

凤县《彩凤新声》梦幻凤凰湖山水实景剧喷泉 水下LED灯采购合同

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》，买方通过竞争性谈判采购（凤县《彩凤新声》梦幻凤凰湖山水实景剧喷泉水下LED灯采购项目），并接受了卖方以价格¥285000元（大写：贰拾捌万伍仟元整）（以下简称“合同价”）提供的产品及服务。

本合同在此声明如下：

- 1、本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
- 2、下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

1) 合同条款

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、附录和采购文件所提到的构成合同的所有文件。

1-2、“合同价”系指根据本合同规定卖方在正确地完全履行合同义务后买方应支付给卖方的价款。

1-3、“货物”系指卖方根据本合同规定须向买方提供的一切产品、部件或其它材料。

1-4、“服务”系指根据本合同规定卖方承担与供货有关的辅助服务如运输、保险以及其它的伴随服务，例如调试、提供技术援助、培训和合同中规定卖方应承担的其它义务。

1-5、“项目现场”系指本合同项下货物安装、运行的场地。

1-6、“合同条款”系指本合同条款。

1-7、“买方”是指购买货物的单位即凤县文化和旅游局。

1-8、“卖方”是指提供本合同内的货物的法人或其他组织即成交人。

1-9、“天”指日历天数。

2、适用性

本合同条款适用于没有被本项目采购文件规定条款、卖方的响应文件承诺条款所取代的范围。

3、使用合同文件和资料

3-1、没有买方事先书面同意，卖方不得将买方或代表买方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、模型或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同必须的范围。

3-2、没有买方事先书面同意，除了履行本合同之外，卖方不应使用合同条款第3-1条所列举的任何文件和资料。

3-3、除了合同本身以外，合同条款第3-1条所列举的任何文件是买方的财产。如果买方有要求，卖方在完成合同后应将这些文件及全部复制件还给买方。

4、专利权

卖方应保证，买方在使用该产品或产品的任何一部分，免受第三方提出的侵犯（其专利权）、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。

5、技术规格

本合同下交付的货物必须等同或优于本项目采购文件《技术规格与要求》所述的标准。若卖方在其响应文件中承诺的技术标准优于本项目采购文件《技术规格与要求》所述标准的，按响应文件的承诺执行。

6、检验和测试

6-1、买方或其代表应有权检验和测试产品及其部件，以确认所供产品是否符合合同规格的要求，并且不承担额外的费用。买方要求进行的检验和测试，以及在何处进行这些检



验和测试，以书面形式通知卖方。

6-2、检验和测试在买方指定的交货地点进行。

6-3、如果任何被检验或测试的产品或部件不能满足采购文件及合同的要求，买方可以拒绝接受该产品或部件，卖方应更换被拒绝的产品或部件，或者免费进行必要的修改以满足规格的要求。

6-4、在交货前，卖方应让制造商对产品及其部件的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明符合合同规定的检验证书，检验证书是验收文件的一个组成部分，但不能作为有关质量、规格、性能、数量和重量的最终检验，制造商检验的结果和细节应附在质量检验证书后面。

6-5、如果在产品使用寿命期内，根据检验结果，发现产品的质量或规格与合同要求不符，或被证实有缺陷，包含潜在的缺陷或使用不合适的材料，买方应向卖方提出索赔。

7、包装及运输

7-1、卖方负责货物到达交货地点前的所有包装、运输、装卸及保险事项，相关费用应包括在合同总价中。

7-2、卖方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在运转中损坏。这类包装应采取防漏、防晒、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施。卖方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失责任和费用。

7-3、货物的运输方式由卖方自行选择，但包装必须满足货物运输和装卸的要求，保证买方收到的是无任何损伤的货物。否则，因此造成的损失由卖方自行承担。

8、伴随服务

8-1、卖方必须在合同生效后二十（20）天内向买方提交所供货物的技术文件（中文技术文件），例如：产品说明、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和 / 或服务指南等。

8-2、卖方应向买方提供下列所有服务，包括本项目采购文件“商务条款”与“技术规格与要求”中规定的附加服务（如果有的话）：

（1）实施或监督所供货物的现场组装 和/或试运行；

（2）提供货物组装和/或维修所需的工具；

（3）为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册；

（4）在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理，但前提条件是该服务并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

（5）在卖方或制造厂和/或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和/或修理、软硬件升级对买方人员进行培训。

8-3、卖方应提供本项目采购文件“商务条款”和“技术规格与要求”中规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价或双方商定的费用应包括在合同价中。

8-4、如果卖方或制造厂提供的伴随服务的费用未含在货物的合同价中，双方应事先就其达成协议，但其费用单价不应超过卖方向其他人提供类似服务所收取的现行单价。

9、备品备件

9-1、卖方可能被要求提供下列与备品备件有关材料、通知和资料：

（1）买方从卖方选购备品备件，但前提条件是该选择并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

（2）在备品备件停止生产的情况下，卖方应事先将要停止生产的计划通知买方使买方有足够的时间采购所需的备品备件；

（3）在备品备件停止生产后，如果买方要求，卖方应免费向买方提供备品备件的蓝图、图纸和规格。

9-2、卖方应按照本项目采购文件“商务条款”和“技术规格与要求”中的规定提供所



需的备品备件。

10、质量保证

10-1、质量保证期为终验合格之日起3年。

10-2、卖方应保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。卖方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内，卖方对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

10-3、根据检验结果或者在质量保证期内，如果货物的数量、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，买方应尽快以书面形式向卖方提出所发现的缺陷。

10-4、卖方收到通知后应在采购文件规定的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。

10-5、如果卖方收到通知后在采购文件规定的时间内没有及时修补缺陷，买方可提出索赔，并可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担，买方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

11、索赔

11-1、如果卖方对偏差负有责任，而买方在安装、调试、验收和质量保证期内提出了索赔，卖方应按照买方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

(1) 卖方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给买方，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、装卸费以及为看管和保护退回货物所需的其它必要费用。

(2) 根据货物的偏差情况、损坏程度、以及买方所遭受损失的金额，经买卖双方商定降低货物的价格。

(3) 用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和/或设备来更换有缺陷的部分和/或修补缺陷部分，卖方应承担一切费用和风险并负担买方蒙受的全部直接损失费用。同时，卖方应按合同条款第10-1条规定，相应延长所更换货物的质量保证期。

11-2、如果在买方发出索赔通知后三十（30）天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方发出索赔通知后三十（30）天内或买方同意的延长期限内，按照买方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将从未付货款或从卖方交纳的履约保证金中扣回索赔金额。若索赔金额超过未付货款或履约保证金的，卖方必须用已收货款进行弥补。

12、变更指令

12-1、买方可以在任何时候书面向卖方发出指令，在本合同的一般范围内变更下述一项或几项：

(1) 本合同项下提供的货物是专为买方制造时，变更图纸、设计或规格；

(2) 运输或包装的方法；

(3) 交货地点；

(4) 卖方提供的服务。

12-2、如果上述变更使卖方履行合同义务的费用或时间增加或减少，将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整，同时相应修改合同。卖方根据本条进行调整的要求必须在收到买方的变更指令后三十（30）天内提出。

13、合同修改

除了合同条款第12条的情况，不对合同条款进行任何变更或修改，除非双方同意并签订书面的合同修改书。

14、转让



未经买方事先书面同意，卖方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

15、卖方履约延误

15-1、卖方应按照本项目采购文件“商务条款”中规定的交货时间交货和提供服务。

15-2、在履行合同过程中，如果卖方遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知买方。买方在收到卖方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。

15-3、除合同条款第20条规定的情况外，除非拖延是根据合同条款第15-2条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，卖方延误交货，将按合同条款第17条的规定被收取误期赔偿费。

16、验收

16-1、项目验收分初验和终验：

16-1-1、项目验收分初验和终验：

初验：货物到达交货地点后，由使用单位根据合同对货物（设备）的名称、品牌、规格、型号、数量进行检查。

终验：所有货物采购人安装、调试完毕，正常使用 20 个工作日后，由采购人进行终验（最终验收），合格后签发《终验合格证》。

16-1-2、验收不合格的中标单位，必须在接到通知后 7 个日历日内确保货物通过验收。如接到通知后 7 个日历日内验收仍不合格，采购人可提出索赔或取消其供货合同。采购代理机构将把中标资格授予评审排序下一名的中标单位。

16-1-3、验收依据

- (1) 合同文本及合同补充文件（条款）；
- (2) 产品的合法来源渠道证明文件、响应功能证明材料；
- (3) 谈判文件；
- (4) 成交人的响应文件；
- (5) 货物清单；

17、误期赔偿费

除合同条款第19条规定的情况外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按合同价的0.5%计收，直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿费的最高限额，买方有权根据合同条款18条的规定终止合同。

18、违约终止合同

18-1、在买方对卖方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，买方可向卖方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：

(1) 如果卖方未能在合同规定的期限内或买方根据合同条款第15.2条的规定同意的延长的期限内提供部分或全部货物；或误期赔偿费达到最高限额。

(2) 如果卖方未能履行合同规定的其它任何义务。

(3) 如果买方认为卖方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。为此目的，定义下述条件：

“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响买方在采购过程或合同实施过程中的行为。

“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，损害买方利益的行为。

18-2、如果买方根据上述第18-1条的规定，终止了全部或部分合同，买方可以依其认



为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，卖方应承担买方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，卖方应继续执行合同中未终止的部分。

19、不可抗力

19-1、签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

19-2、受影响一方应在不可抗力事件发生后三日内用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（14）天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天（120）天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

19-3、因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

20、因破产而终止合同

如果卖方破产或无清偿能力，买方可在任何时候以书面形式通知卖方，提出终止合同而不给卖方补偿。该合同的终止将不损害或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力。

21、因买方的便利而终止合同

21-1、买方可在任何时候出于自身的便利向卖方发出书面通知全部或部分终止合同，终止通知应明确该终止合同是出于买方的便利，并明确合同终止的程度，以及终止的生效日期。

21-2、对卖方收到终止通知后三十（30）天内已完成并准备装运的货物，买方应按原合同价格和条款予以接收，对于剩下的货物，买方可：

(1) 仅对部分货物按照原来的合同价格和条款予以接受；

(2) 取消对所剩货物的采购，并按双方商定的金额向卖方支付部分完成的货物和与货物有关的服务以及卖方以前已采购的材料和部件的费用。

21-3、如买方因卖方违约的原因依据本合同约定，向卖方发出解除合同通知的，自卖方收到解除合同通知之日起双方合同解除，卖方再向买方发货的，买方不予以接受，卖方也无权主张该部分的货款。双方应对已经履行的合同进行结算。

22、争议的解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商开始后六十（60）天还不能解决，双方可依以下一种方式解决：

22-1、双方达成仲裁协议，向约定的仲裁委员会申请仲裁。

22-2、向买方所在地有管辖权的人民法院起诉。

23、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

24、通知

24-1、本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同专用条款中规定的对方的地址。传真要经书面确认。

24-2、通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

25、税款

25-1、按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，买方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由买方负担。

25-2、按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，卖方需缴纳的与本合同有关的一切税费均应由卖方负担。



70555

2) 合同条款附件

- 附件 1—设备清单
- 附件 2—质量保证
- 附件 3—售后服务承诺
- 附件 4—成交通知书

3、考虑到买方将按照本合同向卖方支付货款，卖方在此保证全部按照合同的规定向买方提供货物和与货物有关的服务，并修补缺陷。

4、考虑到卖方提供的货物和与货物有关的服务并修补缺陷，买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5、付款方式：合同签订后买方预付合同总价 60%即¥171000 元（大写：壹拾柒万壹仟元整），发货前付合同总价 37%即¥105450 元（大写：壹拾万零伍仟肆佰伍拾元整），本合同价余下 3%为质保金¥8550 元（大写：捌仟伍佰伍拾元整），质保期（叁年）质保期满后 3 日内甲方向乙方无息支付，即人民币¥8550 元（大写：捌仟伍佰伍拾元整）的尾款。

6、供货期：自合同签订之日起 20 日历日内完成

7、交货地点：凤县文化和旅游局指定地点：陕西省宝鸡市凤县双石铺镇观景台停车场

8、本合同一式肆份，其中，买方贰份，卖方贰份。

9、本合同由买卖双方签字盖章之日起生效。

买方名称：凤县文化和旅游局（凤县文物局）

地址：陕西省宝鸡市凤县天水路

邮编：721400

电话：0917-4764665

传真：0917-4764665

授权代表签字：

盖章：

2024年11月26日

卖方名称：重庆新源辉光电科技有限公司

地址：重庆市江北区港城东路98号2幢4-4

邮编：400026

电话：15823565937

传真：

开户银行：中国工商银行重庆港城园区支行

帐号：3100023809201015895

法定代表签字：

盖章：

2024年11月26日



NEW CO., LTD



附件 1—设备清单

一、采购内容

序号	名称	数量	单位	备注
1	水下 LED 灯	750	个	

二、技术要求

序号	名称	参数及技术要求	备注
1	水下 LED 灯	<p>1、灯具参数： 灯具材质：国标 304 不锈钢，厚度≥0.96mm 外观颜色：不锈钢本色 灯具尺寸：Φ190mm 灯具电源线、屏蔽信号线预留长度≥40cm 额定功率：48W 工作电压：AC24V 发光颜色：RGBW W=6500K 控制方式：DMX512-4 通道 配光角度（选配）：60° 90° 防护等级：IP68 平均寿命：50000h ， L70@25℃ 防触电等级：III 级 发光面要求：高透光性钢化玻璃，透光率≥85% 内部配置防眩导热反光片 表面防护要求：抗盐雾腐蚀 48h 以上 固定孔位：固定支撑点为四角 90 度冲孔国标不锈钢支腿，水下灯需预留四个与支腿相连接固定孔位（固定方式必须满足），具体固定连接方式由公司自行设计，甲方择优选择。</p> <p>2、控制要求： 控制协议：标准 DMX512 控制协议 控制精度：整体联动，单灯可控，色温变化的亮度可调，1670 万色变化；高速频闪，速率可调。</p> <p>3、配件要求 电缆线采用水下专用 JHS2*0.75mm² 防水电缆，及特制防水密封装置。DMX512 信号线采用 128 编 3*0.75mm² 屏蔽线，有效抵抗电磁辐射干扰。 具有抗干扰能力强，具有开路保护、短路保护、过载保护、过温保护，定制固定支架，与现场适配。</p> <p>4、其他要求 1、灯具及配套驱动电源有针对感应雷击及静电的专用防护元件，确保信号防雷和电源防雷可靠；驱动电源带过温过载保护功能。 2、灯具配置专用的信号传输设备及电源供电设备。 3、灯具应有特设的导线出（入）口密封装置，防护等级不低于 IP68； 4、甲方安装调试时，中标方需无偿提供现场技术服务于支持。</p>	
备注：		为保证本次采购设备性能与原有电压兼容匹配，高度协调，本次采购产品参数与原有需更换设备匹配	



附件 2—质量保证

质量保证方案

(1) 质量管理体系

我单位的质量管理是按统一归口、分级管理的原则，建立了质管办为信息管理中心的质量信息管理系统。对来自企业内部和外部质量信息进行系统手机和处理。各部门能根据信息的准确性、重要性等及时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我单位建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

(2) 我单位建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

(3) 我单位建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为 A、B、C 三级。供应科按程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，其他有关部门协同进行评价工作，选择合适的供应商作为合格分包方。

(4) 我单位按 ISO9001 质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对每个客户都有单独档案管理。

(5) 质检科制定并实施符合 ISO9001 质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。

质检科制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用。进行了不合格的统计分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

(6) 我单位建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在、预防潜在的不合格或缺陷的全过程进行控制，以技术部为核心部门，负责组织实施该程序。

(7) 我单位建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使物资和产品得到保护，以防止物资和产品误用、变质、损坏或遗失。

(8) 我单位根据 GB/T 19001 标准的要求建立了“培训程序”，由各部门提出培训申请，由质管办制定“年度培训计划”并组织实施。

(9) 我单位设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务程序》使售后服务能够做到完善实施，做到用户满意。



重庆新源辉光电科技有限公司



售后服务及承诺

我公司作为水下灯产品的生产商，通过自身的不断努力和广大用户的配合，基于多年来对产品特点的深入了解，针对客户的不同需求，我公司提供广泛全面的服务项目，向最终用户提供独具特色的、充分考虑用户利益的服务方式，并建立了一个完善的技术支持体系来满足新的市场的挑战和要求。

为了使广大客户对本公司的售后服务概况、具体服务内容与承诺、公司的相关设施与力量有一个全面的了解，以便客户根据自身的具体情况向我们提出详尽的售后服务要求，进而更有效的利用公司的售后服务资源，使现有的设备处于最佳的运行状态，所以我公司开通多种方式服务沟通渠道，以便与客户及时有效沟通交流。

(1) 质量保证期

本公司承诺：

质量保证期：终验合格后 3 年。

所有产品是原原装出厂的、全新的、包装完好的产品，表面无划伤、无碰撞，各项技术指标完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准。所有产品具有合法来源的原厂全新合格产品。

在质保期内，免费提供材料正常使用情况下的维修及保养服务，在非人为因素情况下，一切维护费用均由我司承担。质保期内材料本身质量出现问题或由于材料本身质量原因造成的任何损伤或损坏，我司及时给予免费维修或免费更换，由此引起的施工费、人工费、材料费等其它一切费用由我司负责。

(2) 合同履行期

合同履行期：合同签订之日起 10 个日历天完成所有设备的供货。

按国家三包标准及厂家质保标准提供质保，并且由我司提供 3 年的免费质保期。如“采购项目技术规格、参数及要求”中对质保要求另有说明的，应首先按另有说明执行。质保期按验收交付后连续正常使用累计使用时间。质保期内，在非人为因素情况下，一切维修换件保养费用和备品备件均由我司免费提供。

我司确保所供货物，在正常使用和保养情况下，在其使用寿命期内，能够完全满足技术规范所规定的性能、可靠性和扩展性。

确保按照售后服务条款及时响应对货物的维修和有缺陷的货物的更换要求。

(3) 售后服务响应时间

我司在质保期内提供上门服务。对采购人的服务通知，我公司在 2 小时内响应维护服务，48 小时内到达现场维修，按国家及行业标准对故障进行及时处理；零部件如在 48 小时内不能完成维修，应提供性能相同的替代品，并且保证长期供应竞标设备的备品备件。确保产品在 48 小时内恢复正常运行，不得影响采购人的正常业务工作。

我司定期派员对所供材料进行必要的保养维护，保修期内设备出现严重质量问题的，我司予以更换。

出现上述质量问题，由我司免费保修外，该部分质保期也相应顺延。

(4) 售后服务机构

1、售后公司名称：重庆新源辉光电科技有限公司

地址：重庆市江北区港城东路 98 号 C2 幢 4-4



联系人： 邹 鹏

电话： 15823565937

同时，我公司指派专职售后负责人负责与使用方联系售后服务事宜，并提供该人员手机，该售后手机 24 小时开机，提供全年 7×24 小时的全天候售后服务。另外，用户可通过短信、即时通讯工具 QQ、微信、邮件、传真等通信方式获得售后支持服务。

(5) 售后服务方式

1) 电话/传真支持服务

我公司技术支持中心将设立技售后服务热线电话/传真。用户可通过拨打服务热线电话进行故障保修或技术咨询。同时，我们将提供技术支持中心负责人的手机，该手机 24 小时开机，提供全年 7x24 小时的全天候售后服务。

2) 短信支持服务

我公司技术支持中心将设立技售后短信服务，用户可通过发送短信息的方式将需求告知服务中心负责人，或告知我们联系方式，技术支持中心负责人将在第一时间解答问题或回拨指定的电话号码。

3) 即时通信工具支持服务

用户可通过即时通讯工具如微信、QQ 等通信方式便捷地与我公司限时联系，互动沟通，视频沟通，可便捷地为用户提供各种技术问题解答与指导，更加方便的解决问题。

4) 邮件支持服务

我公司开通邮件通讯平台，用户可在 365 天 x24 小时随时给我们发邮件，告知我司现场存在的情况和问题。我司在收到邮件第一时间马上处理，并保证在最短的时间内给用户回复。

5) 现场上门服务

在质量保证期内，我公司工程师定期到用户现场对系统进行现场维护，对整个系统进行检测，对产品存在的潜在安全或故障隐患进行分析，并提出相应的解决方案。

此外，现场响应时间为自收到用户的服务请求起 2 小时内，指派技术人员赶赴现场完成故障处理恢复。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，并在到场后 8 小时内采取相应措施以确保系统恢复正常运行。

6) 后期技术培训服务

根据系统运行和日常维护工作情况，结合用户对今后系统发展规划和需求，有针对性的提供有关培训和咨询服务，提高用户系统维护人员的技术水平和业务人员的业务素质。我公司将派遣资深技术工程师到用户工作现场，对各种技术问题和软件的安装及配置方法，进行现场指导和培训。



重庆新源辉光电科技有限公司

