

中标通知书

编号：THGGZY-JCJY2025-005

河南浩安建设工程有限公司：

贵单位对唐河县教育装备与技术保障中心 2025 年唐河县第一小学、一完初中部、十九高中等学校教学设备采购项目（项目编号：唐财采购公开-2025-23）的投标，通过公开招标采购方式，于2025 年 06 月 19 日进行开标、评标。经评标委员会评审、采购人确定，你单位被确定为该项目第五标段的中标供应商。

中标金额：人民币大写：壹拾玖万零贰佰元整（小写：190200.00 元）

请你方于接到本通知书后的1个工作日内到唐河县教育装备与技术保障中心与我方签订合同。

特此通知。
采购人：（盖单位章）


采购代理机构：（盖单位章）


2025 年 6 月 20 日

唐河县教育装备与技术保障中心 2025 年唐河县第一小学、一完初中部、十九高中等学校教学设备采购项目

采购合同

标段：第 5 标段

甲方：唐河县教育装备与技术保障中心

乙方：河南浩安建设工程有限公司

2025年6月20日

唐河县教育装备与技术保障中心 2025 年唐河县第一小学、一完 初中部、十九高中等学校教学设备采购项目采购合同

甲方：唐河县教育装备与技术保障中心（盖章）

乙方：河南浩安建设工程有限公司（盖章）

甲、乙双方根据编号为“唐财采购公开-2025-23”及项目名称为“唐河县教育装备与技术保障中心 2025 年唐河县第一小学、一完初中部、十九高中等学校教学设备采购项目”相关招标文件、投标文件和《中标通知书》的要求，并经双方协商一致，达成如下协议：

一、合同金额

本合同金额为（大写）：壹拾玖万零贰佰元整（¥190200.00 元），

项目主要包括：智慧黑板

详细设备清单及技术参数见附件（一）。

二、交货期及交货地点

1、交货期：合同签订后 15 日内供货、安装、调试完毕。

2、交货地点：唐河县境内甲方指定的项目学校。

三、技术标准

乙方提供的物品性能及质量和服务有国家标准的应符合国家标准，无国家标准的应符合行业标准或供应商标准，并满足采购文件要求，实现投标文件承诺条款。

四、技术资料

1、乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

2、未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向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的必需范围。

五、知识产权

乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

六、产权担保

乙方保证所供货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。。

七、合同款项支付

1、支款方式：在供货安装调试完毕并经验收合格后付款 98%，一年后支付剩余 2% 货款。

2、若由于某些货物因现场条件限制而无法按期安装交货的，乙方应向甲方提出申请并经甲方同意后，可不影响该项目的验收，支付金额在扣除未交货部分后按时支付。

八、转包或分包

- 1、本合同范围的货物，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 2、未经甲方同意，乙方不得将本合同范围的货物全部或部分分包给他人供应；

九、质量保证及售后服务

1、乙方应按采购文件规定的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品，并保证产品具有产品质检卡、说明书、合格证。

2、乙方提供的货物在质保期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费维修或更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

- (1) 更换：由乙方承担所发生的全部费用。
- (2) 贬值处理：由甲乙双方协议定价。

3、质量保证及售后服务条款详见附件(二)。

十、供货安装及验收

1、乙方应将货物送到甲方指定的项目学校，设备安装调试完毕后由项目学校出具收货单。

2、乙方货物全部供货安装调试完毕后，由甲方协调有关部门组成县级验收小组对货物数量进行验收并出具验收报告。

3、县级验收合格后，申请第三方按照招投标文件及合同约定对货物质量进行检验验收并出具验收报告。

4、验收不合格由乙方无条件整改，甲方人有权要求乙方无偿调换货物，造成的损失由乙方承担。

5、验收费用由乙方承担。

十一、违约责任

1、乙方不能按合同规定时间供货，按照逾期部分货物总价款的 5%向甲方支付违约金。如因甲方工程施工、市政、绿化、征地、拆迁、供电、道路施工等原因导致供货安装停工或待工（局部停工除外），供货安装工期相应顺延。

2、乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及采购文件规定要求的，甲方有权拒绝验收，乙方应更换货物，若乙方更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同，所造成的的损失由乙方承担。

十二、合同履行

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决，如协商不成，可向法院提起诉讼。

十四、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、本合同未尽事宜，按采购文件相关条文执行。

3、本合同一式四份，甲乙双方各执一份，政府采购管理部门一份、集中采购机构一份，具有同等的法律效力。

十五、合同附件

附件（一）设备清单及技术参数

附件（二）质量保证及售后服务条款

甲方：唐河县教育装备与技术保障中心

地址：

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

签定日期：2025年6月20日



乙方：河南浩安建设工程有限公司

地址：河南省南阳市唐河县东王集乡九

龙东路 38 号

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：13213730333

签定日期：2025年6月20日

开户银行：中国建设银行股份有限公司南阳

孔明路支行

账户号码：41050175865200000378

附件（一）设备清单及技术参数

序号	货物名称	招标要求技术参数指标	投标要求技术参数指标
1	智慧黑板	<p>一、整体设计</p> <p>1、三拼接平面一体化设计，外部无任何可见内部功能模块的连接线；金属机身，边角采用弧形设计，表面无尖锐边缘或凸起；前置接口边缘无棱角、无毛刺。</p> <p>2、整体外观尺寸：宽$\geq 1200\text{mm}$，高$\geq 1200\text{mm}$。</p> <p>3、整机采用 86 英寸超高清 LED 液晶显示屏，显示比例 16:9，分辨率 3840\times2160。</p> <p>4、嵌入式系统版本不低于 Android 13，内存$\geq 2\text{GB}$，存储空间$\geq 8\text{GB}$</p> <p>5、钢化玻璃表面硬度$\geq 9\text{H}$。</p> <p>6、采用红外触控方式，支持 Windows 系统中进行 40 点或以上触控，支持在 Android 系统中进行 40 点或以上触控。</p> <p>7、整机内置扬声器，额定总功率不低于 60W。</p> <p>8、整机内置非独立外扩展的 8 阵列麦克风，拾音角度$\geq 180^\circ$，可用于对教室环境音频进行采集，拾音距离$\geq 12\text{m}$。</p> <p>9、整机支持色彩空间可选，包含标准模式和 sRGB 模式，在 sRGB 模式下可做到高色准$\Delta E \leq 1$。</p> <p>10、整机上边框内置摄像头，采用一体化集成设计，可拍摄≥ 1600万像素的照片，对角线视场角$\geq 135^\circ$，水平视场角$\geq 120^\circ$。</p> <p>11、整机支持提笔书写，在 Windows 系统下可实现无需点击任意功能入口，当检测到红外笔笔尖接触屏幕时，自动进入书写模式。</p> <p>二、OPS 模块</p> <p>1、处理器$\geq \text{Intel Core i5}$十二代。</p> <p>2、内存$\geq 8\text{G DDR4}$。</p> <p>3、硬盘$\geq 256\text{G SSD}$。</p> <p>三、视频展台</p> <p>1、壁挂式安装，防盗防破坏。</p> <p>2、无锐角无利边设计，有效防止师生碰伤、划伤。</p> <p>3、采用 USB 高速接口，单根 USB 线实现供电、高清数据传输需求。</p> <p>4、采用$\geq 800\text{W}$像素自动对焦摄像头，可拍摄 A4 画幅。</p>	<p>一、整体设计</p> <p>1、三拼接平面一体化设计，外部无任何可见内部功能模块的连接线；金属机身，边角采用弧形设计，表面无尖锐边缘或凸起；前置接口边缘无棱角、无毛刺。</p> <p>2、整体外观尺寸：宽$\geq 1200\text{mm}$，高$\geq 1200\text{mm}$。</p> <p>3、整机采用 86 英寸超高清 LED 液晶显示屏，显示比例 16:9，分辨率 3840\times2160。</p> <p>4、嵌入式系统版本不低于 Android 13，内存$\geq 2\text{GB}$，存储空间$\geq 8\text{GB}$</p> <p>5、钢化玻璃表面硬度$\geq 9\text{H}$。</p> <p>6、采用红外触控方式，支持 Windows 系统中进行 40 点或以上触控，支持在 Android 系统中进行 40 点或以上触控。</p> <p>7、整机内置扬声器，额定总功率不低于 60W。</p> <p>8、整机内置非独立外扩展的 8 阵列麦克风，拾音角度$\geq 180^\circ$，可用于对教室环境音频进行采集，拾音距离$\geq 12\text{m}$。</p> <p>9、整机支持色彩空间可选，包含标准模式和 sRGB 模式，在 sRGB 模式下可做到高色准$\Delta E \leq 1$。</p> <p>10、整机上边框内置摄像头，采用一体化集成设计，可拍摄≥ 1600万像素的照片，对角线视场角$\geq 135^\circ$，水平视场角$\geq 120^\circ$。</p> <p>11、整机支持提笔书写，在 Windows 系统下可实现无需点击任意功能入口，当检测到红外笔笔尖接触屏幕时，自动进入书写模式。</p> <p>二、OPS 模块</p> <p>1、处理器$\geq \text{Intel Core i5}$十二代。</p> <p>2、内存$\geq 8\text{G DDR4}$。</p> <p>3、硬盘$\geq 256\text{G SSD}$。</p> <p>三、视频展台</p> <p>1、壁挂式安装，防盗防破坏。</p> <p>2、无锐角无利边设计，有效防止师生碰伤、划伤。</p> <p>3、采用 USB 高速接口，单根 USB 线实现供电、高清数据传输需求。</p> <p>4、采用$\geq 800\text{W}$像素自动对焦摄像头，可拍摄 A4 画幅。</p>

附件（二）质量保证及售后服务条款

1、售后服务承诺

我公司将为本项目建立技术支持和售后服务队伍，对系统硬件设备及设施、提供3年免费质保服务。在质保期内且不超出合同范围属产品质量问题所发生的一切费用由中标人承担。我方正式承诺：

（一） 投标货物是符合国家技术规范和质量标准的合格产品，满足业主方使用需求，并具有可靠的售后服务体系，质量可靠、使用安全。

（二） 在质保期内如遇软件产品升级、改版，免费提供更新、升级服务；在质保期内且不超出合同范围因产品质量问题所发生的一切费用由我司承担。

2、售后服务响应方式

2.1 客户经理响应

● 客户经理响应服务内容

在售后保修期内，根据客户级别定义，我司向客户提供7×24小时专人客户经理支持服务。在客户和我公司之间架起一座桥梁。不论系统出现问题与否，您都能够迅速获得了解客户系统的技术专家服务。通过此项服务，您可以获得对口的一名客户经理服务代表，作为您在我公司服务部门内的联系人，同时作为您的技术顾问，专人客户经理不仅为您直接提供支持，而且使您能够与我公司众多人员进行交流，并获得系统维护建设方面的经验，从而使您的系统保持正常运转，满足业务的需要。

● 服务响应时间

各级专职客户经理服务响应时限均不超过1小时。

2.2 热线服务响应

● 热线服务响应内容

在售后保修期内，我公司向客户提供统一接口和受理方式，方式为7×24小时热线服务。具体定义如下：

热线服务：0377-63119558	
内容	项目
7×24小时热线服务	我公司面向客户提供7×24小时热线服务。其中7×24为星期一至星期日，每天24小时。

● 服务响应时间

为确保客户的系统保持高效、不间断的运行，我公司的客户服务人员随时待命，为客户提供全天候 7×24 小时的服务响应。当客户的系统发生一个系统故障后，我公司将 1 小时内给予响应。

2.3 WEB 在线响应

Web 在线响应方式是利用 Internet 网络技术，通过计算机界面直接传递信息，该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web 在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点：信息量大，方式灵活。我公司向用户提供 Web 网站、邮件、聊天工具等多种在线方式，进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输等条件限制，属于非实时响应方式，适合于技术咨询和不影响业务的故障。

3、故障解决方式与时间

3.1 故障解决方式

➤ 远程问题诊断和支持

在售后保修期内，用户可以通过拨打我公司服务电话号码提出故障请求后，我公司将按照“热线服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话、邮件、远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。

➤ 现场支持

在售后保修期内，我公司向用户提供现场软硬件问题诊断和支持服务。我公司建议客户有如下事件发生时，可直接要求提供现场支持服务：

- 突发式紧急故障；
- A 和 B 级故障（特大故障和重大故障）；
- 协助产品升级；
- 无法远程确定故障原因；
- 无法远程解决故障；

3.2 现场服务响应时间

我公司在接到维修要求后，1 小时内给予响应；派遣现场工程师抵达用户现场前，会与客户联系，提前对故障原因进行预判，协助客户联系系统软硬件设备厂商，在规定的现场服务时限内，派遣对口的现场工程师在 24 小时之内到达客户现场进行故障处理。

3.3 现场故障解决时限

我公司服务工程师到达客户现场后，需在 1 小时内解决问题。如 1 小时内不能解决问题，将提供备用设备，并负责恢复有关系统，保证应用系统正常运行。

4、服务体系

4.1 售后服务体系的规模与特点

我公司把“客户的成功，才是我们的成功”作为服务宗旨。本着认真负责的态度组织技术队伍，严格按照售后服务计划和服务保证体系标准与承诺提供长期的保修、维护、服务和技术支持。在工程结束时交给用户的不仅是最优质的工程，而且用户同时得到的是一流的服务。为了保证用户购买我公司设备后得到最有效、最及时的维护、最全面的技术支持，我公司在售后服务方面投入了大量的人力、物力，针对系统建立了项目实施与服务中心、备品备件库和培训中心。

4.2 质量管理体系

我公司的各项运维工作已经全部纳入质量管理体系，建立健全了一整套较为完备的制度、流程和规范，确保对采购人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。通过严格监督执行绩效考核管理，安排拥有专业资质的技术团队，严格按照维护管理规范、流程开展工作，加强关键节点控制，确保执行到位、监督。

一、客户服务规范

1. 现场服务

(1) 用户遇紧急事务或通过电话、电子邮件方式无法解决的问题时，可要求我公司提供现场服务。

(2) 项目实施与服务中心负责人与市场主管确定服务的必要性及服务方式，工程师将在与用户商定的时间内到达现场。

(3) 如遇无法当场解决的问题，工程师将与我公司的相关技术专家互动解决问题。如仍不能解决，请示上级主管，并告知用户具体情况。

(4) 如遇非支持范围的问题，工程师确认问题后将提出建议解决方法。

(5) 工程师将使用（填写）维护报告，用户可就服务质量、服务状况提出意见和建议，并签字确认。

(6) 工程师在回公司的第一时间（不超两天）将所有的维护记录交给项目

实施与服务中心资料管理员备案。

2. 服务网络

依托我公司的服务网络，拉近与客户之间的距离。逐步建立健全技术支持网站，直接将常见的问题以及解决方法公布给客户管理人员，并定期的与客户进行沟通与交流。

3. 高素质的客户服务队伍

从维护人员的录用、培训、考核到技能、工作态度等各个方面把关，确保拥有一支高素质的维护队伍。定期、分项目的进行部门成员间的交流与沟通，确保大家在技术等各方面都能全面、快速的成长。每位维护人员都要经过严格的技能培训，才能上岗，项目实施与服务中心也定期地进行提升培训。

维护人员要有足够的语言沟通能力；要对公司的产品及工程有充分的、全面的认知，熟练掌握现场的使用情况，了解经常出现的问题的各个方面及处理方法。

4. 客服工作制度

维护是客服工作的核心，为了更好的做好维护工作，给公司、客户创造更大的效益、价值，特制定以下制度：

(1) 可以电话解决的应用问题当时就给以解决，处理完问题务必询问是否还有其他需要解决的问题。处理完成后，要做好记录（详实填写客服受理单）。

(2) 对于需要其他部门解决的问题或投诉，出现重大、疑难故障等紧急情况时，可直接电话通知经营管理部，经营管理部在接到客服部通知后，与客户保持联系直至问题得到完满解决，问题解决后在第一时间反馈给客户，并作好资料的归档工作。

(3) 对于必须要去现场才能解决的问题，去现场的工程师要携带已填写问题现象及联系人的维护方案，并在问题得到解决后详实填写处理步骤和分析，之后要客户签字确认，问题解决后在第一时间递交维护报告。项目实施与服务中心资料管理员作好资料的归档工作。

(4) 对于项目实施与服务中心或其他部门技术人员去现场处理问题，务必要对客户给以一定的培训服务（包括常见故障的排除等等）。

(5) 投诉一般分为对人员和服务的投诉以及对产品质量的投诉两种。对于客户的投诉，要在一天之内与客户进行交流，问题得到解决后，填写客服受理单

或客户投诉记录单并提交给项目实施与服务中心，项目实施与服务中心对客户进行满意度调查，看客户是否满意，客户仍不满意的，责成相关部门进一步解决，直至客户满意。

5. 客户受理工作规范

(1) 为更好的服务于客户，做好系统运营中的客户受理工作，让客户满意，特制定客户受理工作规范。

(2) 受理工程师负责接待客户电话，根据客户需求登记入客户受理单中，热情给予客户技术支持工作。

(3) 受理工程师接待客户时应尊重客户，对客户电话给予充分重视，使用礼貌用语，并对客户提出的问题耐心细致地解答。

(4) 如客户需求内容需要技术支持申请单，则应诚恳的说明情况，给予电子模版，请求客户的谅解并填写技术支持申请单。

(5) 如果是运营商人员的技术支持需要技术支持申请单，而运营商人员又拒绝填写，则应提供公司营销中心主管业务员联系方式，由主管业务人员填写技术支持申请单。

(6) 所有技术支持申请单须提交项目实施与服务中心总经理批准后方可执行。

(7) 受理工程师在技术支持过程中，如遇到非常见技术支持内容，应及时向部门经理汇报。

(8) 对于不能解决的问题，须向客户说明情况，请求谅解，并保证限期内主动联系客户，给予客户满意的结果。

(9) 不能解决的问题，受理工程师自己上报技术主管，技术主管请求相关部门给予技术支持，并随时督促，跟踪解决过程，提高自身解决问题能力。

(10) 非技术支持情况下，不得擅自对系统进行任何形式的远端操作。

(11) 问题解决后，受理工程师须在 24 小时后电话回访，询问客户满意情况。

6. 维护档案管理

为了更加科学、有效地管理维护工作，完善项目实施与服务中心档案，便于积累工作经验、为后续工作提供帮助，特制定如下制度：

(1) 资料管理员负责项目实施与服务中心档案的保存、管理、完善。保证资料的完好、准确，并及时更新。

(2) 维护工程师记录每次故障状况，每周统计维护情况，并向部门经理汇报。

(3) 维护工程师每月 1 日统计上月维护情况，报给部门经理。

(4) 维护工程师每月 1 日统计上月设备损坏情况，报给部门经理。

(5) 维护工程师自接到故障通知起，即登记故障档案，直至维护工程师反馈，销案。

(6) 项目实施与服务中心经营管理部在工程验收后一周内向客服部移交完整的工程文档，同时出具交接书。

(7) 客服部负责与经营管理部和工程部门交接工程资料，并出具交接书，详细核对，做好资料的交接工作。对于不完整的工程文档不予接受。

(8) 任何人调阅工程文档，须经部门经理同意，交给项目实施与服务中心指定的档案管理员办理。

(9) 任何与工程资料相关的内容不得流出项目实施与服务中心，对重要资料注意绝对保密，未经许可，不得外泄。

(10) 对于相关人员反映的一切相关资料，维护有关工程师应认真整理，归档。

7. 电话回访

(1) 维护工程师负责每月 1 日前完成上月对客户的电话回访。

(2) 维护工程师在回访过程中，注意使用礼貌用语，建立良好的公司形象。

(3) 维护工程师将回访情况详细记录。

(4) 维护工程师对回访中客户提出的所有问题，做好详细记录，并及时通知相关人员解决。

(5) 维护工程师在维护后 24 小时内回访，并及时登记回访情况。

(6) 回访完成后，当月 2 日前将回访记录报给部门经理。并存档。

8. 客户财产管理制度

(1) 责任部门在维护时，涉及到客户财产的，应明确规定客户财产的供应范围、方式及相关职责。

(2) 责任部门在返回客户财产时，需填写设备返厂记录表进行存档。

(3) 责任部门在使用顾客财产的过程中，应确定责任人对顾客财产进行管理，确保顾客的财产不受损坏。

(4) 顾客财产维护结束后，由原备档部门进行清查，如有财产损坏的，责任部门向处理部门（上级主管）汇报，由处理部门和顾客联系并协商处理损坏的财产。

(5) 客户财产维护完毕，暂时放入备件库管理，并组织人员及时归还。

9. 客户反馈信息管理

(1) 客户反馈信息

客户反馈信息，即客户对我公司产品以及服务的建议和意见，应按照不同的客户类型进行分类，定期对客户进行主动回访并填写客户满意度调查表。对客户分类应包括以下几条中的至少一条：

- 按地区分类
- 按产品分类
- 按购买时间分类
- 其他



(2) 文件归档

以电话拜访、网上答疑、电子邮件、电话解答、现场服务、电话回访等方式收集的问题解决方法、用户意向等汇总到项目实施与服务中心，按用户归档。归档的客户资料一般按照行业、地域区分。并将用户意向等市场信息反馈给市场部门。

10. 客户满意度管理

维护工作的最终目标是提高客户满意度，客户满意度也是项目实施与服务中心考核员工的主要依据。

所谓客户满意度是客户购买产品或服务的实际感受与其期望值相比较的实际程度。它已经被用于评价企业经营业绩的主要指标之一。

为提高维护工作的效率，增加客户的满意程度，提升公司的技术形象，特制定客户满意度考核，具体办法如下：

提高客户满意度是项目实施与服务中心的重点工作，项目实施与服务中心的

各项工作都要围绕此展开；

客户满意是指符合以下条件的服务工作：

- 电话解决：在接到用户申请的 2 个工作日内确认用户问题已解决或确认问题原因和责任方；确认问题原因和责任方即要明确是用户自身问题还是产品问题等；
- 现场服务：需要现场服务时在规定时限内解决问题；
- 事后处理：到达现场不能解决问题时应通知项目实施与服务中心确定解决问题时间表，通知用户，并按期督促解决；
- 重大问题不能解决时要及时通知研发部门。

不符合上述条件的技术服务，视为用户不满意。

项目实施与服务中心每日要对前日用户技术申请电话进行跟踪，并作当日工作总结，不遗漏重要事项。每周做好工作总结和规划，并合理分配工作。

项目实施与服务中心在回答用户咨询时，询问要细致，问答要准确，并善于引导用户。不清楚时询问清楚后再告诉用户，决不允许说不知道之类的话。

客户满意度指标是决定项目实施与服务中心全体绩效的重要因素，项目实施与服务中心全体员工要努力完成。

11. 客户投诉的处理

在接到客户的投诉后，首先要分析客户投诉的原因。客户不满的表现往往具有不同的原因，有些原因并非是客户服务欠缺造成的，比如不满的经历造成客户在某一时刻爆发的不满行为。

顾客希望自己的投诉能够得到迅速积极的答复。所以，在第一时间，迅速地给客户回函或电话，告诉客户他的问题得到了高度的重视，目前正在解决过程中，并对客户表示相应的歉意。随后就必须尽快地向客户提供可供选择的解决方案，显示企业对客户服务的重视，以及企业积极灵活、反应迅速的经营机制。处理完投诉之后，应当不定时地回访客户，确保客户投诉得到解决，并通过紧密的接触，了解客户其他的不满或者需求，增强客户的紧密关系。

针对客户投诉分析有关责任人的情况，以便于今后改进。

二、项目资料管理规范

为了更加科学、有效地管理维护工作，以及和项目实施与服务中心工程相关

部门顺利交接项目资料，特制定以下制度规范：

- 项目实施与服务中心客服部在接到经营管理部通知时，方可配合工程相关部门进行项目资料的交接。
- 客服部和经营管理部、工程部经理负责具体的项目交接工作。
- 交接过程中客服部网管人员应严格把关，认真核对，按照交接流程核对资料，电子、纸制、WEB三者内容须完全一致。
- 核实时间长短由项目实施与服务中心总经理根据项目大小确定，客服部不应受到工程相关人员的任何影响，在保证核对质量的基础上提高交接速度。
- 在核实过程中，项目实施与服务中心要组织人员共同核查，适量分工，保证资料的完整性和准确性。
- 核实过程中有任何异议，客服部人员可直接和相关项目负责人沟通，工程部、经营管理部经理要全力配合客服部的核对工作。
- 扩容项目应按照新项目对待，按照标准流程进行交接。
- 归档后的项目资料由资料管理员保存。
- 对于审核未通过的项目，客服部不予接收。
- 运营中项目若有所变动，由经营管理部核实总结后统一修改归档资料，保证归档资料的唯一性、准确性。
- 任何人调阅工程项目文档，由项目实施与服务中心经营管理部同意，交给资料管理员办理。
- 对于任何项目资料，项目实施与服务中心注意绝对保密，未经许可，不得外泄。