

河南牧业经济学院三校区教学楼灯具节能改造项目

政府采购货物买卖合同

甲方：河南牧业经济学院

乙方：河南省电子规划研究院有限责任公司



1-1、 第一节 政府采购合同协议书

甲方（全称）： 河南牧业经济学院 （采购人）

乙方（全称）： 河南省电子规划研究院有限责任公司 （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》等有关法律法规，以及本采购项目的招标文件等采购文件、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

1. 项目信息

(1) 采购项目名称： 河南牧业经济学院三校区教学楼灯具节能改造项目

采购项目编号： 豫财招标采购-2025-65

(2) 采购计划编号：

(3) 项目内容：

采购标的及数量、 品牌、规格型号：

序号	产品名称	品牌	规格型号	生产厂家	单位	数量
一、灯具						
1	LED 护眼教室灯	维烁	TY-JSMG-V2302	漳州市腾宇物联科技有限公司	套	4649
2	LED 护眼黑板灯	维烁	TY-JSH-V2304	漳州市腾宇物联科技有限公司	套	852
3	LED 面板灯 A	维烁	TY-JSMQ-V2303	漳州市腾宇物联科技有限公司	套	1028
4	LED 面板灯 B	世林照明	SLMB306036W	广东世林照明有限公司	套	261
5	LED 感应吸顶灯	世林照明	SL-SFD2406-370-24WW	广东世林照明有限公司	个	1837
6	LED 筒灯	世林照明	SL-SD-BJ007	广东世林照明有限公司	个	177

1	智能物联网关	时刻	SK-ZH202	福建时刻智能科技有限责任公司	套	17
2	485 分布式网关 (A 款)	时刻	SK-ZH199B-A-485	福建时刻智能科技有限责任公司	套	17
3	485 分布式网关 (B 款)	时刻	SK-ZH199B-B-485	福建时刻智能科技有限责任公司	套	351
4	智能开关面板	时刻	SK-ZH101KLB-LG2	福建时刻智能科技有限责任公司	套	1053
5	智能环境探测器	时刻	SK-ZH120B-WLTH	福建时刻智能科技有限责任公司	套	792
6	安消一体化中控屏	时刻	SK-ZHS1-21	福建时刻智能科技有限责任公司	套	1
7	智能控制管理系统	时刻	SK-ZH1000	福建时刻智能科技有限责任公司	套	1
8	管理系统移动端	时刻	SK-ZHS1-13	福建时刻智能科技有限责任公司	套	1
投标总报价 (含税)		大写: 叁佰玖拾捌万壹仟玖佰叁拾柒元整 小写: 3981937.00 注: 投标总报价中包含旧设施的拆除、辅材、电线、电缆、信号线、安装、调试等该项目全部费用。				

(4) 政府采购组织形式: ☐ 政府集中采购 ☐ 部门集中采购 ☒ 分散采购

(5) 政府采购方式: ☒ 公开招标 ☐ 邀请招标 ☐ 竞争性谈判 ☐ 竞争性磋商 ☐ 询价 ☐

单一来源 ☐ 框架协议 ☐ 其他: _____

(6) 中标 (成交) 采购标的制造商是否为中小企业: ☒ 是 ☐ 否

本合同是否为专门面向中小企业的采购合同 (中小企业预留合同): ☐ 是 ☒ 否

若本项目不专门面向中小企业采购, 是否给予小微企业评审优惠: ☒ 是 ☐ 否

中标 (成交) 采购标的制造商是否为残疾人福利性单位: ☐ 是 ☒ 否

中标（成交）采购标的制造商是否为监狱企业：☐是 ☒否

(7) 合同是否分包：☐是 ☒否

(8) 中标（成交）供应商是否为外商投资企业：☐是 ☒否

外商投资企业类型：☐全部由外国投资者投资 ☐部分由外国投资者投资

(9) 是否涉及进口产品：

☒否

(10) 是否涉及节能产品：

☐是，《节能产品政府采购品目清单》的底级品目名称：

☐强制采购 ☐优先采购

☒否

是否涉及环境标志产品：

☐是，《环境标志产品政府采购品目清单》的底级品目名称：

☐强制采购 ☐优先采购

☒否

是否涉及绿色产品：

☐是，绿色产品政府采购相关政策确定的底级品目名称：

☐强制采购 ☐优先采购

☒否

(11) 涉及商品包装和快递包装的，是否参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》明确产品及相关快递服务的具体包装要求：

☒是 ☐否 ☐不涉及

2. 合同金额

(1) 合同金额小写： 3981937.00 元

大写： 叁佰玖拾捌万壹仟玖佰叁拾柒元整

(2) 合同定价方式（采用组合定价方式的，可以勾选多项）：

☐固定总价 ☒固定单价 ☐固定费率 ☐成本补偿 ☐绩效激励 ☐其他_____

(3) 付款方式（按项目实际勾选填写）：

☒分期付款： 合同签订后，全部货物进场后支付至合同总价的 30%，安装施工调试全部完毕，验收合格后支付至合同总价的 80%，剩余部分待工程竣工结算审核完成后，付至审定金额的 100%。

3. 合同履行

(1) 起始日期： 2025 年 4 月 1 日，完成日期： 2025 年 5 月 15 日。

(2) 履约地点： 龙子湖校区、英才校区、北林校区

(3) 履约担保：是否收取履约保证金：☒是 ☐否

收取履约保证金金额：签约合同价的5%，即：199096.85元。

(4) 分期履行要求: /

4. 监理人

总监理工程师：张繁璐

(2) 监理内容：严格按照法律、法规，行使对本该改造项目的全过程监督管理，包括但不限于准备阶段、节能改造阶段、收尾阶段（包括但不限于竣工验收、整改、项目移交、结算、审计配合等）监理服务、合同管理等。

5. 合同验收

验收主体：河南牧业经济学院

是否邀请专家参加验收: ☒是 ☐否

是否邀请服务对象参加验收: ☒是 ☐否

是否邀请第三方检测机构参加验收: ☐是 ☐否

是否进行抽查检测：☐是，抽查比例：_____ ☐否

是否存在破坏性检测：☐是，

否

验收组织的其他事项：乙方经甲方通知后未参加验收的，视为认可甲方验收结果且无异议。

(2) 履约验收时间：项目全部完工后

(3) 履约验收方式: ☒ 一次性验收

☐分期/分项验收: _____

(4) 履约验收程序：按照采购项目验收管理办法执行

(5) 履约验收的内容: 按照招标文件的要求, 对合同约定的数量、质量、品牌型号、规格、每一项技术标准、服务、安全标准的履约情况进行验收确认, 并将验收结果记入验收报告单。

(6) 履约验收标准：对招、投标文件、合同到货清单和安装实物三者进行品牌、型号、配置、配件、生产厂商、产地、数量等的核对，检查三者是否相符，检查货物是否按规范进行

安装等

(7) 是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考: ☒是 ☐否

(8) 履约验收其他事项: /

6. 合同生效

本合同自双方签字盖章后生效。

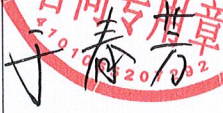
7. 合同份数

本合同一式 六 份, 甲方执 四 份, 乙方执 二 份, 均具有同等法律效力。

合同订立时间: 2025 年 3 月 24 日

合同订立地点: 龙子湖校区

附件: 具体标的及其技术要求和商务要求等。

甲方(采购人)		乙方(供应商)	
单位名称(公章 或合同章)		单位名称(公章 或合同章)	
法定代表人 或其委托代理人		法定代表人 或其委托代理人	
住 所	龙子湖北路 6 号	住 所	政七街 13 号
联 系 人	崔军峰	联 系 人	于春芳
联系电话	0371-63515095	联系电话	13673367806
通信地址	郑州市郑东新区龙子湖北路 6 号	通信地址	郑州市政七街 13 号
邮政编码	450000	邮政编码	450002
电子邮箱	354866062@qq.com	电子邮箱	690411552@qq.com
统一社会信用代码	12410000415803040L	统一社会信用代码	91410105415803585W
开户名称	河南牧业经济学院	开户名称	河南省电子规划研究院有限责任公司
开户银行	建行郑州龙子湖支行	开户银行	中国工商银行郑州市花园路支行
银行账号	41001523008059666666	银行账号	1702020609014470034

1-2、 第二节 政府采购合同通用条款

1. 定义

1.1 合同当事人

(1) 采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买货物及其相关服务的国家机关、事业单位、团体组织。

(2) 供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的货物及其相关服务的法人、非法人组织或者自然人。

(3) 其他合同主体是指除采购人和供应商以外，依法参与合同缔结或履行，享有权利、承担义务的合同当事人。

1.2 本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指合同当事人意思表示达成一致的任何协议，包括签署的政府采购合同协议书及其变更、补充协议，政府采购合同专用条款，政府采购合同通用条款，中标（成交）通知书，投标（响应）文件，采购文件，有关技术文件和图纸，以及国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

(2) “合同价款”系指根据本合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

(3) “货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的各种形态和种类的物品，包括原材料、设备、产品（包括软件）及相关的其备品备件、工具、手册及其他技术资料 and 材料等。

(4) “相关服务”系指根据合同规定，乙方应提供的与货物有关的技术、管理和其他服务，包括但不限于：管理和质量保证、运输、保险、检验、现场准备、安装、集成、调试、培训、维修、废弃处置、技术支持等以及合同中规定乙方应承担的其他义务。

(5) “分包”系指中标（成交）供应商按采购文件、投标（响应）文件的规定，根据分包意向协议，将中标（成交）项目中的部分履约内容，分给具有相应资质条件的供应商履行合同的行为。

(6) “联合体”系指由两个以上的自然人、法人或者非法人组织组成，以一个供应商的身份共同参加政府采购的主体。联合体各方应在签订合同协议书前向甲方提交联合协议，且明确牵头人及各成员单位的工作分工、权利、义务、责任，联合体各方应共同与甲方签订合同，就合同约定的事项对甲方承担连带责任。联合体具体要求见【政府采购合同专用条款】。

(7) 其他术语解释，见【政府采购合同专用条款】。

合同标的及金额

2.1 合同标的及金额应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

3. 履行合同的时间、地点和方式

3.1 乙方应当在约定的时间、地点，按照约定方式履行合同。

4. 甲方的权利和义务

4.1 签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

4.2 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供货物数量、规格、质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方更换不符合要求的货物。

4.3 甲方有权要求乙方对缺陷部分予以修复，并按合同约定享有货物保修及其他合同约定的权利。

4.4 甲方应当按照合同约定及时对交付的货物进行验收，未在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对乙方履约提出任何异议或者向乙方作出任何说明的，视为验收通过。

4.5 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

4.6 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由甲方承担的其他义务和责任。

5. 乙方的权利和义务

5.1 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

5.2 乙方应当按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的货物及相关服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

5.3 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

5.4 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由乙方承担的其他义务和责任。

合同履行

6.1 甲乙双方应当按照【政府采购合同专用条款】约定顺序履行合同义务；如果没有先后顺序的，应当同时履行。

6.2 甲乙双方按照合同约定顺序履行合同义务时，应当先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行请求。先履行一方履行不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。

7. 货物包装、运输、保险和交付要求

7.1 本合同涉及商品包装、快递包装的，除【政府采购合同专用条款】另有约定外，包装应适应远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，确保货物安全无损地运抵【政府采购合同专用条款】约定的指定现场。

7.2 除【政府采购合同专用条款】另有约定外，乙方负责办理将货物运抵本合同规定的交货地点，并装卸、交付至甲方的一切运输事项，相关费用应包含在合同价款中。

7.3 货物保险要求按【政府采购合同专用条款】规定执行。

7.4 除采购活动对商品包装、快递包装达成具体约定外，乙方提供产品及相关快递服务涉及

到具体包装要求的，应不低于《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》标准，并作为履约验收的内容，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

7.5 乙方在运输到达之前应提前通知甲方，并提示货物运输装卸的注意事项，甲方配合乙方做好货物的接收工作。

7.6 如因包装、运输问题导致货物损毁、丢失或者品质下降，甲方有权要求降价、换货、拒收部分或整批货物，由此产生的费用和损失，均由乙方承担。

8. 质量标准和保证

8.1 质量标准

(1) 本合同下提供的货物应符合合同约定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。质量要求不明确的，按照强制性国家标准履行；没有强制性国家标准的，按照推荐性国家标准履行；没有推荐性国家标准的，按照行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 乙方所提供的货物应符合国家有关安全、环保、卫生的规定。

(4) 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。上述文件应包装好随货物一同发运。

8.2 保证

(1) 乙方应保证提供的货物完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具备合同约定的性能。存在质量保证期的，货物最终交付验收合格后在【政府采购合同专用条款】规定或乙方书面承诺（两者以较长的为准）的质量保证期内，本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3) 乙方收到通知后，应在【政府采购合同专用条款】规定的响应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。

(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 15.1 条规定以书面形式追究乙方的违约责任。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同约定对乙方行使的其他权利不受影响。

9. 权利瑕疵担保

9.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

9.2 乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。

9.3 如甲方使用上述货物构成对第三人侵权的，则由乙方承担全部责任。

10. 知识产权保护

10.1 乙方对其所销售的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

11. 保密义务

11.1 甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。其他应当保密的信息由双方在【政府采购合同专用条款】中约定。

12. 合同价款支付

12.1 合同价款支付按照国库集中支付制度及财政管理相关规定执行。

12.2 对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由迟延付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。具体合同价款支付时间在【政府采购合同专用条款】中约定。

13. 履约保证金

13.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

13.2 如果乙方出现【政府采购合同专用条款】约定情形的，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

13.3 甲方在项目通过验收后按照【政府采购合同专用条款】规定的时间内将履约保证金退还乙方；逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按照【政府采购合同专用条款】规定支付。

14. 售后服务

14.1 除项目不涉及或采购活动中明确约定无须承担外，乙方还应提供下列服务：

(1) 货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；

(2) 提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；

(3) 在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；

(4) 在制造商所在地或指定现场就货物的安装、启动、运营、维护、废弃处置等对甲方操作人员进行培训；

(5) 依照法律、行政法规的规定或者按照【政府采购合同专用条款】约定，货物在有效使用年限届满后应予回收的，乙方负有自行或者委托第三人将货物予以回收的义务；

(6) 【政府采购合同专用条款】规定由乙方提供的其他服务。

14.2 乙方提供的售后服务的费用已包含在合同价款中，甲方不再另行支付。

15. 违约责任

15.1 质量瑕疵的违约责任

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，甲方有权要求乙方根据**【政府采购合同专用条款】**要求及时修理、重作、更换，并承担由此给甲方造成的损失。

15.2 迟延交货的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

(2) 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按**【政府采购合同专用条款】**规定执行。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

15.3 迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应当承担**【政府采购合同专用条款】**规定的逾期付款利息。

15.4 其他违约责任根据项目实际需要按**【政府采购合同专用条款】**规定执行。

合同变更、中止与终止

16.1 合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的相同的货物，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

16.2 合同的中止

(1) 合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

(2) 合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(3) 乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(4) 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

16.3 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未按合同约定履行，构成根本性违约的，甲方有权终止合同，并追究乙方的违约责任。

16.4 涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

17. 合同分包

17.1 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

17.2 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

18. 不可抗力

18.1 不可抗力是指合同双方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

18.2 任何一方对于由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

18.3 遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在事件发生后及时向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

19. 解决争议的方法

19.1 因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

19.2 选择仲裁的，应在【**政府采购合同专用条款**】中明确仲裁机构及仲裁地；通过诉讼方式解决的，可以在【**政府采购合同专用条款**】中进一步约定选择与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但管辖法院的约定不得违反级别管辖和专属管辖的规定。

19.3 如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

20. 政府采购政策

20.1 本合同应当按照规定执行政府采购政策。

20.2 本合同依法执行政府采购政策的方式和内容，属于合同履行验收的范围。甲乙双方未按规定要求执行政府采购政策造成损失的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错

的，各自承担相应的责任。

20.3 对于为落实中小企业支持政策，通过采购项目整体预留、设置采购包专门预留、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，须将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

21. 法律适用

21.1 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

21.2 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

22. 通知

22.1 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同第一部分《政府采购合同协议书》所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

22.2 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

22.3 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

22.4 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

合同未尽事项

23.1 合同未尽事项见【**政府采购合同专用条款**】。

23.2 合同附件与合同正文具有同等的法律效力。

1-3、 第三节 政府采购合同专用条款

第二节 第 1.2 (6) 项	联合体具体要求	以联合体形式参加项目签订的采购合同,应当明确标注本合同为中小企业预留合同,且明确牵头人及各成员单位的工作分工、权利、义务、责任,联合体各方应共同与甲方签订合同,就合同约定的事项对甲方承担连带责任。
第二节 第 1.2 (7) 项	其他术语解释	
第二节 第 4.4 款	履约验收中甲方提出异议或作出说明的期限	乙方全部完成合同文件内改造项目后,经自检合格后向甲方提出正式验收申请,提交完备的竣工验收资料,甲方接到申请后 15 日内组织验收,工程未通过验收的,则视为未竣工,乙方应当承担逾期竣工责任。
第二节 第 4.6 款	约定甲方承担的其他义务和责任	甲方应严格完整履行合同约定中关于义务和责任方面条款。
第二节 第 5.4 款	约定乙方承担的其他义务和责任	1. 乙方需强化责任意识、质量意识,加强内部管理和质量控制,加强材料质量管理、提高施工人员专业素质、加强施工工序管理,按照相关法律法规、施工规范现场质量标准在约定的工期内完成施工。 2. 施工过程中,乙方服从甲方、监理人相关人员的管理,确保安全施工和工程质量,确保达到安全文明工地,乙方按有关规定采取严格的安全措施,承担由于自身安全措施不力造成事故的责任和因此发生的费用。施工期间乙方人员发生的一切违法和安全事故及给甲方或第三方造成损害均由乙方全部负责。如因乙方原因,甲方受政府职能部门或其他合法追诉或罚款的,在甲方受追诉或赔偿后,乙方承担全部损失。
第二节 第 6.1 款	履行合同义务的顺序	甲乙双方应当按照【第二节政府采购合同通用条款】约定顺序履行合同义务;
第二节 第 7.1 款	包装特殊要求	本合同涉及商品包装、快递包装的,需确保货物安全无损地运抵合同约定的指定现场。

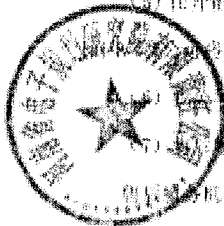
	指定现场	甲方指定现场。
第二节 第 7.2 款	运输特殊要求	乙方负责办理将货物运抵本合同规定的交货地点,并装卸、交付至甲方的一切运输事项,相关费用应包含在合同价款中。
第二节 第 7.3 款	保险要求	/
第二节 第 8.2 (1) 项	质量保证期	乙方应保证提供的货物完全符合招标文件要求、投标文件承诺、合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下,在其使用寿命期内具备合同约定的性能。 硬件质保 5 年, 软件质保 6 年
第二节 第 8.2 (3) 项	货物质量缺陷 响应时间	乙方收到通知后,应在项目规定的响应时间 12 小时内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。
第二节 第 11.1 款	其他应当保密的信息	无
第二节 第 12.2 款	合同价款支付时间	全部货物进场后支付至合同总价的 30%, 安装施工调试全部完毕, 验收合格后支付至合同总价的 80%, 剩余部分待工程竣工结算审核完成后, 付至审定金额的 100%。
第二节 第 13.2 款	履约保证金不予退还的情形	如果乙方未能按合同约定全面履行义务, 甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿, 且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。
第二节 第 13.3 款	履约保证金退还时间及逾期退还的违约金	甲方在项目通过验收后按照合同条款规定的时间内将履约保证金退还乙方; 逾期退还的, 乙方可要求甲方支付违约金, 违约金按照合同规定支付。
第二节 第 14.1 (3) 项	运行监督、维修期限	安装投标文件承诺、以及合同约定的期限内对所有的货物实施运行监督、维修。
第二节 第 14.1 (5) 项	货物回收的约定	乙方应采取保护性的将废旧灯具进行收集回收, 回收完成后, 交由甲方指定的存放地点进行保存。
第二节 第 14.1 (6) 项	乙方提供的其他服务	乙方应严格按照招标文件要求和投标文件承诺执行
第二节 第 15.1 款	修理、重作、更换相关具体规定	按照【政府采购合同通用条款】第二节第 15.1 款执行

第二节 第 15.2 (2) 项	迟延交货赔偿费	如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务,甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。 , 赔偿费按逾期 1 日,乙方向甲方支付合同总价款【 1 】%执行,逾期超过【 5 】日时,甲方有权解除本合同。
第二节 第 15.3 款	逾期付款利息	甲方存在迟延支付乙方合同款项的,应当按照中国银行人民币同期存款利率支付逾期付款利息。
第二节 第 15.4 款	其他违约责任	根据项目实际需要按【 政府采购合同通用条款 】规定执行。
第二节 第 19.2 款	争议解决的方法	因本合同及合同有关事项发生的争议,按下列第 2 种方式解决: (1) 向仲裁委员会申请仲裁; (2) 向甲方项目所在地有管辖权的人民法院起诉。
第二节 第 23.1 款	其他专用条款	合同未尽事项见【 政府采购合同专用条款 】。

7.2、售后服务方案

7.2.1、售后服务体系

- (1) 质保期：硬件质保 3 年，软件质保 5 年。
- (2) 在质保期内，我公司将免费提供货物正常使用情况下的维修及保养服务，在涉人为因素情况下，一切维护费用均由我公司负责。质保期内货物本身质量出现问题或由于货物本身质量问题造成的任何损坏或损坏，我公司将及时给予免费维修或免费更换，由此引起的施工费、人工费、材料费等一切费用均由我公司负责。
- (3) 我公司郑重承诺对质保期内所有配件免费更换。
- (4) 我公司保证对本项目所有产品质量（含配件）完全符合国家相关质量及安全标准；保证产品在制作工艺上无缺陷，并保证产品能够按照厂家规定的相关技术规范正常运行。
- (5) 在开箱验收过程中如发现零部件或在安装、调试过程中发现的质量问题，如属我公司产品质量问题，我公司将负责，我公司均免费更换新品。
- (6) 我公司将免费提供产品技术资料（包含产品目录、使用说明书及合格证）。
- (7) 售后服务机构
售后服务机构名称：河南省电子规划研究院有限责任公司。
售后服务机构地址：郑州市金水区政七街 13 号
联系人：王春芳。
24 小时售后服务电话：13673367806。

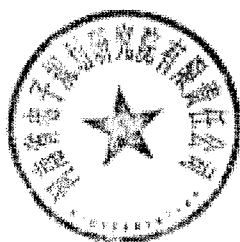


7.2.2、售后服务人员组成

类别	职务	人员数量	学历	工作年限
管理人员	项目负责人	1 名	本科及以上	10 年及以上
技术人员	技术负责人	1 名	本科及以上	10 年及以上
	技术工程师	1 名	本科及以上	10 年及以上
售后服务人员	售后工程师	1 名	本科及以上	10 年及以上
	培训工程师	1 名	本科及以上	10 年及以上

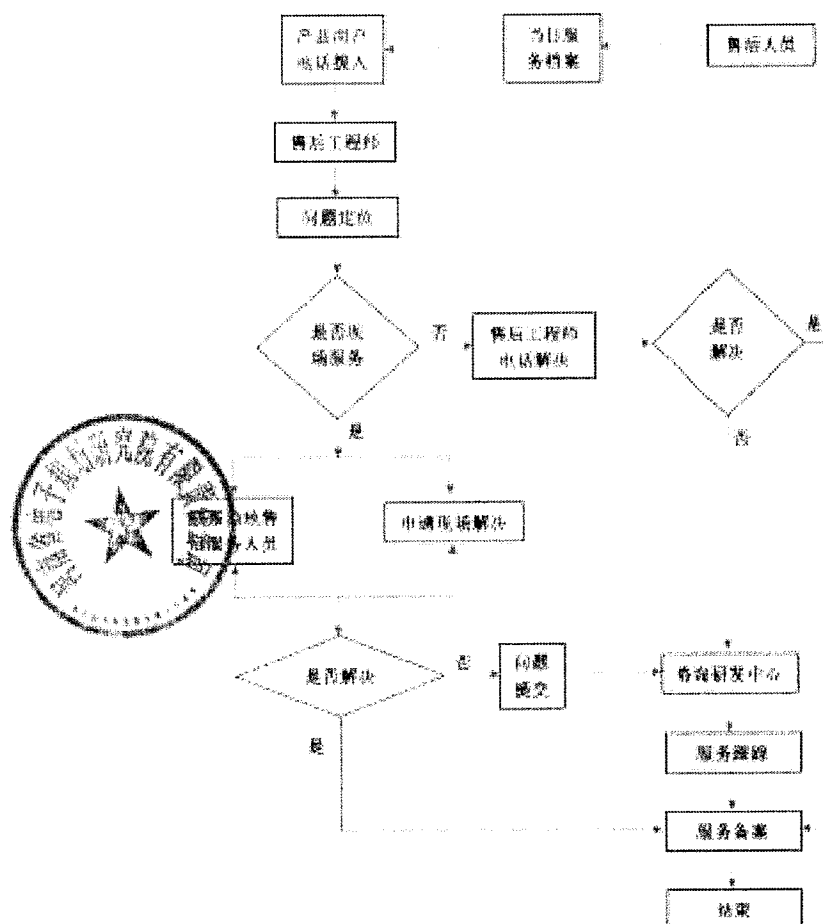


	售后工程师	1名	本科及以上	10年及以上
	售后工程师	1名	本科及以上	10年及以上
	技术服务人员	1名	本科及以上	10年及以上
	技术服务人员	1名	本科及以上	10年及以上
	技术服务人员	1名	本科及以上	10年及以上
	售后客服	1名	本科及以上	10年及以上



7.2.3、服务及保障措施

7.2.3.1、售后服务措施



(1) 售后服务组织:

1) 现场技术小组: 属于一线工程实施或者技术支持人员, 是我公司派驻用户管理现场的技术小组。技术小组按照《标准化服务流程》和《系统网络管理规范》中的工作要求, 进行项目实施和管理, 以及受用户委托管理相关网络、主机和应用系统。技术小组成员都接受过严格的专业培训, 能够立即解决用户现场绝大部分问题。如果遇到尚不清楚、无法解决的技术问题, 小组

在最短时间将其转交给专业服务中心处理。

2) 专业服务中心：是公司的技术核心部门，集中了公司大部分的技术精英。专业服务中心成员不但通过了初级和高级培训及认证，经历一到三个典型的大型案例，而且在管理项目管理和客户支持方面具有丰富的经验。专业服务中心接受现场技术小组转来的相关问题，并进行研究，给出解决方案建议，交现场技术小组落实解决，并记录入公司的客户服务数据库中。

3) 客户服务中心：客户可以直接与任意层的售后服务人员进行沟通，提出服务要求。该收入最先在首问负责人处，根据客户的要求，通知不同层面的服务部门联系客户提供服务，使客户的问题得以圆满解决。

4) 技术支持联络中心：某些问题可能需要协调厂商方面予以解决，公司负责问题的全程跟踪，从而能够加快问题解决的进度，保证服务质量。

② 现场服务措施：

● 各层直接与客户建立面对面的联系，为客户提供工作现场的上门服务：

● 电话支持：客户向我公司客户服务中心报修，提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等，维护工程师组成的电话支持小组，响应用户的服务请求，协助与指导用户解决问题。

● 现场支持：提供常规 7 天×24 小时热线服务和长期的免费技术支持。对故障作出正确判断并提出解决方案，如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决故障，经双方确认确实需要进行现场支持的情况下赴现场排除故障。

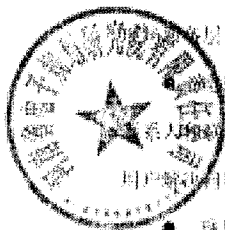
● 设备维修：上门进行故障设备或零部件维修，对于无法现场修复的设备或零部件，由专业外送维修，不收取用户任何费用。修复的设备或零部件保修期从相应顺延。无法修复的设备或零部件，通过当地设备库存，可保证在 12 个小时内免费提供备用机或故障备件，直至维修或更换好损坏的硬件。

● 厂方维修：外送维修设备可及时到达设备厂家的维修站进行维修，提高了维修速度。

● 定期巡检：定期巡检和回访，了解客户设备运行状况，对系统进行整理、优化，解答使用者遇到的技术问题，对客户项目的实施提供参考意见和建议。

● 应急预案：根据各种紧急情况的发生制定相应的应急预案，保证用户系统的及时恢复可用。

③ 服务支持与培训经验：



- 远程支持：在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要并征得客户同意后，电话支持小组采用远程搜寻和控制技术，对故障设备进行远程问题诊断，提出解决问题的方案。

- 远程技术支持：对现场服务人员解决不了的客户问题，提供远程的技术支持，根据客户需要上门提供现场支持。

- 统计分析：对服务工作进行统计分析，及时发现设备故障趋势，采取预防措施。

- 售后服务管理：对服务工作进行跟踪、监督和考核，收集用户反馈并在一定范围内进行处理，处理结果以书面形式（含传真）通知，借以督促服务质量的提高。

（4）与其他部门之间的配合措施

1) 公司工程部在项目竣工交接时，项目经办人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备注在报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件采购单及时提供售后服务部。

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，积极、主动、有效地配合售后服务部解决故障中的技术难题。

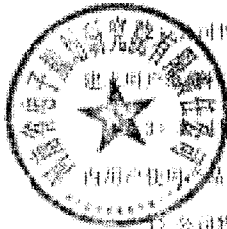
6) 公司各部门间团结协作，维护公司的形象，保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户维修服务的行为。

（5）将该工程列为我公司的重点工程，公司成立专项售后服务管理机构，发挥公司的优势，在各生产要素的配置上对该工程实行重点政策，确保工程顺利完成。

（6）建立精干、高效强有力的专项售后服务管理机构，选配高素质的项目负责人和管理人员，实行项目管理负责制，全面组织技术、质检、材料、安全、劳资、财务等部门对售后服务进行全方位、全面、全周期的系统动态管理。

（7）其它保障措施：

1) 每学期结束后，我公司组织技术工程力量对学校典司供货的所有设备进行巡检，巡检内容包括：教室灯亮等，如发现故障，马上进行处理，并详细巡检记录，对本学期设备完好和使



用情况进行统计，确保学校新学期开学时所有设备能够正常使用，相关记录结果抄送学校相关管理部门负责人以备之用。

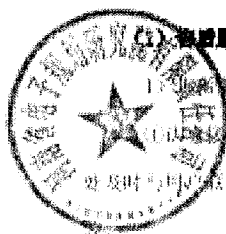
2) 公司将对本项目配置的设备进行编号，详细记录每台设备的配置及购置时间和每次自主维护、维修的时间和内容；将管注设备维护内容；并及时将信息反馈给学校，使管理部门能清楚地掌握设备状况，对设备运行有效的统计。

3) 为本项目建立一套维护维修服务联系本，包括公司管理人员及工程技术人员姓名和联系方式，并保证 24 小时联系电话畅通。

4) 在学校教学设备出现故障并向我公司报修后，公司保证技术人员 1 小时内到达故障现场。

7.2.3.2、售后服务管理制度

为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本制度。



(1) 售后服务管理制度

1、售后服务部职责

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。

2) 及时指派维修人员进行网络诊断并进行远程技术指导帮助用户解决。

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、位置及应携带的设备备件、仪器工具。

4) 进入现场需穿戴整洁、佩戴公司标志，做好安全保障措施等。

5) 出发前告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）”并经用户确认。

7) 现场一时无法维修需更换的设备，器材应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；维修完毕的设备、器材使用前应进行测试，确认合格方可重新投入使用，并取《故障处理派工单》放回上次填写的《故障处理备品替换通知》。

8) 因产品换代或损坏严重或其他原因需报废的设备、器材由公司物资部负责审批处理。

临时技术鉴定小组认定是否报废，如未填写《报废品处理记录》，按审订同意的报废方法进行报废。并在《故障处理备品替换通知》备注栏填写一式替代事项。

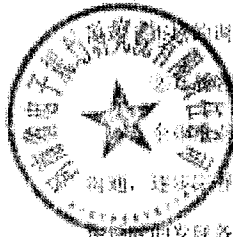
加强与厂商合作建立用户维修备品库，对保修期内但已升级换代或停产的产品应有替代备品供应。

应建立用户维修档案：保修期满前提前书面通知用户办理续保手续；如用户未办续保手续，则应将停止维修服务后用户应注意的事项提交给用户，同时也提供对保修期满后仍在使用但已升级换代、停产的产品有替代备品的有关文字资料。

2. 售后服务部门的主要工作说明

广泛搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，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



产品的调整。

企业重视客户关怀，维系计划
企业重视客户是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分。通过对重点客户的回访与沟通，建立了解客户需求，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，以便及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。

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，售后服务更应向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各地区消费者的服务需求。

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，并对以服务进行有效的监督。

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。

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设计广大消费者认识我公司对客户的重要性，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拓展。通过网络、电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户要求，从而最大程度上提高客户满意度和忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

(3) 售后服务

1) 本厂严格执行国家有关法律法规规定，承担产品质量责任。

2) 售后服务的内容

①现场指导安装或直接为用户安装。

②走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

③负责质量信息的收集、整理、分析和利用。

④建立产品售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务

员，健全产品售后服务网络。

⑤明确售后服务人员的职责

⑥指导用户安装，向用户介绍本厂产品使用和维护知识；

⑦收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

⑧履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。

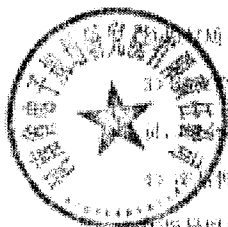
5) 服务实施

售后服务部门应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年至少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

针对平用户来人、来电、来信和用户走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

当技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

当服务人员去用户单位现场服务时应认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后5日内交售后服务部门存档。



备查。

（8）客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

1) 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- ①质量异常导致的客户投诉；
- ②成本质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- ③其它原因导致的投诉。

2) 处理流程

①确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先对客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记

表。从多方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(订单编号、料号、交运日期、数量、不良数
量)。客户投诉时，应进行详细登记，与相关部门进行核实，确认。

②分析、核实问题

根据投诉分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、
投采部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合
其他相关部门按流程，与产品质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分
析可能的原因，并与客户商讨后续解决何题办法。

③协调处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，
填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出产品解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决
办法，并与客户商讨最终解决办法，报各部门审批。

④处理及落实处理方案

及时同客户反馈投诉解决进程，按商谈的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。
品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

3) 处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

1.售后服务部门

- a. 客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；
- b. 客户投诉内容的审核、调查、提报；
- c. 与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理；
- d. 客户投诉改善案的提出、会办、执行成果的督促及效果确认；
- e. 处理方式的拟定；
- f. 迅速传达处理结果；
- g. 客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

2.业务部

- a. 配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；
- b. 提供客户投诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期；

3. 客户解决疑难或提供必要的参考资料；

4. 研发部和技术部

a. 对客户投诉质量的检验确认；

b. 分析问题的原因，拟定处理对策并监督执行。

5.生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查

提报生产单位、生产人员，及生产日期。

4) 客户投诉责任管理

针对组织范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，并于每月17日前提供客户投诉率，归属单位或个人据客户投诉案件发生的原因决定责任归属，按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

(4) 售后服务工作原则

1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

2) 接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题、原因。

3) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户。

4) 监督投诉问题的落实。

5) 遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

7.2.4、故障排除能力及响应时间及时性

(1) 我公司将提供常设 7 天×24 小时热线服务和长期的免费技术支持，在项目地设有长期稳定售后服务机构，保证在质保期内，如果出现系统故障或问题，我公司能够在 12 小时内响应并提供维修、更新、升级等支持服务。

货物维修响应时间：工作时间（7 天×24 小时，节假日无休）内为 30 分钟内响应，1 小时内到达现场，12 小时内维修完毕。

交通工具：我公司专门配备了两辆小型面包车，配有技术人员用来携带配件，更方便高效地为客户提供服务。

(2) 售后服务电话：13673367886。

(3) 我公司对本项目所采购内所有产品，坚持每月定期回访，返回检查及保养以延长设备寿

(4) 将通过多年维保服务的探索，以及对客户维保服务设备和系统进行需求分析。对系统维保中遇到的技术问题将故障划分四级，对不同的故障用不同的颜色进行标注，具体分类如下：

故障级别	服务时间	现场响应时间	紧急程度
红色故障 (1 级)	7×24	立即响应	十分紧急，学校日常停止，无法正常开展。
橙色故障 (3 级)	7×24	10 分钟	紧急，关键部件故障，设备性能降低，正常功能受到重大影响。
黄色故障 (2 级)	7×24	20 分钟	某个部件损坏，设备运行不受影响。
蓝色故障 (4 级)	7×24	30 分钟	一般报警信息，设备运行正常，学校日常工作不受影响。

我公司将根据用户的要求对不同级别的故障启动不同的服务流程和业务流程。

服务实施

● 服务人员：一线综合问题定位工程师首先对故障进行准确定位和排除，二线技术专家小组对故障解决进行支援，项目负责人对整个进程进行跟踪。

- 服务时间：故障发生时，响应时间见附录故障表。
- 服务目的：及时受理故障，保证设备持续稳定运行

处理流程

● 蓝色（1级）故障处理流程

- 综合问题定位工程师通过电话对问题进行初步了解
- 通过了解的信息对故障进行判断
- 通过电话和客户进行沟通，并指导客户进行故障处理
- 如果电话不能解决问题，工程师在 1 小时内赶赴现场对问题进行排除
- 填写故障技术报告进行记录
- 故障技术报告交由客户经理存档

● 黄色（2级）故障处理流程

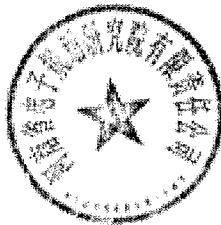
- 综合问题定位工程师通过电话对问题进行初步了解
- 通过了解的信息对故障进行判断
- 通过电话和客户进行沟通，并指导客户进行故障处理
- 通知备件经理准备可能的故障备件并将备件送达客户现场
- 工程师在 40 分钟内赶赴现场对问题进行排除，必要时对故障备件进行更换
- 填写故障技术报告进行记录
- 故障技术报告交由客户经理存档
- 编写故障处理报告并呈交给客户

● 橙色（3级）故障处理流程

- 综合问题定位工程师通过电话对问题进行初步了解
- 通过了解的信息对故障进行判断
- 通过电话和客户进行沟通，并指导客户进行必要故障处理
- 通知备件经理准备可能的故障备件并将备件送达客户现场，同时通知项目

负责人进行故障跟踪

- 工程师在 20 分钟内赶赴现场对问题进行排除，必要时对故障备件进行更换
- 填写故障技术报告进行记录
- 故障技术报告交由客户经理存档



- 编写故障处理报告并呈交给客户

● 红色（4级）故障处理流程

- 综合问题记在工程单通过电话对问题进行初步了解
- 通过了解的信息对故障进行判断
- 通过电话和客户进行沟通，并且指导客户进行必要故障处理
- 通知备件经理准备可能的故障备件并将备件运达客户现场，同时通知项目

负责人和技术经理赶赴现场

- 工程师在 10 分钟内赶赴现场对问题进行排除，必要时对故障备件进行更换
- 填写故障技术报告进行记录
- 故障技术报告交由客户经理存档
- 对设备的运行进行状态跟踪
- 编写故障处理报告并呈交给客户



7.2.5、质保期后优惠情况

1) 质保期过后，我公司在此期间同样提供免费电话咨询服务，提供产品上门维修服务，并以成本优惠价提供售后服务。

2) 质量保期过后，我公司以优惠价格提供产品维修及零件更换服务。**我公司郑重承诺**

所换供应零件为原厂生产。

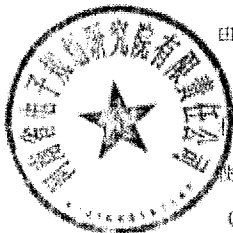
7.2.6、生产厂家授权书和售后服务承诺函

制造商授权书

致：中海城安项目管理咨询有限公司

漳州市腾宇物联科技有限公司根据中国法律正式成立的，其主要营业地点在福建省漳州市长泰区兴泰开发区积山村下房798号（制造厂家地址），并据此指定河南省电子规划研究院有限责任公司（公司名称）为我公司的合法授权单位进行下列活动。

此次投标，代表我方办理河南牧业经济学院三校区教学楼灯具节能改造项目（项目编号：豫财招标采购-2025-65）招标文件要求提供由我们生产或制造的货物有关事宜，并对我方具有约束力。



兹授予河南省电子规划研究院有限责任公司（公司名称）一切权利和职权，全权办理和履行上述所必需的、必要的和适当事宜，并行使替代和撤销的权利。特此确认河南省电子规划研究院有限责任公司（公司名称）其正式授权代表据此办理一切合法事宜。

有效期与本公司投标文件中标价的投标有效期相同，我方于：2025年2月21日出具授权书，特此为证。

出具授权书单位名称：漳州市腾宇物联科技有限公司

出具日期：2025年2月21日

售后服务承诺书

我公司就项目名称为《河南牧业经济学院三校区教学楼灯具节能改造项目，项目编号：豫财招标采购-2025-65》项目中我司提供的产品，做出如下售后服务承诺：

（一）保修期内：

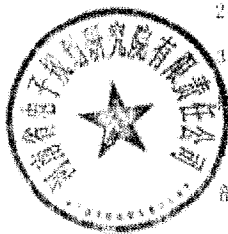
1. 产品整机保修五年，在保修期内供方将免费维修和更换因质量问题造成损坏的零部件；过了保修期后，供方均以最优惠价格向需方提供零部件。
2. 产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。
3. 对产品性能的检测，我们诚请用户亲临对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后再装箱发货。
4. 在同等竞争条件下，我公司在不以降低产品技术性能、更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给需方。

（二）保修期后：

质量保证期结束后，在设备使用地区指定有维修能力的代理机构对设备在必要时进行定期维护和修理。

公司名称：漳州市腾宇物联科技有限公司

日期：2025年2月21日

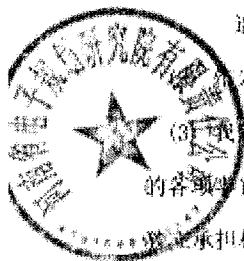


制造商出具的授权书

致：河南牧业经济学院

我们 福建时刻智能科技有限公司 是按中华人民共和国法律成立的一家制造商，主要营业地点设在 福建省泉州经济技术开发区崇祥街 151 号，兹授权按中华人民共和国法律正式成立的，主要营业地点设在 郑州市金水区政七街 13 号 的 河南省电子规划研究院有限责任公司 进行下列有效的活动：

- (1) 以其自己的名义办理项目名称：河南牧业经济学院三校区教学楼灯具节能改造项目、项目编号：豫财招标采购-2025-65 投标邀请要求提供的由我方制造的智慧用电产品的有关事宜。



为制造商，我方保证所供产品出厂是合格产品。
(3) 我方兹授予 河南省电子规划研究院有限责任公司 全权办理和履行投标所要求的各项事宜。我方与授权代理商是独立的合同方，代理商对其行为向第三方负责并独立承担相应的法律责任。兹确认 河南省电子规划研究院有限责任公司 或其正式授权代表依此合法地办理一切事宜。

我方于 2025 年 03 月 01 日 签署本文件，河南省电子规划研究院有限责任公司 于 2025 年 03 月 01 日 接受此件，以此为证。

制造商：福建时刻智能科技有限公司

正式授权签字的代表姓名：王

签字日期：2025 年 03 月 01 日



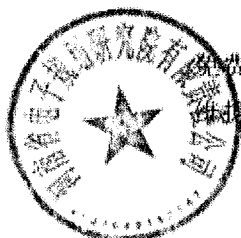
原厂商质量售后服务

承诺函

招标项目名称：河南牧业经济学院三校区教学楼灯具节能改造项目、项目编号：豫财招标采购-2025-65 的设备采购中，对 河南省电子规划研究院有限责任公司 在本项目中所投的时刻产品均提供以下售后服务承诺：

一、本次招投标所投的时刻系列硬件产品均享受五年免费保修，时刻系列软件产品均享受六年免费保修，终身维护服务。

二、质量监督热线：0595-22560968



福建时刻智能科技有限公司



7.3、 培训方案

7.3.1、 培训方式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径及方式对用户进行培训：

①课堂集中培训：适用于内容多且参度大的情况，由厂家技术人员负责组织培训，可选择统一地点组织学员集中到培训地点，培训时间及内容，人员不限，与最终用户共同商定。

②现场培训：适用于培训内容较少且难度小的情况，在为客户安装设备时，现场资深工程师上门边安装、边指导，并利用现场的环境当场为客户进行培训，或某几个使用者、管理者单独进行一些简单的培训。

③不定期培训：在用户使用过程中，公司将对用户进行走访，以了解使用者在使用过程中遇到的问题，听取使用者对设备配置和使用的建议，结合实际情况为使用者提供切实可行的帮助。

7.3.2、 培训内容

7.3.2.1、 现场培训计划

我方结合货物安装、调试等阶段，同步地免费对采购人的技术人员就有关系统安装、维护、操作使用等方面进行现场技术培训，使受训人员能熟练掌握所有的安装调试和维护方法以及操作命令的使用。培训前，将该项目安装及维护人员发放培训手册，手册内容包括基本原理、故障排除、维护说明等项目。并且我公司会提供两套完整的灯具技术资料 and 出厂及现场测试资料、表格及电子文档。凡我公司供货的产品，在工程项目的安装、调试中，在符合技术标准与使用环境下均承诺保证按工程要求派技术人员或胜任者代表到工作现场提供技术服务，以确保所有照明供货产品正常安装和运行，保证工程质量。

①时间：与到货验收同时进行或交货结束后，具体时间与客户协商确定。可在项目实施过程中通过简单的交流与客户进行现场简单的培训，在项目结束后可与验收过程一起做为简单的项目介绍、培训，也可将需要参加培训的人员集中，进行统一培训。

②地点：采购方货物安装地点或与用户协商确定，可在作业现场进行简单的培训，也可组织需要参加培训的人员进在统一的会议室或礼堂等专业培训场所进行。

③内容：与本次招标产品相关的所有产品。

④参训人员：业主的技术人员，操作人员、维修人员或管理者或与用户协商确定或需要参加

培训的人员，培训人数按照用户需求而定。

⑤课时：提供培训方案，包括培训不少于3人次，每次不少于2小时，直到校方技术人员能独立使用、操作。

⑥目标：使培训的操作人员按操作规程能够独立操作。

7.3.2.2、培训次数

我公司提供2次（如有需要，可以免费增加培训次数）免费的用户培训，培训后勤相关工作人员，确保熟练掌握智能控制系统操作、故障排除和基本维护。

7.3.2.3、培训计划和培训内容

培训项目	内容	目标	时间
使用操作培训			
使用操作培训	各单项产品的功能及使用操作说明培训	让各设备使用者和管理者熟练操作每个设备，包括性能特点，以及设置调优	在安装和调试过程中培训、或项目结束后培训
设备联接培训	设备的物理联接方法	让设备管理者熟悉各产品的联接状况，联接说明	在安装和调试过程中培训、或项目结束后培训
系统整体培训	本次招标的所有设备的完全掌握及应用	使培训人员熟练掌握整套设备的操作技能	学会为止
日常维护、故障诊断和处理	讲解日常维护工作，注意的问题、常会出现的问题和解决方法	使管理者熟练掌握维护工作和故障处理等	学会为止
智能控制系统操作、故障排除和基本维护	讲解智能控制系统的基本架构和功能、故障排除的流程和技术和日常基本维护工作以及遇到突发情况的应急处置	使管理者熟练掌握智能控制系统操作、故障排除和基本维护	学会为止

7.3.2.4、智能控制系统操作、故障排除和基本维护

智能控制系统操作

系统介绍：详细讲解智能控制系统的基本原理、架构和功能，使学员对系统有全面的了解。

操作流程：结合实例，演示智能控制系统的操作流程，包括系统登录、设备监控、数据采集、报警处理等，并安排学员进行实际操作练习。

安全操作：强调系统操作过程中的安全注意事项，如账号密码管理、操作权限设置等，确保系统安全稳定运行。

故障排除

故障类型分析：总结常见的智能控制系统故障类型，如通信故障、设备故障、软件故障等，并分析各类故障产生的原因。

故障排除流程：介绍智能控制系统故障排除的基本流程，包括故障发现、定位、排查、修复等步骤，并讲解具体的故障排除技巧和方法。

案例教学：通过实际案例，让学员了解智能控制系统故障排除的实战操作，提高学员的故障排除能力。

基本维护

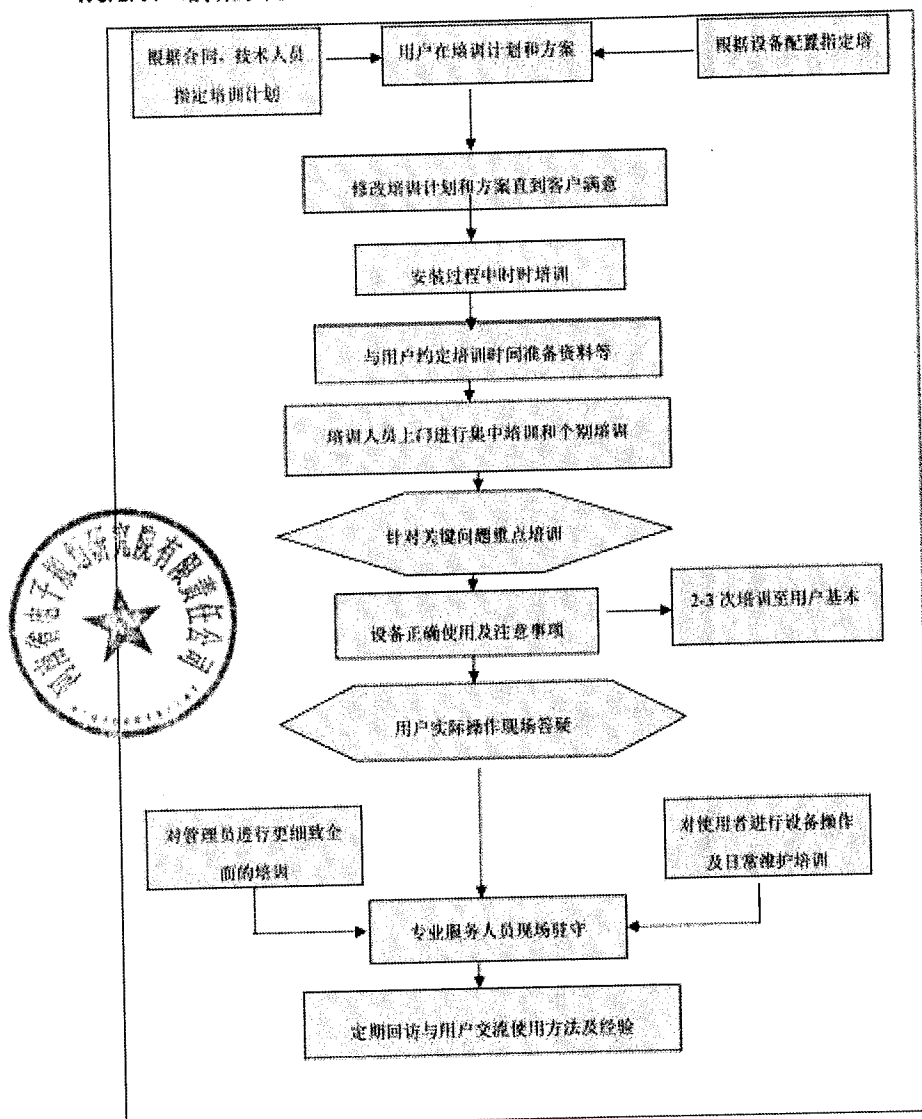
系统维护：介绍智能控制系统的日常维护工作内容，如设备巡检、数据备份、软件更新等，并讲解维护过程中的注意事项。

性能优化：讲解智能控制系统的性能优化方法，如优化系统配置、调整设备参数等，提高系统的运行效率和稳定性。

应急处理：介绍智能控制系统突发情况的应急处理流程，如电源故障、网络故障等，确保系统在遇到紧急情况时能够迅速恢复运行。



7.3.2.5、培训流程图



7.3.2.6、培训要求

①在培训之前，要与客户联系好时间，受训人员，尽量让相关的任课老师全部出席，并就要求其至少明确一名直接管理人，对其重点培训，以期一点带面。同时也要求客户方对培训引起足够的重视，并安排出充足的培训时间。

法在逐一按步骤进行培训时，应督促接受培训的人员做好笔记，对系统功能要分成几大块分别讲解，并进行示范操作，这个时间大体将进行2课时。

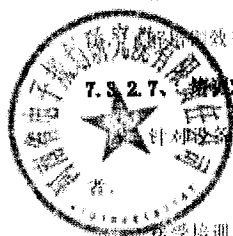
⑤给接受培训人员预留出一定的时间上机试用，这个时间应至少保证在1课时以上，并在其旁做好指导工作。

⑥给接受培训人员预留出一近的时间提出在培训过程中的疑问，这个答疑解的时间应预留出1课时左右，并做耐心细致的解答，完成前应确认受训人确实已无问题。

⑦鼓励接受培训的人员提出一些对本公司的系统产品的新建议和新想法并认真记入，《客户信息记录》中。

⑧培训完成后，要指导客户并与客户共同如实地填写《培训服务单》，然后要求客户签字，能加盖公章的要加盖公章。

⑨培训完成一周后由实施培训人本身、一个月后由客服人员对其培训的客户进行电话回访效果，解答疑难问题。



7.3.2.7. 培训对象

针对设备的不同使用者分别进行培训：参加培训的人员应包括设备的操作使用者和管理者。

接受培训的用户一般分为二类，他们各自的培训目标如下：

①教师（操作人员），是该产品的第一使用人员，而且对产品的使用水平直接关系到授课的质量，所以对老师的培训要精细，经过培训，主要能达到以下目标：设备的开关方法。

②学校技术人员、维修人员或管理者，是指对整个产品的硬件进行管理和维护的人员，这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：对一般性故障进行诊断、定位和排除；掌握故障后的恢复方法；熟练查阅各种系统操作和维护手册；指导一般操作人员的工作。

7.3.2.8. 培训资料

我方须采购人提供不少于以下列明的中文（或英文）技术资料，在设备交货时随机提供；并提供货物原装品牌的证明文件或资料，其费用包括在投标报价内。中标后应提供的技术资料如下：

①出厂检验报告，合格证书及生产厂家供货确认函；

②安装手册；

③备品备件，损件清单；

- ④产品技术说明书；
- ⑤产品技术标准（含验收标准）和测试方法；
- ⑥设备安装、调试、维修线路原理图等安装调试资料；
- ⑦提供原产地制造商的产品证明的相关文件
- ⑧合同中要求的其它文件资料。

7.3.2.9、培训师资

培训授课人是经过厂家认证工程师、技术员等。

7.3.3、培训考核

①考核对象：各校实际参加培训的管理人员及教师。

②考核内容和形式：

a. 笔试部分（闭卷，占40分），考核内容如下

b. 实操部分（占60分），考核内容如下

考核内容	考核对象	考核地点	考核师资安排
各产品功能及使用操作说明、设备的物理联接方法	技术人员、操作人员、维修人员或管理者	用户设备安装地点	技术工程师
安装调试完毕后的日常维护；设备的日常维护及常见故障处理。	技术人员、操作人员、维修人员或管理者	用户设备安装地点	技术工程师

画

c. 考核办法：我公司技术工程师负责打印试卷并分发给参考人员，测试时间1小时，教师

独立完成，具体日期安排由各校自行确定，测试卷由公司技术工程师组织批改，统计分数。

附件 2

分项报价表

三、分项报价表

金额单位: 人民币/元

序号	产品名称	品牌	规格型号	生产厂家	单位	数量	单价	总价	货物属性
一、灯具									
1	LED 护眼黑板灯	维姆	TY-JSMG-V2302	漳州市腾宇物联科技有限公司	套	4049	505.00	2347745.00	“强制性产品认证”和“节能产品”(节能产品证书编号: CQC23701398203)
2	LED 护眼黑板灯	维姆	TY-JSD-V2304	漳州市腾宇物联科技有限公司	套	852	530.00	451560.00	“强制性产品认证”和“节能产品”(节能产品证书编号: CQC23701402336)
3	LED 面板灯 A	维姆	TY-JSMQ-V2303	漳州市腾宇物联科技有限公司	套	1028	170.00	174760.00	“强制性产品认证”和“节能产品”(节能产品证书编号: CQC23701404181)

24

4	LED 面板灯 B	世林照明	SLMB306036W	广东世林照明有限公司	套	261	110.00	28710.00	“强制性产品认证”
5	LED 感应吸顶灯	世林照明	SL-SFD2406-370-24W	广东世林照明有限公司	个	1837	89.00	163493.00	“强制性产品认证”
6	LED 筒灯	世林照明	SL-SD-BT007	广东世林照明有限公司	个	177	76.00	13452.00	“强制性产品认证”
二、智能照明控制系统									
1	185 分体式网关(A款)	时刻	SK-ZH202	福建时刻智能科技有限公司	套	17	894.00	15198.00	无
2	185 分体式网关(A款)	时刻	SK-ZH199B-A-185	福建时刻智能科技有限公司	套	17	397.00	6749.00	无
3	185 分体式网关(B款)	时刻	SK-ZH199B-B-185	福建时刻智能科技有限公司	套	351	372.00	130572.00	无
4	智能开关面板	时刻	SK-ZH101ELB-LG2	福建时刻智能科技有限公司	套	1053	330.00	347490.00	无
5	智能环境探测器	时刻	SK-ZH120B-WLTH	福建时刻智能科技有限公司	套	792	249.00	197208.00	无

25

6	安消一体化中控屏	时刻	SK-ZHS1-21	福建时刻智能科技有限公司	套	1	5000.00	5000.00	无
7	智能控制管理系统	时刻	SK-ZH1000	福建时刻智能科技有限公司	套	1	80000.00	80000.00	无
8	管理系统移动端	时刻	SK-ZHS1-13	福建时刻智能科技有限公司	套	1	20000.00	20000.00	无
大写：叁佰玖拾捌万壹仟玖佰叁拾柒元									
小写：3981937.00									


 法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）
 日期：2025 年 03 月 05 日



- 说明：1、名称及分项须与第五章“采购需求”清单相对应。
- 2、货物属性应在“环保产品”、“强制节能产品”、“节能产品”、“强制性产品认证”、“无”四个选项中选择填写。若存在“强制节能产品”或“节能产品”或“环保产品”“强制性产品认证”，请注明节能产品认证证书编号或环境标志产品认证证书编号。属于强制性产品认证的需要提供认证证书扫描件。
- 3、节能产品是指国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书，同时提供国家公布的相关认证机构名单证明材料，否则评标委员会有权不予认可。
- 4、环境标志产品是指具有国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志认证证书，同时提供国家公布的相关认证机构名单证明材料，否则评标委员会有权不予认可。
- 5、如表格不足时投标人可根据需要自行添加。

