

新区公办幼儿园玩教具购置采购合同

货物类

采购单位（甲方）哈尔滨市松北区学前教育发展中心

供应商（乙方）北京宁强科技有限公司

签订地点哈尔滨市

签订时间2023年11月16日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、供货一览表

序号	产品名称	商标 品牌	规格型号	数量及 单位	单价 (元)	金额 (元)
1	新区公办幼儿园玩教具购置	详见后 附明细	详见后附明细	详见后 附明细	详见后 附明细	详见后 附明细
人民币合计金额（大写）：壹佰贰拾玖万捌仟伍佰元整 （小写）： ¥1,298,500.00 （元）						

2、合同合计金额包括货物价款，备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输等全部费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与招标文件和承诺相一致。乙方提供的自主创新产品、节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2、乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

第三条 权利保证

乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

第四条 包装和运输

1、乙方提供的货物均应按招标文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2、货物的运输方式：供方负责。

3、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：供方负责。

第五条 交付和验收

1、交货时间：合同签订后 20 个日历日内交货 地点：招标人指定地点。

2、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3、乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、

随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交货。

4、甲方应当在到货（安装、调试完）后7个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

5、市采购中心组织采购单位并聘请技术专家进行验收，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

6、甲方对验收有异议的，在验收后5个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后3日内及时予以解决。

7、请采购单位严格按照投标文件中技术部分要求及佐证材料（检验检测报告等）的要求做好履约验收工作。

第六条 安装和培训

1、甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。

2、乙方负责甲方有关人员的培训。

第七条 售后服务

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招投标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2、货物保修起止时间：叁年。

3、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（详见后附明细）

第八条 付款方式

合同签订后付 90%，确认收货后再付 10%。

第九条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

第十条 违约责任

1、乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时按逾期交货处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

4、甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款额 3%违约金，但违约金累计不得超过违约货款额 5%，超过 15 天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额 3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额 5%。

5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。

6、乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从质量保证金中扣除，不足另补。

7、其它违约行为按违约货款额 5%收取违约金并赔偿经济损失。

第十一条 合同争议解决

1、因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向原告所在地人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 签订本合同依据

1、政府采购招标文件；2、乙方提供的投标文件；3、投标承诺书；4、中标或成交通知书。

第十三条

本合同一式四份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

第十四条 履约、质量保证金

中标方向招标人提交合同总价 4%的履约保证金，履约保证金提交后合同生效，履约保证金转为质量保证金，质量保证期过后 5 个工作日内无息返还。

本合同甲乙双方签字盖章后生效。

<p>甲方（章）</p> <p>哈尔滨市松北区学前教育发展中心</p>  <p>年月日</p>	<p>乙方（章）</p> <p>北京宁强科技有限公司</p>  <p>2023年11月16日</p>
<p>单位地址：哈尔滨市松北区润和城小区二期17栋</p>	<p>单位地址：北京市顺义区信达路17号院5号楼6层611</p>
<p>法定代表人：</p>	<p>法定代表人：包宁</p>
<p>委托代理人：尹涤乾</p>	<p>委托代理人：包宁</p>
<p>电话：59603299</p>	<p>电话：13811415494</p>
<p>电子邮箱：sbxqjyfzzx@163.com</p>	<p>电子邮箱：342265981@qq.com</p>
<p>开户银行：哈尔滨银行松北支行</p>	<p>开户银行：中行北京安贞桥支行</p>
<p>账号：1244033282787665</p>	<p>账号：336370974320</p>
<p>邮政编码：150000</p>	<p>邮政编码：101309</p>

供货一览表

单位：元(人民币)

序号	货物名称	制造商名称	型号和规格	数量	单价	总价
1	碳化积木	义乌天美玩具有限公司	1、材质：采用优质松木。 2、工艺：表面经过四面刨打磨，再用细砂带打磨，边角倒角处理，表面光滑无毛刺，积木表面用环保水性漆，经过2底1面工艺处理。 3、866块超大型碳化积木（适合户外）配木制小推车2辆尺寸： 81cm*50cm*58cm。 1. 长条板. 12 块. 120*10*2.5cm. 2. 正方形. 80 块. 10*10*5cm. 3. 正方形. 206 块. 10*10*2.5cm. 4. 长方形. 238 块. 20*10*2.5cm. 5. 长方形. 60 块. 20*10*5cm. 6. 长方形. 36 块. 40*10*2.5cm. 7. 长方形. 20 块. 60*10*2.5cm. 8. 长方形. 6 块. 60*10*2.5cm. 9. 长方形. 8 块. 80*10*2.5cm. 10. 三角形. 8 块. 40*20*2.5cm. 11. 直角三角形. 6 块. 40*20*2.5cm. 12.	31	17000	527000

			圆柱积木. 4 块. 10*10*20cm. 13. 圆 柱积木. 2 块. 10*10*40cm. 14. 圆 柱积木. 102 块. 5*5*10cm. 15. 圆柱 积木. 40 块. 5*5*20cm. 16. 圆柱 积木. 10 块. 5*5*40cm. 17. 半圆 环积木. 6 块. 30*15*2. 5cm. 18. 半圆积木. 8 块. 20*10*2. 5cm. 19. 四分之一圆环积木. 4 块. 42*15*2. 5cm. 20. 扇形积木. 8 块. 20*20*2. 5cm. 21. Y 型. 2 块. 40*30*2. 5cm. 22. 三叉路. 2 块. 42*30*2. 5cm;			
2	螺母建构积木	义乌天美玩具有限公司	1、材质：采用优质松木，表面环保水性漆，挑选全无结材质。 2、工艺：表面经过四面刨打磨，再用细砂带打磨，边角倒角处理，表面光滑无毛刺，积木表面用环保水性漆，经过2底1面工艺处理。 3、尺寸：锁扣积木180件，规格25*5*2.5cm 所有条形都是一样的尺寸。	18	2200	39600
3	折叠垫 A	温州强乐教育科技有限公司	1、规格：1000*2000*100mm。材质：防水牛津布搭配珍珠棉。 2、工艺：内芯采用100mm珍珠棉，套子防水牛津布，缝合处采用加强牛筋线。	45	220	9900
4	折叠垫 B	温州强乐教育科技有限公司	1、规格：	45	300	13500

		司	1200*2400*100mm。材质：防水牛津布搭配珍珠棉。 2、工艺：内芯采用100mm珍珠棉，套子防水牛津布，缝合处采用加强牛筋线。			
5	探索组合套装 A	义乌天美玩具有限公司	1、材质：采用优质松木。 2、工艺：表面经过四面刨打磨，再用细砂带打磨，边角倒角处理，表面光滑无毛刺，表面用环保水性漆，经过2底1面工艺处理。 3、（可允许误差范围：实际测量误差±10mm） 尺寸：57*52*98cm 高架1个、52*57*78cm 矮架2个、150*20*2.5cm 平板3个、195*35*7cm 平衡梯4个，高架、矮架和平衡梯主档规格为7*4cm。	17	2300	39100
6	探索组合套装 B	义乌天美玩具有限公司	1、材质：采用优质松木。 2、工艺：表面经过四面刨打磨，再用细砂带打磨，边角倒角处理，表面光滑无毛刺，表面用环保水性漆，经过2底1面工艺处理。 3、（可允许误差范围：实际测量误差±10mm） 尺寸：57*52*98cm 高架2个、52*57*78cm 矮架2个、150*20*2.5cm 平板4个、195*35*7cm 平衡梯4个，高架、矮架和平衡梯主档规格为7*4cm。	20	4400	88000
7	滚筒（大）	义乌天美玩具有限公司	1、规格：（可允许误差范围：实际测量误差±10mm）外直径：	72	290	20880

			560mm，长度：900mm。 壁厚：14mm。 2、材质：采用全新料PP材质生产，PP材质耐高温，无色、无臭、无毒是一种优良的热塑材质；2、工艺： 滚桶成型后根据需要的长度切割，两端用倒角机倒半圆处理，圆滑不划手；			
8	滚筒（小）	义乌天美玩具有限公司	1、规格：外直径：（可允许误差范围：实际测量误差±10mm）560mm，长度：600mm。壁厚：14mm。 2、材质：采用全新料PP材质生产，PP材质耐高温，无色、无臭、无毒是一种优良的热塑材质；2、工艺： 滚桶成型后根据需要的长度切割，两端用倒角机倒半圆处理，圆滑不划手；	74	210	15540
9	户外滑梯	华东游乐设备有限公司	尺寸:1260*690*390CM 主要材质：立柱热镀锌钢管直径114mm，厚度2.0mm。整体加工成型后经抛光处理，表面喷涂户外环保聚酯喷末涂料，高温固化，表面光滑，抗紫外线，色彩鲜艳，不易脱落。 平台采用厚度2.0mm高强度冷轧钢板，经特殊工艺表面处理表面显微波浪状，完全美观防滑性好。整体加工成型经专业技术人员进行打磨处理后，表面喷涂阿克苏户外环保聚酯粉末，高温固化，表面光滑，抗紫外光能力	1	109000	109000

			<p>强，色彩鲜艳，不易脱落，耐腐蚀。</p> <p>塑料采用低密度聚乙烯材料滚塑成型，表面光滑，膜内贴成型塑胶彩色丝，色彩艳丽，渗入抗紫外线，防静电及防脱色元素，安全环保，耐候性好。</p> <p>铁件为：（可允许误差范围：实际测量误差±5mm）φ32、φ48、φ60 钢管，为热镀锌，壁厚为 1.5mm-2.5mm 钢管，整体加工成型后经专业技术人员进行喷砂处理，表面再喷涂阿克苏户外环保聚酯粉末，高温固化，表面光滑，抗紫外光能力强，色彩鲜艳，不易脱落，耐腐蚀扣件采用高强度铝合金一次性铸造成形，边角圆滑，进行抛砖处理后，表面喷涂户外环保聚酯粉末后高温固化，抗紫外光能力强，色彩鲜艳，不易脱落，耐腐蚀。</p> <p>所有螺丝均为不锈钢 304 材质。</p>			
10	塑料筐车 A	江苏康酷乐妮实业有限公司	<p>尺寸：51cm*36cm*37cm</p> <p>采用加厚全新 PP 塑料材质，抗紫外线，适合户外儿童手推车，可装载安吉游戏积木。</p>	37	58	2146
11	塑料筐车 B	江苏康酷乐妮实业有限公司	<p>尺寸：61cm*41cm*42cm</p> <p>采用加厚全新 PP 塑料材质，抗紫外线，适合户外儿童手推车，可装载安吉游戏积木。</p>	37	66	2442
12	画架画板	江苏康酷乐妮实业有限公司	<p>尺寸：1.2 米黄松画架+4K 实心画板+专业素描笔帘套装置画高度</p>	43	56	2408

			88cm			
13	四角梯	江苏康酷乐妮实业有限公司	尺寸：2m 高木宽 60cm 40cm 间距 25cm 实木材质， 锻炼孩子攀爬钻等功能	17	350	5950
14	可折叠滑雪车	江苏康酷乐妮实业有限公司	尺寸：高密度聚乙烯塑料，可站着、坐，抗寒 高 80cm，长 92cm，板 面 22cm	24	44	1056
15	雪圈	江苏康酷乐妮实业有限公司	尺寸：HDPE 材质+牛津 布+丁基打造防撞防裂 75CM 儿童款	27	90	2430
16	举重器	江苏康酷乐妮实业有限公司	哑铃规格：直径 30X9cm，重量约 200 克， 采用工程塑料，滚塑成 型，结实耐用，此产品 可以在室内或室外使 用，适用年龄建议在 2-8 岁儿童使用，颜色 搭配方面比较靓，款形 新颖耐用，是今年最受 各幼儿园欢迎的产品 之一。	20	75	1500
17	弹射篮球机	江苏康酷乐妮实业有限公司	尺寸：35*16*18cm，配 套球框 4 个，小篮球 36 个，投篮机 1 个等，重 量 1kg，材质：环保食 品级塑料，颜色鲜艳、 造型逼真、无毒无味、 安全环保。	20	120	2400
18	青蛙吃球游戏	江苏康酷乐妮实业有限公司	尺寸：28*28*6cm，配 190 克游戏球，四个游 戏弹射按钮，最多可容 纳 4 个小朋友共同游 戏，重量 1kg，材质： 环保食品级塑料，颜色 鲜艳、造型逼真、无毒 无味、安全环保；	20	85	1700
19	万能工匠多功能链接 组合	江苏康酷乐妮实业有限公司	材质：PP 塑料 1、产品明细：共计 120 件。 300 连接盘（蓝色）	1	9978	9978

			300mm*120mm 36 个；连接管 500mm*48mm36 根；连接管 764mm*48mm 48 根； 2、300 连接盘采用伸缩旋转锁止系统，无需螺丝进行固定。			
20	华容道	江苏康酷乐妮实业有限公司	包 装 尺 寸： 16*16*2.5cm, 4 阶数字华容道，配置游戏台 1 个，数字牌 15 张，说明书 1 份，5 件为 1 套。重量 1kg，材质：环保食品级塑料，颜色鲜艳、造型逼真、无毒无味、安全环保。	20	65	1300
21	椅子叠叠高	江苏康酷乐妮实业有限公司	全套：150 件/套，重量 1.5kg，材质：环保食品级塑料，颜色鲜艳、造型逼真、无毒无味、安全环保。为保证幼儿安全使用。	20	130	2600
22	安吉箱 A	江苏康酷乐妮实业有限公司	全套：150 件/套，重量 1.5kg，材质：环保食品级塑料，颜色鲜艳、造型逼真、无毒无味、安全环保。为保证幼儿安全使用。	45	850	38250
23	安吉箱 B	江苏康酷乐妮实业有限公司	规格： 1000*1000*1000mm（可允许误差范围：实际测量误差±10mm），厚度 15mm。材质：E0 环保桦木多层海洋板。工艺：设计合理，内外表面以及儿童手指触及到的隐蔽处均没有毛刺及尖锐的棱角。颜色鲜艳，具有防潮不变形的特点。	45	1100	49500
24	涂鸦收纳柜	山东偶滴教育用品有限公司	规格：120*70*158cm 材质：金属蜂窝板材	28	1600	44800

			<p>质。框架采用全铝合金材质，顶板和内置隔板采用16mm金属蜂窝板，外围横板和竖板采用10mm金属蜂窝板，配件采用304不锈钢。</p> <p>制作工艺：板材整体除锈、除油、酸洗、磷化工艺后，采用热转印技术不褪色，耐磨度高。</p> <p>柜子整体组装便捷易于操作，内置隔板上下轨道式调节。膜结构帘子，体育场专用。帘子四色可选，黄，橙，灰，迷彩色。</p> <p>特点：零甲醛，无异味，稳定性高，防水，带隔板上下调节可拆卸，可任意连接1.2m倍数的长度，方便牢固，完美收纳。适合童车、攀爬架等大型玩具收纳。</p>			
25	万能巧匠积木	永嘉县桥下镇欣彤教玩具店	<p>基础类产品材质为：E0级家具板+3次喷漆</p> <p>二、工艺：环保水性漆、磨圆角、光滑无毛刺</p> <p>三、产品共427件，尺寸：1.长条I 材质：E0级家具板+3次喷漆 88*8*1.5cm 数量：8件</p> <p>2.长条II 材质：E0级家具板+3次喷漆 48*8*1.5cm 数量：12件</p> <p>3.长条III 材质：E0级家具板+3次喷漆 28*8*1.5cm 数量：32件</p> <p>4.长条IV 材质：E0级家具板+3次喷漆 18*8*1.5cm 数量：16件</p> <p>5.圆弧I 材质：E0级家具板+3次喷漆 62*8*1.5cm 数量：8件</p> <p>6.圆弧II 材</p>	19	14080	267520

		<p>质：E0级家具板+3次喷漆 38*8*1.5cm 数量：12件</p> <p>7. 圆弧III 材质：E0级家具板+3次喷漆 32*8*1.5cm 数量：4件</p> <p>8. 骨头型I 材质：E0级家具板+3次喷漆 31*8*1.5cm 数量：4件</p> <p>9. 骨头型II 材质：E0级家具板+3次喷漆 29*18.5*1.5cm 数量：4件</p> <p>10. 回旋镖型 材质：E0级家具板+3次喷漆 22.5*22.5*1.5cm 数量：4件</p> <p>11. 齿轮I 材质：E0级家具板+3次喷漆 R=15*1.5cm 数量：2件</p> <p>12. 齿轮II 材质：E0级家具板+3次喷漆 R=10.5 *1.5cm 数量：2件</p> <p>13. 齿轮III 材质：E0级家具板+3次喷漆 R=7.5 *1.5cm 数量：2件</p> <p>14. 大齿轮 材质：PP 30*30*1.5cm 数量：2件</p> <p>15. 小齿轮 材质：PP 20*20*1.5cm 数量：4件</p> <p>16. 轮子 材质：PP 17*17*1.5cm 数量：4件</p> <p>17. Y型 材质：E0级家具板+3次喷漆 22*38*1.5cm 数量：2件</p> <p>18. 船锚型 材质：E0级家具板+3次喷漆 30*26*1.5cm 数量：2件</p> <p>19. 工字型 材质：E0级家具板+3次喷漆 37*37*1.5cm 数量：4件</p> <p>20. 门型 材质：E0级家具板+3次喷漆</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>31*31*1.5cm 数量: 2 件 21. 手掌型 材质: E0 级家具板+3 次喷漆 16*9*1.5cm 数量: 4 件 22. S 型 材质: E0 级 家具板+3 次喷漆 21*12*1.5cm 数量: 2 件 23. 方向盘型 材质: E0 级家具板+3 次喷漆 R=18 *1.5cm 数量: 4 件 24. 双圆型 材质: E0 级家具板+3 次喷漆 10*6*1.5cm 数量: 4 件 25. 云朵型 材质: E0 级 家具板+3 次喷漆 10*6*1.5cm 数量: 4 件 26. 叶子型 材质: E0 级 家具板+3 次喷漆 10*6*1.5cm 数量: 4 件 27. 方型连接件 材质: E0 级家具板+3 次喷漆 12*12*1.5cm 数量: 4 件 28. L 型连接件 材 质: E0 级家具板+3 次 喷漆 8*11*1.5cm 数 量: 8 件 29. 钩子 材质: PP 21. 7*13. 9*1. 5cm 数量: 2 件 30. 十字 材 质: 蓝色免漆多层板 36*36*1. 5cm 数量: 4 件 31. 三角 材质: 蓝色 免漆多层板 29. 5*26. 3*1. 5cm 数 量: 2 件 32. 1/4 圆 材 质: 蓝色免漆多层板 28*28*1. 5cm 数量: 2 件 33. 带齿长板 材质: 蓝色免漆多层板 48*19*1. 5cm 数量: 2 件 34. 长方形长板 材 质: 蓝色免漆多层板 68*28*1. 5 cm 数量: 2 件 35. 短螺丝 材质: 塑 料+金属 M10*60, 螺</p>			
--	--	---	--	--	--

			丝头 48*39(mm) 数量:20 件 36. 短螺母 材质:塑料+金属 33*37(mm) 数量:20 件 37. 长螺丝 材质:ABS 79*103mm, 绿色 数量:100 件 38. 长螺母 材质:ABS 72*16mm, 绿色 数量:100 件 39. 滑轮 材质:塑料+金属 外直径 11.5 cm, 内直径 1.5 cm 数量:2 件 40. 桶 材质:塑料 外直径 30 cm, 高度 27 cm 数量:2 件 41. 绳子 材质:尼龙 0.6*0.6*200 cm 数量:4 件 42. 推车 材质:E0 板材 80x60x40 cm 数量:1 件;			
人民币合计金额（大写）：壹佰贰拾玖万捌仟伍佰元整 （小写）： ¥1,298,500.00 （元）						

售后服务承诺函

我公司北京宁强科技有限公司 参加贵方组织的项目名称：新区公办幼儿园玩教具购置，项目编号：[230109]HLJYZL[CS]20230001 项目投标活动，为更好服务于用户，我公司做出承诺如下：

- 1、质保期：叁年。
- 2、交货期：合同签订后 20 个日历日内交货，完全招标文件要求。
- 3、售后服务地点：招标人指定地点。
- 4、验收标准：1 期：不低于生产厂家提供的出厂标准，经国家有关部门批准的技术标准和验收方法，甲乙双方共同现场验收。
- 5、我公司提供设备均为原厂制造。
- 6、所供产品质量均符合国家及相关行业标准。

供应商（盖公章）：北京宁强科技有限公司

日期：2023 年 11 月 16 日



售后服务方案

1、实施支持

1.1 售后服务理念

服务就是以客为主，设身处地站在对方立场，本着关怀的态度，去帮助其解决问题。好的服务并不是对客户毕恭毕敬，惟命是从，也不是自我表现或单纯的自我展示，真正的服务除了亲切友善的态度外，更要履行承诺，做到前后一致，满足顾客需要，大家可能都听说过一则商海古训：第一条，顾客永远是对的；第二条，如果顾客有错，请参看第一条。现在的观念是：每一个顾客未必永远是对的，但顾客永远是第一位的，顾客的需要永远是第一位的。

1.2 售后服务政策

为保障客户利益，明确本公司和客户相互权益与义务，建立融洽的服务氛围。我司本着“互惠互利、共同发展”的服务宗旨，特制定此《售后服务政策》，我们将根据本政策的规定为您提供真诚、及时、便捷、热情、全面的优质服务。

1.3 售后服务计划

- (1) 售后服务人员简介：
- (2) 应急维修时间安排：
- (3) 维修服务收费标准（保质期内、保质期外）：
- (4) 主要零配件价格（保质期内、保质期外）：
- (5) 技术培训安排：
- (6) 保修服务计划：

1.4 售后服务措施：

1) 本公司提供的产品原厂保修期内，原厂负责维护。在免费保修期间，一切由于元器件质量原因或生产安装工艺原因引发的故障，除了明显违反操作规程的人为因素或法律规定的不可抗力（如雷电直击等）造成的故障之外原厂负责维修。

2) 所有设备的维护、维修提供 7×24 小时上门服务，做到接到报障后 2 小时内做出处理响应。保证系统可靠运行，让用户买得放心，用得满意。

3) 维修实行备用机方式，如设备故障现场不能解决用户需要急需使用的情况下，我公司根据实际情况提供备用机更换故障设备，保障用户设备继续工作。

设备维修调试完好后立即为用户换回原设备。

1.5 其他服务：

1) 保修范围以外的维修仅收取维修零部件成本费，服务费按情况合理收取，不添加其他利润。

2) 质保期结束后，如用户方需要，可协商继续由我公司负责免费或有偿进行设备的维修与维护工作，提供与保修期同等质量的服务，包括服务响应时间、到达现场时间、处理问题能力等，保障设备的高效运行。

3) 用户还可与我公司约定其他与教学设备有关联的各项服务。

1.6 售后服务保证：

1) 安装时，确保所有设备均为质量合格产品。

2) 我公司设有管理严格的售后服务机构，拥有一支经验丰富、技术精良的售后服务人员和组织。售后服务部的工程技术人员都分别经过各种技术和培训，是一支技术过硬、服务周到、负责任的团队。

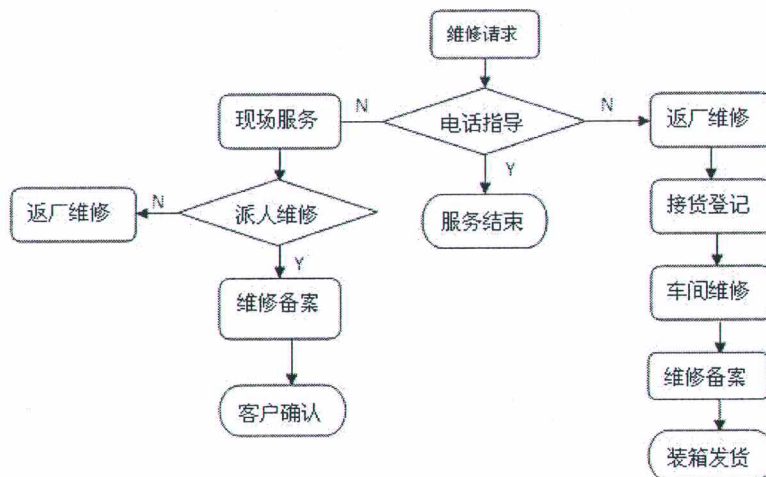
3) 我们设有维修部门，产品售后服务方面，我们的调试、维护和更换等各项工作即可完成，不必经过中间环节。

4) 维护人员上门为用户服务实行回单制，以加强服务人员责任心和完成维护工作的质量。

5) 实行违纪、违法举报制。公司维修人员进行售后服务时必须做到及时、迅速、认真负责、热情诚恳、周到细致、遵守纪律、不谋私利

1.7 售后服务流程

我公司针对本项目制定以下售后服务流程：



1.8 售后服务联系方式

免费提供全方位技术咨询。

售后服务联系电话：13811415494

1.9 维修保障

1) 我公司设有管理严格的售后服务机构，拥有一支经验丰富、技术精良的售后服务人员和组织。售后服务部的工程技术人员都分别经过各种技术和培训，是一支技术过硬、服务周到、负责任的团队。

2) 我们设有维修部门，产品售后服务方面，我们的调试、维护和更换等工作即可完成，不必经过中间环节。

3) 维护人员上门为用户服务实行回单制，以加强服务人员的责任性和完成维护工作的质量。

4) 实行违纪、违法举报制。公司维修人员进行售后服务时必须做到及时、迅速、认真负责、热情诚恳、周到细致、遵守纪律、不谋私利；

5) 我公司将提供项目设备质保期内的产品配件库存，产品配件的充足库存是保证系统正常、不间断运行的保证措施。

6) 保修期内，我公司将提供免费更换正常使用情况下损坏的设备零部件，并免除维修费。如设备需返厂，我公司将提供替换机，确保系统正常运行。超出保质期限外，我公司仍提供现场维修、维护服务，只收维修、损坏件成本价并对设备进行终生维修保养。

1.10 售后服务响应时间

我公司承诺提供 7*24 小时电话支持，48 小时内免费上门维护；我方接到故障响应后 2 小时内做出回应，12 小时内提交故障分析报告和解决方案，5×24 小时内故障得到解决。

2、售后服务内容

2.1、售前服务

售前服务的主要目的是协助客户做好工程规划和系统需求分析，使得我们的产品能够最大限度的满足用户需要，同时也使客户的投资发挥出最大的综合经济效益。

2.2、售中服务

1. 随时加强用户在项目进度方面的沟通和交流；
2. 尽量满足用户方合理的临时需求的变更；
3. 与用户友好协作, 交付合格的产品.

2.3、售后服务措施

2.3.1 质量保证承诺书

为保证产品质量, 明确购销双方产品质量责任, 确保产品质量合格, 保证产品安全, 特作如下保证:

1、我公司提供的产品质量原则上按购货方规定的技术标准执行。在购货方没有规定的技术标准时, 我公司将按照国家现行标准执行, 并向购货方提供产品样品, 经购货方同意后向购货方提供产品, 并保证产品质量的稳定和逐步提高。

2、供货方向购货方提供加盖供货单位公章的生产许可证、营业执照复印件。

3、供货方向购货方提供加盖供货单位公章的产品标准复印件。

4、供货方保证所供产品符合法定的质量标准, 并对产品质量负责, 必要时向购货方提供必要的质量资料, 诸如产品检验报告书等相关资料。

5、供货方的产品包装、注册商标等符合国家有关规定。

6、购货方严格按产品包装上注明的贮藏条件贮藏, 因购货方对产品保管养护不善而造成产品质量问题由购货方负责。

7、消费者因产品质量问题进行投诉, 供货方应积极配合妥善解决, 如确属供货方的责任, 供货方承担全部责任和费用。

8、质量争议(问题)的处理:

购货方应严格按照制订的技术标准对供货方的产品进行检验, 保证检验的公正和科学性, 对检验不合格的剩余样品应保留一周。

对确属供货方质量问题的, 已经使用造成的损失, 由我公司负责。

对确属供货方生产质量问题, 没有使用的, 由供需双方协商解决(退货或降价)。

9、本产品质量保证书自双方签定供货合同发生供货时生效, 业务终止时同时终止。

10、客户意见反馈和改进机制:

所有我们售出的产品均享有 36 个月免费保修及终身保养服务，以示我们对产品的信心及对客户的保证，我们对产品维护的高效率倍受赞誉。我司在此承诺及时处理客户的咨询和投诉，全年 365 天、每天 24 小时响应。

我们的售前及售后服务范围广泛，为您提供最完善及最方便的服务，事事为您安排妥当，尽显过人之处。即使您已经成为我们的客户，但我们对你的承诺并未因此而终止，我们的客户售后服务中心专职负责处理顾客的咨询、投诉、保养及紧急服务，以及来自拜访等，力求能解决客户一切需要。

3、售后服务组织结构

售后服务部工作职责：

1) 售后服务部经理：负责售后服务部全面管理工作；

2) 技术支持工程师：进行售后技术支持，负责软件系统的维护，日常技术培训等等；

3) 售后服务组长：负责本辖区范围内所有工程的售后服务工作，恢复故障用户，保证系统正常运行，协助各燃气公司抄表人员抄表，帮助本小组售后人员完成售后工作等；

4) 售后服务人员：负责本辖区范围内所有工程的售后服务工作，恢复故障用户，保证系统正常运行，协助各燃气公司抄表人员抄表，并让客户的需求反馈回公司

售后服务人员岗位职责：

1、负责系统故障处理、更换问题表具或设备、工程遗留问题处理等售后服务工作。

2、态度和蔼，礼貌用语，要规范，保持与部门负责人的通讯畅通。

3、上岗时必须着工作服(一套)，佩带工作牌，入户必经得业主同意并带鞋套。

4、定期走访用户或电话回访，特别是高端用户、重要用户，要用优质服务的态度留住用户。

5、在接到负责人的通知后，须在 5 分钟内与申告用户取得联系，并及时赶到现场。若不能及时赶到现场，应在取得用户谅解后，商定赶到现场的具体时间。不得以任何借口推诿、推迟或拒绝出现场。

- 6、如遇到特殊情况，应向负责人说明情况，以便负责人重新安排。
- 7、接到客户故障申告，应及时赶到现场，询问故障现象，填写《远程抄表系统故障申告单》，并请客户确认签字，现场无法处理的应向客户说明情况，并在规定期限内修复故障。
- 8、对无法现场修复的设备或表具填写好《远程抄表系统故障设备维修单》后，随同故障设备一起交至维修班，并随时跟踪故障设备的维修情况。
- 9、故障恢复时，要及时通知负责人进行消记，以备考核。
- 10、定期或不定期地对所辖工程进行巡检，保证系统工作正常。
- 11、协助成都燃气公司抄表人员进行抄表工作，对抄录的每个工程，认真统计故障率。
- 12、负责保持与负责人的通讯畅通。
- 13、严格执行售后服务的各项工作流程，详细填写各种记录单。
- 14、负责收集所辖工程的客户最新资料，将资料上报内勤。
- 15、认真完成负责人交给的其他任务。
- 16、内勤:日常文职工作，各部门间工作衔接，各种文件的收发及售后服务部档案管理，每月抄表率统计工作。