

合同编号：豫财招标采购-2024-1167

洛阳理工学院
供用电设备节能改造项目（标段二）
采购合同

项目名称：洛阳理工学院供用电设备节能改造项目

采购编号：豫财招标采购-2024-1167

甲方：洛阳理工学院

乙方：旭隆建设集团有限公司

签署日期：2024 年 12 月 6 日

洛阳理工学院

供用电设备节能改造项目（标段二）采购合同

合同编号：豫财招标采购-2024-1167

签署地点：洛阳理工学院

甲方（需方）：洛阳理工学院

乙方（供方）：旭隆建设集团有限公司

根据洛阳理工学院供用电设备节能改造项目（标段二）的中标通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据），经甲、乙双方协商，于2024年12月6日签订本合同。

一、产品（货物或设备）明细及报价表：见附件

二、合同金额

人民币（大写）：壹佰柒拾壹万玖仟柒佰玖拾肆元叁角叁分（¥ 1719794.33元）。

合同价款的组成：货物（设备）价款及运输、装卸、安装及相关材料费、调试费、软件费、保修、人员培训、税金等费用。

三、质量及技术规格要求

1. 乙方须按合同要求提供全新货物（设备）（包括零件、附件、备品备件等），货物（设备）的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标文件要求和国家标准，其产品为原厂生产，且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的技术标准。

2. 乙方应在本合同生效后7个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范，并于约定时间前进驻安装现场，待所有货物（设备）安装调试完毕后甲方开始组织验收。如甲方无正当理由，不得拒绝接收；在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对乙方产品质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。

3、乙方应履行的其它要求：

(1) 按甲方的施工方案图、设备技术参数要求及需求，设计、购置、安装变压器、高低压柜；改造标准化配电室(如有)及智能监测系统（包括并不限于图纸内容）；改造完成后，确保电力设施正常投入使用，通过电力部门验收，达到

预期功能和节能目标。

(2) 按电力规范对电力设施设备调试、试验，出具合格证和试验报告（如采购项目涉及，则应含高压预防性试验内容，且包括并不仅限于变压器、环网柜、高压开关柜、高压电缆、综自保护装置、电流互感器、电压互感器、避雷器、真空断路器、接地开关、隔离开关、负荷开关、电力电缆、母线、跌落式熔断器等设备的合格证和试验报告；接地电阻测试报告；定值单；报告加盖骑缝章）；

(3) 负责电力增容手续办理及其它需与电业局协调的业务（包括定值调整、停送电报备、供电验收等）；

(4) 根据施工方案图内容，出具正规设计图纸；

(5) 项目完成后，按规范编制完工报告。

(6) 项目必须确保学校电力系统整体规范、合理、安全。

(7) 乙方改造期间应保障供电，无条件提供必须的保电措施和设备（包含临时供电设备、临时电缆等）。

四、交货时间、地点与方式

1. 合同生效后，乙方应于180日内将货物（设备）运到甲方指定地点洛阳理工学院开元校区、王城校区、九都校区，按甲方要求安装、调试完毕，并具备使用条件。

2. 乙方负责所供货物（设备）包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。

3. 安装过程中若发生安全事故由乙方承担法律责任。

4. 乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担。

5. 货物（设备）交付使用前，乙方负责对提供货物（设备）进行看管，并承担货物（设备）的丢失、损毁等风险。

五、验收、调试及人员培训

1. 验收：到货后，乙方应向甲方移交所供货物（设备）完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方将工作完成后，由甲方组织进行验收，自正式验收合格并交付给甲方之日起计算质量保证期。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝接收，由此产生的一切费用由乙方承担。验收程序如下：

(1) 到货验收。到货后，检查仪器设备内外包装是否完好，有无破损、碰伤、浸湿、受潮、变形等情况。确认所验收货物件数与运输单据填写的件数一致。如发现上述问题，应做详细记录，并拍照留据。

(2) 开箱（实物及数量参数）验收。到货后开箱检查仪器设备及配件外表有无残损、锈蚀、碰伤等，检查随机资料是否齐全，如仪器说明书、操作规程、检修手册、产品检验合格证书等。以装箱单为依据，逐件核对检查主机、附件的规格、型号、配置及数量。以供货合同为依据与装箱单进行核对，做好货物（设备）验收清单记录。

(3) 质量验收。按照合同条款、货物（设备）使用说明书及操作手册的规定和程序进行安装、调试后进行质量验收，乙方技术人员参加，必要时可委托有资质的第三方（或政府主管部门）进行验收，所需费用由乙方承担。验收时对照货物（设备）使用说明书，进行各种技术参数测试，检查仪器的技术指标和性能是否达到要求，做好质量验收记录，验收结束出具验收报告。若仪器出现质量问题，应将详细情况书面通知投标人。

2. 调试：乙方负责对货物（设备）免费进行安装调试，并使其投入正常运行。

3. 人员培训：乙方免费对甲方人员进行必要的业务及服务培训，使其达到正确掌握设备使用要求。

六、履约保证金及付款方式

1. 合同签订前，通过银行转账的方式缴纳履约保证金，履约保证金的数额为 51593.83 元（合同金额的 3%）；项目验收合格，质保期内无质量问题，质保到期后无息退还。

2. 合同签订后，按合同价付款 10%；主要设备供货完成后，支付至合同价的 60%；项目完工验收合格并正常运行，结清余款。

七、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意解除合同。

2. 甲乙双方不得擅自变更合同。如因项目需要变更，须经双方书面认可后方可变更。

3. 发生以下情况，经甲方通知乙方未及时整改的，甲方有权解除合同：

- (1) 乙方拒绝接受甲方的管理；
- (2) 合同执行期间，乙方因自身问题不能正常供货，致使供货期严重延误；
- (3) 所供货物（设备）不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）；
- (4) 所供货物（设备）不符合验收标准；
- (5) 法律规定的其他情形。

八、违约责任

1. 除如因战争、严重火灾、水灾、台风、地震和其它甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 若乙方所供货物（设备）的品牌、型号、规格、技术标准、质量标准和运行等，不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或采购依据）规定和合同规定的，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用，如无法更换或更换后仍不符合约定的，甲方有权拒绝接收，同时乙方应支付合同价款的 30% 的违约金。因乙方更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用。

3. 乙方不能按时供货，除不可抗力事件外，每拖延一日应按合同总额的千分之五向甲方支付违约金。

4. 乙方逾期三周不能供货，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同金额 20% 的违约金，同时追究乙方责任。

5. 当违约金超过履约保证金时，超过部分甲方有权从合同总价款中扣除，用于补偿违约金不足的部分。

6. 乙方将货物送达指定地点后和安装过程中，甲方发现乙方所供货物（设备）、配件、施工工艺等不符合合同约定，甲方有权对乙方进行每次不低于 10000 元的违约金处罚，并有权单方解除合同，由此产生的一切费用由乙方承担。

7. 项目验收合格后，非乙方原因甲方未按期支付货款的，应按银行同期贷款利息补偿乙方损失。

8. 本货物（设备）的免费质量保证期为 2 年，如乙方违反《售后服务承诺》约定未及时履行保修义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金 10000 元。甲方因乙方违约而委托第三方进行维修所产生的相应维修费用，甲方有权要求乙方另行支付。

九、知识产权

1、乙方保证基于本合同提供的产品或者服务，甲方使用、制造、销售、出口等经营活动不会侵犯任何第三方的知识产权。

2、若因乙方所提供的产品或者服务侵犯任何第三方的知识产权，乙方保证承担由此产生的法律责任。

3、由于乙方产品发生知识产权争议或纠纷导致甲方利益受损的，甲方有权随时向乙方提出赔偿要求。

4、若甲方提供图纸、工艺方法或配方的，其涉及的技术方案的知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得在本合同范围外使用该技术方案，不得将技术方案泄露给第三方。

十、争议解决

本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律。

甲乙双方因质量问题发生争议，由合同签署地点或上一级质量技术监督单位进行质量鉴定。经鉴定质量合格，鉴定费由甲方承担；鉴定质量不合格，鉴定费用由乙方承担，并承担违约责任，同时甲方有权解除合同。

因履行合同发生的争议，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成可向甲方所在地的人民法院诉讼。

甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效的送达地址，在合同履行过程中，送达到该地址视为有效送达；如发生诉讼，该地址作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址，需书面告知对方。

十一、合同生效及其他

1. 本合同一式捌份，甲方陆份、乙方贰份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。招标（采购）和投标（响应性）文件为本合同组成部分。

2. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及补充条款（协议）、本合同附件内容、中标通知书、投标（响应性）文件及其附件；招标（采购）文件及补充通知。如果乙方的投标（响应性）文件及其附件高于国家行业标准的，以投标文件及其附件为准。

3. 本合同生效之后，任何一方违反本合同规定，除了承担违约金外，还要

承担守约方向违约方追究违约责任所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

4. 本合同未尽事宜，供需双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。



甲方：洛阳理工学院

甲方代表签字：

地址：洛阳市洛龙区王城大道90号

电话：

开户银行：中原银行洛阳分行营业部

账号：7680 1020 1090 0006

日期：2024.12.6



乙方：旭隆建设集团有限公司

乙方代表签字：

地址：河南省安阳市林州市龙山中路5号

电话：

开户银行：中国银行股份有限公司郑州
高新技术开发区支行

账号：2481 3716 7381

企业类型：

日期：2024.12.6

附件：货物明细

序号	位置	项目名称	整改内容	单位	数量	备注	品牌型号	制造厂(商)	原产地(国)	单价	合价
1	王城校区	终端型箱变 SCB-18-1250K VA	1.名称：终端型箱变；	台	1	王城校区 箱变新增， 设备含安 装	河南共变变 压器 SCB-18-125 0、 SCB-18-1600/1 0-NX 1、 SCB18-2000/10 -NX1	河南共变电气有 限公司	国产	4150 00	415000
			2.加装强排风机及换气扇等 附件；								
2		标示桩	1.名称：标示桩；	个	10	王城校区 箱变 新增，设	鑫钰水泥	孟津县鑫钰水泥 预制品厂	国产	130	1300
			2.材质、规格：600*80*100， 普通钢筋混凝土预制件，面喷								

5	空调器	<p>1. 名称：采购空调器；</p> <p>2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第三项(配电室环境改善部分) 空调器”技术及功能要求。</p>	台	2	王城校区开闭所改造, 设备含安装	奥克斯 KFR-72LW/BpR3AQD5 00 (B1)、美的 KFR-72LW/G3-1	美的集团股份 有限公司 奥克斯集团有 限公司	国产	6350	12700
6	配电室照明系 统	含开关、插座、灯具、照明配 电箱、	项	1	王城校 区开闭 所改造, 设备含 安装	德力西、正泰、公牛、 雷士	德力西集团有 限公司 深圳正泰世际 电缆有限公司 公牛集团股份 有限公司 惠州雷士照明 有限公司	国产	3000 0	30000
7	轴流通风机	1. 拆除原有轴流通风机, 更换 新轴流风机;	台	6	王城校 区开闭	九州普惠 SF-3.5G 德州轩迪	佛山市南海九 州普惠风机有	国产	2000	12000

			2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第二项（低压部分） 电力电缆（1）。	01	区新增 变压器 至 SDYG 用	ZR-YJV22-0.6/1-4* 300+1*150（航牌） ZR-YJV22-0.6/1-4* 300+1*150	有限公司、深圳 正泰世际电 缆有限公司			.5
11	电力电缆	1. 采购电力电缆并敷设； 2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第二项（低压部分） 电力电缆（2）；	米	30	王城校 区 SDYG至 ZD1、2 用	（正泰） ZR-YJV22-0.6/1-4* 185+1*95（航牌） ZR-YJV22-0.6/1-4* 185+1*95	河北航牌线 缆有限公司、 深圳正泰 世际电 缆有限 公司	国产	920	27600
12	电力电缆	1. 采购电力电缆并敷设； 2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第二项（低压部分） 电力电缆（3）；	米	40.4 4	王城校 区新增 箱变的 照明插 座系统 用	（正泰、航牌） WDZ-YJY-0.6/1kV-4 *25+1*16	河北航牌线 缆有限公司、 深圳正 泰世际电 缆有限 公司	国产	160	6470.4
13	开 空调器	1. 名称：采购空调器；	台	2	开元校	奥克斯	美的集团股份 公司	国产	6350	12700

元	2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第三项(配电室环境改善部分) 空调器”技术及功能要求。			区 1#变电所, 设备含安装	KFR-72LW/BpR3AQD500 (B1)、美的 KFR-72LW/G3-1	有限公司 奥克斯集团有限公司			
校	配电室照明系统	项	1	开元校区 1#变电所, 设备含安装	德力西、正泰、公牛、雷士	德力西集团有限公司 深圳正泰国际电缆有限公司 公牛集团股份有限公司 有限公司 惠州雷士照明有限公司	国产	36000	36000
区									
14	1. 拆除原有轴流通风机, 更换新轴流风机; 2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第三项(配电室环			开元校区 1#变电所, 设备含安装	九州普惠 SF-3.5G 德州轩迪 T35-11-NO.4	佛山市南海九州普惠风机有限公司、德州轩迪通风机设备有限公司	国产	2000	8000
15	轴流通风机	台	4						

18	轴流风机	<p>1. 拆除原有轴流风机，更换新轴流风机；</p> <p>2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第三项（配电室环境改善部分）轴流风机”技术及功能要求。</p>	4 台	开元校区 2#变电所，设备含安装	九州普惠 SF-3.5G 德州轩迪 T35-11-NO.4	佛山市南海九州普惠风机有限公司、德州轩迪通风设备有限公司	国产	2000	8000
19	空调器	<p>1. 名称：采购空调器；</p> <p>2. 参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第三项（配电室环境改善部分）空调器”技术及功能要求。</p>	2 台	开元校区 3#变电所，设备含安装	奥克斯 KFR-72LW/BpR3AQD5 00 (B1)、美的 KFR-72LW/G3-1	美的集团股份有限公司 奥克斯集团有限公司	国产	6350	12700
20	配电室照明系统	含开关、插座、灯具、照明配电箱	1 项	开元校区 3#变电所，设备含安装	德力西、正泰、公牛、雷士	德力西集团有限公司、公司深圳正泰世际电缆有限公司	国产	29347	29347

21						公牛集团股份有 限公司 惠州雷士照明 有限公司		
21	轴流通风 机	1. 拆除原有轴流通风机, 更换新轴 流风机; 2. 参数要求详见“第五章 采购需 求 四、设备技术参数要求 标段二 第三项 (配电室环境改善部分) 轴 流通风机”技 术及功能要求。	6 台	开元校 区 3#变 电所, 设 备含安 装	九州普惠 SF-3.5G德州轩 迪 T35-11-NO.4	佛山市南海九州普 惠风机有限公司、 德州轩迪通风设备 有限公司	2000	12000
22	电力电缆	1. 采购电力电缆并敷设; 2. 参数要求详见“第五章 采购需 求 四、设备技术参数要求 标段二 第二项 (低压部分) 电力电缆 (4)。	75.3 7 米	开元校 区 1#变 电所和 3#变电 所的照 明插座 系统用	(正泰、航牌) WDZ-YJY23-0.6/1 kV -4*25+1*16	河北航牌线缆有限 公司、深圳正泰世 际电缆有限公司	169	12737. 53

23	电力电缆	1. 采购电力电缆并敷设; 2. 规格参数要求详见“第五章 采购需求 四、设备技术参数要求 标段二 第二项 (低压部分) 电力电缆 (3)。”	米	49.64	开元校区 2# 变电所的照明插座系统用	(正泰、航牌) WDZ-YJY-0.6/1kV-4*25+1*16	河北航牌线缆有限公司、深圳正泰世际电缆有限公司	国产	160	7942.4
24	辅材 标段二辅材	完成设备安装所需所有辅材, 包括但不限于配管、配线、电缆头、土方开挖回填, 路面破除恢复, 草坪恢复等。	项	1	标段二辅材	正泰、航牌	河北航牌线缆有限公司、深圳正泰世际电缆有限公司	国产	305210	
25	标准化改造	变电所, 开闭所钢质防火门、金属门窗、防静电地面、橡胶板卷材地面等。	项	1	标段二配电室标准化改造	(星盾、众泰) 甲级防火门、(德强、展硕) 双玻中空断桥铝合金窗、(乐涂) 自流平+环氧树脂地坪漆、(海达) 10KV 电压厚度 5mm 及以上	河南星盾门业有限公司、河南省众泰门业股份有限公司、洛阳市德强铝门窗有限公司、洛阳市西工区展	国产	199900	199900

1、质保期内售后服务方案

(1) 维修技术人员安排

1. 提供卓越的客户体验

售后服务人员的首要目标是提供卓越的客户体验。他们需要以礼貌友好的态度与客户交流，倾听客户的需求和问题，并主动提供解决方案。售后服务人员应该具备良好的沟通能力，能够清晰地表达问题并提供明确的答复。他们应该积极主动地跟进客户的问题，确保问题得到圆满解决，并及时向客户提供更新和反馈。

2. 解决客户问题

作为售后服务人员，解决客户问题是工作的核心内容。他们需要对产品和服务有充分的了解，并能够快速准确地识别和解决客户的问题。售后服务人员应该具备扎实的产品知识，能够有效地排查问题根源，并提供明确的解决方案。在解决问题的过程中，他们应该保持耐心和专注，确保客户能够满意解决自己的问题。

3. 提供专业的技术支持

对于涉及技术产品的售后服务人员，他们的工作目标还包括提供专业的技术支持。他们需要对产品的技术参数、使用方法和常见问题有深入的了解，能够为客户提供准确的技术指导和解决方案。售后服务人员应该能够耐心地解释复杂的技术问题，并向客户提供培训和指导，以帮助客户更好地使用产品。

4. 建立客户关系

售后服务人员还需要建立良好的客户关系，以增加客户忠诚度和维护公司声誉。他们应该关注客户的反馈和意见，并及时回应和处理。售后服务人员可以通过定期的电话或邮件联系客户，了解他们的需求和问题，并提供个性化的解决方案。建立良好的客户关系可以为公司带来长期的业务机会，并提高客户对公司的信任度。

5. 持续改进与学习

作为售后服务人员，持续改进与学习也是重要的工作目标。他们需要关注市场和行业的最新动态，了解新产品和技术的发展趋势，并不断提升自己的知识和技能。售后服务人员可以参加培训课程和行业研讨会，与同行交流经验和分享最佳实践。通过持续学习和改进，售后服务人员能够更好地应对客户需求的变化，提高自己的专业能力和服务质量。

(2) 技术指导

我公司将在合同签订后交工验收之前对管理人员、技术维护人员、操作人员提供分批培训，以便对项目的实施进行有效的维护及运营管理。培训分为项目培训和现场技术培训。

本投标人将负责免费为招标方提供 4 名培训讲师，为期不少于一周的培训，另外安装调试过程中进行现场技术培训，使参加培训人员达到熟练操作维护的程度，培训人数由采购人确定。

(3) 免费服务

1. 质量保修期为依照《建设工程质量管理条例》以及现行法律、法规、规章规定的最长时间执行。。

2. 我公司对定点项目在质保期内每年至少 2 次进行维修检测。

3. 质保期内，产品发生故障系产品质量问题的，我公司承诺无偿更换；超过质保期，产品发生故障的，尽快组织维修，并以市场最低价格提供配件。

4. 质保期内我公司承诺对所提供的设备进行维修不收取额外的费用；工程验收后，提供上门维护服务，保修期期间的维护服务不收取任何额外的费用。

5. 我公司在确认设备交付使用时，我方将向本项目提交验收申请，邀请甲方一起验收，验收合格双方签署验收报告，如果验收不合格，我公司将在 2 日内给予解决；

6. 我公司负责免费提供所投标产品的及相关技术资料，并免费提供相应的技术支持；

7. 我方承诺在保证期内，如需要技术咨询或所购设备出现问题时，通过电话与我公司联系，我方将在第一时间内给予响应；

8. 现场服务响应时间从提出服务请求后到我公司项目技术人员到达用户现场，并实际开始为用户提供服务所需的时间为 2 小时。应用恢复时间（从我公司项目技术人员进行故障处理开始到正常应用恢复正常所需要的时间）为 8 小时。若 8 小时内如无法解决问题，将出具具体原因，提供备用设备的同时将存在故障的设备返回生产厂商进行快速维修；

总之，我公司始终以用户的满意为出发点，完善服务质量为重心，以适应不断变化的市场环境，以满足日益增长的客户需求，提高公司在未来发展中的竞争力。将“使用户满意”的服务意识融于整个工程的实施与服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

2、质保期内的售后服务安排

售后服务宗旨旭隆建设集团有限公司公司，从产品设计、原料采购、生产管理到售后服务，严格遵守 ISO9000 质量管理体系的规定。我们始终信奉：顾客的需求就是我们不懈努力的方向。我公司本着“诚信、专业、共赢”的经营理念，对所售产品做出以下郑重承诺：

一、总则：旭隆建设集团有限公司公司服务承诺对所有丰功产品用户均具有同等效力，公司所提供产品均可通过质量技术监督局的检测检验。

初次使用我公司产品的用户，如果遇到技术问题，我公司会派遣专业工程师到现场指导安装，并可参与产品相关的验收工作。

二、质保：我公司产品整机质保期为贰年，在质保期内，我公司对非人为破坏而出现质量问题的产品进行免费维修或更换。如遇不可抗力、人为造成的损坏或安装条件不符合要求等因素造成的产品故障，我们公司只收取成本费对产品进行维修。

三、超出质保期：我们对产品提供终生维护服务，对于超出质保期的产品，只收取成本费。同时为产品提供终生免费技术咨询服务。

四、24 小时应答服务：我公司售后服务部设有 24 小时服务电话，投诉电话。我公司在接到用户服务电话后，将承诺 24 小时内给予明确答复，需上门服务的，自接到客户报修电话了解情况后，服务工程师在双方约定的时间内到达现场。

用户在拨打服务电话未得到满意解决的可直接拨打我们的投诉电话进行投诉，我们会尽快处理用户所提出的问题并将处理意见在 2 个工作日内反馈给用户。

二、售后服务原则 效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置，应用需求，地理环境等因素，采取电话；远程诊断和现场服务的方式解决各种突发的技术问题。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户将来的发展和扩充提供建议。

问性原则：提供用户咨询服务，对用户在使用过程中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其他设备提供必要的服务。

范性原则：服务过程可监督，可管理，可追溯，从而保证服务的质量。

三、技术支持与服务内容 公司本着“敬业、团结、求实、创新”的企业精神；以“致力于资源管理信息化服务，不断创造有价值的、客户满意的资源量计产品”为使命；以“实现能源管理信息化、改善能源管理的人工作条件、提高能源管理的人工作效率”为己任；制定出“实现能源管理信息化全面普及”的战略目标。

基于多年服务能源管理行业的背景，我们秉承“客户满意、质量第一、求实创新、追求卓越”的经营理念，坚持“客户至上”的基本原则，为客户实行全面、细致、周到的服务。服务内容由“系统建设期服务”和“运行维护期服务”两次部分组成，其中“系统建设期服务”包括工程的组织和实施计划的制定、技术方案的详细分析与设计、配套软硬件的选型及咨询、开

发与系统维护人员的培训、应用软件的安装与修改、应用软件的调试及其它相关工作、联调及测试的技术支持、验收过程中的技术支持；“运行维护期服务”包括运行期间正常的定期维护工作、运行期间故障的及时响应和修正、硬件及系统软件在扩充功能和更新换代时的技术支持、应用软件在扩充功能和更新换代时的技术支持、用户终端在扩充时的咨询和技术支持、系统健康检查。

四、质保期承诺：

自验收合格之日起二年，保期内因产品质量问题出现的故障我公司免费维修，不能维修的免费更换。

我公司备有远超出工程量的常用表产品的库存，系统软件免费赠送，能够提供终身免费升级及维护。质保期过后，我公司以成本价给用户供应产品。

五、技术支持体系 公司的技术支持体系是客户服务部和运行与维护部两大部门组成，以客户为中小，本着客户至上的基本原则，积极努力的确保服务“零”响应。公司的目标是做客户信赖的企业，确保客户问题 100%的处理率，力争 100%的客户满意度，“用户满意”是我们的根本服务目标。为此，公司建立了完善的售后服务体系，具有专业的售后技术支持团队，使整个服务活动得到有序控制。

3、售后服务内容

为了保障本项目所建设的产品设备能够有效、稳定的运行，我公司对自身的技术支持与售后服务的响应时间、维修维护的速度、技术支持力量的储备提出了更高的要求，以确保项目能正常工作。

我公司长期以来积累了丰富的经验，始终视服务为企业生存与发展的生命线，因此，公司设有专门的技术支持服务中心，可为用户提供全方位的、高效的、及时的维修服务和技术支持：

我公司郑重承诺我们将严格按照售后服务流程和计划对项目产品整机及所有配件提供免费质保期限为 2 年的售后服务。

并针对本项目要求提供以下售后服务承诺：

1、质量保修期为依照《建设工程质量管理条例》以及现行法律、法规、规章规定的最长时间执行。。

2、保修期内需要更换的零配件由我公司负责免费提供，保修期外由我公司提供终生有偿维护，仅收取更换零部件设备的成本价格。

3、我公司将做到每周 7×24 小时，全年无间断的质保服务。保修期内设备若发生故障或破损，做到满足 1 小时内维修响应，2 小时内到达现场，8 小时内解决问题，若 8 小时内如无法解决问题，将出具具体原因，否则提供必要的备用设备或解决方案的售后服务要求。

4、合同签订后，我公司将指定一名技术项目工程师专职负责维护本次招标软硬件设备。并能保证 1 小时内做出维修服务响应，2 小时内到达现场、8 小时内解决问题，否则提供备用设备的及时替换服务。

5、我公司将对本项目提供的货物粘贴售后服务卡，内容包含公司名称、负责人、供货时间、公司电话、售后投诉电话等。

我公司有专门的售后服务团队，持续的服务保障体系、真正的本地化服务模式及迅速的维护响应是本计划的鲜明特点。只有专业、热情、严谨、完整的持续服务保障体系，才能够实现高服务标准项目的价值；只有高效、稳定、可靠的本地化服务模式才能满足用户随时随地的服务需求；也只有迅速的维护响应才能真正保证用户的利益不受损害。

我们将积极主动的与本项目的相关单位合作，满足本项目全面支持的要求。同时，我们还与各产品厂商有着良好的合作关系，能够与产品厂家一起为用户提供最新的产品技术和发展动态，并且可以对这些产品提供技术支持服务。总之，我公司始终以用户的满意为出发点，将“使用户满意”的服务意识融于整个集成和服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

4、售后服务形式

1、电话服务 公司将为您提供 7×24 小时的热线电话及传真支持，如果用户使用的系统出现故障，可以通过热线电话得到支持与帮助。请你仔细记录故障现象，然后通过服务热线与我们联系，技术专家在尽可能短时间内协助和指导您解决问题的方案，然后由用户反馈给我们解决方案是否有效，我们会根据反馈方案决定进一步的支持措施。

2、现场服务 当用户现场发生问题，且通过电话无法解决的。我公司将在第一时间安排运行与维护部门的相应技术人员赶到现场对故障进行排查，并在尽可能短的时间内排除故障。为用户节省了时间，使用户获得快捷、方便的技术服务。

3、远程技术服务 在接到用户的服务要求后，运行与维护部门的相关技术工程师会先通过电话、网络等通讯工具了解现场情况。根据获取的现场信息对故障的症结进行判断与分析，确定其原因，找出解决的办法并最终解决它。为用户最大限度的节省了时间，使用户获得更快捷、更方便的技术服务。

4、**技术咨询服务** 用户可以通过电话、邮件、QQ等通讯工具与公司运行与维护部门的技术支持工程师进行单独的交流，公司通过电话、邮件、QQ等通讯工具为用户提供专门的即时技术支持、互动咨询。该平台的建立是为了帮助用户快速、准确、轻松的解决在应用过程中遇到的种种问题。若用户提出的问题由于某种原因未能得到及时响应与解决，该问题将自动逐级上传到责任人的上级主管，直到该问题得以解决，给用户一个圆满的答复。

用户也可以通过技术咨询服务与我公司的运行与维护部门在线技术支持工程师进行技术交流，从而提高用户自身的专业技术水平及系统日常维护能力，也起到巩固技术培训的作用。

5、**主动服务** 与此同时，我公司还推出了一项更利于用户的服务内容：主动服务。即主动调查客户的工程设备运行情况，定期或者不定期的对设备设施进行检查，养护、维修，确保系统的正常运行。做好详细记录，备案。

5、故障响应及到达现场响应时间

1、在质保期内，我公司制定本质保项目专门责任人，负责本项目质保工作计划实施以及和甲方协调处理相关事宜。

2、质保期内，我公司提供7×24小时售后服务响应，提供免费服务电话，无需多次转接，为甲方提供售前咨询、质量投诉及售后服务等。通过电话与我公司联系，我公司承诺在1个小时内给予实质性响应，紧急情况下，在半小时内给予实质性响应，并给出解决办法或应急措施。

3、维修响应时间

在接到故障通知后，1小时响应，一般故障8小时内解决，重大故障24小时内修复。

4、解决故障的措施

不管任何原因造成的损坏，我公司均立刻赶到现场进行维修或更换，若因机器的损坏而影响了贵方的使用，我公司提供应急机器使用。

5、在河南省内有固定仓库，保证主要零部件及相关配件备货充足，及时调换维修。

6、质保过程中，因我方人员维修或施工引起的设备或其它损坏，由我公司承担一切责任及费用。

7、质保期间，做到科学维护、安全操作、文明施工，遵守甲方一切规章制度，不能影响甲方正常生产、办公秩序，并接受甲方监督检查。

6、应急维修措施

（一）预防与预警

凡是发生设施设备故障的部门，应在 5 分钟内以最快的方式向设施设备故障应急处置小组报告，同时作好事故现场的保护工作。应急处置小组获悉后，应立即赶往事故现场，并视事故情况及时做好相关情况收集工作及事故损失初步评估。

报告时，均可采用口头或电话报告方式，随后立即用书面形式正式上报，应包括以下内容：

设施设备故障发生的部门、时间、地点及事故类别；

设施设备故障情况：简要经过以及损失额度或其它后果；

设施设备故障原因的初步判断，有无继发事故的可能；

采取的应急处置的初步措施；

是否需要有关部门、单位协助工作；

报告人的姓名、职务和联系方式（手机、电话）。

（二）应急处置

1. 故障地点涉及公司应立即向及公司设施设备故障应急领导小组报告，同时根据事故现场情况需要立即切断电源、水源或气源，停止故障地点附近一切工作活动。报告时同时立即停止发生故障的设备、设施运行，防止事故扩大。对发生故障的设备，设施采取控制，禁止无关人员进入，并保护好现场。

2. 应急处置小组在接到应急领导小组通知时，应立即派人到现场，根据故障的状况作出应急处理方案，并上报领导小组，根据现场故障情况，立即组织人员进行抢修。3. 召开事故分析会，分析故障发生原因，总结经验教训，明确事故责任人按章进行公告、处罚。

（三）应急保障

为了最大限度杜绝或减少设施设备故障的发生，公司根据生产、储存等实际情况制定如下预防措施：

1. 公司的基础设施建设，必须按照国家规定设计、施工，并通过法定机构的各项验收和评估。

2. 严格把好供应关。主要生产设备、关键零配件的购置必须选择有资质、实力的厂家、供应商。

3. 制定、完善并落实各岗位安全技术操作规程、设备安全操作规程及设备维护保养制度。

4. 严格贯彻执行生产工艺纪律、安全教育培训制度、安全检查制度、行政值班制度和安全生产学习会、专题会、例会制度。

7、保修期外的服务承诺

①工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 8 小时内组织维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。合同约定的保修期过后，我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务。

②工程保修期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

③在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 4 小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

④公司工程部设保修服务电话：0371-66665154，并设有专人接听，随时解决业主提出的问题。

⑤应急服务

我公司设有服务热线 0371—66665154 全天 24 小时随时都可以接听电话,可随时接受维护通知，并设有专业维护、售后服务工程队，可及时替用户解决各种问题。**可在接到贵司故障通知立刻响应，3 小时内到现场，4 小时内处理完常见问题。**

⑥服务保障

公司拥有完备的售后服务网络。公司在郑州专设有售后维修中心，河南省有售后服务网点，遍及省会以及各地市。维护力量强大，中心配备常用定量维护配件、维护技术工程师、专业服务队伍，随时提供最优质、及时的服务。

⑦长期服务

我方以最优惠的价格提供维护所需的各种部件、零配件，价格不高于市场报价的 70%，技术人工时费免费，终身为用户提供持续完善的售后服务。

另外，产品包修期后，双方可以协商签定《维修保养合同》，为用户提供包修期后产品的售后服务，并根据合同规定定期对设备进行预防性的检修保养。

⑧保修外公司依然派专人对本工程进行维护和保养，每季度一次检查，并做好工作记录，对本工程进行终身维护和保养。

⑨为招标人排忧解难、协调施工当地外部环境的承诺：

解决和协调好周边关系有利于工程项目的正常实施，针对本工程实际情况，结合公司多年以来的协调经验，公司将在项目上设专人进行外部协调，与政府和相关人员进行沟通交流，分析可能出现的问题，对可能出现的事件及早处理，避免事态发展，同时采取多种措施劝止

周边居民干扰、保证正常施工。

施工期间加强文明施工管理，减少噪音扰民，夜间不安排噪音大的工序施工；在设备选择上优先使用低噪音设备，以减少对周边居民的噪音干扰。教育作业工人夜间装卸尽量慢起轻放，减少装卸的磕碰声和机械的轰鸣声。