

# 政府采购合同

项目名称：兰州市公安局警用装备购置（第二包）

政府采购管理部门备案编号：\_\_\_\_\_

招标文件编号：150001JH403

合同备案号：2024HTBA00103

甲方合同编号：\_\_\_\_\_

甲方：兰州市公安局

乙方：北京智敏科技发展有限公司

签订时间： 年 月 日



根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，甲乙双方按照招标结果签订本合同。

### 第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列货物：便携式频率干扰仪、作战抓捕手套  
货物名称、规格及数量详见“供货一览表”（后附）。

### 第二条 合同总价款

本合同项下货物总价款（中标价格或成交价格）：¥589000元，大写：人民币伍拾捌万玖仟元。

分项报价见供货一览表。

本合同总价款是货物设计、制造、包装、仓储、运输、安装及验收合格之前及保修期内备品备件等发生的所有含税费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

本合同执行期间合同总价款不变。

### 第三条 组成本合同的有关文件

下列关于兰州市政府采购150001JH403号的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) 乙方提供的投标文件和投标报价表。
- (2) 供货一览表。
- (3) 交货地点一览表。
- (4) 技术规格响应表。
- (5) 服务承诺。
- (6) 中标通知书或成交通知书。

#### 第四条 权利保证

乙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侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

#### 第五条 质量保证

1. 乙方所提供的货物的技术规格应与招标文件规定的技术规格及所附的“技术规格响应表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

2. 乙方所提供的货物须是全新、未使用过的原装合格正品，是中标投标文件（成交响应文件）提供的型号，实际并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证其提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有良好的性能。货物验收后，在质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷所发生的任何不足或故障负责，所需费用由乙方承担。

#### 第六条 包装要求

1. 一般货物：除合同另有规定外，乙方提供的全部货物均应按标准保护措施进行包装。该包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损。并运抵指定地点。由于包装不善所引起的货物损失均由乙方承担。

2. 对运输条件有特殊要求的货物：必须满足国家规定标准和甲方采购需求。

3. 每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格凭证。

#### 第七条 交货和验收

1. 乙方应按照本合同或招标文件规定的时间和方式向甲方交付货物，交货地点由甲方指定。

如招标文件对交货时间未明确规定,则乙方应当在合同签订之日起 15 日内将货物交付甲方。 \_

2. 乙方交付的货物应当完全符合本合同或者投标文件所响应的货物、数量和规格要求。乙方不得少交或多交货物。乙方提供的货物不符合招投标文件和合同规定的,甲方有权拒收货物,由此引起的风险,由乙方承担。

3. 货物的到货验收包括:

(1) 初步验收: 型号、规格、数量、外观质量、及货物包装是否完好。

(2) 运行验收: 设备功能正常,无任何问题。

(2) 最终验收: 满足采购及响应条件, 支付剩余款项。

4. 乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料及配件、随机工具等相关资料交付给甲方;乙方不能完整交付货物及本款规定的资料及配件等,视为未按合同约定交货,乙方负责补齐,因此导致逾期交付的,由乙方承担相关的违约责任。

5. 甲方应当在到货后的 15 个工作日内对货物进行验收;需要乙方对货物或系统进行安装调试的,甲方应在货物安装调试完毕后的 15 个工作日内进行质量验收。验收合格的,由甲方签署验收单并加盖单位公章。招标文件对检验期限另有规定的,从其规定。

6. 货物和系统调试验收的标准:按行业通用标准、厂方出厂标准和乙方投标文件的响应情况(详见合同附件载明的标准,并不低于国家相关标准)。

## 第八条 伴随服务 / 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规规章和“三包”规定以及合同所附的“服务承诺”提供服务。

2. 除前款规定外,乙方还应提供下列服务:

(1) 货物的现场安装、调试、启动监督。

(2) 就货物的安装、启动、运行及维护等对甲方人员进行免费培训。

3. 若招标文件中不包含有关伴随服务或售后服务的承诺，双方作如下约定：

(1) 乙方应为甲方提供免费培训服务，并指派专人负责与甲方联系售后服务事宜。主要培训内容为货物的基本结构、性能、主要部件的构造及处理，日常使用操作、保养与管理、常见故障的排除、紧急情况的处理等，如甲方未使用过同类型货物，乙方还需就货物的功能对甲方人员进行相应的技术培训，培训地点主要在货物安装现场或由甲方安排。

(2) 所购货物应按生产厂家的标准提供售后服务，招标文件有特殊要求的，应该按照响应文件条款执行；保修期自甲方在货物质量验收单上签字之日起计算，不得另行收取保修费用。

(3) 保修期内，乙方负责对其提供的货物整机进行维修和系统维护，不再收取任何费用，但不可抗力（如火灾、雷击等）造成的故障除外。

(4) 货物故障报修的响应时间为：工作期间（星期一至星期日00:00-24:00）为5分钟；非工作期间为5分钟。

(5) 若货物故障在检修8个工作小时后仍无法排除，乙方应在48小时内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供甲方使用，直至故障修复。

(6) 所有在质保期内货物保修服务方式均为乙方上门保修，即由乙方派员到货物使用现场维修，由此产生的一切费用均由乙方承担。

(7) 已过质保期的货物维护由双方协商后，再另行签订补充协议。

## 第九条 货款支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 本合同项下的采购资金系甲方自行支付,甲方应在乙方开具完税发票后的15个工作日内付款。

3. 如合同项下的采购资金系财政直接支付资金,甲方应在乙方开具发票后的15个工作日内向财政局提出申请。

4. 以上第2、3款款项的支付进度以招标文件的有关规定为准。如招标文件未作特别规定,则付款进度应符合如下约定:

上述第2、3款,在货物结算审计验收合格且财政拨款到位后,支付合同总价的95%,即伍拾伍万玖仟伍佰伍拾元整(¥559550.00),余款5%,即贰万玖仟肆佰伍拾元整(¥29450.00)作为质量保证金于货物或系统运行满一年后的15个工作日内付清。

5. 收款名位及其开户银行和帐号:

开 户 行: 中国工商银行股份有限公司北京四元桥支行

户 名: 北京智敏科技发展有限公司

帐 号: 0200 0805 0900 0153 938

#### 第十条 违约责任

1. 甲方无正当理由拒收货物、拒付货物款的,由甲方向乙方偿付合同总价的0.01%违约金。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的,每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的0.5%滞纳金,但累计滞纳金总额不超过欠款总额的1%。

3. 乙方逾期交付货物的,每逾期1天,乙方向甲方偿付逾期交货部分货款总额的5%的滞纳金。如乙方逾期交货达7天,甲方有权解除合同,解除合同的通知自到达乙方时生效。

4. 乙方所交付的货物品种、型号、规格不符合合同规定的,甲方有权拒收。

甲方拒收的，乙方应向甲方支付货款总额5%的违约金。

5. 在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次维修或更换，货物仍不能达到合同约定的质量标准，甲方有权退货，乙方应退回全部货款。如因不及时履约应按第3款赔偿甲方因此遭受的损失。

6. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的5%向甲方承担违约责任。

7. 乙方在承担以上第3-6款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

#### 第十一条 合同的变更和终止

除《中华人民共和国政府采购法》第四十九条、第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

#### 第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

#### 第十三条 争议的解决

1. 因货物的质量问题发生争议的，应当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；货物不符合质量标准的，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，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。



#### 第十四条 合同生效及其他

1. 本合同自签订之日起生效。
2. 本合同一式 4 份。
3. 其他未尽事宜由双方签订补充协议。
4. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方名称（盖章）：兰州市公安局	乙方名称（盖章）：北京智敏科技发展有限公司 
地址：	地址：北京市顺义区牛栏山镇腾仁路闽京蒲二期4号楼503
邮编：	邮编：101399
电话：	电话：010-64814578/79
法定代表人或授权代表（签字）： 	法定代表人或授权代表（签字）：  张宏
部门负责人： 刘志忠	
经办人： 	
签订日期：	签订日期：



### 附件一：投标数量、价格明细表（货物类）

项目名称：兰州市公安局警用装备购置

项目编号：150001JH403

采购包名称：兰州市公安局警用装备购置（第二包）

序号	投标产地	投标产品名称	品牌	型号	基本配置	数量	数量单位	投标单价	投标总价	投标单价组成						交货日期	交货地点
										产品单价	运费	保险费	安装调试费	税金	其他费用		
1	中国	便携式频率干扰仪	唐诚兴业	TG-VIP J20	详见合同附件四：技术规范响应表	1	台	379000元	379000元	0	0	0	0	0	0	16	甲方指定地点
2	中国	作战抓捕手套	智敏	ZM-T10	详见合同附件四：技术规范响应表	40	副	5250元	210000元	0	0	0	0	0	0	17	甲方指定地点
合计总价										589000元（大写：伍拾捌万玖仟元整）							

## 附件二：供货一览表

项目名称：兰州市公安局警用装备购置

项目编号：150001JH403

采购包名称：兰州市公安局警用装备购置（第二包）

序号	设备名称	规格型号	数量	单价 (元)	质保期 (年)	备注	单位 (台/副)	投标总价 (元)
1	便携式频率 干扰仪	TG-VIP J20	1	379000	三	无	台	379000
2	作战抓捕手 套	ZM-T10	40	5250	三	无	副	210000

合计总金额(大写)：伍拾捌万玖仟元整



### 附件三：交货地点一览表

项目名称：兰州市公安局警用装备购置

项目编号：150001JH403

采购包名称：兰州市公安局警用装备购置（第二包）

序号	设备名称	规格型号	数量	单价 (元)	质保期 (年)	备注	单位 (台/副)	投标总价 (元)
1	便携式频率 干扰仪	TG-VIP J20	1	379000	三	无	台	379000
2	作战抓捕手 套	ZM-T10	40	5250	三	无		210000
3	交货时间	合同签订后15个工作日内						
4	交货地点	甲方指定地点						

## 附件四：技术规格响应表

供应商名称：北京智敏科技发展有限公司      项目编号：150001JH403

采购包名称：兰州市公安局警用装备购置（第二包）

货物名称	条款号	招标文件技术参数要求	投标响应技术参数	备注	偏离情况
便携式频率干扰仪	第五章采购内容/1货物清单/序号1	产品应是单模块设计，方便拆卸、升级及维修，任意模块出现问题不影响其他模块作业，便于后续维护，如需更换模块，简单插拔即可，同时不会干扰其他模块的正常工作。设备支持可避开“警用执法特殊频率”单独设置，避免影响“警用通信系统”正常使用。	所投产品采用单模块设计，方便拆卸、升级及维修，任意模块出现问题不影响其他模块作业，便于后续维护，如需更换模块，简单插拔即可，同时不会干扰其他模块的正常工作。设备支持可避开“警用执法特殊频率”单独设置，避免影响“警用通信系统”正常使用。	见9-1-3 产品技术白皮书	无偏离
	便携式频率干扰仪	（一）主要技术指标 1. 供电方式： AC220V供电或电池供电；	（一）主要技术指标 1. 供电方式：所投产品采用AC220V电源供电和内置电池供电；	见9-1-1 产品检测报告，第2页受检样品概述	无偏离
		2. #工作时间：≥60分钟；	2. #工作时间：电池充满电，主机全频段开启，电池工作时间为1h；	见9-1-1 产品检测报告，第4页序号13	无偏离
		3. 工作模式：支持一个或多个模块信号的同时发射/关闭；	3. 工作模式：支持一个或多个模块信号的同时发射/关闭；	见9-1-1 产品检测报告，第4页序号11	无偏离

	4. 干扰方向：配置全向天线，全向干扰；	4. 干扰方向：配置全向天线，全向干扰；	见9-1-1产品检测报告，第4页序号12	无偏离
	5. #发射功率： $\geq$ 700W；	5. #发射功率：716W； 优于要求：发射功率大，覆盖范围更广。	见9-1-1产品检测报告，第4页序号10	正偏离
	6. 单台主机重量： $\leq$ 40KG；	6. 单台主机重量分别：主机1为38.76Kg，主机2为39.02Kg； 优于要求：重量更轻。	见9-1-1产品检测报告，第3页序号1	正偏离
	7. 主机尺寸（长宽高cm）： $\leq$ 60×46×30；	7. 主机尺寸（长宽高cm）为60×46×30。	见9-1-1产品检测报告第3页序号3	无偏离
	8. #整套设备由12个或以上模块组成，插拔设计为设备以后的功率升级，更改和维护提供了便利。某一个模块出现问题，都不会影响其他模块的正常运行；	8. #整套设备由12个模块组成（1台主机由6个发射模块组成，2台主机共12个模块），插拔设计为设备以后的功率升级，更改和维护提供了便利。某一个模块出现问题，都不会影响其他模块的正常运行；	见9-1-1产品检测报告，第2页受检样品概述	无偏离
	9. #功率控制：线控模块均可单独连接RS232接口进行软件设置，修改模块功率、模块频率。每个发射模块在频率范围支持设置4个独立频段；	9. #功率控制：线控模块均可单独连接RS232接口进行软件设置，修改模块功率、模块频率。每个发射模块在频率范围支持设置4个独立频段；	见9-1-1产品检测报告，第3页序号5	无偏离

	<p>10. #设备具有有线控制功能，可通过线控盒分别控制每台主机各模块频段的开启和关闭；具有液晶屏显示功能，可通过主机内发射模块的液晶屏显示各个发射模块的工作状态，包括功率、频率、驻波比、电流、电压、温度和运行状态；具有一键启动功能，可外接短路端子，打开电源后即可开启所有发射模块；</p>	<p>10. #所投设备： 具有有线控制功能，通过线控盒分别控制每台主机各模块频段的开启和关闭； 具有液晶屏显示功能，通过主机内发射模块的液晶屏显示各个发射模块的工作状态，包括功率、频率、驻波比、电流、电压、温度和运行状态； 具有一键启动功能，可外接短路端子，打开电源后即可开启所有发射模块；</p>	<p>见9-1-1 产品检测报告，第3页序号6/7/8</p>	<p>无 偏离</p>
	<p>11. 每个模块内置高效智能散热风扇，设备运行温度达到45度自动启动散热，保证设备高效散热，延长设备使用寿命；</p>	<p>11. 每个模块内置高效智能散热风扇，设备运行温度达到45度自动启动散热，保证设备高效散热，延长设备使用寿命；</p>	<p>见9-1-1 产品检测报告，第3页序号9</p>	<p>无 偏离</p>
	<p>12. #抗电强度：符合GB16796-2009中规定45Hz-65Hz抗电强度试验，要求≥1分钟无击穿和飞弧现象；泄漏电流：符合GB16796-2009中规定，II类设备做泄</p>	<p>12. #抗电强度：所投产品符合GB16796-2009中规定45Hz-65Hz抗电强度试验，1分钟无击穿和飞弧现象； 泄漏电流：所投产品符合GB16796-2009中规定，II类设备做泄漏电流检验，总电流0.2mA</p>	<p>见9-1-1 产品检测报告，第4页序号14/16/15</p>	<p>正 偏离</p>



	漏电流检验，总电流 $\leq 0.3\text{mA}$ ；绝缘电阻：符合绝缘电阻试验，进行安全防范报警设备要求，总电阻值不小于 $500\text{M}\Omega$ ；	（主机1为 $0.1\text{mA}$ ，主机2为 $0.1\text{mA}$ ）； 绝缘电阻：所投产品符合绝缘电阻试验，进行安全防范报警设备要求，总电阻值为 $1335\text{M}\Omega$ （主机1： $557\text{M}\Omega$ ，主机2： $778\text{M}\Omega$ ）； 优于要求：1. 泄漏电流更低，保证了设备在工作中的安全性和可靠性；2. 总电阻值更大，设备绝缘性能越好，保证设备安全可靠运行。		
	13. 主机外壳符合 GB/T4208-2017 中 IP20 防护等级；	13. 主机外壳符合 GB/T4208-2017 中 IP20 防护等级；	见9-1-1 产品检测报告，第3页序号3	无 偏离
	14. #发射覆盖频率要求：应在 20—5897MHz 范围；	14. #发射覆盖频率：在 20—5897MHz 范围；	见9-1-1 产品检测报告，第3页序号4	无 偏离
	15. #需提供投标产品由公安部下属质量检测中心出具的检测报告，复印件加盖制造商公章（原件备查）；	我公司已提供投标产品由“公安部下属质量检测中心”出具的检测报告，复印件并加盖制造商公章，原件提供备查；	见9-1-1 产品检测报告	无 偏离
	16. #以上主要技术指标响应情况，逐项应以检测报告为依据，检测报告中没有对应指标为依据的，则不得分；	16. #以上技术指标响应情况，逐项条款均已在检测报告体现佐证，见9-1-1产品检测报告且均满足；	见9-1-1 产品检测报告	无 偏离

		17. #需提供制造商针对本项目出具的售后服务承诺函原件。	17. #已提供：制造商针对本项目出具的《售后服务承诺函》原件；	见9-1-2 《售后服务承诺函》	无 偏离
		(二) 一般技术指标 1. 设备的干扰模式应采用智能直接数字式频率合成器技术(DDS)；	(二) 一般技术指标 1. 所投设备的干扰模式采用智能直接数字式频率合成器技术(DDS)；	见9-1-3 产品技术白皮书	无 偏离
		2. 工作湿度：80%±3；	2. 工作湿度：80%；	见9-1-3 产品技术白皮书	无 偏离
		3. 工作温度：-25℃~+60℃；	3. 工作温度：-25℃~+60℃；	见9-1-3 产品技术白皮书	无 偏离
		4. 设备可定制频段，也可便于5G升级，可根据需求扩展二个或多个机箱。应采用拉杆箱式便携设计，既可便携使用，又可车载使用。	4. 设备定制频段，便于5G升级，可根据需求扩展二个或多个机箱。采用拉杆箱式便携设计，既可便携使用，又可车载使用。	见9-1-3 产品技术白皮书	无 偏离
作战 抓捕 手套	第五章 采购内容/1货物清单/序号2 作战抓捕手套	1. 结构：由特种手套、低阻抗导电电极和智能控制盒组成，控制盒为手表盘形状（提供照片）；	1. 结构：所投产品由特种手套、低阻抗导电电极和智能控制盒组成，控制盒为手表盘形状（已提供照片）；	见9-2-4 产品结构图片	无 偏离
		2. 材料：采用超薄、透气牛津材质。手感好，手部握拳、活动自如，掌关	2. 材料：采用超薄、透气牛津材质。手感好，手部握拳、活动自如，掌关节拳击部位采用	见9-2-3 产品彩页	无 偏离



	节拳击部位采用特殊硬质材料制成，不影响手指关节弯曲；	特殊 硬质材料制成，不影响手指关节弯曲；		
	3. #技术指标： 3.1重量：≤275g；	3. #技术指标： 3.1重量：275g；	见9-2-1. 产品检测报告,第3页序号3	无 偏离
	3.2输出脉冲频率检验：15HZ；	3.2输出脉冲频率检验：15HZ；	见9-2-1. 产品检测报告,第3页序号5	无 偏离
	3.3输出电压：≤220V；	3.3输出电压：212V；	见9-2-1. 产品检测报告,第3页序号4	正 偏离
	3.4欠压报警：当电压低于3.4V时，产生报警；	3.4欠压报警：当电压低于3.4V时，产生报警；	见9-2-1. 产品检测报告,第3页序号8	无 偏离
	3.5充电时间：≤2h；	3.5充电时间：2h；	见9-2-1. 产品检测报告,第3页序号7	无 偏离
	3.6工作时间：≥6h；	3.6工作时间：6h；	见9-2-1. 产品检测报告第3页序号6	无 偏离
	3.7工作状态显示：能通过指示灯显示工作状态；	3.7工作状态显示：能通过指示灯显示工作状态；	见9-2-1. 产品检测报告,第3页序号9	无 偏离
	3.8电池：抓捕手套采用内置电池供电。	3.8电池：抓捕手套采用内置电池供电。	见9-2-1. 产品检测报告,第2页受	无偏 离

		检样品描述	
4. #需提供投标产品由公安部下属质量检测中心出具的检测报告，复印件加盖制造商公章（原件备查）；	4. #已提供投标产品由“公安部下属质量检测中心”出具的检测报告，复印件加盖制造商公章。	见9-2-1. 产品检测报告	无 偏离
5. #以上技术指标响应情况，逐项应以检测报告为依据，检测报告中没有对应指标为依据的，则不得分；	5. #以上技术指标响应情况，逐项条款均已在检测报告体现佐证，且均满足；	见9-2-1. 产品检测报告	无 偏离
6. #需提供制造商针对本项目出具的售后服务承诺函原件；	6. #已提供制造商针对本项目出具的《售后服务承诺函》原件；	见9-2-2 制造商出具的《售后服务承诺函》	无 偏离
7. #投标产品需通过质量管理体系认证，认证范围应包含电击抓捕手套，提供认证证书复印件加盖制造商公章。	7. #投标产品已通过质量管理体系认证，认证范围“包含电击抓捕手套”，已提供认证证书复印件加盖制造商公章。	见9-2-5 质量管理体系认证证书	无 偏离

## 附件五：服务承诺

### 5-1 售后服务承诺

在 兰州市公安局警用装备购置（项目名称）150001JH403（项目编号），第二包采购活动中，我公司郑重承诺：

1、质保期：三年

2、响应时间：我公司提供每周 7×24 小时响应服务。采购人在出现设备故障后，我公司在接到采购人电话通知起 5 分钟内响应，8 小时内到达设备安装现场，并在 4 小时内完成故障修复，如遇特殊情况不能按时完成修复工作的在 4 小时内更换同等技术指标设备。

3、质保期外：维修、更换配件等只收成本费，人工费用全免。我公司承诺质保期外的维修服务标准等同于质保期内的维修服务标准。

4、我司保证货物为全新、未使用过的原装正品，保证所提供的货物的外观和内在质量都无任何问题。如质量出现问题，我方负责“三包”，费用由我方负责。

5、售后服务地址：

①. 兰州的售后服务地址：甘肃省兰州市城关区新武都路 278 号；

张建勇 18901367509 商彬 18901377509 保障故障响应时间更及时。

②. 全国售后服务总部：北京市顺义区牛栏山镇腾仁路 11 号院闽京蒲工业园二期 4 栋 5 层 503；

6、售后服务相应人员安排及联系方式：

24 小时应急服务电话：400-800-5793 18901377509。

投标人全称：北京智敏科技发展有限公司（盖章）



## 5-2 售后服务内容

北京智敏科技发展有限公司始终将客户的满意度放在第一位，拥有一支以产品专业化培训和严格考核的专业技术服务队伍。快速的响应，正确的方案和高效的现场处理是我们服务的宗旨。公司售后服务体系售后服务主导思想——坚持质量第一，用户至上的精神，维护本公司的声誉，确保设备售后服务发挥其应有的效能。营销总部及售后技术服务中心坐落于北京市朝阳区繁华地带。

我们以客户第一、服务第一的宗旨、进行的售后服务工作。在质保期内如发现质量问题，实行包修、包换、包退，直至产品符合质量要求。我司保证货物为全新、未使用过的原装正品，保证所提供的货物的外观和内在质量都无任何问题。如质量出现问题，我方负责“三包”，费用由我方负责。

凡设备出现故障接到贵单位的报修电话后，我公司提供每周7×24小时响应服务。采购人在出现设备故障后，我公司在接到采购人电话通知起5分钟内响应，8小时内到达设备安装现场，并在4小时内完成故障修复。如遇特殊情况不能按时完成修复工作的在4小时内更换同等技术指标设备。在质保期内，我方保证所提供设备无故障开机运行，如达不到要求，质保期顺延，并且我公司承诺赔偿采购人经济损失。对质保期内的维修服务，我方在接到买方通知后到现场无偿负责设备的调试或更换已损坏的零部件。

产品保质期内，针对本项目涉及到的设备进行上门巡检维护，每季度一次上门维护保养服务（对设备进行检查、保养、维护、清洁、更换严重老化零配件），了解最终用户单位的设备运行状况，及时发现问题、解决问题，并为最终用户提供此次现场巡检的巡检报告。同时，还可根据最终用户的需要，提出系统优化建议与措施。

我公司若有幸中标，将按以下售后服务体系及方案执行：

### 1、严谨的服务制度

为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

我公司一贯非常重视为客户提供优质的售后服务，以支持我们客户的成功，本公司技术人员素质高，其服务质量、效率、态度各方面都得到国内客户的好评。

## 2、售后服务程序、响应时间及措施

北京智敏科技发展有限公司始终坚持“用户在我心中，质量在我手中”的理念，以领先、成熟的技术和不断创新的精神，确保向顾客交付优良产品，提供优质服务。我们追求的目标是：客户满意率百分之百。

售后服务承诺：产品验收合格后，移交给甲方使用，正式进入售后服务程序。

我公司在提供设备最佳方案的同时，也提供最佳的售后服务和支持。我们的技术支持和服务符合质量体系认证标准。我们一向将客户服务摆于首要位置，为客户提供优质，尽善尽美的服务。客户服务与技术支持网点辐射面广，并为客户备有必要的备品备件。我们以一切为用户着想，急用户所急的态度及服务原则，负责产品安装、处理用户故障申告，做好远程支持、现场技术支持、用户的培训等工作，确保现场的整个产品始终处于良好运行状态。

如果我公司顺利中标，我公司对该项目的供货、售后、使用后服务承诺如下：

24小时应急服务电话：400-800-5793 18901377509 18901367509

- 自设备交货之日起，我方派专业技术人员至各基层单位，做有效的维保及培训，直至贵方实际使用人员熟练掌握本系统操作为止。
- 定期进行电话质量回访，妥善处理用户对我们维护人员的投诉，尽最大能力向用户提供技术支持和软硬件支持，使用户满意。
- 当货物发生非人为因素严重故障时，免费在2日内将补充或者更换的货物运抵发生故障的货物所在地，由此产生的一切相关费用由我方负担。
- 保修期内所有因更换和修理货物或部件而导致货物停止运行的时间可从其质保期内扣除。
- 我公司在质保期内安装的任何零配件，均是原产的。
- 所有的替代零配件是新的未使用和未经修复的。

## 3、高效的服务方式

我公司提供7\*24小时售后服务电话，时时提供售后服务技术支持，售后服务中心有专业的技术人员值班，可对用户提出的设备故障进行及时排解与解答。技术人员对故障进行现场诊断与故障记录，故障排除完毕后与用户沟通及维修验

收。客服中心对故障问题处理进行记录集系统变更记录，对用户实行每季度电话回访。

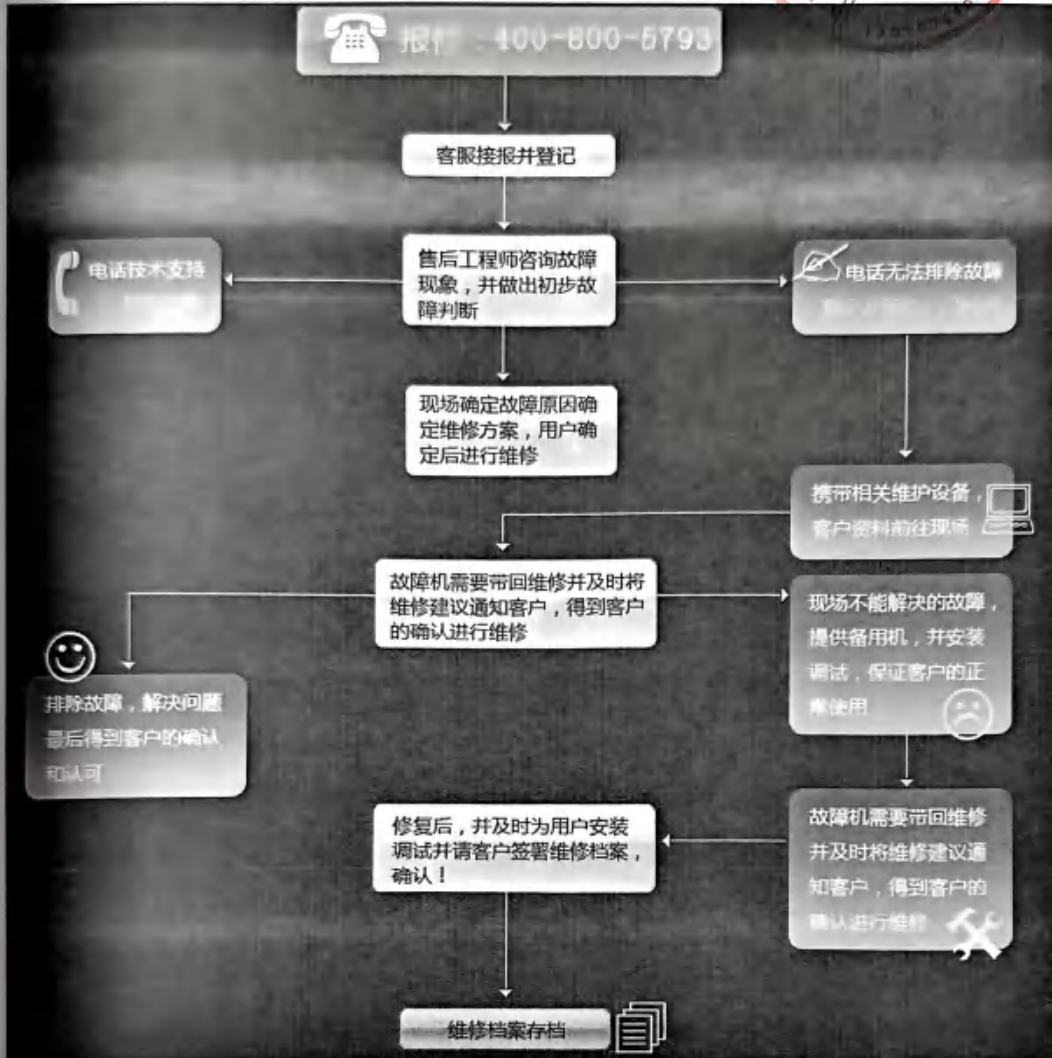
售后服务体系图：



### 5-3 售后服务流程

我公司实行售后服务专人负责制度，由我公司指定客户经理和技术工程师负责跟踪协调售后服务事宜，并由公司总经理担任售后服务监督小组，对服务质量予以监督。

公司售后服务流程示意图如下页：



## 5-4 售后服务标准

根据实际情况，在质量、服务上达到国内同行业平均水平，逐步稳健的提高售后质量、服务，以下作为我公司的服务标准：

- 1) 第一时间获取售后质量信息：与顾客信息沟通顺畅，售后质量问题最先任何机构获得；
- 2) 第一时间到约定的现场处理：反应迅速，按双方协商或约定时间和方式到达现场；
- 3) 第一速度处理结束售后问题：技术精湛，解决问题最快；
- 4) 第一售后服务质量：故障诊断准确，故障处理最好；
- 5) 第一优良的服务态度：不推卸责任，困难面前不退缩；
- 6) 第一服务形象：用语规范，衣着得体，标识清晰。



## 5-5 备品备件库

我公司将长期提供备品、备件及专用工具，我公司在北京设有专用库房。我公司有充足的零件储备，保证备品、备件长期保持100套以上，并保证投标产品停产后10年的备件供应。

为满足用户的备件需求，在第一时间满足服务所需备件，智敏客服中心建立了多个大的备件分库组成遍布全国的备件支持网络，完善的备件管理业务系统实现各服务网点的动态时时库存查询，同时通过对备件计划、备件物控、备件发运、备件仓储等实施科学管理，以实现备件按需采购、按需提供、保证质量、快捷迅速、成本优化等几大目标。

**备件物控：**按服务需求计划并发放备件，保障全国备件分库结构的合理性，保证服务备件需求的及时准确；定期对分库库房盘点、检查库存，保证帐目与实物的一致，并对备件异常情况及时的反馈调整，保证有限的备件资源合理、有效的利用。

**备件采购与仓储：**备件计划与采购，主要是围绕公司服务总体发展目标，制定备件总体支持策略并落实实施。建立合理有效的备件总库存，并在各备件库位合理的建设和发展上，随时遵从服务量及客户需求。



备件发运：客服中心采用与各网点共同选择的最佳的物流渠道，立体多方位的备件运输管理，在加快响应速度的同时，注重备件质量，达到快速有效满足服务需求。

备件综合支持：对备件运营状况进行统计分析，实时反应备件运转的状况，为备件计划采购、仓储、备件分布提供依据。

保障体系核心：专业的服务人员。智敏为客户提供服务的工程师全部是智敏专业服务工程师，保证了用户与智敏的接触是“全专业”的；技术中心由一只技术能力强、经过严格认证、并通过长期实战锻炼、有大项目运作经验的专业队伍组成。



## 5-6 全方位的技术服务

我司承诺建立技术支持与维护服务登记制度：对每一次电话咨询、故障申告等进行登记，并将处理过程和结果进行记录。

我公司承诺在接到用户关于技术咨询的电话后，5分钟内响应，视具体情况提供以下技术支持服务：

### ① 硬件保修技术服务

本服务是对用户提供的一种保障性增值服务，即对服务期内的产品硬件在产品正常使用过程中可能发生的故障（人为不当操作、设备运行环境、不可抗力因素等造成的产品毁损情形除外）提供终身维护维修服务。硬件保修服务作为设备最基本、最重要的服务之一，为产品的长期稳定运行增加了一个重要的安全筹码，有利于延长了产品的生命周期。服务期内，正常使用下发生故障由北京智敏科技发展有限公司负责保修。

### ② 远程技术支持服务

远程技术支持服务是指北京智敏科技发展有限公司技术工程师通过电话、网络等方式为最终用户提供排除故障等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，北京智敏科技发展有限公司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务为最终用户提供的技术服务。

对于通过电话指导不能解决的故障，我公司在征得用户同意后，可通过远程接入手段，登录到故障设备，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导现场维护人员处理故障，我公司将提供以下服务：

(1) 我公司提供必要的远程技术登录配置方法和必要的设备,设备可由我公司提供,但保证该设备具备安全管理功能,能防止非法登陆以保证设备和设备安全。

(2) 我公司服务人员登录到故障设备,通过诊断,分析故障产生的原因,制定故障解决技术方案后,电话通知用户,待技术方案经用户批准后,才能进行故障解决方案的具体实施。

(3) 在远程登录过程中,我方技术人员通过远程登录手段向设备发送的任何指令、报告回显必须形成命令日志文件;故障处理完毕或告一段落,形成故障处理报告,同命令日志文件一同发送给用户。

### ③ 现场技术支持服务

对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障,我公司将迅速提供现场支持服务,安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因,制定故障解决方案,并最终排除故障。

(1) 我方服务人员在进行现场支持服务前作好了以下准备:

A. 查阅用户用户档案,了解用户设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法;

B. 准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备品备件及软件。

(2) 我方服务人员抵达用户现场,首先提交《技术服务申请》给用户现场负责人签字确认。

(3) 我方后台服务团队积极了解设备运行情况,核实故障现象并根据对设备进行故障分析、测试诊断,并制定业务恢复和解决技术方案,我方保证优先实施业务恢复,彻底进行故障修复。技术方案经用户批准后,由我方服务人员进行具体实施。

(4) 如果确定为设备硬件故障,我方免费修理并在修理期间免费提供备用设备供用户使用;如果硬件故障损坏无法修复,我方需供设备硬件为用户进行更换。如果是软件故障,我方免费为用户修复软件故障,如果无法修复,我方免费提供重新安装服务。

(5) 我方服务人员在处理故障时不能影响到设备的正常运行,我方处理故障时,应有用户维护员在场协同处理;必须进行系统重装或启动等较大操作时,经用户人员在场协同处理;必须进行系统重装或启动等较大操作时,经用户人员在

场协同处理；必须进行系统重装或启动等较大操作时，经用户主管部门批准方可实施。若因我方服务人员误操作或擅自行事等主观原因给甲带来损失的，用户有权向我方提出索赔。

(6) 我方服务人员在处理故障后，要向用户现场维护解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

现场技术支持服务是指北京智敏科技发展有限公司技术工程师为最终用户提供排除故障、更改配置、软件版本升级、安全值守、售后培训等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，北京智敏科技发展有限公司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决最终用户提供的技术服务请求时，北京智敏科技发展有限公司技术工程师为最终用户提供现场技术支持的服务。

#### ④ 电话响应及回访服务

北京智敏科技发展有限公司设有专职电话回访人员。电话回访人员每季度不少于3次通过电话向最终用户的设备维护、使用人员了解相关设备运行情况，并记录使用人员反映的问题或意见及时反馈给北京智敏科技发展有限公司技术经理，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。

北京智敏科技发展有限公司建有完善的技术服务规范，严格要求所有相关服务的人员必须提供优质规范的服务，每次技术服务后，北京智敏科技发展有限公司安排有专门人员对技术服务人员的服务质量等情况进行回访调查，通过对技术服务质量的监督和收集客户单位对我们服务的善意的意见和建议，以期确保和进一步提升为客户单位提供的服务质量。

#### ⑤ 重大活动和节假日期间维护保障

在重大活动或重要节日之前，对系统状态进行全面风险评估，对影响系统运行稳定性的因素进行分析与评估，以预知风险，制定解决方案，规避和预防风险，消除隐患，保障系统正常、稳定的运行。

在重大活动或重要节日期间，从以下几个方面完成设备使用的保障工作：

1. 接到故障通知后，5分钟内响应，2小时内修复。如遇特殊情况不能按时完成修复工作的在4小时内更换同等技术指标设备。

2. 专业人员保障：重大活动期间，加派足够的资深工程师在现场做好技术支持工作，为建设单位提供7\*24小时的技术支持，以确保活动顺利进行。

3. 维修设备保障：对系统使用的各类前端设备，备有足够备品备件、维修所需仪器仪表，当放生应急维修时，直接更新设备，保证在最短的设备维修时间，提供维修效率。

4. 车辆保障：重大活动期间，专门配备1辆车，以保障维修工作。

#### ⑥ 例行保养

例行保养是定期对维护、保养情况进行检测，并认真做好机械的运行、保养记录，有时也参照说明书进行。例行保养，其主要内容是：进行清洁、润滑、紧固易松动的零件，检查零件、部件的完整，设备润滑必须严格实行五定(定人、定点、定时、定质、定量)。这类保养的项目和部位较少，大多数在设备的外部，日常例行保养一般由操作工人承担。

具体包括以下几个方面：

加强设备的日常保养工作，防止误保、漏保。保养工须强制执行并应与企业的奖、罚制度挂钩，奖优罚劣，调动人员的积极性，切实搞好保养工作。保养工作应从源头抓起，防止以修代养。

2、加强设备的日常检查工作，应安排专人进行检查，检查应详细记录，包括设备的日常运行情况、运行时间、保养次数等，以便分析、判断机械设备可能出现的故障，及时准确地消除故障隐患。

3、应加强对机械设备的管理和监控，机械设备管理人员应掌握情况，了解设备性能，根据设备性能的优势和企业资源分配情况做出科学合理的维修计划，并对维修活动，采购活动进行管理和监控，避免不必要的资金浪费。

4、建立健全机械设备维修、保养制度，加强设备管理作用，完善数据统计系统。对机械设备进、出情况，设备运行情况，性能指标及维修保养情况，均应详细登录在案，做到一机一册，有据可查。

5、加强对机械设备管理人员、维修人员的学习，培训力度。在思想上具有高度的责任感和事业心，在技术上，不仅要懂得机械设备的原理，结构和性能还要做到快速判断设备故障原因并及时维修、排除故障，充分发挥机械设备的使用性能。

#### 设备例行保养的意义

“工欲善其事，必先利其器”大家知道，设备例保管理的目的，就在于按照设备固有的规律，同时也按照客观经济规律，通过维护保养等手段，使其各种性

能指标保持高度完好，提高其生产率和利用率，延长使用寿命并谋求最经济的设备寿命周期和费用，追求无事故、高效益，最终赢得企业效益和社会效益。从而多快好省的为基本建设服务，这是设备维护保养的最终目的。



## 附件六：中标通知书



### 中标通知书

150001JH403

甘肃国金工程项目管理咨询有限公司受兰州市公安局的委托，对兰州市公安局警用装备购置项目政府采购项目以公开招标方式进行采购，按照该项目招标文件规定，已于2023年09月14日进行了开、评标。最终确定该项目第二包中标供应商：北京智敏科技发展有限公司，中标金额：伍拾捌万玖仟元整(58.9万元)

中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力，一式3份，涂改无效。请采购人与中标供应商在中标通知书发出之日起30日内据此办理有关手续。

甘肃国金工程项目管理咨询有限公司

