000.00	无
28	阵列麦克风	希沃、AC21M	广州开得联智能科技有限公司	对/3	2300.00	6900.00	无
29	有线麦克风音频处理系统	希沃、有线麦克风音频处理系统 V4.0	广州开得联智能科技有限公司	套/3	10500.00	31500.00	无



30	无线麦克风	希沃、AC51	广州开得联智能科技有限公司	台/1	1800.00	1800.00	无
31	无线麦克风音频处理系统	希沃、无线麦克风音频处理系统 V4.0	广州开得联智能科技有限公司	套/1	3000.00	3000.00	无
32	互动电视	希沃、PA01A	广州开得联智能科技有限公司	台/1	3500.00	3500.00	无
33	有源音箱	希沃、SS23C	广州开得联智能科技有限公司	台/1	1500.00	1500.00	无
34	导播电脑	希沃、N2426-6A22X00	广州视睿电子科技有限公司	套/1	5500.00	5500.00	无
35	音箱	希沃、SS23C	广州开得联智能科技有限公司	套/1	1400.00	1400.00	无
36	观摩电视	希沃、PA01A	广州开得联智能科技有限公司	套/1	3500.00	3500.00	无
37	专业导播台	希沃、PA20	广州开得联智能科技有限公司	台/1	5500.00	5500.00	无



38	导播控制台应用系统	希沃、导播控制台应用系统V4.0	广州开得联智能科技有限公司	套/1	28000.00	28000.00	无
39	校级云资源管理平台	希沃、三个课堂校级应用管理平台 V3.0	广州开得联智能科技有限公司	套/1	65000.00	65000.00	无
40	存储服务器	希沃、DF01C	广州开得联智能科技有限公司	台/1	53000.00	53000.00	无
41	学生桌椅	兴向上、XXS-128	西安向上教学设备有限公司	套/50	430.00	21500.00	无
42	观摩室桌椅	兴向上、XXS-130	西安向上教学设备有限公司	套/1	3500.00	3500.00	无
43	装饰装修	国际	陕西铭乔电子科技有限公司	套/1	132500.00	132500.00	无
小计						589760.00	/
5、创意教学空间舱							
44	静音仓	声博士、定制 ART+L	广州声博士技术股份有限公司	台/1	150000.00	150000.00	无



45	微格主机	希沃、SV32	广州开得联智能科技有限公司	套/1	48000.00	48000.00	无
46	教师摄像机	希沃、VC13T	广州开得联智能科技有限公司	套/1	23000.00	23000.00	无
47	拾音麦	希沃、AC21M	广州开得联智能科技有限公司	套/1	2000.00	2000.00	无
48	授课多媒体	希沃、FH65EC	广州视睿电子科技有限公司	台/1	13000.00	13000.00	无
49	智慧门牌	希沃、SK06C	广州视睿电子科技有限公司	套/1	13000.00	13000.00	无
小计					249000.00		/
50	售后服务	已含	已含	已含	0.00	0.00	/
51	运输费和保险费	已含	已含	已含	0.00	0.00	/
52	其他	已含	已含	已含	0.00	0.00	/
总计（人民币元）					大写：贰佰零肆万柒仟伍佰元整 ￥：2047500.00元		



附件 2 质量保证承诺

一、质保期限

我方承诺，本次提供的全部产品质保期限为 3 年。质保期自产品验收合格之日起正式计算，全程为免费质保服务期。质保期内，我方无偿承担产品维修、部件更换、故障排查、调试维护等相关质量服务工作，不向甲方收取任何材料费、人工费、上门服务费。

二、质量标准承诺

- 1、我方所提供的产品，严格符合国家现行相关行业标准、技术规范、安全标准及双方合同约定的质量要求，所有产品均为全新正品、合格产品，无质量瑕疵、无翻新、无残次。
- 2、产品出厂完成前，我方已完成全面质量检测、调试验收，确保性能稳定、质量达标、可正常投入使用，各项指标满足实际使用需求。
- 3、严格遵守国家质量三包政策及行业售后服务准则，全程保障产品。

三、质保服务范围

三年质保期内，因产品自身质量缺陷、工艺问题、设备故障、施工质量问题等非人为因素造成的损坏、故障、无法正常使用等情况，我方全权负责免费维修、更换配件或整体整改，具体服务内容如下：

- 1、免费提供故障检测、技术排查、设备调试、系统维护等技术服务；
- 2、免费更换因质量问题损坏的零部件、配套配件及相关耗材；
- 3、免费对质量不合格的施工部位、产品设备进行整改、修复或更换；
- 4、免费提供日常技术咨询、使用指导、保养维护答疑等配套服务。

四、免责说明

以下情况不属于免费质保范围，我方有权收取合理维修及配件成本费用：

- 1、质保期外产生的损坏、故障问题；
- 2、甲方私自拆卸、改装、维修产品/设备，或非我方授权人员操作导致的损坏；
- 3、人为损坏、外力撞击、浸水、暴晒、违规操作、超负荷使用等不当使用行为造成的故障；
- 4、地震、台风、洪水、火灾、雷击等不可抗力自然灾害导致的损坏；
- 5、正常使用过程中产生的外观磨损、自然损耗等不影响使用功能的情况。

五、质保期后服务

三年质保期满后，我方仍提供终身优惠售后服务，如需维修、更换配件、升级维护，我方仅收取材料成本费及基础人工费，不收取高额服务费，持续为甲方提供可靠的技术支持与售后保障。



售后服务方案

在项目实施时间内将由用户方领导，公司领导及原产厂商的项目经理成立项目领导小组负责项目的组织协调工作；由用户方专家，公司技术负责人及原产厂商的工程师成立项目专家小组负责解决项目实施中遇到的技术难题，并对各分系统组织考核验收；具体组织结构见所附项目组织结构图。

在项目实施时间内公司将派资深的工程师， 系统工程师和应用工程师常驻用户现场，并由原产厂商工程师配合进行工作。

各分系统将在项目领导小组和专家小组的组织和指导下统一进行工作；所有的工作流程和接口界面都要求给出清晰的记录和说明，并将此作为各分系统组织验收的必备文件。

项目验收结束后，将由本公司，原产厂商的技术人员联合组成项目后期服务小组，并指定专门联络人员，保证随时响应用户的要求，解决运行中出现的问题；并定期到用户处进行技术支持，与维护人员进行技术交流；并对系统运行状况提出分析意见，对系统进行优化配置。

我公司的技术支持和故障保修热线以及项目经理、项目协调人和一线工程师手机全天候开通，为用户提供 7×24 小时的免费技术支持。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、客户化以及使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时准备处理各种突发事件；

服务人员：项目经理、 一线工程师、客服经理

服务时间：

7x24 小时，2 小时内派遣有技术实力的工程师到达现场，并在 12 小时内排除故障，恢复正常业务。对问题严重短期内暂不能解决的，在 24 小时内免费提供替代产品，确保正常运营。

服务目的：技术问题的一般性咨询、客户突发问题及时了解

服务实施步骤：

服务人员接听来电，通过电话对问题进行解答， 如果电话解决， 则记录问题并服务结束；

如需要赶赴现场，则通知一线工程师及时赶赴现场。

如不能解答， 服务人员将问题记录并及时通知项目经理， 项目经理在组织项目资源获得问题解决答案后，指派工程师通过电话解决问题，或通过其他方式具体实施问题解决。



附件 4—培训计划

一、培训目的

- 1、帮助参训人员快速熟悉岗位工作内容、工作流程及基本工作标准。
- 2、掌握必备专业技能、操作规范，提升工作效率与岗位胜任力。
- 3、统一工作标准、规范作业行为，减少失误，保障工作质量。
- 4、培养良好的职业素养与团队协作意识，快速融入团队。

二、培训对象

新入职员工 / 在岗员工技能提升参训人员

三、培训周期

总周期：1-2 天（可根据岗位需求灵活调整）

培训形式：理论学习 + 实操演练 + 现场观摩 + 考核验收

四、培训内容安排

基础认知培训

- 1、公司简介、组织架构、规章制度、考勤及奖惩要求。
- 2、岗位职责、工作范围、岗位目标及日常工作要求。
- 3、工作流程整体介绍、常用工具、系统及基础操作说明。

专业理论培训

- 1、岗位专业基础知识、行业基本规范与标准。
- 2、工作标准、质量要求、注意事项及常见问题说明。
- 3、安全操作规范、风险点识别、禁忌操作及应急常识。

实操技能培训

- 1、标准操作流程手把手教学，示范完整作业过程。
- 2、参训人员独立实操练习，导师现场纠错、指导。
- 3、常见问题处理方法、异常情况排查与处理技巧。

巩固提升+答疑复盘

- 1、集中复盘前期学习内容，梳理薄弱环节，针对性补强训练。
- 2、收集学员疑问，统一答疑，总结工作经验与技巧。
- 3、岗位工作细节、沟通配合、团队协作要求培训。

五、培训方式

- 1、集中授课：统一讲解理论知识、制度标准。
- 2、现场示范：导师实操演示，标准化教学。
- 3、手把手带教：一对一指导，随学随练。
- 4、复盘总结：每日小结，查漏补缺。

