

合 同 书

项目名称：企业污染治理设施远程监控平台监控设备维修

项目编号：SDGP371082202102000195

采购编号：SDGP371082202102000195

合同编号：SDGP371082202102000195

甲方：威海市生态环境局荣成分局

乙方：荣成市威宏网络有限公司

合 同 书

本合同于 2021 年 9 月 18 日由甲、乙双方共同签订。

所需企业污染治理设施远程监控平台监控设备维修项目经以采购文件要求在国内以竞争性磋商方式进行采购。经评审委员会(或甲方)确定荣成市威宏网络科技有限公司为成交供应商。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》等相关法律以及本项目磋商文件的规定,经平等协商达成合同如下:

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分:

- (一) 本项目采购文件
- (二) 供应商的报价文件
- (三) 合同格式、合同条款
- (四) 供应商在评审过程中做出的有关澄清、说明或者补正文件
- (五) 中标/成交通知书
- (六) 本合同附件

二、合同的范围和条件

服务标准

1、系统全面排查

在维修合同签订之后维修公司需要对现场进行详细检查:

主要包括:

- 1) 监控室机房环境。
- 2) 设备运行环境。

3)所有设备的安装位置、运行情况。

4)线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。

5)线路所有接口、所有视频头、接线柱线路接点是否牢固。

6)存储服务器，监控硬盘更换、软件扩容升级情况。

2、维修服务

1)、按国家有关规范和要求派专业人员对系统定期检查，测试，保养，维修，确保设备正常运行。

2)对项目每季度不低于1次进行检测。发现故障及时排除或修复，并作为考核维保工作的依据。

3)每季度1次系统状态进行检查，每年4次。

4)每季度不低于1次对维保项目进行检测。如出现故障或问题，要及时排除修复。

5)须提供7*24小时售后服务热线，随时接受甲方的服务请求；接到甲方服务请求后，派专业工程师12小时内到达现场。

6)售后技术人员对故障进行诊断后，按紧急程度不同划分，最迟在8小时提交解决方案。

7)售后技术人员到达现场后需持续工作直到设备正常运行，一般故障应当在24小时内修复；如需等待购买配件或因设备本身等原因不能及时修复的，要立即向甲方报告，并采取相应的应急措施，在此期间，系统中断运行不得超过12小时。

3、维修标准

针对全市鱼粉企业84家（240个摄像头）、重点污染源企业57家（114个摄像头），处于无人运维状态。企业视频监控设备损坏严重。逐一排查难度大且时

间长，维修环境恶劣等情况。在维修工作中依据实际损毁情况进行维修、更换，维修单位管理维修人力和物力资源，对项目正常维修的故障预防、报障响应和设备的保养、使用和巡检、维修进行有计划的协调和管理；对项目特殊维修工程的工期、质量、安全、成本等综合效益进行严格的管理和控制。维修单位需根据项目对维修人员的需要和要求，合理配置人力，不断优化结构，做到：由专业管理人员提供专业、全面的优质管理；维修人员：按专业设置，安排充足合理；专业维修师：随时协助解决紧急故障难点；施工队伍：满足施工进度，根据特殊维修工程进展合理安排人员，形成一个有计划、有严明纪律的高素质施工队伍。报价单位需自行勘察现场，更换完成后的产品及相关配件必须与原系统相兼容。

4、维修内容

1) 维修单位负责制定检查维修项目计划及实施，处理工程过程中遇到的重大问题，确保工期、质量、成本控制、安全文明施工等各项管理目标的实现。

2) 维修单位选定负责过同类系统维修项目的项目经理主持，选任技术水平高，参加过同类系统项目建设的专业工程师负责维修和解决维修技术问题，选用参加过类似系统维修经验的维修技术员负责系统的定期巡检和初级维修。

三、货物内容

企业污染治理设施远程监控平台监控设备维修，详见合同清单（见附件一：同文件中分项报价表）。

四、合同金额

本项目的采购预算金额为 374000.00 元，综合单价为 ¥6691.00 元，合同金额按实结算。（详见附件一分项报价表）。

五、付款途径

甲方根据乙方在本合同中所提供银行开户信息转账支付。

乙方开户名称：荣成市威宏网络有限公司

开户银行：中国银行荣成支行

银行账号：210424310226

联系人：杜鹏飞

联系电话：15550633339

六、付款方式

项目验收合格后 2021 年年底前，按实际维修情况结算维修费用的 50%，剩余结算价款于 2022 年年底前一次性支付完毕。成交供应商必须在采购人规定的时间内一次性提供增值税发票。

七、交付日期和地点

1、交付日期：自合同生效之日起 160 日内交付

2、交付地点：甲方指定地点

八、质量

货物的质量应符合采购文件、报价文件及乙方在过程中做出的书面澄清及承诺。

质保期：升级完成后 2 年内免费提供维护。

九、包装

货物的包装应按照国家或业务主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护货物安全、完好的包装方式。

十、运输要求

1、运输方式及线路：按照甲方要求

2、运输及相关费用由乙方承担。

3、风险负担：

货物毁损、灭失的风险在该货物通过甲乙双方联合验收交付前由乙方承担，通过联合验收交付后由甲方承担；因质量问题甲方拒收的，风险由乙方承担。

十一、知识产权

乙方应保证甲方在中国境内使用货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。

十二、验收

1、货物到达交货地点交付前，甲方和乙方在7日内共同开箱检验货物的规格、质量和数量等状况，如货物需要安装、调试，则由乙方负责并承担相应的费用，甲方应积极配合。安装调试后7日内，甲、乙双方应按照合同要求验收，并共同在《采购项目验收单》上签字确认。

2、对货物的质量问题，甲方应在发现和应当发现之日起7日内向乙方提出书面异议，乙方在接到书面异议后，应当在5日内负责处理。甲方逾期提出的，对所交货物视为符合合同的规定。如果乙方在响应文件及询标过程中做出的书面说明及承诺中，有明确质量保证期的，适用质量保证期。

3、经双方共同验收，货物达不到质量或规格要求的，甲方可以拒收，并可以解除合同。

4、本合同为甲方进行履约验收的主要依据。甲方应专门成立履约验收小组，于乙方交付项目时组织验收，验收人员应与采购人员相分离。验收应严格按照磋商文件和采购合同进行，保证采购项目与采购文件和采购合同内容的一致。

十三、售后服务

乙方应按竞争性磋商文件、投标（响应）文件及乙方在过程中做出的书面说明或承诺提供及时、快速、优质的售后服务。

见附件二：乙方文件售后服务承诺材料

十四、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务（或货物）本合同价格的 3%计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 3%计算，最高限额为本合同总价的 30%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人

行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

十五、合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以按照下列方式解决：

向被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称人民法院起诉。

十六、合同生效

本合同经甲乙双方签字盖章之日起生效。

十七、签约地点：山东省威海市荣成市。

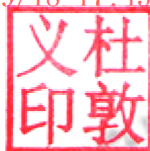
甲

单位盖章：



2021/09/18 17:43:14

代表签字：



2021/09/18 17:43:30

乙

单位盖章：



2021/09/18 17:45:17

代表签字：



2021/09/18 17:46:05

附件一：同投标（响应）文件中分项报价表：

序号	名称	品牌	型号	规格参数	单位	数量	报价
1	球形摄像头	海康威视	DS-2DC4223IW-D	E 系列 200 万 4 寸 23 倍红外球机_DC12V 支持最大 1920×1080@30fps 高清画面输出 支持 H.265 高效压缩算法，可较大节省存储空间 支持超低照度，0.005Lux/F1.6(彩色),0.001Lux/F1.6(黑白),0 Lux with IR 支持 23 倍光学变倍，16 倍数字变倍 采用高效红外阵列，低功耗，照射距离最远可达 100m 支持 960p@60fps、720p@60fps 高帧率输出 支持三码流技术，每路码流可独立配置分辨率及帧率 支持区域入侵侦测、越界侦测、移动侦测等智能侦测功能 支持断网续传功能保证录像不丢失，配合 Smart NVR 实现事件录像的二次智能检索、分析和浓缩播放 支持宽动态范围达 120dB，适合逆光环境监控 支持 3D 数字降噪、强光抑制、电子防抖、SmartIR 支持 360° 水平旋转，垂直方向-15° -90° 支持 300 个预置位，8 条巡航扫描 支持 3D 定位，可通过鼠标框选目标以实现目标的快速定位与捕捉 支持定时抓图与事件抓图功能 支持区域曝光与区域聚焦功能 支持中心镜像功能	套	1.00	2800.00

				支持定时任务、一键守望、一键巡航功能 支持最大 256G 的 Micro SD/SDHC/SDXC 卡存储 支持海康 SDK、ONVIF、ISAPI、GB/T28181、E 家协议和萤石云接入 防雷、防浪涌、防突波，IP66 防护等级；			
2	枪机 摄像头	海康威视	DS-2CD3 T26DWDV 3-L	200 万白光全彩网络摄像机□最高分辨率可达 1920 × 1080 @25 fps，在该分辨率下可输出实时图像□智能侦测：支持越界侦测，区域入侵侦测□支持萤石平台接入□支持背光补偿，强光抑制，3D 数字降噪，120 dB 宽动态适应不同监控环境□1 个内置麦克风，高清拾音□白光/红外双补光，白光最远可达 30 m，红外最远可达 50 m□符合 IP66 防尘防水设计，可靠性高□摄像机□传感器类型 1/2.7" Progressive Scan CMOS□最低照度彩色：0.01 Lux @ (F1.2, AGC ON)，0 Lux with IR□快门 1/3 s~1/100,000 s□慢快门支持□宽动态 120 dB□P/N 制 P 制□日夜切换模式 ICR 红外滤片式□镜头□镜头尺寸接口 M12□光圈类型固定光圈□最大光圈数 F1.6□焦距&视场角 4 mm，水平视场角：87.6° 【6 mm (53.9°)，8 mm (40.9°)，12 mm (25.4°) 可选】□补光□补光距离红外光最远可达 50 m，柔光最远可达 30 m□防补光过曝支持□红外波长范围 850 nm□补光灯类型默认白光灯，可切换红外灯□视频□最大图像尺寸 1920 × 1080□主码流帧率分辨率 50 Hz：25 fps (1920 × 1080，1280 × 720) □子码流帧率分辨率 50 Hz：25 fps (640 × 480，640 × 360) □视频压缩标准主码流：H.265/H.264□子码流：H.265/H.264/MJPEG□视频压缩码率 32 Kbps~8 Mbps□H.264 编码类型 BaseLine Profile/Main Profile/High Profile□H.265 编码类型 Main Profile□Smart264 编码主码流支持□Smart265 编码主码流支持□码率控制定码率，变码率□ROI 支持主码流设置 1 个固定区域□音频□音频环境噪声	套	1.00	488.00

			过滤支持 ☐ 音频采样率 8 kHz/16 kHz ☐ 音频压缩标准 G.711a/G.711u/G.722.1/G.726/MP2L2/PCM/AAC ☐ 音频压缩码率 64 Kbps (G.711) /16 Kbps (G.722.1) /16 Kbps (G.726) /32~160 Kbps (MP2L2) /16~64 Kbps (AAC) ☐ 网络 ☐ 同时预览路数最多 6 路 ☐ 用户管理最多 32 个用户, 可分 3 级用户权限管理: 管理员, 操作员, 普通用户 ☐ 客户端 iVMS-4200, 萤石云 ☐ 浏览器使用插件预览: IE10, IE11 ☐ 使用本地服务预览: Chrome 57.0+, Firefox 52.0+ ☐ 接口协议 (API) 开放型网络视频接口, ISAPI, SDK, GB28281 (2016) ☐ 网络协议 TCP/IP, ICMP, HTTP, FTP, DHCP, DNS, RTP, RTSP, RTCP, NTP, SMTP, IGMP, QoS, UDP, Bonjour, HTTPS, DDNS, UPnP, 802.1x, IPv6 ☐ 网络存储 NAS (NFS, SMB/CIFS 均支持) ☐ 图像 ☐ SmartIR 支持 ☐ 日夜转换模式白天, 夜晚, 自动, 定时切换 ☐ 图像增强背光补偿, 强光抑制, 3D 数字降噪 ☐ 图像设置走廊模式 (旋转), 饱和度, 亮度, 对比度, 锐度, AGC, 白平衡通过客户端或者浏览器可调 ☐ 接口 ☐ 音频 1 个内置麦克风 ☐ 网络 1 个 RJ45 10 M/100 M 自适应以太网口 ☐ Smart 功能 ☐ 报警触发移动侦测, 遮挡报警, 异常 ☐ Smart 事件区域入侵侦测, 越界侦测 ☐ 一般规范 ☐ 联动方式上传 FTP/NAS, 上传中心, 邮件, 录像, 抓图 ☐ 通用功能心跳, 镜像, 密码保护, 视频遮盖, 水印 ☐ 恢复出厂设置支持客户端或浏览器恢复 ☐ 启动和工作温湿度 -30 °C~60 °C, 湿度小于 95% (无凝结) ☐ 供电方式 DC: 12 V ± 25%, 支持防反接保护 ☐ PoE: 802.3af, Class 3 ☐ *DWD 型号不支持 PoE ☐ 电流及功耗 DC: 12 V, 0.75 A, 最大功耗: 9.0 W ☐ PoE: 802.3af, 36 V~57 V, 0.29 A~0.18 A, 最大功耗: 10.5 W ☐ *DWD 型号不支持 PoE ☐ 电源接口类型 Ø5.5 mm 圆口 ☐ 产品尺寸 186.6 × 92.7 × 87.6 mm ☐ 包装尺寸 235 × 120 × 125 mm ☐ 设备重量 580 g ☐ 带包装重量 770 g ☐ 认证 ☐ 电气安全防		
--	--	--	--	--	--

				护 IP66			
3	监控 专用 硬盘	海康威视	WD40T	4T 内存, ALLFRAME 技术, 高性能, 低功耗, 低噪音, 7*24h 不间断运行 更换	块	1.00	750.00
4	监控 专用 硬盘	海康威视	WD40T	1T 内存, ALLFRAME 技术, 高性能, 低功耗, 低噪音, 7*24h 不间断运行 更换	块	1.00	300.00
5	监控 电源	海康威视	12V2A	室外专用防雨电源 更换	台	1.00	35.00
6	UTP- 5e	海康威视	DS-1LN2 E0-UU	超五类网线 更换高度约为 4.5m	米	1.00	8.00
7	RVV2 *1.0 电源 线	海康威视	DS-RVV1 .0	更换高度约为 4.5m	米	1.00	12.00
8	PVC 绝缘 套管	华纳	PVC20	更换高度约为 4.5m	米	1.00	8.00

9	UPS 不间断电 源	商宇	S1000	S1000 系列是新研发出来的新一代产品，具有自动检测输入输出电压，稳压输出。 它专门针对个人 PC、小型工作站及工控产品用户设计，具有自动稳压输出功能、能有效滤除各类电力干扰。 —人性化的设计 LCD 显示面板，向用户准确地提供 UPS 工作环境和工作状况信息。 静音设计，还您一个宁静的工作环境。 —更方便的管理功能 面板简洁、操作方便。具备直流开机功能，随时随地方便您的使用。 高品质电池，电力持久、可靠，能提供充裕的后备时间。选配 RS232、USB 接口，可方便地进行本地监控。 —宽电压输入 S1000 的电压输入范围在 162VAC-290VAC、频率在 45HZ-55HZ,提供可靠、稳定的电源输出。 —开机自检功能开机时，能自动模拟断电状况，对运行状态及电池进行自检，并做出准确、可靠的判断，全面提升负载的安全性 —可靠性智能高效的 SMD 表面贴装技术和 CPU 集成控制技术的应用，使 S1000 的性能更可靠,能对各类电力问题（断电，短路，过载，高低压）做出准确、可靠的处理，为负载提供全面的保护。输入电压范围:162~290VAC. 频率范围 45~55HZ 电压范围 220 x (10%)VAC 电池模式 频率范围 与电网同步(市区电模式) 50±0.2%(电池模式) 负载功因 0.6 电池类型 阀控式免维护铅酸蓄电池（电解质悬浮）备用时间≥5 分钟，半载 额定电压 12V/9AH*1 充电时间 转换时间 6 小时充至 90%容量 4~8msLCD 显	台	1.00	750.00
---	------------------	----	-------	--	---	------	--------

				示 市电模式 负载大小, 电池容量, 市电模式, 电池模式, 旁路模式, 故障指示绿灯亮 电池模式 绿灯闪 错误无 电池模式 每 10 秒响一声 电池电量低 每 1 秒响一声 过载 每 0.5 秒响一声 错误 连续鸣响 操作环境湿度 0%~90% 温度 0° C~40° C 噪声<40dB @ 距离 1 米 通讯接口 选配 RS232、RJ45 尺寸,D*W*H 284*100*140 净重 (KG) 4.0 4.2 4.5 5.1 尺寸,D*W*H 284*100*140 净重 (KG) 4.0 4.2 4.5 5.1 湿度 10~95% 湿度且 0~40° C 温度 噪音 小于 40 单机电脑供电 1 小时 LCD 触摸显示屏: 显示输入、输出电压、电池电量、负载大小、电电池供电模式			
10	硬盘录像机	海康威视	DS-7816 N-R2	可接驳符合 ONVIF、RTSP 标准的众多主流厂商网络摄像机; ☐支持 H. 265 高效视频编码码流, 支持 H. 265、H. 264IP 设备混合接入; ☐支持 16 路 1080P 解码, 解码性能强劲; ☐最大支持 800 万像素高清网络视频的预览、存储与回放; ☐支持 HDMI 与 VGA 同源输出, HDMI 支持 4K 超高清显示输出, VGA 支持高清 1080p 显示输出; ☐支持 2 个 SATA 接口, 最大支持满配 8T 硬盘☐支	台	1.00	880.00

			持 IP 设备集中管理,包括 IP 设备参数配置、信息的导入/导出和升级等功能; ☐支持最大 8/16/16 路同步回放和多路同步倒放;☐支持智能搜索、回放及备份功能,有效提高录像检索与回放效率☐支持萤石云服务,可实现手机远程预览回放;☐支持萤石、Ehome2.0、ISUP5.0 以及 GB28181 协议,轻松实现平台接入;☐系统参数☐视频接入路数 16☐网络输入带宽 160Mbps☐网络输出带宽 160Mbps☐录像分辨率 8MP/7MP/6MP/5MP/4MP/3MP/1080p/UXGA/720p/VGA/4CIF/DCIF/2CIF/CIF/QCIF☐视频参数☐视频输出 1 路 HDMI,VGA☐HDMI 输出 4K(3840*2160)/30Hz, 2K(2560*1440)/60Hz, ☐1920*1080/60Hz, 1600*1200/60Hz, 1280*1024/60Hz, 1280*720/60Hz, 1024*768/60Hz☐VGA 输出和 HDMI 同源, 1920*1080/60Hz, 1600*1200/60Hz, 1280*1024/60Hz, 1280*720/60Hz, 1024*768/60Hz☐CVBS 输出不支持☐预览分屏 1/4/6/8/9/16 画面☐视频解码格式 H.265;H.264;Smart264;Smart265☐解码能力 8*1080P☐同步回放 8/16/16☐音频参数☐音频解码格式 G.711ulaw;G.711alaw;G.722;G.726;AAC☐音频输出 1 路,RCA 接口(线性电平,阻抗:1KΩ)☐语音对讲输入 1 个,RCA 接口(电平:2.0Vp-p,阻抗:1KΩ)☐硬盘管理☐盘位 2 个 SATA 接口☐单盘容量最大支持 8TB☐阵列类型不支持☐扩展存储不支持☐录像管理☐录像/抓图模式手动录像、定时录像、事件录像、移动侦测录像、报警录像、动测或报警录☐像、动测且报警录像☐回放模式即时回放、常规回放、事件回放、标签回放、智能回放、外部文件回放、日☐志回放☐备份模式常规备份、事件备份、录像剪辑备份☐网络管理☐网络协议 IPv6、UPnP(即插即用)、NTP(网络校时)、SADP(自动搜索 IP 地址)、☐PPPoE(拨号上网)、DHCP(自动获取 IP 地址)☐外部接口☐网络接口 1 个,RJ45 10M/100M/1000M 自适应		
--	--	--	---	--	--

				以太网口□串行接口无□USB 接口 1 个 USB2.0 后置, 1 个 USB3.0 后置□报警输入无□报警输出无□POE□POE 接口无□POE 标准无□POE 输出功率无□一般规范□电源规格 DC 12V 40W□功耗 (不含硬盘) ≤15W□工作温度-10℃~+55℃□工作湿度 5%~95% 相对湿度, 无冷凝□机箱 1U 380 机箱□尺寸 385mm (宽) × 315mm (深) × 52mm (高) □重量 (不含硬盘) ≤1Kg			
11	交换机	海康威视	DS-3E01 16E	二层非网管全百兆交换机□支持 IEEE802.3、IEEE802.3u、IEEE802.3x□百兆网络接入设计□线速转发、无阻塞设计□存储转发交换方式□坚固式高强度金属外壳□无风扇设计, 高可靠性功能特性□交换方式存储转发□网络标准 IEEE802.3, IEEE802.3u, IEEE802.3x□性能参数□交换容量 3.2 Gbps□包转发率 2.38 Mpps□MAC 地址容量 8 k□通用参数□端口 16 个百兆电口□重量 1.1 kg□风扇无风扇□尺寸 (长×高×深) 长×高×深: 257 mm×44.5 mm×175.8 mm□工作温度 0℃~45℃□工作湿度 5%~95% (无凝露) □存储温度-40℃~85℃□供电方式 220 VAC□安装方式机架式 (1U 高, 19 英寸宽) □整机功耗<5 W	台	1.00	660.00
12	总价			大写: 陆仟陆佰玖拾壹元整	6691.00 元		

注: 报价包括产品、运输、装卸、安装、调试、检测、验收、售后服务及其他附带服务等全部费用。

二次报价表

项目名称	企业污染治理设施远程监控平台监控设备维修	项目编号	SDGP371082202102000195
包号	A	预算价格	374000.00
二次报价：	6691.00		
交付期 (交货期)：	160 天		
质保期 (服务期)：	2 年		
交付地点：	采购文件要求地点		
投标（报价） 说明：			

投标人（供应商）盖章



附件二：乙方投标（响应）文件售后服务承诺材料

售后服务内容及承诺表

服务流程 1. 巡检流程： 每季度与用户电话约定时间提供上门巡检----于约定时间内上门巡检---做好巡检记录---与用户共同签字备查----如发现问题启动保修流程。 2. 报修流程 接到用户报修电话----5 分钟电话响应服务---对于不能通过电话解决或远程协助解决的问题提供 2 小时上门服务---4 小时解决问题---当日无法修复提供备用机并启动保修流程。 3. 保修流程 在提供备用机的前提下，与厂商联系 3 个工作日内完成设备的保修服务，如果 3 日内无法修复，则提交用户书面说明，并在最快的时间内解决问题并送交用户做好产品配置，调试运行正常后撤回备用机。
技术服务 信息服务：我方与用户建立长期、稳定的联系，及时取得用户对产品的各种意见和要求，指导用户正确使用和保养产品。 安装调试服务：根据用户要求在现场或安装地点（或指导用户）进行产品的安装调试工作。 维修服务：我方将组织定期与不定期服务，定期技术维修是按产品维修计划和服务项目所规定的维修类别进行的服务工作。不定期维修是由于偶然事故而需要提供的维修服务。 供应服务：向用户提供产品的有关备品配件和易损件。 技术文献服务：我方向用户提供产品说明书、使用说明书、维修手册以及易损件、备件设计资料等有关技术文件。 培训服务：为用户培训操作和维修人员。培训内容主要是讲解产品工作原理，帮助用户掌握操作技术和维护保养常识等，还可在现场进行实际的操作训练。 售后服务承诺至少包含下列内容

响应时间：7*24 小时响应，电话响应时间 5 分钟。24 小时响应电话：0631-7563339，联系人：杜鹏飞。专人专车负责售后服务，车辆鲁 KPR021；最快速度到达现场时间。

到达现场时间：2 小时内到达现场。

完成修复时间：1 小时内解决问题。

不能修复的保证措施：因设备损坏造成 4 小时内无法修复的，设备维修期间由我方提供备用件。

质保期内保证措施：质保期内，每月安排技术人员现场巡检一次、每月设备保养一次（机箱除尘等），在大雪、大风沙、大雨等恶劣天气之后保养清理一次，并由建设单位确认。一旦出现故障，2 小时内完成修复。4 小时内无法修复的，提供备品备件。

提供 2 年的免费质保服务，设备厂家提供 2 年售后服务，质保期内本公司长期安排技术维护人现场保障，接到用户故障通知后，立即赶赴现场，4 小时完成修复，因设备损坏造成 4 小时内无法修复的，我方提供备用件；因我方技术原因无法修复的，我方承担损坏期间因业务中断造成的损失。

质保期内，由本公司负责提供因设备质量/安装等原因造成的系统故障维修、非设备质量/安装等原因而造成的系统故障维修、或为保障系统正常运行所需的维护工作等；其费用（含上述工作所需的设备零配件、运输安装、人工工具等一切费用）均包含在投标总价之内，质保期内不向用户单位额外收取任何额外费用。“非设备质量/安装等原因”指火灾、盗抢、人为恶意/意外破坏、车辆碰撞、雷击、雨雪、冰雹、大风、其他天气因素等不可抗力而造成的故障。

质保期外保证措施：我方承诺在质保期满后继续提供终生维护服务，服务响应时间、故障排除及技术培训承诺和质保期内的承诺一致，只收取设备的成本费及施工所需要的其他成本费。工程质保期满后，凡是属于我公司在施工时造成的质量问题，均由我公司进行维修，不留隐患，一切费用由我公司负责。