

江汉大学学生公寓洗衣机清洗维保服务项目采购合同

合同编号：2025-015（续 1）

甲方：江汉大学

乙方：西安浣熊先生科技有限公司

依据江汉大学学生公寓洗衣机清洗维保服务项目（采购编号：HBT-17224468-251059）成交结果，本项目为“招一管三”，初次采购服务合同于 2026 年 4 月 24 日止。现按照本项目初次采购服务合同“第四条合同履行期限”相关要求，在甲方对乙方履行初次服务合同进行的综合考核合格的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，现就甲方向乙方购买 2026-2027 年度学生公寓洗衣机清洗维保服务，乙方向甲方提供该项全部服务等有关事项订立本合同。

第一条 合同名称

江汉大学学生公寓洗衣机清洗维保服务项目采购合同。

第二条 服务内容

1. 本项目服务内容及要求等详见附件一、二、三、四。

2. 乙方所提供的全部服务内容（含所供货物）如包含（或带有）操作系统、办公软件、杀毒软件、专业软件 4 类通用软件的，则均应为正版软件。乙方交付甲方使用时须明确前述正版软件的序列号（或许可证）和版本；甲方对乙方提供的前述软件的当前版本具有永久使用权。

3. 本次采购包括了为实现本项目采购服务的全部目标（功能）、技术要求、安全性等，并达到质量要求所需的全部配件、辅材、相关安装（如必须的话）、施工（如必须的话）、配套人员及其服务等已列明或未列明的全部内容，乙方应在其总报价中充分予以考虑。在本项目采购合同实施中，甲方将不予支付乙方没有列入项目报价清单的任何费用，并认为此类费用已包含在签约合同总金额中。

第三条 质量要求

乙方所提供的服务标准按照国家标准或行业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。在完全满足国家、行业标准及规范要求下，按该项目采购文件、乙方响应文件及本合同要求执行。

第四条 合同履行期限

1. 合同履行期限：2026 年 4 月 25 日——2027 年 4 月 24 日。

2. 本项目采用“招一管三”的模式：即甲方对乙方在第一个合同期内进行年度服务内



容、质量、是否违约等考核，满足下列续签触发条件：乙方年度考核合格的；其继续满足本项目采购阶段“申请人的资格要求”的；在采购需求相对固定性、延续性且价格变化幅度小且甲方年度预算有保障的前提下，甲方可与乙方续签下一服务期的采购合同（续签合同金额不高于首次签约合同金额），最多可以续签两次。因本次为第一次续签，故此最多续签一次。续签触发条件不满足的，甲方有权终止续签。甲方决定与乙方续签合同的，本项目采购合同服务有效期以续签合同约定为准。

服务地点：采购文件有明确规定的，按采购文件要求执行。没有明确的，由甲方指定。

(1) 项目包保服务期服务要求

①乙方所提供的本项目服务中涉及提供的相关产品属于国家、行业规定的“三包服务”范围的，乙方按照有关产品“三包服务”规定执行“三包服务”。

②乙方应保证所提供的本项目服务中涉及提供的相关产品（含系统、软件、平台（如有））（以下简称货物）的供货是全新、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。

③项目包保服务期内，因乙方提供的服务质量或相关货物质量等出现瑕疵（或缺陷）、设备故障、服务安全等问题，乙方为甲方及时提供相关技术服务、问题解决服务、适宜更换设备、配件和维修（甲方人为损坏除外）；及时提供系统（或软件或平台）（如有）的维护、升级等。前述发生的所有相关技术服务、问题解决服务、设备、配件更换、维修、系统（或软件或平台）（如有）的维护、升级等费用全部包含在项目总报价中。合同履行过程中，乙方不得以任何理由要求甲方另行支付该费用。

(2) 现场服务及电话支持服务

①乙方负责所提供服务中包含的相关货物送货上门，运到甲方指定地点时，包装完好无缺损。

②乙方应按照国家有关法律法规和“三包服务”规定，采购文件实质性要求、乙方响应文件承诺及本合同约定，为甲方提供后续（售后）服务。

③乙方负责所提供服务中包含的相关货物的安装、调试至合格，为甲方相关人员进行技术培训，解决使用过程中出现的各种问题及提供技术指导。使甲方使用人员熟练掌握所培训内容，熟练掌握全部功能，培训的相关费用包括在投标报价中，甲方不再另行支付。

④乙方为甲方提供每周7天，每天24小时不间断的电话支持服务，解答甲方在使用、维护过程中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法，定期回访、维护。

乙方在接到甲方问题或故障报修通知后，15分钟内响应，一般问题可通过远程解决或电话指导解决。如甲方需要乙方技术人员到场解决的，乙方人员2小时内到达现场，4小时内解决问题。否则甲方有权自行安排维修，其费用在保证金内由甲方相应扣除，不足部分乙

方应另外予以赔偿。

乙方驻场人员姓名：曾志方，联系电话：15827515151，邮箱：63267723@qq.com。

3. 项目包保服务期满后，若本项目出现服务质量或相关货物质量问题（或故障），甲方根据项目实际需要乙方提供后续（售后）服务的，乙方应提供相应服务，如需更换配件，则只收材料成本费。

第五条 验收依据及方式

1. 验收依据：合同第二条、第三条相关条款。

2. 验收方式及要求

(1) 项目完工后，若乙方所提供本项目服务中包含的相关货物的，则乙方可自该货物安装调试、正常运行 10 天（特殊情况下，该调试、运行时限可经甲方同意后适当缩短）后，向甲方提出验收申请；若乙方所提供本项目服务中不包含相关调试、运行的货物的，则乙方可自本项目完工后向甲方提出验收申请，甲方依合同约定组织验收。乙方应随验收申请一并附验收所需要的全部材料。甲方将组织相关人员对采购项目进行验收，验收意见作为项目验收结论的参考资料存档备查。项目验收结论为合同款支付的主要依据。

(2) 验收过程中，甲方对照采购合同的技术指标、服务及安全要求逐项核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，乙方有义务如实提供。如不符合采购合同约定的技术需求、服务、安全要求以及乙方提供虚假承诺的，甲方有权做退货（或不接收项目）处理（乙方应在甲方要求的合理期限内将涉及提供的货物运出，并重新交付货物或重新提交项目，交付日期不予顺延）及对乙方作违约处理。乙方承担由此产生的所有责任和费用，甲方保留进一步追究责任的权利。

(3) 验收过程中，甲方有权根据项目建设实际情况，聘请双方认可的有独立检测资质的第三方单位对项目服务质量、相关货物（如有）质量等进行检测，包括但不限于对相关技术参数、软件是否为正版、相关场所进行相关环境污染物浓度限量检测；相关检测不合格的，其检测费用由乙方承担，甲方有权拒绝对乙方交付项目的验收，所造成的一切后果由乙方自行承担。

第六条 合同金额及付款方式

1. 本合同为买卖合同，定价方式为固定总价。合同总金额：人民币贰拾伍万壹仟贰佰肆拾圆整（¥251240.00 元），该价格包括但不限于服务相关内容采购、包装、运输、保险、检测、培训、验收、测试、调试、人员培训、项目包保服务期服务、税金、管理费、知识产权使用和其他应缴纳的费用及利润等全部费用。乙方不得以增加工作内容等原因要求增加合同价格。

2. 付款方式

(1) 乙方在与甲方签订初次合同前，已向甲方提交合同总金额 3% 的履约保证金（即人民币柒仟伍佰叁拾柒元贰角（¥7537.20 元））。因双方续签服务合同，签订初次服务合同时乙方提交的履约保证金视为本期服务合同的履约保证金。

履约保证金退还方式、时间、条件和不予退还情形等：乙方可自本合同约定的乙方主要义务履行完毕（即项目包保服务期满）之日起，向甲方提出退还该履约保证金的申请，甲方收到该申请的 7 天内会同乙方就是否存在违约情形、是否存在质量、安全及服务问题等进行核实。如无上述情形或问题，则甲方应当在核实后 7 天内向乙方无息退还该保证金。如有上述情形或问题，甲方有权扣除相应金额的费用后向乙方无息退还剩余履约保证金，如该保证金不足以弥补前述扣除金额的，由乙方负责补足。甲方在接到乙方该保证金退还申请后 7 天内不予答复，经书面催告后 7 天内仍不予答复，视同认可乙方的该保证金退还申请。

(2) 维保服务费每半年支付一次，甲方根据考核制度（详见附件四）在对乙方完成半年考核后，根据考核结果及服务合同相关约定确定当期服务费用，甲方在收到乙方提供相应发票后 10 个日历天内，甲方按其财务付款相关规定向乙方支付上半年合同约定的相关费用。

(3) 甲方在对乙方完成年度考核后，根据考核结果及服务合同相关约定确定当期服务费用，甲方在收到乙方提供相应发票后 10 个日历天内，甲方按其财务付款相关规定向乙方支付余下全部应付合同款。

(4) 在本合同履行期限内，合同约定的在采购内容和服务质量等不变时，签约合同价格保持不变，不因物价和用工成本变化而变动。若维保服务工作量变动，双方另行协商计算维保服务费增减额。

(5) 甲方按合同约定的付款时间、金额、乙方银行账号进行转账汇款，视同甲方如期开展了当期合同款支付。合同款项到乙方账号即视为甲方已履行支付义务，乙方已接受合同款项。甲方有义务对已发支付申请 7 个工作日后乙方仍未收到当期合同款的情形进行协查，并将查询结果告知乙方。

第七条 甲方的权利与义务

1. 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查乙方的服务工作质量，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

2. 甲方有权对具体的问题提出建议和意见。

3. 当甲方认定项目服务专业人员不按项目服务合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务；或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换项目服务专业人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

4. 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的

要求。

5. 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。
6. 如发现乙方提供的服务不符合合同约定，甲方应及时通知乙方整改。
7. 甲方保证在项目开展过程中给予乙方必要的合作和协助；
8. 服务费用的支付；
9. 其他：①享有本项目招标文件及本合同约定采购人或甲方其他权利；
②履行本合同约定的甲方其他责任义务；
③法律、法规规定的其他权利。

甲方项目合同执行负责人联系姓名：肖伟，联系电话：15902736488，邮箱：176778709@qq.com。

第八条 乙方的权利与义务

1. 乙方负责对其实施的项目提供 24 小时不间断技术支持服务，提供电话、传真、电子邮件、现场多种方式技术支持服务。具体方式如下：

联系人姓名：李浩，联系电话：13909223323，邮箱：lihao@mrrac.com。

2. 乙方保证其向甲方提供的所有服务及相关产品不会因乙方原因侵犯任何第三方的知识产权和商业秘密。一旦甲方因此遭受到任何第三方的索赔、诉讼或任何权利请求，乙方有义务以甲方的名义自费处理纠纷，并承担由此引起的所有法律和经济责任，包括但不限于诉讼费用、律师费等。

3. 在履行本合同的过程中，如果甲方或乙方提供、接触、知悉的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。保密的内容包括但不限于书面、电子数据等承载保密信息的各种形式。

4. 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，尽自己的一切努力，按行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益；

5. 向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书（如必要的话）及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

6. 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担相应责任。

7. 乙方在履行合同期间或合同规定期限内，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。

8. 乙方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

9. 乙方须严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律、法规。乙方针对本项目派出的服务人员（含驻点服务（如有）），均为乙方员工，由乙方依法与其签订劳动合同或用工书面协议，发放工资，依法办理各项社会保险。乙方应为其派出服务人员的职业技能培训、安全教育、日常管理（包括日常工作、生活、学习等管理）及人身财产损伤（含因乙方服务人员造成的第三方人身财产损伤）承担相应责任和义务。因乙方（含其派出服务人员）违反《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由乙方承担。

10. 其他权利与义务：①享有本项目招标文件及本合同约定投标人或乙方其他权利；

②履行本合同约定的乙方其他责任义务。

乙方项目合同执行负责人联系姓名：戴珪，联系电话：13387507982，邮箱：daiwei@mrrac.com。

第九条 合法履约

甲、乙双方必须共同遵守国家法令，遵守廉政纪律，乙方不得向甲方工作人员行贿，不得从事有碍公正履行合同的任何行为，一经发现，甲方有权终止合同，给甲方造成损失的，甲方有权向乙方索赔，并追究其法律责任。甲方工作人员如向乙方索贿或无理刁难乙方履行合同，乙方应及时向甲方反映情况或通过其他途径举报，甲方核实后将按有关规定严肃处理，触犯国家法律的，将移送司法机关处理。

第十条 违约责任

1. 甲方在乙方完全履约且无违法违规行为时，未按合同约定期限办理相应款项支付手续且在乙方发出3次书面违约整改要求后仍然延迟付款的，除应及时付款外，还应按每逾期一天按逾期支付本签约合同总金额（即拖欠金额）的1%向乙方支付违约金。甲方无正当理由拒付合同款的，甲方向乙方支付本签约合同总金额的5%违约金。

2. 乙方不能交货的或不能提供服务的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方偿付不能交货部分货款或不能提供服务费用的20%作为违约金，并赔偿因此造成的损失。

3. 乙方所提交的服务或包含的货物（如有）、安装（如有）、土建（如有）等不符合合同约定，在甲方发出违约通知后，乙方仍无法按合同约定履行的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方按本签约合同总金额的5%支付违约金，并赔偿因此造成的损失。

4. 如果乙方未按合同约定的期限或未经甲方同意延期交货或延期完成服务的，每逾期一天按本签约合同总金额的1%向甲方支付违约金。乙方没有及时提供本合同约定的服务或包含的货物（如有）、安装（如有）、土建（如有）等合同义务，在甲方发出3次书面违约

整改要求后，乙方仍不能及时纠正、整改时，甲方有权解除合同，乙方应向甲方按本签约合同总金额的5%支付违约金，并赔偿因此造成的损失。

5. 一方违约后，对方要求违约方继续履行合同时，违约方承担了违约责任后，仍应继续履行合同。

第十一条 其他条款

1. 本合同未尽事宜，经双方协商，作出补充规定，其补充规定是本合同的有效补充。

2. 本合同附件及此项目的采购文件、乙方投标响应文件、磋商纪要、成交通知书等均是合同的有效组成部分。上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

3. 本合同如发生纠纷，甲乙双方应积极协商，协商不成时，争议方可向甲方所在地人民法院诉讼。

4. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

5. 本合同经双方签字盖章之日起生效。

甲方：江汉大学

(合同专用章)

单位地址：武汉经济技术开发区三角湖路8号

法定代表人：

委托代理人：

开户行：建设银行武汉东风支行（856757 同城清算；105521002260 电汇（同城或异地））

税 号：124201004413501027

银行账号：42001258178058005858（接收履约保

证金账号）；银行账号：42001258178058009898

（甲方付款账号）

日 期：2026年4月24日

乙方：西安浣熊先生科技有限公司

(盖章)

单位地址：陕西省西安市国家民用航天产业基地

航天中路与神舟大道交叉口秦创原新经济产业

园北区5号楼902

法定代表人：

委托代理人：

开户行：招商银行西安雁展路支行

行号：308791011356

税号：91610138MA6WUF6MXN

银行账号：129910574710701

统一社会信用代码：91610138MA6WUF6MXN

日 期：2026年4月24日

附件一：采购项目汇总表

序号	服务内容	数量	总价（万元）
1	学生公寓洗衣机清洗维保服务项目	一项	25.124
2	检测、项目包保服务期服务、保险等	/	已含
3	税金	/	已含
合计	人民币贰拾伍万壹仟贰佰肆拾圆整（¥251240.00 元）		

附件二：采购项目清单及技术指标：

序号	服务内容	品牌	详细技术说明及功能描述	数量	单价（万元）	总价（万元）
1	一人一桶智能洗衣机清洗维保服务	浣熊先生	日常清洁、消毒及设备故障维修	319 台	0.06	19.14
2	滚桶洗衣机清洗维保服务	创维	日常清洁、消毒及设备故障维修	136 台	0.044	5.984
合计：人民币贰拾伍万壹仟贰佰肆拾圆整（¥251240.00 元）						

附件三：维保日常工作及工作范围

(一) 洗衣机设备故障须第一时间响应并于 12 小时内解决。

常见故障清单

类型	故障现象	检测步骤及判断依据		故障原因	故障排除	备注
电脑板故障	插电后机器不通电	检查插座是否有电 (电笔/手边正常的家用电器)	插座没电		联系电工更换新插座	
		若有电, 检查保险丝是否熔断	保险丝熔断	电压不稳定或机器短路导致	用万用表检测机器是否有短路, 若没有, 更换保险丝或电脑板	
		若未熔断, 检查电脑板是否烧坏	电脑板烧坏	保险丝、线路或电脑板烧坏		
		以上皆不是, 检查线路是否通路(电源插头-线束端子)	不通	电源线或中间线束断路	更换电源线或新线束组件	
插电后机器灯及数码管常亮或蜂鸣器常响			电脑板硬件线路故障	更换电脑板		
插电后机器自动工作(包括但不限于自动进水, 脱水, 波轮转动)	插电后是否显示 L3 然后显示洗衣倒计时	显示		机器掉电记忆功能	急停或等待程序自行运行至结束	
		无任何显示		电脑板硬件线路故障	更换电脑板	
机器报警	E1 报警 (未观察到进水)	检查是否停水或水龙头是否打开		停水或水龙头未打开	等待来水或打开水龙头后, 开盖消除故障代码	
		检查进水阀滤网堵塞		进水阀堵塞	清理进水阀滤网	
		以上皆不是		电磁阀故障	更换进水阀	
	E1 报警 (观察到进水, 但进水几秒后报警)	检查流量计插头是否插好 (包括线束)	未插好	无法检测到流量计信号	重新插好插头	

警)	对接插头及电脑端插头)	插好	电磁阀流量计故障	更换电磁阀	
E3 报警	门盖是否盖好, 及门盖结构是否完整	未盖好	洗衣进程中不允许打开门盖	关闭门盖	
		盖好	门盖开关簧片无法贴合	更换门盖或门盖开关	
E4 报警 (出现撞桶现象)	先观察桶内衣物是否打结严重	打结	衣物打结导致偏心	手动打散衣物, 重新脱水	
	检查平衡环盐水是否泄漏	是	平衡环盐水泄漏导致无法平衡	更换平衡环组件	
E4 报警 (无撞桶现象)	检查撞桶开关是否损坏及门盖开关簧片是否紧密贴合	撞桶开关损坏	撞桶开关损坏	更换撞桶开关	
		门盖开关簧片贴合不紧	震动导致簧片接触不良	将门盖开关簧片手动调整一下松紧	
E6 报警	判断是否为芯片丢失或损坏 (包括但不限于将桶放别的洗衣机测试, 或将别的桶放此洗衣机测试)	丢失 / 损坏	芯片故障	更换新芯片	
	若芯片正常, 则检查天线盒子内是否进水, 及用万用表测试天线阻止是否正常 (8.5Ω 左右)	进水 / 天线不正常	进水导致影响读卡距离 / 天线损坏	晾干 / 更换天线	
		干燥且阻值正常	读卡模块故障	更换读卡模块	
E8 报警	确认是否为自己预约的洗衣机	否	机器被别人占用	放到自己预约的或者空闲洗衣机里	目前存在逻辑问题
	检查是否下单成功	否	未下单	重新下单并保证下单成功	
	如果已成功下单检查桶号绑定时是否输入正确	不正确	绑定信息不对	重新绑定正确桶号	
	若下单、绑桶一切正常, 机器为可用状态, 检查机器在		类型录入错误	更改机器类型	

		系统中录入的类型				
EE 报警	检查机器是否上线成功	未上线	机器未注册	将机器注册上线		
	若已正常上线, 检查机器状态	若为断线	未建立网络连接	重新插电并观察		
	重启 5min 后继续报故障, C1 检测机器信号值	若信号值正常	无法建立网络连接	更换电脑板		
	若信号值小于 15, 检测其他机器信号值	信号值都小于 15 时	附近基站信号弱	联系移动到现场检测附近基站是否正常		
其他问题	洗涤时波轮不转动 (C2 测试程序观察波轮正转反转是否正常, 包括但不限于只往一个方向转或都不转)	检查皮带是否磨断, 风叶轮是否脱落	风叶轮松动	风叶轮螺钉松动	重新紧固风叶轮螺钉	
			皮带磨损	皮带磨损严重	更换皮带	
	检查电脑板是否有烧坏的现象	若有	电脑板硬件线路故障	更换电脑板		
	若电脑板、皮带及风叶轮皆正常, 用万用表测量电机两极间阻值是否正常 (是否断路/短路)	不正常	电机短路或绕组断路	更换新电机		
		正常	启动电容被击穿	更换电容		
	以上都正常		离合器故障	更换离合器		
	不脱水(洗涤结束洗涤桶内有大量水)	C2 测试观察波轮运转情况, 若不正常参考前面的故障排除步骤				
C2 正常情况下, C3 测试程序下观察桶的情况		桶不转波轮转	排水电机未拉开	更换排水电机		
		桶波轮皆不转	桶被异物卡死	拆除中桶, 取出异物		

<p>洗涤状态异常,正转脱水,反转波轮转</p>	<p>C2 测试正转是整个桶转,反转波轮转</p>	<p>排水电机一直拉开无法复位</p>	<p>更换排水电机</p>	
<p>洗涤桶取出后洗衣机内水积存无法排出</p>	<p>检查排水管或盛水桶出水口是否被异物堵住</p>	<p>排水口有异物</p>	<p>清理衣物</p>	

(二) 客服服务要求: 客服微信及客服电话 24 小时在线, 实时确保甲方用户洗衣过程中遇到的问题及时解决。

1、态度规范

服务电话须实行 24 小时接听服务, 接听电话时, 应礼貌用语, 耐心解答。

如甲方用户提出不属于投标人客服职责范围内的服务要求时, 乙方客服应尽可能提供力所能及的帮助, 不可出现“这与我无关”之类的话。

对甲方用户的问询应尽量圆满答复, 若遇“不清楚、不知道”的事, 乙方客服应尽快询问相关技术人员并尽快答复, 不能以“不清楚、不知道”作回答。乙方客服回答问题要尽量清楚完整, 不能不懂装懂, 模棱两可, 胡乱作答; (客服忌语: “也许吧、可能、大概、应该是、好像..”) 与甲方用户通话时, 要用心倾听, 要等对方把话说完, 不要随意打断对方的讲话。对没听清楚的地方要礼貌的请对方重复一遍;

与甲方用户通话, 音量要适中, 态度和蔼, 语言要亲切, 声调要自然、清晰、柔和、亲切, 答话要迅速、明确;

需要甲方用户协助排查问题时, 首先要表示歉意, 并说: “对不起, 麻烦您了”。得到甲方用户帮助或协助时要表示感谢, 并说: “感谢您的配合” 或者 “谢谢您的支持”。

对于遇到的问题, 要表示充分的关心、同情和理解, 并尽力想办法解决, 应说: “请您不要着急, 您的心情我非常理解, 我们一定会尽快帮您解决的”。

2、接听电话

(1) 客服日常接听甲方用户电话时, 接通电话之后, 询问甲方用户: “您好, 请问有什么可以帮您?”

(2) 认真倾听甲方用户反馈的问题, 做到精准的结构化倾听。

结构化倾听指: 对听到的信息进行分类处理, 常分为以下三类: ①陈述事实(反馈设备

故障、咨询使用方法等)；②表达情绪(表达使用过程中的不满，常含有路标词：总、总是、老是、每次、经常、永远……)；③期待的行动(甲方用户反馈的需求)

(3) 确认甲方用户描述的问题并予以解答

①陈述事实——确认事实(进一步了解并确认甲方用户反馈的问题，以免信息不对称和理解偏差)；②表达情绪——响应情绪(等甲方用户把情绪宣泄出来之后再开口，通过反向叙述帮甲方用户理清思路，挖掘真实、深层的需求)；③期待的行动——明确行动(通过反向叙述进一步了解甲方用户需求并和其一起确定下一步怎么做)

3、回访电话

(1) 如遇到甲方用户反馈的问题不能及时解决，需要和乙方的相关技术人员确认时，可将情况说明并告知甲方用户确切回访电话的时间，待甲方用户确认该时段方便后拨打回访电话。

(2) 回访电话接通后，主动介绍自己：“我是学校洗衣机维保服务人员……”

(3) 通话完毕，应说：“打扰您了，再见”。

(三) 洗衣机设备清洁消毒要求：

1. 频次要求：清洁每周不少于1次；消毒每月不少于1次。

2. 清洁部位：

(1) 门盖外侧：灰尘，杂物，洗衣粉水渍等

(2) 机身两侧：水房容易飞溅水花痕迹，容易沾染头发，污渍

(3) 传动阀：衣物内杂物，纸屑，杂物容易堵塞

(4) 门盖与机身连接处凹槽、门锁感应开关：门盖与机身连接处凹槽、门锁感应开关

(5) 中桶与外桶上沿：容易沾染污垢，毛发，污垢较多堆积的地方

(6) 围框：水渍，毛发等易沾染

(7) 出水口：水锈，泛黄易堵塞

(8) 门盖内侧：水花飞溅的污渍

(9) 中桶：容易沾染上衣物上的污渍，以及衣物的色素易沾染

(10) 中桶排水孔：易被杂物堵塞，水垢

(11) 读卡盒：容易生锈，泛黄 需要用除锈剂清理

3. 清洁及消毒要求：

(1) 洗衣机设备外表干净，内桶整洁。

(2) 洗衣机内不得有杂物，灰尘，污渍等。

- (3) 排水孔，进水孔不得堵塞。
- (4) 使用专业消毒药剂对设备进行消毒。
- (5) 清理完成后需要及时进进行台账登记。
- (6) 每天需拍照片反馈。

三、维保服务要求

1、基本要求

- (1) 维保期间乙方应严格遵守甲方的现场管理制度，配合甲方做好相关工作。
- (2) 乙方将根据甲方的洗衣机运行情况，制定相应的维保计划。
- (3) 定期检查洗衣机运行情况，确保设备平稳运行。
- (4) 定期检查周边环境及洗衣机内部清洁情况，以保持设备的干净卫生。
- (5) 乙方将对设备进行检修并免费提供相关配件。
- (6) 每次系统检修之后，乙方将向甲方提交检修报告。交甲方检查，确认后签字。若甲方有疑问，可要求乙方对设备存在的问题复查及再调试。
- (7) 在江汉大学校内设置配件库房，并确保配件清单中的配件在库房内都有储备。

2、紧急服务

- (1) 乙方免费为洗衣机故障提供现场服务。
- (2) 接到客户报修电话，必须 30 分钟内赶至现场处理。
- (3) 配件供应

本次维保采用大包保养，合同有效期内，乙方提供配件清单中的备品配件（含未列出的且单件在 300 元以内的配件）；服务商应保证在一定时限内更换易损耗品，相关配件必须是原厂正品的；所有更换的配件质量保证期为 12 个月；洗衣机维保过程中，因乙方维保不到位，相关职能部门提出的整改要求并需要发生费用的由成交单位承担。

(4) 日常维修保养标准

洗衣机维保标准应符合本磋商文件所要求的内容，对设备进行检查、清洁、客服，以确保洗衣机的正常运行。

(三) 备品备件清单

本备品备件清单内（含未列出的且单件在 300 元以内的配件）的备品备件若需要更换的，乙方应及时更换且其费用均已包含在项目总报价中，甲方不再另行支付费用。非清单中的配件更换须经甲方确认后才可实施，并且供应商只收材料成本费，免收人工费。

浣熊先生洗衣机更换配件清单			
序号	名称	材料	规格型号
1	插销（阻尼器支架）左右	ABS	瓷白

2	后防水板	PP	
3	排水拉杆	POM	
4	线圈盒	ABS	
5	整机机头		全新（不含电脑版，不含进水阀，不含线束）
6	电机		150W 铜线（含电机垫片）
7	电脑板		彩亿(CY036)
8	电脑板通讯模块		彩亿(CY036)
9	电脑板读卡模块		彩亿(CY036)
10	排水电机		
11	电容器		12 μ F 450V
12	门盖开关		KCD-05
13	撞桶开关		
14	进水阀		单阀带流量计
15	线束		
16	线圈		ϕ 65* ϕ 68.5*2 线径 0.2mm 引线，15mm，延长线 1 45m
17	接地线		540mm \times 0.75mm ² 两端带垫圈
18	离合器		皮带轮外径 113mm（奇津）
19	传动法兰	锌合金	
20	阻尼器		4.5kg（不单独发货）
21	进水盒密封圈	EPDM	
22	进水管	PVC 软管	L=1m
23	外排水管	EVA	
24	夹线帽		Φ 4
25	螺钉贴		Φ 14.5*0.5mm 瓷白色
26	螺钉 ST4 \times 12-C 镀白锌，大扁头		撞桶开关
27			进水阀
28			后防水板
29			进水盖板
30			读卡模块

31	螺钉 ST4*12-C 镀白锌, 大扁头, Y型		前控面板
32			离合器
33	螺钉 ST6. 3×25-F 镀白锌, 六角头带垫		排水阀
34			排水电机
35	螺钉 ST5. 5×12-F 镀白锌, 六角头带垫		离合器
36	螺栓组件 M8×30 镀白锌, 六角头带弹垫、平垫、绝缘垫		电机
37	螺栓 M5×12 镀白锌, 六角头带垫, 细牙淬火		保护支架
38			电源线接地
39	螺钉 ST4. 2×8-F 镀镍, 带波形垫圈		接地线
40			固定排水拉杆
41	螺钉 ST5. 5×18-F 1Cr17, 六角头带垫		平衡环
42			平衡法兰
43	螺钉 ST5×20-F 镀白锌带垫		橡胶底脚
44	螺钉 ST4×10-C 镀白锌, 大扁头		电容支架
45	螺钉 ST4×8-F 镀白锌, 大扁头		门盖开关
46	螺钉 ST4×16-C 镀白锌, 大扁头淬火		角板
47	螺钉 ST4×17-C 镀白锌, 大扁头淬火		角板
48	螺钉 ST4. 2×60-F 镀白锌		盖座前螺钉
49	螺钉 ST4×16-C 1Cr17, 大扁头		桶圈
50			顶盖后螺钉
51	螺钉 ST4×16-C 镀白锌, 大扁头		左右阻尼器支架
52			电脑板
53	螺栓组件 M6×20 1Cr13, 六角头含弹垫、平垫		传动法兰
54	螺栓组件 M6×16 SUS304, 六角头含弹垫、平垫		固定平衡法兰+离合器
55	螺钉 ST5×16-C 镀白锌, 大扁头		固定排水阀连接管
56	螺钉 ST4*12-C 不锈钢		固定线圈盒
57			固定线圈支架

创维洗衣机常用备件清单			
序号	产品名称	产品物料号	产品型号
1	创维减震器/减震销 100 牛顿 减震销 F31230001 外购	D-PJ-G-CW-336	N042421-000002-002
2	创维电源滤波器 插件 4mH	D-PJ-G-CW-263	N010502-000593-003、X2364-001-0249
3	创维减震器/减震销 80 牛顿 CBU 减震器 F61110001 外购	D-PJ-G-CW-272	N042421-000003-002
4	应急排水管塞	D-PJ-G-CW-832	
5	外桶桶盖组件 (PP+GF30% 590)	D-PJ-G-CW-268	X2303-001-2504/N032401-000849-001
6	外箱壳组件 -F10412LDC0A 白 (欧标调整脚)	D-PJ-G-CW-255	N032401-000640-00D
7	创维洗涤剂盒子	D-PJ-G-CW-293	X2306-001-1810
8	创维洗涤剂盒子组件 (含进水阀)	D-PJ-G-CW-728	X2306-001-3970//N042412-000027-003
9	创维外桶桶底组件 (PP+GF30% 590)	D-PJ-G-CW-267	N032401-000818-002
10	创维水位传感器	D-PJ-G-CW-298	X2365-001-0006/N010410-000032-001
11	创维三脚架	D-PJ-G-CW-265	X2312-001-0047/N042404-000026-001
12	创维前门板	D-PJ-G-CW-277	X2323-108-0123/N042408-000125-006
13	创维排水盖板 白色 欧系 F31500004 外购	D-PJ-G-CW-813	N042408-000008-003
14	创维排水管	D-PJ-G-CW-260	X2309-202-7401/N042420-000005-009
15	创维内筒	D-PJ-G-CW-264	X04-F101411LDI1-19/N032401-000621-002
16	创维密封圈	D-PJ-G-CW-274	N042405-000038-002
17	创维排水泵带紧急排水管	D-PJ-G-CW-299	X2367-001-0977/N022402-000002-004

18	创维门锁	D-PJ-G-CW-279	X2368-201-0157/N012212-000003-001
19	创维门铰链	D-PJ-G-CW-285	X2315-001-0045/N042408-000139-001
20	创维门卡钩	D-PJ-G-CW-284	X2315-009-0023/N042408-000149-000
21	创维门封夹箍	D-PJ-G-CW-295	X2329-001-0053
22	创维减震器/减震销 100 牛顿 减震销 F31230001 外购	D-PJ-G-CW-790	N042421-000002-002
23	创维加热器	D-PJ-G-CW-271	N013201-000039-001
24	创维紧急开门红色拉环	D-PJ-G-CW-280	X2309-403-7518/N042408-000133-001
25	创维紧急开门处挡板	D-PJ-G-CW-291	X2301-108-0728\N042408-000008-003
26	F901402LD-主线束	D-PJ-G-CW-262	X2363-001-0438
27	创维 DD 转子	D-PJ-G-CW-300	X2369-001-0196/N022401-000025-001
28	创维 DD 定子	D-PJ-G-CW-301	X2369-001-0197/N022401-000026-001
29	创维滚筒主板	C-DK-G-CW-044	N032402-000092-001、X2362-001-1631

其他本合同中未提及的服务内容及要求，详见本项目磋商文件相关内容及供应商相关承诺。

附件 4：学生公寓洗衣机清洗维保服务考核制度

一、半年考核

1. 考核方法

(1) 半年考核于每合同年的中期进行；

(2) 由考核工作小组负责。

(3) 考核工作小组考核后出具考核报告（存在问题、整改建议、考评分数），并给乙方出具整改通知，乙方收到整改通知后需在 1 周内回复整改安排，2 周内完成整改，并及时通知考核工作小组复查；

(4) 若相同问题在考核中反复出现，从重处理；

(5) 半年考核报告由后勤服务保障中心相关部门编写并报送领导小组。

2. 考核结果用途

(1) 半年考核情况决定上半年服务费的支付情况；

(2) 考核满分为 100 分，合格分为 85 分，半年度考核未达到服务质量要求的（半年度考核综合得分低于 85 分（不含 85 分）），甲方有权按综合得分相较于 85 分每低 1 分对应上半年服务费 1% 的额度扣除相应费用，同时有权要求乙方及时整改（一般不超过 7 天）。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量标准的，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，整改费用由甲方在乙方提交的履约保证金中扣除，若履约保证金不足的，由乙方另行向甲方提交。且乙方还应当按照服务费一年总金额的万分之三向甲方支付违约金。

(3) 半年考核的目的是广泛听取相关单位意见和建议，以便客观评价学校的洗衣机清洗维保服务工作。其得分占一定权重计入年度考核综合得分。

二、年度考核

1. 考核方法

(1) 年度考核于合同期末进行；

(2) 由考核工作小组负责，邀请领导小组监督进行。

(3) 年度考核综合：

年度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
半年考核	50	半年考核得分
本年度考核	50	当年的年度考核得分

(4) 考核工作小组考核后出具考核结果与整改意见，乙方收到考核结果及整改意见后应在 1 周内回复整改工作安排，2 周内完成整改；

(5) 年度考核报告由考核工作小组编写并报送领导小组及中心领导。



三、考评结果用途

(1) 年度考核情况决定下半年服务费的支付情况;

(2) 考核满分为 100 分, 合格分为 85 分, 年度考核综合得分在 85 分以上 (含 85 分), 达到合同规定的服务目标, 可以续签服务合同 (最多续签 2 次), 对存在的问题, 乙方需在下一年度的工作计划中按相关要求列明详细整改方案, 并积极落实;

(3) 任何一次年度综合得分低于 80 分, 或直接造成甲方损失 (包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面) 且情节严重的, 甲方有权单方面不续签合同, 履约保证金不予退回, 并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失;

(4) 年度考核未达到服务质量要求的 (年度考核综合得分低于 85 分 (不含 85 分)), 甲方有权按综合得分相较于 85 分每低 1 分对应下半年服务费 1% 的额度扣除相应费用, 同时有权要求乙方及时整改 (一般不超过 7 天)。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量标准的, 甲方有权另行委托第三方完成相关工作, 整改费用由甲方在乙方提交的履约保证金中扣除, 若履约保证金不足的, 由乙方另行向甲方提交。且乙方还应当按照服务费一年总金额的万分之三向甲方支付违约金。

考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则, 并结合扣分项目分析、确认责任方, 如属非乙方原因或不可抗力原因等造成运维服务外包质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成运维服务外包质量达不到标准的, 乙方能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到甲方的管理要求, 该问题可酌情不作扣分处理。乙方提供超值服务并获得甲方认可, 可适当加分。

乙方对考评结果有异议的, 有权向甲方申诉和解释。经确认属实, 考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的, 由领导小组决定。