政府采购项目

西安铁路职业技术学院
港务校区演练场设施设备更新 项目

供 货 合 同

项目编号：LDZB-260387.1B1

合同编号：THT-XEY-2026-1F3

甲　　方：西安铁路职业技术学院

乙　　方：中铁一局集团电务工程有限公司

2026 年 10 月

扫描全能王 创建

第一部分　合同书

西安铁路职业技术学院 港务校区演练场设施设备更新 项目，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由 立德项目咨询集团（陕西）有限公司 依法组织招标采购。

西安铁路职业技术学院（以下简称“甲方”）授权，确定 中铁一局集团电务工程有限公司 （以下简称“乙方”）为成交供应商，其供应商规模为 大型企业，供应商拥有者性别为 男 。

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》等有关法律法规，甲方通过依法采购，接受了乙方以价格（以下简称“合同价”）：人民币（大写）陆拾叁万壹仟伍佰伍拾伍元整 ，¥631555.00，提供的货物及配套服务、施工（注：固定单价合同应填写单价和最高限价）。甲方经办人 戴岩 ，联系电话 13772170728 ；乙方经办人 张晓刚 ，联系电话 13227829699 。

TNT-T-XTF-2026-153

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

3.考虑到甲方将按照本合同向乙方支付货款，乙方在此保证全部按照合同的约定向甲方提供货物及配套服务、施工，并修补缺陷。乙方完成全部合同内容后，应向甲方提交验收申请及相关支撑材料（包括但不限于测试报告、竣工资料、培训记录、技术文档移交确认单等）。甲方应在收到验收申请后15个工作日内组织验收并出具书面验收意见。验收不合格的，甲方应书面告知乙方整改要求，乙方应在10个工作日内完成整改并重新申请验收；累计整改超过2次仍不合格的，甲方有权选择退货、更换或解除合同，并要求乙方承担相应违约责任。

4.考虑到乙方提供货物及配套服务、施工并修补缺陷，若供货标准和验收标准均能达成，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价款或其他按合同规定应支付的金额。

5.履约保证金

扫描全能王 创建

（1）采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应在签订合同前向甲方交纳合同价5%的履约保证金。

（2）乙方无正当理由不与甲方订立合同，或签订合同时向甲方提出附加条件，或不按照采购文件要求提交履约保证金的，取消其成交资格。

（3）项目验收合格后，乙方持《申请支付履约保证金的函》及完整申请资料到甲方办理退履约保证金手续，甲方30天内无息退还给乙方。

注：履约保证金转账信息

名称：西安市财政局预算单位实有资金财政代管账户

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安莲湖路支行

银行账号：61001711100052518874-203033

纳税人识别号：12610100437202545W

地址、电话：西安市灞桥区港务大道396号　029-88092201

6.付款方式：

合同签订后30天内，预付合同金额的40%款项，设备安装调试完毕并经终验合格后30天内，乙方持双方签署的《履约验收单》原件及相关资料向甲方申请剩余60%款项，甲方在30天内完成支付。

7.交货期：自合同签订后 60个日历 天内。

交货地点：西安铁路职业技术学院指定地点。

质保期：自终验合格后， 24 个月。

8.本合同壹式柒份，其中，甲方执伍份，乙方执壹份，代理机构壹份，每份均具有同等法律效力。

9.本合同由甲乙双方法定代表人/授权代表签字并加盖公章/合同专用章之日起生效。

TJT-T-XT-2026-153

扫描全能王 创建

甲方名称：西安铁路职业技术学院

地址：西安市灞桥区港务大道396号

法定代表人/授权代表签字：

盖章：

2026年10月4日

乙方名称：中铁一局集团电务工程有限公司

地址：陕西省西安市灞桥区灞柳一路1111号

电话：029-87868609

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安洪庆路支行

账号：61050179000700000042

法定代表人/授权代表签字：

盖章：

2026年10月4日

THT-T-XTY-2026153

扫描全能王 创建

第二部分 合同通用条款

第一条 本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，经甲乙双方友好协商，共同签署本合同。

第二条 甲方的权利和义务

1.甲方有权要求乙方按照本合同约定提供满足质量要求的货物，如乙方违反合同约定，甲方有权要求乙方在接到通知后10日内改正，逾期未改正的，甲方有权扣除相应未满足质量要求的货物费用。若造成甲方损失的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

2. 乙方为履行本合同专门开发、定制且仅用于本项目的成果（包括但不限于软件源代码、固件、技术文档、专用控制系统等）的全部知识产权归甲方所有。非为本项目专门开发的乙方自有技术、通用软件或标准产品，其知识产权仍归乙方所有，但乙方应授予甲方为使用本合同项下货物所必需的永久、无偿使用权。设备的所有权自甲方验收合格并支付全部合同价款之日起转移给甲方；在此之前，设备所有权归乙方所有，毁损、灭失的风险由乙方承担。乙方不得以任何借口留存上述成果或设备，否则应赔偿甲方因此遭受的全部损失，并向甲方支付合同价款20%的违约金。

3.未经甲方书面允许，乙方不得转让和使用本项目的成果。如乙方擅自转让和使用成果，甲方有权要求乙方支付合同价款20%的违约金，并承担相应的法律责任。

4.在项目实施过程中，甲方应为乙方提供必要的工作便利与指导，配合乙方履行职责。

5.甲方不得泄露乙方的商业秘密。

第三条 乙方的权利和义务

1.乙方有权根据合同约定收取合同价款。

2.及时向甲方通告本项目实施过程中有关重大事项，及时配合处理投诉。

3.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

4.合同期内，乙方按规定保证其聘用人员的工资，若发生劳资纠纷，均由乙方负责解决处理。

5.合同期内，乙方对员工开展培训与教育工作，使其严格遵循规范流程操作。若发生安全事故，均由乙方负责，并不得给甲方造成任何影响。

6.乙方应对甲方提供的所有资料保密，包括但不限于图纸、商业计划、客户信息、

THT-TXFY-2026-153

扫描全能王 创建

财务数据、规划成果以及其他明确标注为保密的信息等。

7.乙方应向甲方提交所提供货物的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南等。

8.乙方对其所提供的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何人的合法权利。因违反约定，对第三方构成侵权的，应当由乙方承担侵权责任。

9.国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第四条 违约责任

1.由于甲方的原因或因不可抗力的自然因素影响，则交货期顺延。但乙方应在不可抗力事件发生后5个工作日内书面通知甲方，并提供相关证明材料。顺延时间不得超过不可抗力事件持续时间的两倍。

2.如乙方违反保密义务，应向甲方支付合同价款20%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。如甲方违反保密义务的，仅就乙方遭受的直接实际损失承担赔偿责任，且赔偿总额不超过甲方已向乙方支付的合同款项总额。

3.合同签订后，如乙方擅自中途停止或解除合同，乙方应向甲方支付合同价20%的违约金。如乙方因故意或重大过失造成甲方财产损失，乙方应承担全部赔偿责任。

4. 如乙方未能按规定时间、地点交货和提供相关服务，每延误一天，应按照合同总价的5‰向甲方支付逾期违约金，累计不超过合同总价的10%。逾期15天以上的，甲方有权单方解除合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，并向甲方支付合同价款20%的违约金，甲方有权在应向乙方支付的任意一笔款项中扣除。

5.因甲方提供的资料不准确等客观原因造成项目延期，乙方不承担赔偿责任。

6.项目实施过程中，乙方未按约定配备服务人员或乙方派驻人员无法胜任项目实施要求的，甲方有权提出增加人员和充实技术力量，乙方应立即安排实施，其费用被认为已含在合同价格之中。如乙方拒绝增加人员或充实技术力量，甲方有权解除合同，乙方应承担由此给甲方造成的经济损失。

7.乙方不得将本项目的任何部分转包或分包给其他任何单位和个人。若擅自转包或分包本合同标的，甲方有权解除合同，并可要求乙方偿付合同价款20%的违约金，同时追究其法律责任。

8.乙方提供的产品不符合合同约定的质量标准或存在产品质量缺陷，甲方有权要求乙方在7个工作日内及时修理、重作、更换，并承担由此给甲方造成的损失。

HHTXY2026-053

扫描全能王 创建

9.若乙方存在未按合同约定履行义务的情形，甲方有权暂缓支付对应款项，直至乙方完全纠正违约行为，且无需承担任何逾期付款责任。

第五条 甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的10个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后7个工作日内书面通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第六条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。因诉讼产生的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、鉴定费、评估费等费用由败诉方承担。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第七条 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或终止合同。

第八条 甲乙任何一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方，经双方协商一致后，签署书面变更合同，未经双方签署书面变更文件，任何变更不发生效力。

第九条 因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十条 本合同有关附件、中标（成交）通知书、采购（招标）文件、投标（响应）文件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署书面补充协议，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

HHT-XTY-2026-153

第三部分 合同专用条款

此处内容须由乙方根据其投标（响应）文件自行填写，包括但不限于以下内容：货物清单（含规格、数量、技术参数）、货物包装运输交付要求、质量标准和保证、履约验收标准、售后服务（含响应时效、维修时限等）。

1.货物清单

2.货物包装、运输和交付要求

3.质量标准和保证

扫描全能王 创建

4.履约验收标准

5.售后服务

THT-T-XTY-2026-153

扫描全能王 创建

附件 1—货物清单

序号	名 称	规格、参数和说明	单位	数量	单价（人民币元）	总价（人民币元）	备注
1	道砟填料及配套夯实材料	1.道砟规格：特级碎石道砟，粒径 16～63mm，级配曲线符合 TB/T 2140 标准；针状指数≤30%，片状指数≤30%；黏土团及其他杂质含量≤0.5%；粒径 0.1mm 以下粉末含量≤1%。 2.配套辅材：含道砟运输至校内指定卸料点、现场二次转运、分层填筑夯实所需全部人工及机具。 3.供货要求：提供道砟质量合格证明及进场检验报告。	立方米	450	180.00	81000.00	
2	线路精调组件	1.组件构成：含钢轨应力放散装置 1 套、轨距调整块（各种规格）200 套、轨距挡板 100 套、弹条扣件 150 套、轨下胶垫 100 块、轨距拉杆 20 根。 2.技术标准：扣件扭矩 80～150N·m，轨距偏差≤±2mm，轨距变化率≤1‰，水平偏差≤2mm，曲线地段超高偏差≤±3mm。 3.供货要求：所有组件须提供产品合格证及材质检验报告。	条公里	1.5	1600.00	2400.00	
3	道岔精调成套材料	1.组件构成：含道岔专用轨距块（各型号）160 块、道岔胶垫 80 块、调整垫片（0.5/1/2mm 各规格）200片、道岔扣件系统 8 组套、尖轨密贴调整片 80片。 2.技术标准：尖轨与基本轨密贴间隙≤0.5mm，轨距偏差≤±2mm。 3.供货要求：提供产品合格证及安装技术说明书。	组道岔	8	500.00	4000.00	
4	道岔跳线及涂油养护材	1.道岔跳线：镀锌低碳钢绞线，截面积≥42mm²，含塞钉、线卡、铜接线端子，共计 8 组道岔全套跳线（含跳线钉固件）。 2.涂油养护材料：道岔专用润滑脂（符合 TB/T 3019 标准）20kg、防锈润滑脂 15kg、锂基脂 10kg、清洗剂 5 箱、毛刷/油枪等工具 8 套。 3.供货要求：提供润滑脂产品合格证及安全技术说明书。	组道岔	8	35.00	280.00	
5	联锁试验设备及测试材料	1.测试设备：联锁试验专用测试仪器 1 套（含信号模拟负载、测试线缆、短路线等）。 2.测试材料：联锁试验记录表、测试报告模板、通信设备等。 3.技术标准：联锁试验须符合 TB/T 3540《铁路信号联锁试验规程》要求；联锁关系须与批准联锁图表一致，符合“故障安全”原则。	站	1	342000.00	342000.00	此项包含本项目所有设施设备安装调试服务费用

TTHT-YY-2026-153

扫描全能王 创建

序号	名 称	规格、参数和说明	单位	数量	单价（人民币元）	总价（人民币元）	备注
6	防静电地板	1.规格：全钢防静电活动地板，600×600mm，含配套支架、横梁、防潮垫。 2.技术标准：符合 SJ/T 31469-2002《防静电地面施工及验收规范》一；表面电阻 1×10^{6} ~1×10^{9} Ω，接地电阻≤1Ω。 3.配套材料：铜箔条（厚度≥0.05mm，宽度 20mm）、导电胶、接地扁钢、收边条等全套安装辅材。	块	20	120.00	2400.00	
7	钢轨绝缘件	1.组件构成：轨端绝缘 30 对、槽型绝缘 30 套、绝缘垫圈 60 个、绝缘螺栓组（含螺母、垫圈）30 套。 2.技术标准：绝缘件须符合铁路信号绝缘标准，绝缘阻值达标。 3.供货要求：提供产品合格证及绝缘性能检测报告。	对	30	690.00	20700.00	
8	锯轨及钢轨打眼专用工	1.工具构成：锯轨机专用锯片 10 片、钢轨钻孔钻头 20 支、钻孔定位模具 2 套、直角尺 2 把、划线工具 2 套。 2.耗材：冷却液、润滑油等配套耗材。	处	10	420.00	4200.00	
9	硬面化施工材料	1.材料构成：水泥（P042.5）2 吨、砂子 5 吨、防水剂 2 桶、模板 20 平方米、钢筋网片 2 片。 2.技术标准：水泥砂浆配比符合规范，防水等级达标。	处	2	440.00	880.00	
10	信号设备铭牌	1.材质：不锈钢或铝质定制铭牌，厚度≥1mm。 2.规格：按设备型号定制，含设备名称、编号、参数等信息。 3.配套件：不锈钢自攻钉、密封胶。	个	100	14.00	1400.00	
11	继电器压条	1.材质：不锈钢压条，长度适配标准继电器机柜。 2.配套件：安装螺丝（含防松垫圈）全套、配套铭牌。	根	60	23.00	1380.00	
12	配线端子绝缘帽	1.材质：阻燃绝缘材料（符合 UL94 V-0 级）。 2.规格：适配组合侧面端子 3×18 及各类继电器底板端子。 3.功能：采用绝缘材料防护罩，减少空气接触氧化，保护插片性能，延长继电器整体使用周期。 4.供货要求：提供绝缘性能检测报告及产品合格证。	个	100	0.20	20.00	
13	机柜清洁保养配套物资及工器具	1.清洁物资：精密电子仪器清洗剂、环保型中性清洁剂、防静电清洁布、专用吸尘器（含 HEPA 滤网）、压缩空气除尘罐。 2.防护物资：防静电手套、防尘布/塑料膜覆盖防护材料、警示标识。 3.覆盖范围：电源屏、UPS、系统机柜、组合柜等共计 10 架信号设备机柜。	架	10	320.00	3200.00	

SHTT-XTY-2026-153

扫描全能王 创建

序号	名 称	规格、参数和说明	单位	数量	单价（人民币元）	总价（人民币元）	备注
		4.供货要求：所有清洁剂须提供产品合格证及安全技术说明书，清洁布须为防静电材质。					
14	警冲标	1.材质：C30 钢筋混凝土预制，内含钢筋笼（主筋φ6mm 带弯钩立筋 4 根，箍筋φ4mm 圆形箍筋 3 根）。2.规格：总高 1160mm，直径 120mm，底端为平面，顶端为半球状。 3.外观：一侧刷白漆，一侧红、白、红相间（各色宽度 100mm）。 4.供货要求：提供混凝土强度检测报告及出厂合格证。	处	8	190.00	1520.00	
15	机车防腐涂装材料及配套	1.材料构成：除锈专用氧化剂、原子灰、固化剂、油漆稀释料、机车专用环氧富锌底漆、机车专用聚氨酯面漆（含中间漆）、机车标识模板及专用色漆。 2.技术标准：除锈等级须达到 GB/T 8923.1-2011 规定的 Sa2.5 级-；涂层附着力须达到 GB/T 9286-2021 规定的 1 级；涂料须符合环保要求并提供产品合格证明。 3.覆盖范围：韶山 6 型电力机车 1 台（272 ㎡）+25G 型客车体 2 辆（696 ㎡）+轨道车 1 台（168 ㎡）+东风 4B 型内燃机车 1 台（309 ㎡），共计 1445 ㎡。 4.配套工器具：登高作业设备、喷涂设备、除锈设备、打磨工具、防护用品等全套作业工器具。	平方米	1445	115.00	166175	
货物合计（人民币元）	陆拾叁万壹仟伍佰伍拾伍元整					¥：631555.00	
安装调试费	0		售后服务费		0		
运输费（含保险）	0		技术培训费		0		
税费	0		伴随费用等		0		
总 计（人民币元）	陆拾叁万壹仟伍佰伍拾伍元整					¥：631555.00	
合同总价含（安装调试、运输费、税费、售后服务费、技术培训费、伴随费用等）							

THT-T-XY-2020-153

扫描全能王 创建

注：该项目谈判文件、响应文件为本合同的附件：详细技术参数详见该项目谈判文件、响应文件。

合同签署后 60 个日历日内完成全部货物的供货、安装、调试及验收。

THT-T-XTY-2026-153

扫描全能王 创建

附件2—质量保证承诺

我公司对所提供的货物及服务做出如下承诺：

1、保证设备包装符合防潮、防雨、防锈、防腐及防震要求，标识清晰无误，使物品安全、及时运抵现场．

2、优质、快捷的技术服务

为更好地保证设备的正常运行，及时解答用户提出的疑问，帮助用户解决问题，公司的售后中心，负责各地的维护和技术咨询等服务．售后中心由专职工程师负责随时为客户免费提供技术咨询服务．

3、定期巡检

公司组织每年对运行的设备巡检不少于两次．公司巡检工程技术人员为主，有设计人员参与．并听取用户维护人员反映的问题及建议．

4、质保期

质保期：质保期为最终验收合格后24个月．质保期内供应商免费提供故障维修、配件更换、技术支持服务．

5、建立用户档案，完善产品质量

公司售后中心除开展用户技术咨询服务外，还负责受理和收集用户投诉咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证．同时建立用户档案记录产品使用情况，为今后产品的质量改进提供依据．我们将不断努力，精益求精，为顾客提供最满意的服务．

THJTXN-2020-153

扫描全能王 创建

附件3—履约验收标准

按照政府采购合同约定的技术、服务、安全标准组织验收，出具验收书．验收标准包括本需求书及附件明细表中所有技术指标．

THT-T-XTY-2026-153

扫描全能王 创建

附件4—售后服务

一、产品售后服务承诺及有关说明

1、对产品售后服务在规定质保期内属本公司制造、安装质量问题，公司负责无偿维修或退换。

2、保修期为终验合格后24个月

3、货物交付使用后，我公司将对产品进行跟踪服务。商务处专门设立了顾客档案卡和投诉电话，以更好地为顾客提供满意的服务。我公司在每季度派专业维修服务人员到用户方进行回访并协助用户进行产品检修和维修。

4、由于顾客使用不当等原因造成的产品损坏，由公司当事销售人员与顾客签订维修合同，根据维修合同，技术维修组负责如期完成维修任务。

5、除质保期内的售后服务外，本公司同时负责质保期后的设备维修工作，但其售后服务费用由需方承担。

二、现场技术服务

投标设备最终验收前，我公司向招标人提供下列现场技术服务：

安装督导

设备安装的准备工作

我公司负责提供相应的设备安装文件。我公司负责设备的安装督导，安装前应保证人员到位，并具备督导必须的条件。

安装和开通期间

我公司会按照已获招标人确认的工程所有工作的实施方法和措施，在合同规定的竣工日期前完成工程的施工安装督导、调试和验收。

我公司派遣足够的、具有适当资质和经验的人员到现场完成施工安装督导、调试和验收的工作。

在安装、调试和验收期间，我公司建立每日现场记录制度，并每周向招标人递交报告，报告包含工作内容、工程进度、事故、存在的不利因素、可能的延误及补救方法的建议等内容。对紧急情况，我公司一定随时向招标人通报。

人员

执行安装督导的项目经理具有项目管理经验，具有较强的沟通协调与现场工程管理能力，确保工程实施的进度与质量。

THTT-XTY-2026-159

扫描全能王 创建

执行安装督导技术人员是受过我公司专业培训的工程师，负责项目建设中所分派的由其执行的安装、指导和测试工作，并且和招标人一起参与开通程序，并根据进度表，达到工程要求和质量标准。

施工安装督导工作描述

(1) 根据进度表确保所提供系统的安装工作并保证达到质量标准，遵守相关的安装指导原则及经济原则，并对现场的安装人员进行安全指导；

(2) 根据工程进度完成测试和开通工作，达到工程和质量要求；

(3) 协调与内部的特定部门，外部的公司，业主或业主委托的公司的关系；

(4) 指出工程的障碍；

(5) 与招标人共同参与有关问题的会议/讨论，澄清；

(6) 根据时间进度表，协调安装工作；

(7) 参与技术问题的澄清；

(8) 负责相关的测试和验收工作；

(9) 工作文件的保存；

(10) 遵守法律规章和内部指导原则；

(11) 工程现场设备安装指导、安装检查；

(12) 设备单机加电调试

系统调试

我公司向招标人提出所供系统调试开通方案、调试仪表和工具清单，经招标人进行确认后实施，配合招标人的自验收工作，并对执行系统验收测试提供技术支持。

我公司所供系统调试开通并经招标人确认后，我公司向招标人提供所共系统调试开通文件，包括：

(1) 供货设备清单；

(2) 设备缺陷处理记录；

(3) 系统的测试记录及分析报告；

故障处理

在设备最终验收前，我公司免费提供任何由于系统设计、设备制造、安装等缺陷引起的更换设备及所需工具。

HF-T-XTY-2026-153

扫描全能王 创建

在设备最终验收前,我公司在招标人发出设备故障通知后到达设备安装现场并处理好故障设备，我公司在招标人发出设备故障通知后2日内向招标人提供故障设备测试报告、设备故障分析报告及设备整改方案，整改方案经招标人批准后实施.

现场巡检服务

我公司针对设备运行情况进行定期或不定期的巡回检查(包括电话回访与现场回访)，了解招标人设备的运行情况，及时处理存在的问题，并进行有关技术指导.

现场巡检服务包括我公司设备系统检查、一般检查、遗留问题处理等三项内容.产品在售销并在现场开通运行后的一星期内，我公司售后服务部将致电招标人，了解招标人对产品的使用情况，及时掌握招标人对我公司工程人员的工作是否满意，并记录在案.

产品在招标人现场使用3个月后将再次进行电话回访，了解设备的使用状况，同时售后服务人员将重新说明设备的特点，及相关注意事项.

每年定期进行招标人现场回访.彻底检查设备关键部位，及时发现设备运行隐患，为招标人免费升级软件，并将新功能告知招标人.

我公司为招标人对系统的巡检提供7*24小时专家电话支持.

资料服务

用户可以通过设备厂商的技术支持网站或者通过发放的纸面文档、电子邮件、磁盘、光盘等形式，获得我方的有关产品知识、设备运行、维护经验和技巧等方面的资料.资料服务包括以下服务内容：网上资料服务和资料索取服务等.

故障件维修服务

我方对用户在使用过程中出现的故障板件进行修复以保证设备持续可用的服务.

备件同步升级服务

网络设备升级后，投标方应提供备件的同步升级服务，使备件与在用系统设备相一致.

设备巡检及健康检查服务

每年一次对系统设备进行巡检服务，并提出健康检查项目，经用户认可后执行健康检查，检查结束提交健康检查报告.

三、远程技术服务

扫描全能王 创建

远程支持服务是指向招标人提供关于设备日常操作维护的咨询和非紧急情况下的故障处理.

对于招标人非故障类问题，我公司提供全天侯7×24小时的咨询接收服务和全天侯7×24小时的咨询受理服务.

对于招标人故障类问题，我公司提供全天侯7×24小时电话技术指导服务，通过电话指导招标人排除设备故障.

四、售后服务的实施方案

(1)、产品售后服务工作程序.

(2)、本公司对产品出厂后进行的调试验收及运行过程的服务直至产品合格并经需方认可后所做的工作，即为产品的售后服务工作.

(3)、售后服务部根据客户的要求，详细询问所发生的质量问题及顾客要求 填写《售后服务工作联络单》，必要时派技术维修人员到现场了解情况.

(4)、售后服务部根据维修方案，并视其工作量的大小合理调派售后服务人 员立即到达客户现场.

(5)、售后服务人员到达客户现场后，请需方技术人员对维修方案进行确认. 如有异议，由生产技术部组织相关部门协调解决.

(6)、现场服务时售后服务人员按双方确认的方案组织实施.服务结束后，提请需方对服务项目进行验收认可，并在《售后服务联络单》上签署意见.售后 服务人员应主动询问需方对我公司产品质量及服务质量的具体要求或改进意见.

五、售后服务内容

(1)、包括产品的安装调试工作、设备运行操作和维护保养人员的指导培训 工作、保修期内涉及产品质量问题或安装质量问题的维修工作.

(2)重大项目服务规定

(3)在用户单位就近设立售后服务联络点，配备具有一定资质、经验丰富的 售后服务人员负责进行产品运行前的操作，维护、保养培训工作，并提供在保修 期内的维修保养计划书.

(4)对质保期内的产品进行定期免费保养，同时对产品运行情况进行认真的 检查和记录.

六、产品质量回访工作要求

扫描全能王 创建

(1)售后服务部每年以信访形式了解产品运行情况及顾客的要求、意见和建 议，并把有关信息反馈至公司相关职能部门

(2)对于重大工程项目及重点顾客，必要时由售后服务部派专人进行走访，对走访中获得的信息、意见及改进要求进行记录整理。

THT-T-XTY-2026-153

扫描全能王 创建