

河南科技学院货物招标采购合同

合同编号：豫财招标采购-2024-1004

甲方：河南科技学院 乙方：河南迈巴贺科技实业有限公司

甲、乙双方根据 2024 年 10 月 15 日“河南科技学院风淋净化系统采购项目（招标编号：豫财招标采购-2024-1004）”招标采购结果和招标文件、投标书及其他有关规定，并经双方协商一致，订立本合同。

一、合同文件

1. 合同条款；
2. 中标通知书；
3. 变更补充文件；
4. 招标文件；
5. 中标单位投标文件；
6. 其他。

上述文件是招标采购文件的自然组成部分，互相补充和解释，有内容叙述不清或矛盾之处，以其所列文件先后顺序为准。

二、合同金额

甲方就“河南科技学院 风淋净化系统采购 项目”进行了招标，按照相关程序选定乙方为本项目 1 包的中标单位（货物报价清单及售后服务等内容详见合同附件），中标金额总价人民币 叁佰零叁万捌仟元整（¥：3038000 元整），以下简称“合同价”。

三、货物数量、质量及服务要求

乙方提供的货物种类、型号、数量、质量、样式、交货期、安装等必须符合招标文件及投标文件的要求。其中，招标文件与投标文件内容有不一致或矛盾的内容以有利于招标人的内容优先。在货物运输、安装、调试等过程中发生的一切安全事故及纠纷由乙方负责。

四、供货日期、方式

自合同签订之日起 30 日内，乙方供货至甲方指定地点，并完成安装调试，试运行正常后双方组织实施验收。

五、履约保证金

乙方在合同签订前，需向甲方缴纳招标文件中所规定的履约保证金，履约保证金金额为人民币 壹拾伍万壹仟玖佰 元整（¥：151900 元整）。项目完工，经双方共同验收合格后，自项目验收合格之日起质保期满无质量问题后一次性无息退还，如发生质量问题将根据具体情况少退或者不退该资金。

六、付款方式

1、签订合同后 15 天内甲方向乙方基本账户支付项目款总额的 50%作为预付款。

2、乙方需在甲方指定银行开立甲乙双方共管账户，甲方向乙方支付项目款总额的 50%至甲乙双方共管账户。

3、自双方共同验收合格之日起且乙方出具正式发票（国产教学用设备仪器、平台软件类须提供增值税专用发票）后 30 个工作日内，甲乙双方解除共管账户。

七、货物包装、发送及运输

1. 乙方应在货物发送前对其进行满足运输距离、防潮、防锈等装卸要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2. 货物在到达甲方指定地点及安装验收前所发生的风险均由乙方负责。

八、售后服务

1. 国产设备保修 3 年，进口设备保修 1 年，终身维修，质保期自双方在设备验收报告签字之日起计算。

2. 质保期内，乙方上门硬件维修、软件维护和升级等免费服务，甲方不再支付任何费用，但人为因素或自然灾害造成的损害除外。

3. 质保期满后，乙方负责终身免费维修，维修需要更换零配件时，按出厂价收取，不再收取其他费用（易耗品除外）。

九、违约责任

1. 乙方所交付的货物品种、数量、质量不符合合同规定标准及封存样品的，甲方有权拒绝接收，乙方应及时负责调换并承担因更换而支付的实际费用，若调换后的设备仍不符合规定，乙方应向甲方支付此项设备合同额百分之五的违约金，因更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理。

2. 乙方延期交货, 每延迟一天应向甲方支付货款总额千分之一的违约金。

3. 乙方未能交付设备, 则向甲方支付合同总额百分之五的违约金。

4. 乙方所交付的货物品种、数量、质量不符合合同规定标准及封存样品的, 经调换两次后仍不符合合同约定标准的甲方有权单方解除合同, 履约保证金不再退还。

十、纠纷处理

1. 因货物质量问题发生争议, 由甲方所在地有关部门或其指定的技术单位进行质量鉴定, 该鉴定结论是终局的, 甲乙双方应当接受。

2. 如因本合同发生争议, 由新乡仲裁委员会仲裁。

十一、合同生效及其他

1. 合同经双方法定代表人或委托代理人签字, 并加盖单位公章后生效。

2. 因学校寒假、暑假等原因, 不具备验收和付款条件的, 经双方协商可以适当顺延。

3. 合同执行中, 如需修改或补充合同内容, 经双方协商, 并报主管部门审核同意后可另行签署书面修改协议或补充协议, 书面修改协议或补充协议作为本合同的一部分, 与本合同具有相同的法律效力。

4. 本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充，但增加或补充协议条款不得对招标文件作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

5. 本合同一式十份，甲乙双方各执四份，招标代理机构两份。

6. 签约时间: 2022年10月29日

甲方(盖章): 河南科技学院

乙方(盖章): 河南垣巴賀科技實業有

限公司

组织机构代码证: 12410000417219294H 组织机构代码证: 91410725MA9NDUMQX3

公司规模:

公司规模： 微型企业

地址： 新乡市华兰大道东段

地址： 河南省新乡市原阳县阳阿乡延西村扶
贫产业区1排2号厂区

开户行： 河南省新乡市建行洪门支行

开户行： 中国建设银行原阳支行

账号： 41001561710050001172

账号： 41050163740800001919

甲方代表签字： 李光磊

乙方代表签字 

电话： 0373-3040395

电话： 18539911361

附件:

分项报价表

单位: 人民币元

品名	规格	单位	数量	品牌/型号	产地 (生产企业)	单价	总价
风淋净化系统	1. 装饰设备 1.1 净化板墙板 (岩棉彩钢板), 型号规格: 岩棉, 数量: 389 m², 0.42mm 岩棉净化板 双钢带双镀膜含 10%损耗, 容重 120KG。成品净化板的垂直于板面方向的抗拉伸强度 0.1MPA, 破坏发生在保温芯材中, 憎水率 98%, 其他项均符合相关标准; 1.2 净化板墙板 (单面不锈钢彩钢板), 型号规格: 岩棉, 数量: 807m², 单面 0.5mm 不锈钢岩棉净化板 双钢带双镀膜含 10%损耗, 容重 120KG。成品净化板的垂直于板面方向的抗拉伸强度 0.1MPA, 破坏发生在保温芯材中, 憎水率 98%, 其他项均符合相关标准 (需提供显示不锈钢岩棉净化板厚度的实拍照); 1.3 净化板顶板, 型号规格: 硫氧镁, 数量: 302 m², 0.42mm 硫氧镁净化板 双钢带双镀膜含 10%损耗。成品净化板的垂直于板面方向的抗拉伸强度 0.1MPA, 破坏发生在保温芯材中, 憎水率 98%, 其他项均符合相关标准 (需提供显示硫氧镁净化板厚度的实拍照片); 1.4 净化板顶板 (单面不锈钢彩钢板), 型号规格: 硫氧镁, 数量: 684m², 单面 0.5 不锈钢硫氧镁净化板 双钢带双镀膜含 10% 损耗, 容重 80KG。成品净化板的垂直于板面方向的抗拉伸强度 0.1MPA, 破坏发生在保温芯材中, 憎水率 98%, 其他项均符合相关标准。 1.5 烘干机, 数量: 4 套, 手部烘干机。 1.6 洗手池, 数量: 4 套, 304 不锈钢 单槽脚踏水龙头; 1.7 脚底清洗池, 约 700*2300mm, 2 套, 304 不锈钢; 1.8 风淋室, 约 1200*1200*2100mm, 1 套, 304 材质, 现场制作。 2. 电气设备 2.1 平板灯, 300*1200mm, 71 盏, 48W 防黄化防水型 LED 净化平板灯 2.2 三防灯, 40W, 14 盏, 防爆、防火、防水;	套	1	博之康/F1.0	河南 (郑州博之康净化设备有限公司)	719300	719300

	2.3 控制箱, 1 个; 单开单控, 14 个; 双开双控, 4 个; 五孔插座, 52 个; 2.4 PVC 线管, 规格: 20, 长度 1972m, 阻燃线管; 电线, 规格 1.5, 长度 2191m, 国标照明用线; 电线, 规格 2.5, 长度 2922m, 国标插座用线; 2.5 接线盒, 数量 70 个, 86 国标。 3. 洁净设备 3.1 静音型净化高压新风机组, 约 43000 风量, 1 台, 专业净化定制初、中效十万级; 3.2 风管, 规格: 630*500, 265 m³, 0.8 厚镀锌风管; 3.3 风管, 规格: 230*230, 145 m³, 0.8 厚镀锌风管; 3.4 风管, 规格: 400*320, 68 m³, 0.6 厚镀锌风管; 3.5 吊装式高效送风口, 17 套, F9 级高效送风口; 3.6 内外机连接线 (多种型号), 1 项, 国标电缆; 3.7 回风柱, 17 个, 彩钢板; 3.8 回风百叶, 规格: 300*200, 17 个, 铝质; 3.9 调整丝, 镀锌, 110 个, 吊送风口。					
全自动给袋式包装机 (外袋包装机)	1 机械工位: 8 工位; 2 包装袋类型: 自立袋、手提袋、拉链袋, 四边封袋、三边封袋、纸袋等复合袋; 3 包装袋尺寸: 袋宽: 180~300 mm, 袋长: 180~450 mm; 4 包装速度: 30~40 包/分钟 (其速度由产品本身及充填重量决定); 5 充填范围: 10 克~2500 克; 6 机夹手宽度: 摇轮控制所有工位一起调节; 7 噪音分贝: 70 分贝; 8 封口方式与尺寸: 直纹+网纹; 9 外形尺寸: 约 2460*1830*1460 mm; 10 机器重量: 约 1800KG; 11 总功率: 约 6.9KW; 12 压缩空气消耗量: 约 0.6 立方米/分; 13 材质: 外露, 物料接触部分全 304 不锈钢; 传动及支撑机架全钢铁; 14 支持 MQTT 协议实时上传设备使用过程中的生产数据到 MQTT 云服务器, 数据包括设备生产过程中采集到的时间、温度、数量等参数; 15 机器使用的 PLC 编辑须随机附有阶梯图和驱动程序备份。	台 1	名瑞 /MR 8-3 00R	浙江 (浙江名瑞智能装备科技股份有限公司)	269300	269300
滚揉机	1. 滚揉机: 采用双通道结构 (抽真空口和吸辅料 Ø38 管独立), 运行中可加入盐水或配料; 吸料管耐酸碱、耐霉菌。内壁无塑化剂 (提供显示双通道结构的演示视频截图);	台 1	迈巴贺/	河南 (河	179300	179300

	2. 配置双筒式真空过滤器，能有效保护真空系统，内置集成式真空开关（提供双筒式真空过滤器的实拍照片）； 3. 配备的角度传感器，可实现滚揉桶0到20度任一角度滚揉，实现动态化腌制。弧形桨叶倾斜12度，出品率提升3~5%； 4. 主轴经过专业软件校核计算，精密铸造热锻成型，经过热处理、精磨加工； 5. 滚揉桶采用落地车床一次装夹，三点车同心，外圆圆度：约0.03 mm； 6. 采用的液压站，带有液压逆止功能。采用不锈钢油缸及管接头； 7. 电源规格：3Φ-380V-50Hz； 8. 功率：约5.9kW； 9. 自来水压力：0.2Mpa； 10. 容量：1000L； 11. 装载能力：约500kg； 12. 滚揉桶转速：2~12rpm； 13. 真空度：-0.085Mpa（提供显示真空度的演示视频截图）； 14. 外形尺寸：约2530*1570*2190 mm； 15. 重量：约1050kg； 16. 移动上料机： 16.1 驱动功率：约1.5kW； 16.2 系统压力：15Mpa； 16.3 提升重量：约250kg； 16.4 净重量：约200kg； 16.5 外形尺寸：约2065*2725*1200 mm； 16.6 重量：约1335kg。			定制/V1.0	南迈巴贺科技实业有限公司)		
高速斩拌机	1. 锅容积：80L； 2. 标准生产能力：60kg/锅； 3. 总功率：约17.5kW； 4. 重量：约1200kg； 5. 设备尺寸：约1800*1500*1400 mm（开盖高1550 mm）； 6. 机架采用碳钢加固3层防腐，外包3 mm SUS304 不锈钢，刀轴盖加厚8 mm 处理； 7. 刀轴箱采用304 精铸成型，内骨架网络分布结合专用加工工艺，整体铸件不低于25 mm 数控专用车床加工； 8. 刀轴采用数控专用车床胎具加工，至少支持750/1500/3000/4500rpm 四种转速； 9. 转锅采用304 不锈钢精铸而成，整体精加工处理；与减速机配有三道轴承连接，底部设置一个放水口，有防溢锅沿 10. 出料器：85rpm； 11. 斩切刀与转锅间隙：中间组刀≤1 mm，端起两组刀：1~1.5 mm；	台 1		金博威/ZBJ-80	山东（诸城市金博威食品机械有限公司)	114300	114300

	12. 带智能电子式测温装置，可快速测量斩切过程中的肉温变化； 13. 后盖采用 304 不锈钢板拼焊制作，规格：3mm，配有密封装置，有效防止斩切过程中的渗料、溢料现象；带有安全保护开关，当机器工作时，掀开锅盖，自动切断电源； 14. 操作面板整体防水设计，十字开关多段速挡位控制，正转斩切、反转拌料； 15. 带智能电子式测温装置，具备物流温度检测功能，可快速测量斩切过程中的肉温变化 16. 前盖采用有机玻璃材质，可观察物料加工时的状态；配有辅料添加口，在斩切的同时，还可将添加剂、水等其他原料添加进去，一起搅拌成均匀的乳状物； 17. 具有自动出料装置，且出料挡板角度可调节，适用于不同粘稠度的肉糜。 功率：0.37Kw。						
高压均质机	1. 均质机（高压泵）均采用卧式机型，外壳采用 304 不锈钢； 2. 选用高压耐油软管，采用强制注射式和飞溅式相结合的润滑系统； 3. 采用循环式冷却系统，降低传动箱的温度和润滑油损耗； 4. 采用强制注射式系统，是通过高压耐油软管直接注射到轴瓦中部，让轴瓦与曲轴接触面全部形成润滑面； 5. 机型采用 3 柱塞设计； 6. 额定流量：2000L/H； 7. 最大测试压力：80MPa； 8. 连续工作压力：64MPa； 9. 进料压力：2~3bar，温度 150℃，粘度≤10000cP； 10. 高压均质头采用陶瓷材料，平面阀设计，低压均质头采用合金钢材料，蝶阀设计； 11. 传动箱曲轴采用合金球墨铁和特种合金钢制造；曲轴传动采用哈夫式、中间支撑结构，箱盖采用 O 型式密封； 12. 尺寸：约 1700*1170*1270 mm； 13. 重量：约 2200Kg。	台	1	锦竹 /JZ H20 00-80	上海锦竹机械设备有限公司	149300	149300
体成分分析仪	1. 气体：CO₂、O₂ 和 N₂ 三种以上气体成分分析； 2. O₂ 测量原理：电化学测量单元； 3. CO₂ 测量原理：红外吸收； 4. O₂ 传感器寿命：≥2 年，在氧气密度≤21%条件下； 5. 测量范围：0~100%；以 0.01%为单位； 6. 样气需要量：O₂≤2mL；CO₂≤6mL； 7. 测量值存储：≥50 个测量值循环存储。	台	1	迈巴贺 /定制 OX YB AB Y6.	河南（河南迈巴贺科技实业	49300	49300

				0 /	有限 公司)		
给袋式自动包装机 (休闲食品专用)	1. 机械工位: 10 工位+12 真空腔体; 2. 工作流程: 上袋→喷码(选配)→开袋→填充1→填充2→转接→真空热封→整形及输出; 3. 包装材料: 铝箔袋、四边封袋、纸袋等复合袋; 4. 包装袋尺寸: 宽: 55~130 mm 长: 80~180 mm; 5. 包装速度: 80~90 包/分钟(实际速度依物料而定); 6. 总功率: 约 14.2kW; 7. 外形尺寸: 约 2800*1550*1750 mm; 8. 机器重量: 约 3500kg; 9. 压缩空气消耗量: 0.8 立方米/分; 10. 材质: 物料接触部分全 304 不锈钢; 传动及支撑机架全钢铁; 11. 支持 MQTT 协议实时上传设备使用过程中的生产数据到 MQTT 云服务器, 数据包括设备生产过程中采集到的时间、温度、数量等参数; 12. 机器使用的 PLC 编辑须随机附有阶梯图和驱动程序备份	台	1	名瑞 MRZ K-1 30C /	浙江 (浙江名瑞智能装备科技股份有限公司)	379300	379300
金属检测仪	1. 整机结构设计完全符合食药标准 GMP 认证要求; 2. 适应多品类产品的自动检测, 设备自动识别最佳检测频率; 3. 物联网功能: 数据采集使用网络接口, 通讯协议 Modbus TCP, 提供数据采集地址输出端口 485 以太网(需提供包含此项功能照片的演示视频截图); 4. 皮带易拆装, 无死角, 可徒手拆卸; 5. 设备长度: 1500 mm, 输送方向: 左→右; 6. 传送带高度: 750±50 mm; 7. 探头通孔尺寸: W450*H150 mm; 8. 通过产品尺寸: W400*H120 mm; 9. 输送带宽度: 370 mm; 10. 调试方式: 自动; 11. 记录功能: 100 种; 12. 设备空载最佳灵敏度: $Fe \geq \varnothing 0.6 \text{ mm}$; $N-Fe \geq \varnothing 1.0 \text{ mm}$; $SUS304 \geq \varnothing 1.5 \text{ mm}$; 13. 皮带速度: 30m/min; 14. 工作环境: 温度: -10℃~40℃; 湿度: 30%~90%, 无结霜。	台	1	多科/D K1 0Q 4-4 012 L4- 6	上海 (上海多科电子科技有限公司)	109300	109300
X 光机	1. 设备带万向轮, 车间移动不用叉车、液压车。 2. 配置要求: 符合 GMP 要求的结构设计, 支持徒手拆卸; 3. X 射线电压、电流分别不低于 80KV、8mA; 4. 设计标准: 符合 GMP 要求; 5. 探测器分辨率最高可达 0.2 mm;	台	1	多科 K8 Q4- 435	上海 (上海多	239300	239300

	6. 内嵌式制冷防护系统; 7. 检测图像自动存储, 用户可选存储全部图像; 8. 设备物联网接入功能, 可远程检测、调试及防护; 数据可以自动采集上传 (需提供远程操作的软件操作截图); 9. 设备采用 3 mm 钢板厚度, 防护等级 IP67 (提供显示钢板厚度的实拍照片); 10. 数据采集使用网络接口, 通讯协议 Modbus TCP, 提供数据采集地址输出端口 485 以太网。 11. 防护装置 11.1. 入口、出口共 8 层的钨帘防护; 11.2. 两层不锈钢包铅板防护门; 11.3. 防护柱对主机保护功能; 11.4. 所有水平平面都采用坡度设计 (输送带以外); 11.5. 操作屏装有机玻璃防护罩; 12. 按 GMP 要求设计, 徒手拆卸设备, 皮带方便拆装 (30 秒以内), 无任何死角; 13. 不同密度产品检测的灰度值, 可以屏蔽包装物; 14. 设备支持接入物联网的情况下, 对设备进行数据采集, 数据由多云多物物联网平台进行数据治理, 数据可推送至可视化看板系统, 分析当日产线的产能及设备各项数据指标; 15. 最大通过尺寸: Max: W410*H160 mm; 16. 传输带宽度: 410 mm; 17. 电机功率: 450W, 传输能力: 0~25kg; 18. 带面高度: 750±50 mm; 19. 设备最佳检测精度: 铁球 (Fe)、不锈钢球 (SUS) $\geq \varnothing 0.3$ mm; 不锈钢丝 0.2*2 mm; 陶瓷球 $\geq \varnothing 1.0$ mm; 可以检测出沙子、石头、金属、玻璃、等密度较被检测产品大的硬杂物; 20. 报表功能: 提供每日报表生成功能 (年/月/日); 21. 不良产品管理: 不良产品图像存储于机内硬盘, 可通过 USB 导出; 22. X 射线流量: 最大流量 <1uSv/小时; 23. 适用环境: 温度: -10~40℃, 根据食品加工行业各种恶劣工作环境设计; 24. 配备除湿器, 湿度: 30%~90%, 无结霜。			0N-350L3-T6/	科电子科技有限公司)		
自动定量包装	1. 机械工位: 8 工位; 2. 包装袋类型: 自立袋、手提袋、拉链袋, 四边封袋、三边封袋、纸袋等复合袋; 3. 包装袋尺寸: 袋宽: 55~200 mm, 袋长: 100~400 mm; 4. 包装速度: 20~60 包/分钟 (其速度由产品本身及充填重量决定);	台	1	名瑞/MR8-200R	浙江 (浙江名瑞智	349400	349400

机 系 统	5. 充填范围：60 克~500 克； 6. 机夹手宽度：摇轮控制所有工位一起调节； 7. 噪音分贝：≤70 分贝； 8. 封口方式与尺寸：直纹+网纹； 9. 外形尺寸：约 2500*1460*1400 mm； 10. 机器重量：约 1600KG； 11. 总功率：约 6.9KW； 12. 压缩空气消耗量：≥0.6 立方米/分； 13. 材质：外露，物料接触部分全 304 不锈钢；传动及支撑机架全钢铁。 14. 支持 MQTT 协议实时上传设备使用过程中的生产数据到 MQTT 云服务器，数据包括设备生产过程中采集到的时间、温度、数量等参数。 15. 机器使用的 PLC 编辑须随机附有阶梯图和驱动程序备份				能装 备科 技股 份有 限公 司)		
清 洗 消 毒 系 统 (含 臭 氧 消 毒 系 统)	1. 增压主站可自动启动、停止、调节压力，为手动/自动清洗站提供稳定的压力水； 2. 全不锈钢外壳/支架，直接接触液料设备材质采用全 316L 食品级不锈钢； 3. 配备压力传感器和变频器，自动调整出口压力； 4. 卡箍式工艺连接形式； 5. 进口水压：2~4bar； 6. 进口流量：12m³/h； 7. 电压：380v； 8. 功率：7.5kw； 9. 出口最大压力：25bar 10. 泡沫分站最高可耐受约 50bar 压力； 11. 可耐受约 70° C 热水； 12. 卫生软管多层的复合结构，充分保证了使用的安全性和可靠性 13. 配备冲水长枪，冲水、泡沫和消毒等 4 种喷头； 14. 分站直接接触液料设备及喷嘴全部采用不锈钢 316L 材质； 15. 具备冲洗和泡沫，消毒功能； 16. 在 25bar 压力时水耗 30L/min，泡沫清洗时 6L/min； 17. 冲水时耗水量：20L/min； 18. 臭氧发生器； 18.1 电压：220v ； 18.2 功率：约 1.65kw。	套 1		迈 巴 贺/ 定制 s1. 2/	河南 (河 南迈 巴贺 科技 实业 有限 公司)	479900	479900

售后服务

服务内容

运维及质保期：3 年（自系统验收起，提供 3 年的免费技术服务）。

整机质保期 3 年，维修 2 小时内响应，24 小时到达现场。售后有 24 小时服务电话。每年上门维护及培训两次。质保期过后维修，只收配件费用。

售后服务维修地点及联系方式

地址：新乡市大桥云锦府

联系人及联系方式：张经理 13223736173

质保期内服务承诺

为本项目提供技术支持热线、技术支持网站等手段，自系统验收起，提供 3 年的免费技术服务及维修上门服务，保证用户方得到 7*24 小时的响应服务，对保修期内的维修服务，在接到采购人通知后 5 分钟内响应，2 小时内赶到现场，无偿负责设备的调试或更换已损坏的零部件；解决问题时间不超过 72 小时。保修期以后的维修服务，保证做到在采购人发出维修通知后 24 小时内赶到现场进行设备维修，更换已损坏的零部件。

安装调试：所有设备均由我公司免费送货上门并安装调试。

对本项目提供保修期内产品免费更换、维修、维护并提供 7×24 小时的售后服务，在此期间，设备的所有硬软件因质量问题出现故障或不合格部分均由我司免费及时处理。

我公司为本项目配备专职的故障响应协调人员，快速协调分布在用户现场所在地或附近的技术中心的专业技术人员。

系统设备的操作及日常维护工作由我公司的技术人员负责，根据客户提供的培训场所提供培训及指导。

设备安装后的所有技术服务，将由我公司的技术支持中心提供预防性设备维护和本地售后服务。

客户维修中心设有零配件库，备有全套的备品备件，确保客户不会因为缺乏零件而耽误系统运行。

维护及故障抢修方案

我公司针对本项目制定的日常维护方案包括定期维护保养，灾害天气维护方案和节假日、大型活动维护方案。

系统故障应急方案

◇ 系统故障分为：系统本身故障及系统因受到外力影响造成的故障。

◇ 当系统因受到外力影响造成故障抢修，实行一事一报单独核算，我方会收集并提供相关影像、书面文件、通告等证明，向用户提出维修或重新购买的费用申请，经用户单位同意后，由我方负责维修或购买，并负责维修或重新购买后的安装调试，并在完成抢修和恢复工作后，向用户递交相关材料。

◇ 值班人员在接到抢修电话的第一时间里，将及时通知相关抢修人员。抢修人员接到通知后要尽快到现场，并向负责维护抢修的负责人汇报。抢修结束及时把结果反馈给相关负责人。

◇ 每天做好各项维修记录，包括故障报修单位、时间、地点等。

◇ 每周周一前做一份抢修维护记录交相关负责人确认，并提交维护周报；

◇ 每个月第一周周一前提交上月月维护总结

◇ 对于疑难故障，在故障解决后 2 天内提交相关报告；

备品备件保障

保障体系：

■故障件送修

在备件替换故障件完成后，将故障件交由我公司管理的备件库，由该备件库负责故障件的送修工作。该项服务能有效避免由于维修周期而导致的备件数量处于安全数量以下的情况。

■备件升级

在合同期中，由于网络升级而导致的设备部件升级，为保证备件与现场运行设备的版本一致，我公司主动对备件库中的备件进行及时的升级。

■备件库管理

包括备件库的品种数量的规划，备件周转的管理，备件的补充和备件管理工作的统计汇报工作。为落实备件库及其管理，我公司在当地建立备件库房，同时指定专人作为该项备件服务管理的项目管理经理。项目经理将负责对备件库的规模控制，并根据网络运行情况进行调整；对备件的入库出库进行管理，以确保该备件库的品种，数量的正常运转；当备件数量不足，或网络需要支持时，该项目经理会及时对备件进行补充；定期统计备件库的使用情况和故障件的维修进展，并向上级报告。

质保期外服务承诺

保修期过后，我方仍然提供长期、及时、优惠的场地维修服务，确保设备长期、稳定、可靠运行。

服务标准：

设备故障报修的响应时间：提供 7*24 小时的响应服务，接到故障通知我公司承诺 5 分钟内响应，2 小时内到达现场。

我公司对免费服务期过后,我方所提供的设备,出现故障或更换部分配件时,请您致电我公司,我公司为您提供原厂配件服务。

服务内容:

(一) 质保期满后,我公司工程人员对设备进行一次性的整体测试及调校。

(二) 在免费保修期过后,我公司向用户提供同档次的备品备件、专用工具等,这些备品备件可用作紧急的故障更换及设备运作过程中可能发生的故障维护,确保系统的稳定运行,对更换的备件,只收取成本费用。

(三) 保修期后,如有硬件设备等的故障,用户可直接报于我公司检修,我公司技术人员确定修好后及时返回给用户;如遇到不能修复的情况,可向用户提供同档次配件,只收取成本费。

(四) 提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

保修期外维护内容:

1. 系统验收质保期满后,可上门为系统做系统检查与故障诊断,并将检查结果记录存档。

2. 对系统维护期外的系统维护请求,公司将积极响应,决不推委,这样的服务,公司仅收取维护费。

3. 公司应用户的要求与用户签订系统维护合同,按合同执行的系统维护将给以费用上的折扣优惠。

4. 对于用户的系统升级与优化的要求或者用户构建新的系统时,公司将优先响应,积极为用户的系统建设提供建议和工程实施方面的服务。

三、设备质量保修期外的服务承诺:

①设备保修期外发生质量问题,保证在接到甲方维修通知 2 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。

②设备保修期满后,售后服务部及时将该设备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。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在回访中发现质量问题或接到用户投诉,确保在 2 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公司售后服务部设保修服务电话:并设有专人接听,随时解决业主提出的问题。