

GZB-2024-07-014

北京工业大学政府采购合同
(货物类)

项目编号: HCZB-2024-ZB0381

合同编号: XXZX-FL-2024025

项目名称: 平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目

货物名称: 智能交互书写终端等

买 方: 北京工业大学

卖 方: 北京恒科景业科技有限公司



签署日期: 2024 年 6 月 25 日

合 同 书

北京工业大学(买方) 平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目(项目名称)中所需 智能交互书写终端等 (货物名称)经 华采招标集团有限公司 (招标采购单位)以 HCZB-2024-ZB0381 号招标文件在国内 公开 (公开/邀请)招标。经评标委员会评定北京恒科景业科技有限公司(卖方)为中标人。买、卖双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分, 应该认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。为便于解释, 组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件 (含澄清文件)
- e. 招标文件 (含招标文件补充通知)

2、货物和数量

本合同货物和数量:

设备名称	规格型号	产地	数量
智能交互书写终端	HC-DTS-T8	北京	43
高拍仪	HC-HPCAM3	北京	43
安装调试	定制	北京	43

3、合同总价

本合同总价为 1359660.00 元人民币, 人民币大写金额为壹佰叁拾伍万玖仟陆佰陆拾元整。

4、付款方式

合同签订生效后 7 个工作日内, 卖方应支付买方合同总价 10%(即: ¥ 135966.00) 的履约保证金, 买方收到履约保证金后支付卖方合同总金额 50%(即: ¥679830.00)

的货款。合同项目终验通过后，买方支付卖方合同总价 50%（即：¥679830.00）的货款。提供 5 年原厂质保服务，自最终验收起 3 年后，无重大问题且无违反合同约定行为的，由卖方提出申请，买方确认后，履约保证金无息退还卖方。质保期为合同项目最终通过验收起 5 年。

5、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间：合同签订后 28 个工作日

交货地点：北京工业大学

6、合同的生效。

本合同经双方全权代表签字、加盖单位印章后生效。

买方：北京工业大学

名称：(印章)

2024年 6月 25日

授权代表(签字)：

项目负责人(签字)：

最终用户老师(签字)：

地址：北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码：100124

电话：010-67392339

开户银行：工商银行北京广渠路支行

帐号：0200003709089028526

卖方：北京恒科景业科技有限公司

名称：(印章)

2024年 6月 25日

授权代表(签字)：

地址：北京市海淀区后屯南路 26 号 530

邮政编码：100192

电话：010-60603349

开户银行：招商银行股份有限公司北京
首体科技金融支行

帐号：110924236310101

银行代码：308100005213

合同一般条款

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。

1.3 “货物”系指卖方根据合同约定须向买方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。

1.4 “服务”系指根据合同约定卖方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。

1.5 “买方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。

1.6 “卖方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。

1.7 “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。

1.8 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术规范 and 合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

2 技术规范

2.1 提交货物的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的技术规范偏差表（如果被买方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3 知识产权

3.1 卖方应保证买方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

4 包装要求

4.1 除合同另有约定外，卖方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损，运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由卖方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5 装运标志

5.1 卖方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

收货人：北京工业大学

合同号：_____

装运标志：_____

收货人代号：_____

目的地：北京工业大学

货物名称、品目号和箱号：见外包装

毛重 / 净重：_____

尺寸(长×宽×高以厘米计)：_____

5.2 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上，卖方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记，标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求，卖方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

6 交货方式

6.1 交货方式一般为下列其中一种，具体在合同特殊条款中规定。

6.1.1 现场交货：卖方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由卖方承担。所有货物运抵现场的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货：由卖方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由买方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 买方自提货物：由买方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

6.2 卖方应在合同规定的交货期 7 天以前以书面形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知买方。同时卖方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长×宽×高)、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知买方。

6.3 在现场交货和工厂交货条件下,卖方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则,卖方应对超运部分引起的一切后果负责。

7 装运通知

7.1 在现场交货和工厂交货条件下的货物,卖方通知买方货物已备妥待运输后 24 小时之内,应将合同号、货名、数量、毛重、总体积(立方米)、发票金额、运输工具名称及装运日期,以电报或传真通知买方。

7.2 如因卖方延误将上述内容以书面形式通知买方,由此引起的一切后果损失应由卖方负责。

7.3 在安装验收完成后,货物包装材料以及在安装过程中产生的废弃物由供应商带离北京工业大学。

7.4 在安装过程中需遵守《北京市安全生产条例》和北京工业大学安全管理相关规定,报校内相关部门审批;因卖方违反安全条例而引起火灾或其它事故,由卖方负全部刑事责任及经济损失赔偿责任。

7.5 卖方的施工员工需与卖方有劳动关系,卖方负责按《劳动法》等有关规定支付其派往买方的人员的工资等报酬和包括但不限于各种工伤险、意外伤害险等费用,并严格管理,如发生任何劳动纠纷、工伤事故等,卖方承担一切责任;

7.6 卖方应负责卖方所雇用的职工安全,做好培训及监督检查工作;卖方所雇用的职工发生任何人身安全问题和由于卖方管理疏忽造成的人员人身伤害及财产损失,买方不承担任何责任和赔偿,均由卖方承担全部责任。

8 付款条件

详见《合同特殊条款》

9 技术资料

9.1 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付:

合同生效后 7 天之内,卖方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套,如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图寄给买方。

9.2 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。

9.3 如果买方确认卖方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失,卖方将在收到买方通知后 7 天内将这些资料免费寄给买方。

10 质量保证

10.1 卖方须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术规范 and 合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

10.2 卖方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，卖方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

10.3 根据买方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方应尽快以书面形式通知卖方。卖方在收到通知后 10 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

10.4 如果卖方在收到通知后 15 天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由卖方承担。

10.5 除“合同特殊条款”规定外，合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起保修 5 年。

11 检验和验收

11.1 在交货前，中标人应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

11.2 货物运抵现场并完成安装后，买方应在 7 日内组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。

11.3 买方有在货物制造过程中派员监造的权利，卖方有义务为买方监造人员行使该权利提供方便。

11.4 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时，中标人必须提前通知买方。

12 索赔

12.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在第 10.5 规定的质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向卖方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。



12.2 在根据合同第 10 条和第 11 条规定的检验期和质量保证期内，如果卖方对买方提出的索赔负有责任，卖方应按照买方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

12.2.1 在法定的退货期内，卖方应按合同规定将货款退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

12.2.2 根据货物低劣程度、损坏程度以及买方所遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物的价格，或由有权的部门评估，以降低后的价格或评估价格为准。

12.2.3 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或 / 和修补缺陷部分，卖方应承担一切费用和 risk 并负担买方所发生的一切直接费用。同时，卖方应按合同第 10 条规定，相应延长修补或更换件的质量保证期。

12.3 如果在买方发出索赔通知后 10 天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方提出索赔通知后 10 天内或买方同意的更长时间内，按照本合同第 12.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将从合同款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，买方有权向卖方提出不足部分的补偿。

13 延迟交货

13.1 卖方应按照“货物需求一览表及技术规格”中买方规定的时间表交货和提供服务。

13.2 如果卖方无正当理由延迟交货，买方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

13.3 在履行合同过程中，如果卖方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知买方。买方收到卖方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

14 违约赔偿

14.1 除合同第 15 条规定外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方可要求卖方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服

务交货价的 0.5%计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，买方有权解除合同。

15 不可抗力

15.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长期限应相当于不可抗力所影响的时间。

15.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 7 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

15.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7-15 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

16 税费

16.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

17 合同争议的解决

17.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方可以向买方所住地人民法院提起诉讼。

17.2 诉讼费用除另有裁决外，应由败诉方负担。

17.3 仲裁费用和诉讼费用除仲裁机构另有裁决外，应由败诉方负担。

18 违约解除合同

18.1 在卖方违约的情况下，买方可向卖方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向卖方追诉的权利。

18.1.1 卖方未能在合同规定的限期或买方同意延长的限期内，提供全部或部分货物，按合同第 14.1 的规定可以解除合同的；

18.1.2 卖方未能履行合同规定的其它主要义务的；

18.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

18.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

18.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响买方在合同签订、履行过程中的行为。

18.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害买方的利益的行为。

18.2 在买方根据上述第 18.1 条规定，全部或部分解除合同之后，应当

遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，卖方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，卖方应继续履行合同中未解除的部分。

19 破产终止合同

19.1 如果卖方破产导致合同无法履行时，买方可以书面形式通知卖方，单方终止合同而不给卖方补偿。但买方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

20 转让和分包

20.1 政府采购合同不能转让。

20.2 经买方同意，卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除卖方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与卖方共同对买方连带承担合同的责任和义务。卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

21 合同修改

21.1 买方和卖方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

22 通知

22.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

23 计量单位

23.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

24 适用法律

24.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

25 履约保证金

25.1 卖方应在合同签订后7个工作日内，按约定的方式向买方提交合同总价10%（或按双方约定比例）的履约保证金。

25.2 履约保证金用于补偿买方因卖方不能履行其合同义务而蒙受的损失。



- 25.3 履约保证金在法定的货物质量保证期期满前应完全有效。
- 25.4 履约保证金应使用本合同货币，按支票、电汇形式提交。
- 25.5 如果卖方未能按合同规定履行其义务，买方有权从履约保证金中取得补偿。

26 合同生效和其它

26.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，买方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方签字盖章后开始生效。

26.2 本合同一式6份，以中文书写，具有同等法律效力。



合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

1、 定义

1.1 买方：本合同买方系指：北京工业大学。

1.2 卖方：本合同卖方系指：北京恒科景业科技有限公司。

1.3 现场：本合同项下的货物安装和运行地点位于：北京工业大学。

2、 交货方式

2.1 本合同项下的货物交货方式为：现场交货。

3、 技术资料：合同生效后七日内，中标方应将设备的有关技术资料送给甲方，另外一套完整的上述资料应包装好随机提供。

4、 质量保证：

4.1 卖方在收到通知后 10 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

4.2 如果卖方在收到通知后 15 天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

4.3 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起保修 5 年。

5、 索赔：

5.1 索赔通知期限：10 天。

6、 履约保证金及质保金：详见付款条件。

质量保证及服务承诺

1 售后服务承诺

北京工业大学作为我公司重点客户，技术工程师长期在北京工业大学平乐园校区内服务，可做到随叫随到、及时上门、快速售后、长效跟踪。

到货后在约定的时间内，到指定的地点为用户进行安装、调试，设备的性能符合招标文件中要求，提供售出设备的使用手册及基本操作的现场培训。

提供 5 年原厂免费质保服务，质保期自验收合格之日起计算。质保期内，任何产品质量的问题，我公司负责维护维修或更换，并承担相关全部费用。保修期满前 1 个月内我公司提供一次免费全面巡检检查，并写出正式检查报告，如发现潜在问题，负责解决排除。

我公司在接到用户的服务要求后即时响应，接通知之后 30 分钟内到达指定地点，立即开展服务，快速解决服务要求，并出具维修报告。

工程师每月进行巡检工作，及时处理发现的隐患故障，保障教学正常进行。

2 钟对本项目售后服务承诺

1) 我公司提供 7×24 小时技术支持，包含电话、远程网络视频、现场等技术支持服务方式，对于各类故障，提供快速响应机制，满足北京工业大学教学的连续性使用要求。

2) 如出现故障，我公司在接到通知后，立即响应，30 分钟内到达指定地点处理。

3) 针对本项目，制造商协同我公司终身提供智能交互书写终端、高拍仪等产品的备件供应和维修服务。

4) 如智能交互书写终端、高拍仪等需要迁移，在迁移安装过程中出现技术问题，我公司提供技术支持。

5) 我公司的技术支持部门具有灵活、多样的通信手段，提供每天 24 小时，每周 7 天的 7×24 小时响应服务，24 小时售后服务联系方式：

售后服务联系人：李工

7*24 小时售后服务电话：13581776214、01060603349

售后服务微信号：13581776214

售后服务邮箱：hkjy@hengkejingye.cn

售后服务地址 1：北京市朝阳区平乐园 100 号北京工业大学校内。

售后服务地址 2: 北京市海淀区后屯南路 26 号 530 售后服务部。

6) 在保修期内, 因我公司采购设备有缺陷, 或设计和生产造成设备的性能和质量与采购合同规定不符, 我公司负责排除缺陷, 修理或替换出现故障的部件、元件和设备 (包括软件和硬件), 并运送至设备运行现场, 所有费用由我公司承担。

7) 在保修期内, 我公司对设备出现故障进行免费快速修理。

8) 在保修期内, 如果制造商对该合同设备的运行、维护、保证方面进行了技术改进, 我公司积极向校方推广。我公司免费向买方提供与这些技术改进有关的详细技术资料。

9) 每次维护、巡检、维修任务完成后, 我公司当场向校方提交详细的工作报告并取得认可, 该报告将作为客户对我公司针对本项目售后服务工作的评估依据。

10) 我公司提供对设备和系统的调测、软件升级、故障处理、维修、更换和现场巡检。

11) 我公司在向买方提供各项服务内容时, 自行提供各种仪器、工具。

3 售后服务质量体系

在保修期内本公司将准备足够数量的配件, 保证整个系统不会因硬件维修而造成长时间停机; 维修不能立即解决的, 提供备用机。

质量关系着客户的根本利益, 也是企业保持持续发展的核心竞争力之一。我们相信, 为客户提供更高品质的更先进的产品, 不但能为公司带来效益和回报, 也能为客户开拓更广阔的发展领域。

完善的质量管理体系是企业产品质量的保证。我们的宗旨是: 专业的技能, 领先的技术、卓越的品质、满意的服务。

4 服务理念

领先的技术, 永恒的支持, 是我公司的服务理念!

技术含量越来越高的系统所面临的最大问题之一就是维护。因为它不像传统的硬件或通用型软件产品那样, 一般的项目人员即可完成维护工作, 因此及时维护一直是个难以解决的难题。我们每一位经验丰富的工程师, 随时准备奔赴现场, 为您解决每一个疑难问题, 聆听您的每一个需求。

我们的业务集成人员, 可以免费为用户提供各种业务集成的范例, 与具体集

成方案，为用户出谋划策，从而可以避免走不必要的弯路。

我们实施准确、快捷、实用的行动，让我们的客户享有高质量、多元化、个性化的服务。为北京工业大学节省投资、运维成本，提高服务质量，拥有扩展空间。

我公司秉承“诚信、严谨、专业、靠谱”的宗旨，非常注重售出产品的服务。我们已经建成了完善的服务及技术支持体系，可以提供多方式、多级别的售后服务。通过售后服务达到在最短时间内帮助用户解决问题的目的，同时采取定期走访用户开展应用培训的方式帮助用户提高应用能力，使用户更有效的认识和提高系统应用水平。

为了客户的利益得到保障，我们将严格按照国际质量体系的标准执行，并要求客户对我公司的服务过程和国际质量体系的相关条款进行参照，使我们的服务做的更好。用户的满意就是我们最大的成功！



5 售后服务体系

为保障客户的设备正常运行，本公司将向客户提供设备软硬件维护服务。提供的全方位服务是项目中的重要组成部分，旨在为客户的硬件设备和软件产品提供技术支持和运营保障。

我方负责派技术人员到现场免费进行安装调试，直至验收合格；我方在货物运抵现场一周前，会向买方提供安装调试及运行的进度计划表。

1) 保修期

在保修期内本公司将准备足够数量的配件，保证整个系统不会因硬件维修而造成长时间停机；维修不能立即解决的，提供备用机。

2) 服务修复时间

在接到服务申请时，立即响应，30分钟内到达现场，1小时解决问题；如不能修复，免费提供相应的备机！

3) 工程师现场巡检服务

安排工程师每月对设备进行巡检工作，为用户及时处理设备软、硬件故障及发现隐患。

4) 项目七专服务

本着负责及重视的态度，我公司特别为客户提供了“七专服务”。即“专有、专线、专人、专库、专件、专注、专家”的特色服务。在以往的特色服务过程中，

得到了政府、高校等各个行业的一致好评。

“专有”：专门队伍+专线支持+专用的备件运作体系。

“专人”：本公司针对项目将组织一个专门的技术支持小组（该组组织结构将随后列出），该小组成员均具备如下条件：

具有独立工作能力，能够独立的分析问题、解决问题；

三年以上的技术支持与服务工作经验；

对待工作认真负责，信守客户至上的原则；

“专库”：为本次投标提供专门的备用库。

“专件”：为本次投标提供专门的配件库。

“专注”：专注于客户的需求，专注于简捷高效，专注于客户成功。

“专家”：选拔组建精英团队，带给您更完美的高品质服务。

5) 服务流程

用户将问题详细反馈给公司技术服务工程师。

工程师将客户的问题导入客户服务系统，并进行追踪。

工程师依据用户反馈的问题进行判断分析，并提供解决方案。

用户依据技术服务工程师的解决方案，进行尝试处理，如问题解决，此服务记录被封存；如未能解决，技术服务工程师将提供现场服务支持。

现场服务支持解决问题完毕，技术服务工程师需对用户说明问题原因及解决方法，并告知用户注意事项，同时需要将处理的方法，加入客户服务系统，并将服务记录表给用户确认。

如果去现场未能解决问题，需要将现场环境及问题复现步骤记录清楚，并导入维护建议系统，给研发中心处理，并最终解决。

客户服务工程师依照研发单位的最终解决方案，告知用户尝试解决或直接去现场解决问题。

6) 服务监督

服务人员上门服务时，必须填写相关服务单据，以便维修热线进行用户回访，并登记有关信息。如有服务人员工作不负责任，损坏用户利益，用户直接告知我方项目经理。

7) 建立用户维护服务档案，制定用户支持计划书

每个用户的具体情况，服务需求各不相同，将为客户建立相应的维护服务档

案，记录系统配置、双方人员信息、维护记录等。并根据客户实际需要，制定用户支持计划书。

8) 定期预防性维护服务

本公司将对客户的设备进行定期预防性服务。

9) 服务保障体系

为保证服务计划的顺利进行，必须有一个完善的服务保障体系结构。本公司除根据项目的实际需求安排相应工程师和施工人员外，还将针对各项目成立专门的领导小组和技术专家小组，并邀请客户方领导、技术人员和原厂商人员参加。及时解决项目实施过程中所遇到的事务性和技术性难题，保证项目的顺利进行。

在项目实施时间内将由客户方领导、公司领导及原厂商的项目经理成立项目领导小组负责项目的组织协调工作。由客户方专家、公司技术负责人及原厂商的工程师成立项目专家小组负责解决项目实施中遇到的技术难题，并对各分系统组织考核验收。

在项目实施时间内公司将派资深的工程师，包括系统工程师和应用工程师进驻用户现场，并由原厂商工程师配合进行工作。

各分系统将在项目领导小组和专家小组的组织和指导下统一进行工作。所有的工作流程和接口界面都要求给出清晰的记录和说明，并将此作为各分系统组织验收的必备文件。

项目验收结束后，将由本公司，原厂商的技术人员联合组成项目后期服务小组，并指定专门联络人员，保证随时响应客户的要求，解决运行中出现的问题，并定期到客户处进行技术支持，与维护人员进行技术交流，对系统运行状况提出分析意见，对系统进行优化配置。

10) 保修期后的技术支持与服务

在质量保证期外，本公司承诺为客户提供有偿服务，维修所用的零部件及维护费按成本价计算。保证具备充足的备品、配件，可及时向客户提供技术支持服务和硬件更换服务，并提供热线电话以保证客户的要求及时得到反馈，以最低的成本向客户提供优质的服务。

公司本着“以服务打动每一位客户”的原则，做好公司的售后服务工作，从时间上、效率上、技术含量上都力争做到最好，使我们真正成为客户的售后服务后盾。

6 售后服务清单

序号	服务项目	服务方式和内容	说明
1	现场服务	现场工程师提供现场使用、维护指导，故障排除等服务	维护期内免费
2	远程服务	以电话、Email、QQ、微信、远程登录等方式提供服务。	终身免费
3	网站服务	网站提供资料下载服务	终身免费
4	系统故障排除	系统发生故障时通过远程或现场的方式排除故障，远程无法排除的，到达现场处理	终身免费
5	人为故障排除	因操作人员错误操作引起故障发生时通过远程或现场的方式排除故障	终身免费
6	现场走访	到现场了解系统运行情况，解决系统运行中的各类问题。	终身免费，服务期内每月 1 次
7	升级服务	非结构性变更的功能升级	终身免费
8	重大运行故障排除	因各种原因造成系统不能运行或其他重大障碍等重大事件时，即时给出响应，给出临时解决措施，现场服务人员到场，给出详细解决方案。	终身免费

7 现场服务

针对本项目我公司将提供如下的现场服务：

1) 项目实施前期，公司将与用户紧密配合，认真调研并汲取用户关于项目实施的合理化建议，结合用户的实际情况，形成科学、快捷、领先的项目实施方案。

2) 实施期间，公司拟组织包括技术开发、技术测试、现场实施在内的多人技术团队支持项目建设，并安排不同作业技术实施工程师进行现场实施。

3) 系统验收后，公司对用户提供本地化售后服务。

8 特色服务

1) 提供终身免费远程技术支持和远程培训服务，定期向客户提供培训服务；

2) 项目建设及设备运行过程中，提供个性化修改和升级服务；

3) 作为重点客户，将纳入公司技术部门全天候 24 小时的监控服务，在第一时间内提出建议并落实反馈意见；

4) 公司在实施的众多同类项目过程中，将全面及时地向用户提供实施建设经验，以供用户借鉴与参考；

9 巡检及回访支持

我公司承诺在设备投入使用后每个月进行一次巡检工作，并填写巡检记录单，巡检后我公司将给用户该设备和软件的详细使用情况。

我公司承诺提供巡检记录单，标明巡检人、巡检问题、巡检结果等信息。

巡检内容包括设备的外观清洁、检修维护，联通测试，设备运行状况检测、客户使用状况报告，客户需求报告。

10 技术培训方案

根据平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目要求，并依据项目需要，在平乐园校区第一教学楼进行安装、调试、验收后进行培训。提供售出设备的使用手册及基本操作的现场培训。

(1) 培训计划

智能交互书写终端、高拍仪及配套产品运行好坏往往与教师、管理人员具备的操作和维护能力紧密相关，凡是能熟练进行操作和维护的系统，往往能长期可靠运行而很少出现故障，我公司深知对产品的使用人员进行培训的重要性，只有经过良好培训的用户才可以减少重复操作，提高使用率。因此，我们此次针对本项目设计了一个专门的培训计划，培训不同的使用教师、管理维护人员。

(2) 培训对象

为保证本次项目的顺利实施和保障日后设备被充分有效的使用，本次主要的培训对象为设备使用老师、学校的运维管理人员，人员数量由使用方确定。

(3) 培训目的

保证使用老师和管理人员能对整个产品全面了解，熟悉日常使用和维护工作，有能力处理一般性问题，并消除设备因使用或操作不当而引起的故障，减少突发故障的发生。确保北京工业大学使用老师、管理老师、运维人员能够熟练的进行使用、运行、测试、诊断、管理等，维护教学的正常进行。

(4) 详细的培训内容

培训内容包括本项目涉及的所有设备

我公司将提供产品的全部详细技术资料，为用户安装调试后，根据用户的时间安排，组织设备的使用老师及相关人员进行统一或单独的专业培训，并提供成文的《平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目培训教材》供老师学习参考。培训内容分为三部份：

1) 智能交互书写终端、高拍仪等产品认知

- A: 产品的组成及配置；
- B: 产品工作原理；
- C: 主要功能介绍；
- D: 设备连接方式；

2) 产品操作

- A: 操作步骤；
- B: 操作规范；
- C: 操作注意事项；
- D: 操作使用；

3) 日常维护

- A: 设备日常维护及注意事项；
- B: 基本故障诊断与处理；
- C: 重点、难点介绍；
- D: 设备快速报修方式

4) 学校提出的其他培训需求

根据学校提出的其他要求，安排有针对性的培训。

(5) 培训地点

培训地点：北京工业大学第一教学楼公共教室内或用户指定地点。

(6) 培训时间

培训时间：用户指定时间或项目实施过程中及验收后。

为满足新老师入职、新学期开学，每学期根据要求可进行不定期使用培训。

(7) 培训人员数量

培训人员数量：用户指定，人员数量不限。

(8) 培训费用

本次项目培训发生的各种费用已包括在投标报价中。

(9) 现场培训

A: 培训方式

我们将委派制造商培训讲师及我公司专业培训讲师在北京工业大学第一教学楼公共教室对使用老师、管理人员、运维人员等进行现场培训。

B: 集中培训

在整个项目实施验收完毕后，我们将选择合适地点进行集中培训，对需要接受使用培训的使用老师、管理人员、运维人员等进行第二次及后训培训，培训依

旧完全免费。

C:后期反馈培训

培训之后，根据首次培训的反馈，进行更有针对性的培训，提升使用效果。

D:提高型培训

针对有更高要求的培训需求，我方会根据客户提出的要求，提供专业培训师互动，软件研发人员配合，做到提高使用效率和能力的培训。

(10) 培训课程大纲

培训课程介绍			
课程名称	产品硬件认知培训	软件操作培训	运维及管理培训
培训内容	1、智能交互书写终端、高拍仪等组成 2、智能交互书写终端、高拍仪等工作原理 3、功能介绍 4、无系统连接方式 5、硬件操作及注意事项 6、智能交互书写终端使用 7、智能交互书写终端底座电动调节使用 8、高拍仪使用技能 9、与电脑的连接使用 10、设备的供电开关 11、原有中控及计算机使用培训 12、其它相关配套	1、智能交互书写终端软件功能介绍 2、智能交互书写终端软件功能操作演示 3、高拍仪功能介绍 4、高拍仪功能演示 5、智能交互书写终端、高拍仪使用 6、软件注意事项培训 7、操作使用 8、截屏保存位置介绍 9、云盘使用培训 10、直播使用培训 11、课堂互动使用培训 12、模拟教学使用培训 13、总体功能性讲解	1、日常维护方法介绍 2、基本故障诊断与处理 3、重点、难点介绍 4、系统报修方式介绍 5、使用注意事项
培训地点	项目现场及用户指定	项目现场及用户指定	项目现场及用户指定
培训	集中培训，讲解为主	集中培训、现场讲解培训、	集中培训，讲解为主

方式		操作培训相结合	
培训时间	不少于 4 课时，根据老师要求进行调整	不少于 4 课时，根据老师要求进行调整	不少于 4 课时，根据老师要求进行调整

(11) 培训资料的递交及后续培训安排

- 1) 递交设备使用注意事项说明书
- 2) 递交培训文档《平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目培训教材》
- 3) 递交常见情况处理意见书
- 4) 递交售后人员联系方式
- 5) 以上资料包含打印及电子文件各一份
- 6) 培训反馈表
- 7) 再培训课程安排，针对不会及难点单独设置课程培训
- 8) 实例教学指导
- 9) 提高型培训，针对有使用更高要求的，我方可提供专业培训师互动，做到提高使用效率和能力培训。



b. 中标通知书

中标通知书

北京恒科景业科技有限公司：

由我公司组织的平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目（项目代理编号：HCZB-2024-ZB0381），经评标委员会评定，报请北京工业大学确认，同意贵公司为本项目的中标单位。

中标单位：北京恒科景业科技有限公司

中标金额：人民币大写：壹佰叁拾伍万玖仟陆佰陆拾元整

人民币小写：1,359,660.00元

请贵单位自本通知书发出之日起三十日内，与采购人办理签订合同事宜。合同签订后2个工作日内，请持合同原件壹份尽快来我公司办理相关备案手续。

特此通知。



华采招标集团有限公司
地址：北京市丰台区广安路9号国投财富广场6号楼1601室
电话：010-63509799

传真：010-63509799 转 808
电子邮箱：hezhl03@163.com

C: 法人身份证复印件



D：原厂5年质保服务函

质量保证措施及售后服务承诺

致：华采招标集团有限公司、北京工业大学

我方北京华璨电子有限公司是按中华人民共和国法律成立的一家制造商，主要营业地点设在北京市海淀区上地三街9号2层C301A。作为制造商，我方针对项目名称：平乐园校区四教投影更换与一教手写触控屏建设一期项目，项目代理编号：HCZB-2024-ZB0381项目的投标，现对该项目特做出如下承诺：

第一 本公司坚持以用户第一，信誉至上为原则，积极热忱为客户做好售后服务工作，及时准确地为客户解决实际问题。

第二 本公司保证所供应的商品是2024年度生产的符合国家技术规格和质量标准的出厂原装合格产品。

第三 在所供商品交付使用时，我公司会向使用单位提供产品说明书、质量保证书、操作手册、保修卡等相关资料 and 原配的附件。

第四 本公司负责对所供产品实行五年免费保修，软件产品提供免费升级（如因产品自身原因造成故障，不能使用，无人为损坏），保修期过后，将只收取配件的成本费。

全国售后服务热线：010-84672406

出具售后服务承诺的制造商名称（加盖公章）：北京华璨电子有限公司

2024年5月17日

