

鹤壁市政府采购标准合同

合同编号:

采购项目编号: 浚财磋商采购-2025-18

甲方: 浚县公安局 (采购人)

乙方: 河南腾勇科技有限公司 (供应商)

为了保护甲乙双方合法权益,根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定,签订本合同,并共同遵守执行。

一、合同标的

1.1 乙方应当根据采购公告、投标(响应)文件及中标(成交)通知书等(上述文件统称为采购文件)并按照甲方需求提供下列货物。

货物名称	品牌	型号	规格参数	计量单位	数量	单价(元)	小计(元)
手机取证主机	超翔	H880-T1	硬件配置 龙芯 3A6000 处理器, 64 位处理器, 4 物理核心, 8 个逻辑核心 CPU 主频 2.5GHZ, 采用 LoongArch 指令集自主可控。内存 64GB 大容量高速内存, 曲面屏显示器 34 英寸或双 27 英寸曲面屏显示器; 8GB 显存独立显卡; 机械硬盘 8TB, 前面板内置 8 个 USB3.0 高速手机取证接口; 包含 SATA/IDE/USB/CF、SD、MS、TF 等多种接口格式;	台	1	22800	22800
移动终端取证分析系统	大连睿海	RH-8800	基本性能 完全国内自主研发, 自主知识产权, 无潜在泄密风险, 软件采用多线程方案, 支持 8 部手机数据同时进行采集取证、数据分析, 并生成解析报告。 一、数据解析、镜像提取 1. 手机数据提取 ios 系统 ios	套		324000	324000

版本(4.0 - 14.X)、android 系统 android 版本(4.0 及以上)、鸿蒙 全系鸿蒙操作系统手机。

2、支持超过 200 种以上常用 Android 和 iOS 应用信息解析：可以解析手机基本信息（如：通讯录、通话记录、短信等）、手机系统信息（如：安装应用信息）、手机多媒体文件（如：图片、视频、音频）、社交聊天类（如：QQ、微信、钉钉wowchat、连信等）、社交自媒体类（如：新浪微博）；视频活动类（如：抖音短视频、快手、爱奇艺）、电子商务类（如：京东、淘宝、饿了么、美团网、大众点评网）；供求网站类（如：转转）、浏览器类（如：手机百度、百度浏览器、QQ 浏览器、360 浏览器、搜狗浏览器等）、网络论坛类（如：百度贴吧）、金融证券类（如：支付宝）、网络订购类（如：滴滴出行）、地图应用类（如：百度地图、高德地图、谷歌地图等）、票务预定类（如：铁路 12306、携程、航旅纵横）、网络共享类（如：115 网盘、360 云盘、百度网盘）、电子邮件类（如：网易邮箱大师、QQ 邮箱、189 邮箱、139 邮箱、新浪邮箱等）、其他（特殊 APP 土豆聊天、telegram、sugram、BLued、陌陌、探探、YY 语音）等。

3、具备自动解析功能：采集完成后，数据在后台自动解析，自动生成报告和内含 bcp 格式的 zip 压缩包，

无需频繁手工操作。

4、具备关键词预警解析功能：提供默认关键词模板，可对聊天内容，浏览器搜索内容，浏览器访问历史，短信，app 列表信息，进行关键词的设定。

5、具备自动取证、自动点击解析功能：机型包括华为、三星、oppo, vivo, realme, 等机型，减少用户手动操作、应用分身采集 可提取 oppo, vivo, 华为等手机的微信、QQ分身 app 的附件数据。

6、支持定向提取 App, 同一案件制定同一点验策略，针对性的提取 App, 并支持修改。

7、分身，隐私空间提醒 采集时对存在, 分身应用，隐私空间的 android 手机，在采集界面上显示相关提醒。

8、应用分身附件采集 华为 (android9.0 及以上版本)微信, QQ 分身附件提取, oppo9.0 微信,、QQ 部分分身附件提取。

9、采集进度 采集进度实时反馈，采集后保留关键采集信息，可查看采集历史。

10、定向提取 app 支持定向提取 APP, 同一案件制定同一取证策略，针对性的提取 APP, 并支持修改。

11、全局搜索 在所有应用数据中

搜索关键字，在全局搜索工具中展现。

12、归属地分析 对手机联系人信息进行地理位置分析，在归属地分析工具中展示。

二、云取证

1、系统自带云取证工具插件功能，解决手机取证过程遇到的各种 APP 云取证疑难问题。

2. 支持微信、支付宝云账单提取。支持 Android、iOS 微信非扫码、支付宝扫码方式红包、账单、转账等资金数据提取，包括交易记录、绑定银行卡信息等提取。支持支付宝绑定银行卡、余额宝、账户余额、绑定的小程序等信息获取；在线获取滴滴打车行程获取，包括：账号信息（昵称、账号）、出行信息（近 2 年的行程的起始地点、起始时间）、交通工具信息（车牌号、车辆类型、品牌）。

3、APP 数据短信云取：即时通讯类（国外）如：Telegram、Sugram、Crait、Zalo、IMO、whatsapp、LinkedIn、Gagahi；社交类（国外）如：Instagram、Twitter、Messenger、booking；邮箱类（国外）如：Gmail、outlook、Yahoo；出行类（国外）如：booking；网络共享类（国外）如：onedrive；快递类如：顺丰、中通、圆通、申通、韵达、丰巢、邮政 EMS、达达快送、德邦、货拉拉；社交类如：新浪微博、虎牙直播；电商

			类 如：淘宝、天猫、网易严选、聚美优品、美团、孔夫子旧书网、1 药网、唯品会、苏宁易购、蘑菇街、屈臣氏微商城、考拉海购、小米商城、1688、惠农网、易购网、猫眼电影；出行类 如：滴滴打车、百度地图、途牛、艺龙、去哪儿、华住会、携程、高德地图、首旅如家、曹操出行、穷游网、飞猪；邮箱类 如：139 邮箱、189 邮箱；网络共享类 如：WPS、小米云、百度网盘、至少包含以上 app 的云数据获取。			
--	--	--	--	--	--	--

三、密码破解

1、具有破解 oppo 和 vivo 应用锁功能，华为密码暴力破解跑码工具。

2、支持提供破解华为屏幕密码锁服务，直接破解华为全盘加密，获取所有已删除的用户数据。

3、支持提供破解 VIVO 品牌手机屏幕密码锁服务；

4、可提取 QQ 浏览器内登录网页时保存的账号密码。

四、数据恢复

1、支持对微信聊天记录深度恢复，支持已删除好友的聊天记录恢复。

2、支持对 QQ 聊天数据进行恢复，包括语音转文字的内容回复，并关联到消息发送人。

3、支持对已删除的手机联系人，短

		信，通话记录进行恢复。 4、支持对 SQLite 数据库进行碎片级恢复。 5、支持 IOS 手机微信好友和群消息的聊天记录清空时间获取。 6、碎片恢复 可对 SQLite 数据库进行碎片级恢复。 五、报告生成 1、软件自动根据点验策略生成 html 格式的报 告，并按照类别分类展示。 2、支持取证结果的一键导出和自定义导出多种导出方式，支持多种报告格式导出，包括 PDF，HTML 常见文件格式； 3、支持目标人分析功能，支持多检材的快速查询关联，可导出目标人分析报告； 4、支持标记分析报告导出功能；支持 Excel 格式的报告导出。				
合同金额（人民币）	大写：叁拾肆万陆仟捌佰元整 小写：346800.00 元					

注：本合同以人民币进行结算。

1.2 上表规定的规格参数内容详见采购文件。

1.3 本合同金额系固定不变价格，已包含了购买货物的价格及安装、调试、保修、售后服务及将货物运至指定地点所发生的运费、装卸费等货物伴随服务的费用和所需缴纳的一切相关税费。

二、交货和验收

2.1 交货时间： 合同签订后 35 个日历天内 。对于甲乙双方协商进行

分批交货的，可以补充详细的《分批交货进度要求》（双方签字盖章），作为本合同的补充。

2.2 交货地点：采购人指定地点____。在送货前，乙方应当与甲方沟通确定具体交货时间、地点等交接货相关事宜，以便甲方做好接货准备。甲方应当对乙方的送货及安装提供必要的配合。

2.3 乙方交付的货物应当符合采购结果（含采购公告及竞投标或响应文件等）所规定的货物名称、

规格型号、数量等要求。乙方提供的货物不符合采购结果和本合同约定的，甲方有权拒收货物，由此引起的风险及损失由乙方承担。

2.4 乙方应当将所提供货物的使用说明书、原厂保修卡等附随资料和附随配件、工具等交付给甲方；乙方不能完整交付采购结果规定的货物及附随资料、配件或者工具的，视为未按照合同约定交货，乙方应当在甲方指定的期限内负责补齐，因此导致逾期交付的，由乙方承担相关违约责任。

2.5 乙方在甲方完成到场验收之日起5个工作日内将货物全部安装、调试完毕，甲方应当在全部货物安装调试完毕后的5个工作日内，对货物进行质量验收。验收合格的，甲方应当签收验收单或向

乙方出具验收合格书。甲方超过本合同规定期限5个工作日不进行质量验收并已使用货物的（注：上述所填写的时间最长均不超过 5 个工作日）乙方提供的货物经甲方质量验收不合格的，乙方应当无条件进行重新返修、返工制作、更换，直至甲方验收合格为止，所需费用由乙方自行承担，同时，乙方应当承担相应的违约责任。

2.6 本合同项下的货物及追加、更换、补充的货物（含零件、部件、配件）的风险自货物经甲方签字确认收到货物时转移。

2.7 乙方应当保证其出售的全部货物都按照标准进行包装，以适应于远距离运输、防潮、防震、防锈等要求，确保货物安全无损地运抵交货地点。

2.8 乙方保证交货时一并提供货物的质量合格凭证或者文件。

2.9 甲方依照政府采购规定（☐是 ☐否）委托第三方监理单位对货物进行质量监理，受托方可以开展本合同规定的抽样检测、样品评审、质量验收等活动。监理费用由甲方承担，因乙方原因导致已封样样品、封条破坏或样品偷换等需重新进行抽样的，重新抽样的费用由乙方承担。若乙方对抽样检测结果有异议的，

应当在收到检测结果之日起 6 个工作日内（最长不超过 10 个工作日）向甲方提出书面异议，并与甲方协商确定是否重新检测及变更检测单位，重新检测的费用由乙方承担。

2.10 乙方应当接受并配合甲方组织的原材料、成品抽检及质量验收等活动。

2.11 因抽检不合格收到甲方书面整改要求的，乙方应当进行相应的整改并将整改情况告知甲方。乙方对甲方整改要求有异议的，应当在收到整改要求之日起 5 个工作日内（最长不超过 10 个工作日）向甲方提出。甲方就整改情况重新组织抽检的，重新抽检产生的费用由乙方承担。

三、乙方保证

3.1 乙方保证对其出售的货物享有所有权或处分权，并且没有法律、法规禁止或限制出售的情形。同时，乙方出售的货物也没有侵犯第三人的知识产权和商业秘密等权利。如甲方使用该货物构成上述侵权，乙方承诺承担全部相关责任。

3.2 乙方保证所提供的货物的技术规格符合采购结果规定的技术规格，货物符合中华人民共和国的设计和制造生产标准或者行业标准（进口产品除外）。

3.3 乙方保证货物是全新、未拆封且未使用过的原装合格正品（包括零部件）。如货物需安装或配置软件，乙方保证相关软件均为正版软件。

3.4 乙方应当保证提供给甲方的合同货物符合采购文件的要求；所用材质的质量应当符合相关国家、行业标准要求；所用材质的环保要求应当符合国家强制性环保要求。乙方承诺对其所供货物及原材料的质量负责。

3.5 货物的原材料、成品抽检合格及质量验收合格并不免除乙方提供不合格货物而应当承担的责任。

四、保修条款

4.1 本合同所购货物免费保养维修期为 5 年。

4.2 乙方提供的保养维修服务标准或者质量不得低于国家有关法律法规规章、“三包”规定、采购文件的要求以及乙方在应答文件的相关承诺。

4.3 免费保养维修期内，乙方负责上门对其提供的货物进行保养、维修和系统维护并不得收取任何费用。

五、履约保证

5.1 甲方不收取履约保证金。

5.2 如乙方未能履行本合同约定的相关义务，甲方在书面通知乙方后，有权直接从合同约定的货款中扣除相应金额的违约金、滞纳金或者其他赔偿款项。

六、货款支付

6.1 付款方式： 付款方式：依据鹤财购（2022）8 号文件《鹤壁市财政局关于进一步加大政府采购支持中小企业的通知》文件，付款方式为设备安装调试，相关人员培训合格且项目验收合格后一次性付清。

6.2 甲方对乙方根据本合同提供的结算单或发票有异议的，应当于收到之日起 10 日内提出。但因乙方故意隐瞒事实或弄虚作假致使甲方未及时发现的除外。

甲方按照乙方提供的银行账户支付货款后，因乙方提供账户或者账号相关信息遗漏、错误等原因所产生的后果由乙方自行承担。

公司名称：河南腾勇科技有限公司

开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司郑州明理路支行

账号：76120078801300001624

七、合同解除

7.1 除具有《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定情形或者《中华人民共和国民法典》第五百六十二条、第五百六十三条规定情形及本合同约定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自解除合同。

7.2 乙方存在以下情形的，甲方有权解除合同：

7.2.1 对采购文件规定的不可调整项的验收结果达不到采购文件不可调整项要求的；

7.2.2 对采购文件规定的可调整项的验收结果超过了可调整范围的；

7.2.3 逾期交付货物超过 60 日的。

甲方根据上述情形主张解除合同的，应当书面通知乙方。

八、违约责任

8.1. 甲方无正当理由拒收货物、拒付货款的，甲方应当向乙方支付本合同价款总额 10%的违约金。

8.2 甲方逾期支付货款，或乙方逾期交货的，每延误一日则必须向对方偿付合同总价款 1%的违约金，但该违约金原则上不超过合同总价款的 10%。如因有关政府部门超期审批等原因造成甲方付款迟延的，不视为甲方违约，甲方不承担前述违约责任。

8.3 乙方所交付的货物品种、型号等不符合采购结果及本合同规定的，甲方

有权拒收，乙方应当向甲方支付合同价款总额 10%的违约金。如甲方拒收的，乙方应当在甲方指定的时间内补发符合竞价采购结果及本合同规定的货物。

8.4 乙方未履行本合同项的其他义务或者违反其在投标（响应）文件中的相关承诺/声明/保证的，应当按照合同价款总额的 10%向甲方承担违约责任。

8.5 除不可抗力因素及本合同另有约定外，合同任何一方违反本合同约定的应当承担相应的违约责任，向另一方支付不超过合同总价款 10%的违约金，并赔偿因此而给对方造成的损失。出现政府采购法律法规规定的违法违规情形的，守约方应当将相关违法违规行为及时报告给财政部门。

九、争议解决方式

9.1 因货物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。货物符合质量标准的，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。

9.2 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应当通过友好协商方式解决；如协商不能解决争议的，任何一方可以向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、合同组成部分

采购公告、采购文件的需求明细、答疑内容、补充通知、投标（响应）文件、中标通知书、乙方在招投标过程中所作的其他承诺/声明/书面澄清以及在合同执行中甲乙双方共同签署的补充或者修正文件等文件均属本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。以上合同组成文件与

本合同正文存在不一致的，以本合同为准。

十一、合同生效

本合同一式六份，甲乙双方各持三份，每份合同具有同等法律效力，自甲乙双方签字盖章之日起生效。

十二、其他

1、质量保证承诺书、售后服务承诺、重要设备备件、培训计划（详见附件）。

2、乙方有权依照政府采购相关规定申请采购合同融资等金融服务；甲方应当对乙方办理本条规定的金融服务所涉及的账户变更等事项给予必要的配合。

十三、不可抗力

甲乙双方因不可抗力不能履行合同时，应及时通知对方，并在规定的期限内提供相应证明。未履行完的合同部分是否继续履行，如何履行等，由双方协商确

定。对确定因不可抗力原因造成的损失，免予承担责任。

甲方：浚县公安局

法定代表人或授权人：

签订日期：

保：3

乙方：河南腾勇科技有限公司

法定代表人或授权人：

签订日期：2025.4.16

附件 1:

售后服务承诺

我司拥有雄厚的技术力量和一支受过良好培训的、富有经验的项目管理工程师队伍，为客户各种复杂的需求提供最优的解决方案，能够快速有效地为客户解决遇到的各种技术问题。并可以提供各种咨询服务。基于以上几点，我司承诺：

- 1、移动终端取证分析系统软件 5 年免费升级。
- 2、免费对使用单位技术人员专业培训每年不少于 2 人。
- 3、在接到用户设备故障时，2 小时内给予电话响应，4 小时内给出解决方案。如需要案件现场协助支持的，经过双方协商，在 1 个工作日内到达现场；
- 4、免费对使用单位提出的疑难案件及时提供技术服务，每个月定期巡检一次，每个季度不少于四次。
- 5、我公司提供优秀的技术支持和售后服务，确保所提供的设备软、硬件在运行期间能够稳定、安全、高效的运行，从而保证用户业务的正常运行。
- 6、在质保期内，设备质量问题连续两次维修仍无法正常使用的，须更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，提供设备的更换、维修只收取成本费用，不收取人工技术费用；
- 7、在质保期内，提供 7x24 小时电话技术支持，对系统维护 15 分钟内做出响应；远程维护无法解决的，在 24 小时内到现场解决。针对用户提出的系统功能修改、优化等意见，我方在 1 个月内做出书面响应并对系统进行升级修改。同时，备有本项目设备备件，在工作人员到达现场 12 小时内无法修复的系统故障，先予无条件更换。
- 8、系统投入正式使用后，5 年内因系统自身的原因出现故障由我方负责免费包修、包换，5 年后出现的故障由公司按成本价进行包修、包换。
- 9、项目验收后，对所提供的系统软硬件免费提供 5 年维护和升级服务，免费升级包含公司自主软硬件及外购软硬件跨版本升级，并可根据用户实际业务需求提出的功能性进行改进。系统验收合格后五年内免费满足用户的应用需求。
- 10、安装完成后提供完整的免费培训计划，学员通过培训后能熟练掌握系统的使用、维护等。

11、包括供货运输费、装卸费、售后服务、优惠承诺、税金、采购项目履行过程中所需的而招标文件中未列出的相关辅助材料及招标文件中的所有责任、义务和风险等全部费用，采购人不再单独支付其他任何费用。

供应商：河南腾勇科技有限公司（盖章）

日期： 年 月 日



附件 2:

重要设备备件

如果客户使用的产品出现问题，我们在接收到您提出的问题后，将会派客服工程师为您进行远程会诊，通过各种有效的远程服务控制软件为您进行实际操作演示，争取排除故障。如若无法排除设备故障，则公司立即启用备件机制，发送备用机至客户手中。

供应商：河南腾勇科技有限公司（盖章）

日期： 年 月 日



附件 3;

培训计划

培训计划表		
培训服务安排	时间	负责人
帮助拟定培训通知	合同签订 5 个工作 日内	周林
线上培训	合同签订 8 个工作 日内	秦浩光
根据培训效果再次 调整培 训安排, 制定培训 计划	合同签订 15 个工作 日内	王萍
协助写培训稿	合同签订 20 个工作 日内	张卿
出具培训成果报告	合同签订 25 个工作 日内	卢艺蕾

供应商: 河南腾勇科技有限公司 (盖章)

日期: 年 月 日



附件 4:

服务响应时间承诺

1、服务响应时间

服务列表

服务项目	金牌服务	银牌服务	普通服务
电话技术支持	√	√	√
E-Mail 技术支持	√	√	√
传真技术支持	√	√	√
远程维护支持	√	√	√
现场维护支持	√	√	X
数据维护	√	X	X
系统性能优化	√	√	X
软件包升级	4 次/年	2 次/年	X
定期回访	1 次/月	1 次/季	X
服务接受时间	7*24	7*24	7*24
一般故障响应时间	半小时（工作日内） 1 小时（非工作日内）	1 小时（工作日内） 2 小时（非工作日内）	2 小时（工作日内） 4 小时（非工作日内）
现场响应时间	12 小时	16 小时	20 小时
专家组服务	√	X	X

终身免费技术咨询	√	√	√
----------	---	---	---

注:

- (一)功能模块的修改、增加，根据其工作量大小协商具体费用；
- (二)软件包升级：按软件发布的产品包，定期向客户提供软件的升级服务；
- (三)专家组服务：快速、高效地分析客户整体效能，保证客户的应用系统和网络连续、稳定、高效地运行，提升客户价值；

定期回访：定期对客户进行必要的巡查，加强与客户的沟通渠道，与客户建立良久的合作关系。

1. 1、服务响应时间承诺

我公司将针对本项目运维人员、跟踪系统实施技术人员，其主要职责包括：保养、维修。为保障客户的利益，建立了完善的客户服务体系，我公司拥有技术全面的专业服务队伍。对每一用户建立专用的服务档案，定期回访，确保服务的高效性。同时我公司具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术。能为任何客户提供全方位的技术支持和工程咨询。

我公司在保修期间提供 7×24 免费服务，我公司在接到建设单位通知（包括电话、电传、传真、电子邮件、手机短信等）后由项目主管领导填写《用户报修表》记录内容，如用户地址、联系电话、报修内容、预约维修时间，并填入《工程维修单》。在 10 分钟之内响应，并委派资深技术人员跟进解决问题。

在系统交付用户使用后的免费服务期间，我公司常年提供设备、材料及维修免费服务等，一般问题 2 小时内（主要设备更换 4 个小时内）提供系统备品备件，并提供系统软件平台的维护和指导。

1. 2、质保期外服务内容

我公司为业主提供优质服务，保修期间提供 7×24 免费服务，我公司在接到业主通知后由项目主管领导填写《用户报修表》记录内容，并填入《工程维修单》。在 10 分钟之内响应，并在 2 小时之内委派资深（或由专职负责本项目工程师）工程师跟进解决问题，包括提供备机解决方式。保修期间系统正常运行操作所发生的设备损坏，由我方进行鉴定，厂方提供维修及设备保养。终身 7×24 免费电话咨询。质保期后的系统维护保养计划由该项目由业主确认实施。

a. 免费保修期后，保证系统的故障率为 2%以内；故障率内，只收取器件成本费用；故障率外，由厂家全权负责。

b. 维修保养：我方提供每季度不低于 2 次的巡检，对所安装设备进行清理设备外壳及内部；检查所有系统的配电情况；系统运行情况等。

c. 年维修保养：检查所有设备安装的固定、移位情况；包括每季的维修检查项目。

1. 3、服务响应时间及解决时间

1)、如所投产品出现故障：根据故障情况我司专业人员 20 分钟响应，1 小时内解决故障问题，2 小时内无法解决故障的直接更换备机，4 小时内使系统恢复正常工作状态。

2)、定期电话回访维护保养：售后二个月内电话回访一次，及时了解使用

方的意见和建议，以促进我公司售后服务工作进一步完善。

1.4、提供 7×24 小时服务承诺

我公司承诺提供全天候 7×24 小时的故障维护服务和技术业务咨询服务，并有专业的技术人员负责及时解决系统出现的任何故障。

1.5、故障修复时限承诺

服务期内，我司设立 7×24 小时热线服务电话，受理采购人系统故障申告、技术咨询。我司在收到采购人系统故障申告后，必须按要求及时解决。故障级别定义与服务的具体要求如下表：

故障级别	技术人员响应时间	提出解决方案	解决时间
I 级：属于重特大故障；其具体现象为：设备、线路全面瘫痪。	20 分钟以内	30 分钟内提交故障解决方案	2 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体现象为：部分设备、线路发生故障或小面积瘫痪但不影响系统整体运行。	20 分钟以内	30 分钟内提交故障解决方案	2 小时以内
III 级：属于较严重问题；其具体现象为：小部分设备、线路故障或出现报错、告警或故障。	30 分钟以内	40 分钟内提交故障解决方案	4 小时以内
IV 级：属于普通问题；其具体现象为：前端监控点单个摄像机故障、前端监控点传输设备或线路故障。	30 分钟以内	40 分钟内提交故障解决方案	4 小时以内

I~IV 级故障处理完毕后，我公司在三日内向采购人提交书面的故障处理报告。

1.6、定期上门巡检服务

按照固定的时间周期对客户进行回访，比如每月或每季度进行一次回访。在回访过程中，收集客户对系统使用的反馈信息。如对系统稳定性的看法、是否遇

到新的问题、对系统功能的满意度等。同时，也会关注客户对售后服务的评价，如对技术支持响应速度、服务态度等方面的意见。

1.7、电话支持服务

对于临时出现的使用、操作或其他非故障的简单问题可直接电话联系我方服务工程师，寻求问题的解决方案、操作方法及技术指导。

1.8、现场技术服务

对于那些需要现场处理的问题，公司会迅速派遣技术人员上门服务，现场服务的内容包括软件的安装工作，同时，也会进行调试工作，以确保系统能够正常运行。

1.9、用户监督措施

为保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户维修服务的行为，公司请用户对维护工作的全过程进行监督，如对维修服务有不满意的地方，可以及时联系客服。

1.10、免费的技术培训

若甲方需求，我方将安排在验收前对用户的值班人员进行免费培训，使其掌握各个子系统的维护、保养方法及注意事项。对用户的工作人员进行所有设备的测试操作和维修方面的培训。人员的培训包括讲课操作示范、参观和其他必要指导，以保证用户的工作人员能对所有装置的特性、结构操作要求和维修要求获得全面的了解和掌握，提高从业人员的整体素质。

供应商：河南腾勇科技有限公司（盖章）

日期： 年 月 日

