



合同编号：（豫财招标采购-2025-417）

郑州大学中国国际大学生创新大赛（2025）专用网络建设与改造采购项目合同（包1）

甲方（全称）：_____郑州大学_____乙方（全称）_____中国移动通信集团河南有限公司_____

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及有关法律
规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方同意按照下述条款订立本合同，
共同信守。

一、供货范围及分项价格表（详见附件1、附件2）

1. 本合同所指货物包括原材料、燃料、设备、产品、硬件、软件、安装材料、
备件及专用器具、文件资料等，详见附件1、附件2，此附件是合同中不可分割的部
分。

2. 本合同总价包括但不限于货物价款、包装、运输、装卸、保险费、安装及相
关材料费、调试费、软件费、检验费、培训费等各种伴随服务的费用以及税金等。合
同总价之外，甲方不再另行支付任何费用。

二、质量及技术规格要求

乙方须按合同要求提供全新货物（包括零部件、附件、备品备件等）货物的质
量标准、规格型号、具体配置、数量等应符合招标文件要求，其产品为原厂生产，且
应达到乙方投标文件及澄清文件中承诺的技术标准。

乙方应在本合同生效后7个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范；并
于7个工作日内施工人员进驻安装现场；所有货物运送到甲方指定地点后，双方在50





日内共同验收并签署验收意见。如甲方无正当理由，不得拒绝接收；在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对乙方货物质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。甲方如果发现乙方所供货物不符合合同约定，甲方有权单方解除合同，由此产生的一切费用由乙方承担。

三、包装与运输

货物交付使用前发生的所有与货物相关的运输、安装及安全保障事项等均由乙方负责，货物包装应符合抗震、防潮、防冻、防锈以及长途运输等要求，对由于包装不当或防护措施不力而导致的货物损坏、损失、腐蚀等损失均由乙方承担；在货物各交付使用前所发生的所有与货物相关的经济纠纷及法律责任均与甲方无关。

四、质保期与售后服务（详见附件3）

1. 所有设备免费质保期为5年（自验收合格并交付给甲方之日起计算），终身维护、维修。

2. 在质保期内，因产品质量造成的问题，乙方免费提供配件并现场维修，且所提供的任何零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。产品存在质量问题，甲方有权要求乙方换货。

3. 乙方须提供一年2次全免费（配件+人力）对产品设备的维护保养。

4. 乙方承诺凡设备出现故障，自接到甲方报修电话1小时内响应，3小时内到达现场，24小时内解决故障问题。保修期外只收取甲方零配件成本费，其他免费。

5. 乙方未在规定时间内提供原配件或认可的替代配件，甲方有权自行购买，费用由乙方承担。

6. 其它：/





五、技术服务

1. 乙方向甲方免费提供标准安装调试及2人次国内操作培训。
2. 乙方向甲方提供设备详细技术、维修及使用资料。
3. 软件免费升级和使用。
4. 乙方有责任对甲方相关人员实施免费的现场培训或集中培训措施, 保证甲方相关人员能够独立操作、熟练使用、维护和管理有关设备。

六、知识产权

乙方应保证甲方在使用该货物或货物的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其知识产权、商业秘密权或其他任何权利的起诉。如因此给甲方造成损失, 己方承诺赔付甲方遭受的一切损失。

七、免税

1. 属于进口产品, 用于教学和科研目的的, 中标价为免税价格。
2. 免税产品应由甲乙双方依据海关的要求签订委托进口代理协议, 确认甲乙双方的责任与义务。委托进口代理协议作为本合同的不可分割部分。
3. 免税产品通关时乙方必须进行商检, 未商检的, 造成的损失由乙方承担。

八、交货时间、地点与方式

1. 乙方于合同生效后十个工作日之内将货物按甲方要求在甲方指定地点交货、安装、调试完毕, 并具备使用条件, 未经甲方允许每推迟一天, 按合同总额的千分之五支付违约金。
2. 乙方负责所供货物包装、运输、安装和调试, 并承担所发生的费用; 甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。
3. 安装过程中若发生安全事故由乙方承担。





4. 乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担。

5. 货物交付使用前，乙方负责对提供货物进行看管，并承担货物的丢失、损毁等风险。

九、验收方式

1. 初步验收。甲方按合同所列质量标准、规格型号、技术参数以及数量等在现场验收，并填写初步验收单（详见附件4）。验收时，甲方有权提出采用技术和破坏相结合的方法。

乙方应向甲方移交所供设备完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方在所有设备（工程）安装调试、软件安装完毕后，开展现场培训，使用户能够独立熟练操作使用仪器或设备，尔后由供需双方共同初步验收；甲乙双方如产生异议，由第三方重新进行验收。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝验收，由此产生的一切费用由乙方承担。

2. 正式验收：依据河南省财政厅“《关于加强政府采购合同监督管理工作的通知》【豫财购（2010）24号】”文件要求，政府采购合同金额50万元以上的货物采购项目，由使用单位初验合格后，向资产和财务部提出验收申请，由采购单位领导牵头，会同财务、审计、资产管理及专家成立验收专家组进行正式验收。学校验收通过后，才能支付合同款项。

十、付款方式及条件

1. 本合同总价款（大写）为：壹佰陆拾壹万元整（小写：¥1610000.00元）。

2. 付款方式：货物安装完毕验收合格，经审计后，采购人向中标人支付95%货款，剩余5%货款待专网系统稳定后一次性支付。





十一、履约担保

合同总价款 100 万以上（包含 100 万元）的履约担保金额为合同总额的 5%。履约担保方式：承包人以银行保函或银行转账方式在合同签订前向发包人提供履约担保，验收合格，正式交付使用后退还。

十二、违约责任

乙方所交的货物产地、品牌、型号、规格、质量以及技术标准、数量等不符合合同要求，甲方有权拒收，由此产生的一切费用由乙方负责；因货物更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理，乙方应向甲方每天支付合同标总额日千分之五的违约金。

甲方无正当理由拒收设备，应向乙方偿付拒收设备款额百分之五的违约金。甲方逾期付款，应向乙方支付本合同标的总额的日万分之四的违约金。

十三、其它

1. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及其附件、双方签字并盖章的补充协议和文件；投标书及其附件；招标文件及补充通知；中标通知书；国家、行业或企业（以最高的为准）标准、规范及有关技术文件；投标书及其附件。

2. 双方在履行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起

3. 本合同共 陆 页，一式捌份，甲方执五份（用于合同备案、进口产品免税、验收、报账等事项），乙方执两份，招标公司执壹份。

4. 本合同未尽事宜，甲方双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

5. 本合同经双方法定代表人或其授权代理人签字并盖章后生效。

6. 法律文书接收地址（乙方）：





甲方： 郑州大学

乙方： 中国移动通信集团河南有限公司

地址： 河南省郑州市高新区科学大道

地址：郑州市金水区北环路 11 号

100 号

签字代表（或委托代理人）

签字代表（或委托代理人）

电话： 0371-67781600

电话： 13937119056

开户银行： 工商银行郑州中苑名都支行

开户银行： 中国银行股份有限公司郑州花

审核人 陈刚

账号： 1702021109014403854

账号： 252061053060

合同签署日期： 2025 年 10 月 30 日

 河南移动 合同管理

 河南移动 合同管理





附件 1:



供货范围及分项价格表



河南移动 合同管理

序号	设备名称	品牌型号	制造厂(商)	原产地(国)	数量	单位	单价	合价(含税)	合价(不含税)	税额	备注
1	网络监测平台	锐捷 RG-WALL 1600-Z8620	锐捷网络股份有限公司	福州	1	台	22500	22500	19911.50	2588.50	税率 13%
2	AC 控制器	锐捷 RG-WS7110C	锐捷网络股份有限公司	福州	2	台	30000	60000	53097.35	6902.65	税率 13%
3	核心交换机	锐捷 RG-S7808C	锐捷网络股份有限公司	福州	2	台	78000	156000	138053.10	17946.90	税率 13%
4	接入交换机	锐捷 RG-S2910-24GT 4XS-F	锐捷网络股份有限公司	福州	14	台	1500	21000	18584.07	2415.93	税率 13%
5	汇聚交换机 1	锐捷 RG-S6150-48VS 8CQ-X	锐捷网络股份有限公司	福州	12	台	8500	102000	90265.49	11734.51	税率 13%
6	汇聚交换机 2	锐捷	锐捷网络股份	福州	6	台	6000	36000	31858.41	4141.59	税率 13%



河南移动 合同管理

CMHA-ZZ-202504838



		RG-S6120-20XS 4VS2QXS	锐捷网络股份有限公司								
7	POE 交换机	锐捷 RG-S5009-24GT 4XS-P	锐捷网络股份有限公司	福州	310	台	1600	496000	438938.05	57061.95	税率 13%
8	光电混合交换机	锐捷 RG-AM5832-SF-P	锐捷网络股份有限公司	福州	6	台	3500	21000	18584.07	2415.93	税率 13%
9	室内放装 AP1	锐捷 RG-AP880-AR	锐捷网络股份有限公司	福州	330	台	700	231000	204424.78	26575.22	税率 13%
10	室内放装 AP2	锐捷 RG-AP9751-R	锐捷网络股份有限公司	福州	62	台	2500	155000	137168.14	17831.86	税率 13%
11	室外放装 AP1	锐捷 RG-AP690D-A	锐捷网络股份有限公司	福州	50	台	1500	75000	66371.68	8628.32	税率 13%
12	室外放装 AP2	锐捷 RG-AP690-A	锐捷网络股份有限公司	福州	23	台	1500	34500	30530.97	3969.03	税率 13%
13	系统集成	国标定制 ，系统集成和技术服务	中国移动通信集团河南有限公司	郑州	1	项	200000	200000	188679.25	11320.75	税率 6%
		合计：	小写：¥1610000.00 元 大写：人民币壹佰陆拾壹万元整								



河南移动 合同管理



附件 2:

设备技术规格参数、功能描述及配置清单表

序 号	设备名称	具体技术规格参数、功能描述及配置清单描述	单 位	数 量
1	网络监测平台	RG-WALL 1600-Z8620 主机 1 台, 固化 16GE、6SFP+, 2 个接口扩展槽, 标配无电源、硬盘; 支持扩展双电源、硬盘。备注: 装箱清单中送一套说明书。 4 千兆光口 4 千兆电口扩展卡(支持 0 口和 1 口的硬件 bypass), 可通过插卡的方式对 RG-EG-E5120, RG-EG-E5220 网关和 Z8620, Z8680、Z8600-G20 防火墙扩展 4 千兆光口 4 千兆电口; 防火墙 1TB 机械硬盘, 可按需扩展满足硬盘配置需求。 RG-WALL 1600-Z8620、Z8600-G20 可用的冗余电源模块, 功率 150W; RG-WALL 1600-Z8620 防火墙特征库集合授权, 每个授权提供病毒库升级功能、入侵防御特征库升级功能、URL 特征库升级功能、应用识别特征库升级功能、威胁情报特征库升级功能授权各一年;	台	1
2	AC 控制器	新一代无线控制器, 自带 8 个千兆电口、2 个 SFP 千兆光口和 2 个 SFP+万兆光口。默认支持 96 个 AP, 可增补扩展到 1024 个 License。整机出厂已含一个电源。 RG-WS 系列无线控制器产品专用升级许可证可扩展 128 个 License, 每 License 包含 1 个普通 AP 或 2 个墙面型 AP。 RG-WS 系列无线控制器产品专用升级许可证可扩展 32 个 License, 每 License 包含 1 个普通 AP 或 2 个墙面型 AP。 RG-WS 系列无线控制器产品专用升级许可证可扩展 512 个 License, 每 License 包含 1 个普通 AP 或 2 个墙面型 AP 万兆 LC 接口模块, 适用于 SFP+接口	台	2





3	核心交换机	S7808C 主机箱，共8个槽位，包含2个引擎槽位和6个业务槽位； RG-S7808C 高性能主控引擎； S7808C 电源模块（可以冗余，交流，1600W）适配电源线规格：16A 国标 弯头 12个100G/40G 以太网光口（QSFP28, LC/MP0），每个100G光口支持一分四个25G光口 32端口万兆以太网光口（SFP+, LC） 线卡，支持52个万兆光口 万兆LC接口模块，适用于SFP+接口 40G SR光模块，QSFP+封装，MP0接口，波长850nm，适用于多模光纤使用，最大传输距离为150m(OM4) & 100m(OM3)； 100G LR4光模块，QSFP28封装，LC接口，波长1310nm，需配套单模光纤使用，最大传输距离为10Km。	台	2
4	接入交换机	24个10/100/1000M自适应电口，4个1G/10G SFP+光口，固化单交流电源和风扇 万兆LC接口模块（1310nm），10km，适用于SFP+接口	台	14
5	汇聚交换机1	48个1G/10G SFP28光接口，8个40/100G QSFP28光口，2个电源插槽，4个风扇插槽，主机已配2+1冗余模块化风扇。 550W交流电源模块 40G LR4光模块，QSFP+封装，LC接口，波长1264nm-1337nm，需配套单模光纤使用，最大传输距离为10Km	台	12
6	汇聚交换机2	20个1G/2.5G/10G SFP+光口，4个10G/25G SFP28光口，2个40G QSFP+光口，最多可支持32个10G端口，2个模块化电源插槽，2个模块化风扇插槽，出厂已经满配2个风扇模块 550W交流电源模块 40G LR4光模块，QSFP+封装，LC接口，波长1264nm-1337nm，需配套单模光纤使用，最大传输距离为10Km	台	6
7	POE交换机	24个10/100/1000M自适应电口，4个10G/1G SFP+光口，24个电口支持PoE和PoE+，整机最大PoE输出功率为370W	台	310





		万兆 LC 接口模块 (1310nm), 10km, 适用于 SFP+接口		
8	光电混合交换机	锐捷无线星空解决方案恒星主机。支持 24 个 1G/2.5G/10G SFP+下行光口, 支持 24 个 PoE/PoE+/PoE++供电口。上行插槽按需选择上行板卡 RG-M5800-8VS (支持 8 个 25G SFP28 接口) 或者 RG-M5800-2QXS (支持 2 个 40G QSFP+接口), 低噪声, 含一个模块化电源。每台主机占用 8 个无线控制器 license, 出厂必须选配 1 张上行板卡 锐捷无线星空解决方案 24 口万兆恒星主机 RG-AM5832-SF-P 的上行板卡 1, 支持 8 个 1G/10G/25G 光口, 仅支持 8 个接口同时切换为 100G 模式, 不支持单独设定 电源理线架, 上行 2 组 DB78 接口, 下行 48 个分立供电口【每组 DB78 独立互联到 24 个独立供电口】, 需要自行购买 ODF 架 万兆 LC 接口模块 (1310nm), 10km, 适用于 SFP+接口	台	6
9	室内放装 AP1	802.11ax 四射频增强级高密放装型 AR 系列无线接入点; 支持锐捷无线极简全光方案, 整机最大支持 10 条空间流, 整机最高接入速率 8.642Gbps, 可支持 802.11a/b/g/n/ac 和 802.11ax 工作, 胖/瘦模式切换、802.3bt/at/af 供电和本地 DC 电源适配器供电 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1550/RX1310-工业级, 3km, LC 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1310/RX1550-工业级, 3km, LC	台	330
10	室内放装 AP2	Wi-Fi 7 四射频增强级放装型无线接入点; 支持锐捷极简以太全光方案, 整机最大支持 12 条空间流, 整机最高无线接入速率 12.218Gbps, 可支持 802.11a/b/g/n/ac/ax/be 工作, 胖/瘦/云模式切换、802.3bt/bt 供电和本地 DC 电源供电; 该无线接入点占用 1 个无线控制器 License。 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1550/RX1310-工业级, 3km, LC 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1310/RX1550-工业级, 3km, LC	台	62
11	室外放装 AP1	当前版本只适配部分 AC: WS7880、WS6816、WS6812、WS6512、WS6108、WS6008、RG-WS7005-A(V2)、RG-WS7110、RG-WS7110C; Wi-Fi 7 双射频通用级室外型无线接入点, 支持内置定向天线; 支持锐捷极简以太全光方案, 整机最大支持 4 条空间流, 整机最高无线接入速率 3.57Gbps, 可支持 802.11a/b/g/n/ac/ax/be 工作, 胖/瘦/云模式切换、	台	50





		802.3af/at 供电和本地 DC 电源供电；该无线接入点占用 1 个无线控制器 License。 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1550/RX1310-工业级，3km，LC 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1310/RX1550-工业级，3km，LC		
12	室外放装 AP2	当前版本只适配部分 AC：RG-WS7880、RG-WS6816、RG-WS6812、RG-WS6512、RG-WS6108、RG-WS6008、RG-WS7005-A(V2)、RG-WS7110、RG-WS7110C；Wi-Fi 6 双射频通用级室外型无线接入点，支持内置全向天线；支持锐捷极简以大网方案，整机最大支持 4 条空间流，整机最高无线接入速率 3.57Gbps，可支持 802.11a/b/g/n/ac/ax/be 工作，胖/瘦/云模式切换、802.3af/at 供电和本地 DC 电源供电；该无线接入点占用 1 个无线控制器 License。 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1550/RX1310-工业级，3km，LC 光模块-SFP 2.5GBIDI 光模块-TX1310/RX1550-工业级，3km，LC	台	23
13	系统集成	负责系统集成和技术服务	项	1





附件 3:

售后服务计划及保障措施

中国移动将利用自身的整体技术优势承诺在本项目工程的售后技术支持和服务上为本项目提供专职的光缆、管道线路、传输专业的技术专家，给予全程、全网、全省范围的高质量、快速响应的技术支持和服务保障。

为保障优质的服务水平和服务质量，我公司建立了专业的服务质量保证机构、完善的客户投诉渠道及受理流程、服务满意度调查机制，高效闭环问题。我公司运维保障团队制订完备的规范和制度，以约束服务行为，提供给客户最优质的服务。

我公司把客户满意度作为评价标准，向客户提供优质的服务，以满足客户业务需求和体验，把客户满意度作为服务质量管理的综合指标。

我公司把提高服务水平和服务质量作为我公司长远发展的基础和动力，向客户提供更具竞争力的产品和服务。

我公司以服务好、解决好客户的要求为行动指南，致力向客户提供高效、稳定、可靠、持久的服务。

1.1.1 质保期内服务承诺

本项目质保期为 5 年，自验收合格之日起计算，质保期内我公司提供 7×24 小时技术支持保障、质保期内设备发生故障，响应时间 1 小时，3 小时内到达现场，24 小时内解决故障问题，如 24 小时内无法修复的，我公司承诺在 5 个工作日内免费更换产品。同时质保期内我公司将提供专属客户经理服务及专业售后服务团队。





1.1.2 质保期外服务承诺

质量保证期满后，我公司将继续向用户提供专业的产品服务。服务人员将通过电话远程诊断、现场服务等方式，对产品设备的运行状况进行回访，消除网络故障隐患，及时排除网络故障，以保障项目网络长期稳定运行。

1.1.3 整体售后服务方案

1.1.3.1 售后服务响应时间

中国移动为客户提供最高标准大客户的服务内容和服务标准，包括服务支撑团队组成、资源勘察及项目施工时限、客户培训、故障处理要求、售后服务联系会议等内容。为客户提供一点业务咨询、一点业务受理、一点故障申告、一点计费结算、一点技术支持等一站式服务，提供 7×24 小时×365 天的质量保证。售后服务响应与处理反馈时限如下：

(1) 服务响应及恢复时限

业务恢复时限指针对影响客户业务正常使用的故障，自客户提出故障申告时或出现监控告警时起，至故障排除或采取其他方式恢复用户正常业务所需要的时间。

(2) 故障处理反馈

故障处理反馈指针对影响客户业务正常使用的故障，从集团客户提出故障申告时起，每 20 分钟主动反馈客户阶段故障处理情况，并在故障处理完成后 30 分钟内向客户反馈。





1. 7×24 热线电话

中国移动提供 7×24 小时集团报障、投诉服务热线：4001100868、10086-8。

此外，中国移动就本项目指定服务经理，便于沟通。服务经理负责线路提供售后服务期间相关事宜的处理。

接到客户保障后，维护技术人员以值班小组为单位进行协同工作，并且采用首问负责制。值班小组 24 小时工作。值班小组按照专业划分为：综合网管维护组，传输线缆设备维护组、客户端维护组、网络专家小组。收到售后工单后值班小组将并行开展工作。如果遇到疑难问题及时提交网络专家小组解决。

2. 现场支持

在客户及分支机构有重保需求时，我方可以提供线路、设备、人员的重保服务，必要时可以提供技术人员驻场保障。

当客户需要新安装服务、培训服务以及遇到无法通过电话或远程方式解决的故障时，中国移动将指派现场支持工程师提供现场服务。

3. 服务响应承诺（随时响应客户需求）

针对本项目，中国移动承诺提供 7×24 小时全面的电话技术支持，在全国及各省设立专职的技术服务人员，为客户提供全方位的技术支持与运维服务。

中国移动凭借完备的传输综合网管监控能力，能够实现对客户所有线路的全程电路集中监控，任一地方、任一设备的故障告警，相应的网络调度工单可在几秒钟内到达末端维护人员。针对任何线路问题，可以做到 7×24×365 小时随时响应客户需求，及时排查及解决相关故障。

4. 服务响应承诺





服务项目	服务内容	内容说明
现场支持服务	当客户需要新安装服务、培训服务以及遇到无法通过电话或远程方式解决的故障时，我方中国移动将指派现场支持工程师提供现场服务	标准现场服务：指在正常服务时间内的现场服务。 紧急现场服务：指在非正常服务时间内为客户提供的现场服务。
专职客户经理支持服务	提供7×24×365小时的专职客户经理上门服务	专职客户经理负责业务咨询、业务受理、故障投诉。第一时间解决客户在业务使用、故障处理等各方面的问題。
技术培训	针对客户方技术人员的培训工作	培训内容主要包括：核心交换机、AP等配置方法，日常维护操作，如日志查看、端口状态检查、简单故障排查 - 安全管理，用户认证配置、VLAN划分、访问控制列表设置





其他服务内容	提供业务开通报告、客户电路资料交付报告，免费提供技术建议、优化建议以及通讯管理建议等	若用户端设备或网络发生故障，协助进行故障诊断和测试。
--------	--	----------------------------



1.1.3.2 售后服务机构

（一）本地化售后服务

我公司按招标文件要求成立本地化售后服务保障团队，我公司本地售后服务地点为河南省郑州市中原区桐柏南路 95 号万福花园，售后服务电话 4001100868、10086-8。

我公司向售后服务团队成员提供岗位工作相关的工作指导手册和所需要的技术资料，介绍工作内容，开通相应的工作权限，签署保密协议，明确规定运维服务成员管理制度和规范，明确违规行为红线，并在上岗前进行相关培训。

（二）提供专属服务经理

提供专属服务经理，专属服务经理（以下简称“服务经理”）是中国移动为专属服务客户提供一对一专属服务，对所负责专属服务客户的售后服务工作一点接入、全程跟踪的负责人。做好各垂直行业深度服务工作，不断优化客户业务，提升服务满意度。

服务经理应具备专业运维能力以及主动服务意识。





专业运维能力是指服务经理需具备传输、IP网络、MAS、WLAN等业务相关的专业知识，具备综合运维能力。能够全局把控客户业务情况，根据客户业务情况提供合理优化建议，深度发掘客户需求，促进客户与移动公司的深度合作。

主动服务意识是指服务经理应当立足客户角度，想客户之所想，急客户之所急。通过良好的沟通能力，耐心倾听，深入理解客户需求，并能够清晰地向客户传达相关信息，得到客户的理解和认可。

服务经理除提供5×8小时的专属服务外，还提供7×24小时响应的远程服务支撑工作，服务经理接入方式包括邮件、电话。本单位专属服务经理为任莉霞，电话13937119056，邮箱13937119056@139.com。

服务经理主要负责专属客户售后服务支撑、行业服务支撑和支撑协调工作，具体岗位职责主要分为三个方面，第一是政企分公司专属客户售后服务工作的接口人和负责人；第二是政企分公司服务支撑中心面向公司内各行业解决方案部服务支撑工作的接口人；第三是协调推进服务支撑中心内部各组各专业和外部总部网络部、各省公司相关专业完成客户或行业解决方案部发起的服务支撑需求。

（三）服务范围

我公司售后服务范围主要针对本项目所涉及的设备，主要包含交换机、AP等，本项目设备质保期5年，在质保期间内因质量问题进行免费维修。

（四）解决问题时间

移动公司设立7×24小时技术支撑热线，主要面向集团客户故障受理热线提供专业的技术支持。郑州大学作为我公司重要客户，故障受理渠道及故障处理实现按照最高等级处理。

根据客户等级不同，按照下表的标准提供不同的故障受理渠道。

故障处理时限参照故障处理时限。

故障受理渠道如下：



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理

表 1 故障受理渠道

	●必选○可选			
	金牌级	银牌级	铜牌级	标准级
集团客户投诉受理热线	●	●	●	●

故障处理时间

1. 业务恢复时限

业务故障指影响客户业务正常使用的故障，包括业务中断和一般故障。业务中断故障是指客户业务至少一个局向全阻的情况；一般故障是指未全阻情况下的其他故障，如业务性能劣化、闪断、时延增加、抖动、拥塞等。

业务恢复时限指自客户提出故障投诉时或出现监控告警时起，至客户业务恢复正常所需要的时间，业务恢复时限及及时率要求见下表（单位:小时）。

表 2 业务恢复时限

故障类别	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级	普通级
设备故障导致业务暂停	1	2	4	5	6
一般故障（含性能劣化）	24				

注：业务恢复时间的统计可剔除不可抗力原因、客户自身网络原因及由于客户原因挂起的时长。

河南移动





2. 故障处理反馈

故障处理反馈指从集团客户提出故障申告时起，按照相应的要求向用户反馈故障处理过程，根据业务保障等级要求见下表。

表 3 故障处理反馈要求

故障处理反馈	AAAA 级/AAA 级	AA 级	A 级	普通级
阶段反馈 故障处理情况	在客户需要情况下，每 30 分钟反馈	在客户需要情况下，每 30 分钟反馈	在客户需要情况下，每 30 分钟反馈	按需提供
口头反馈故障原因和处理结果	故障处理完成后 30 分钟内向客户反馈			

注：以上故障反馈要求适用于客户投诉，主动发现的故障按需提供故障反馈。

根据客户业务的重要程度，在故障处理结束后按需向客户提交故障处理的书面报告；应在 3 个工作日内根据客户服务协议按需提供故障处理分析报告。

（五）售后服务人员情况

中国移动为本项目安排一位项目总负责人，该人员为任莉霞，电话 13937119056，其职责涵盖项目的内外部协调以及管理工作，要对全局进行协调与把控，并推动本项目的落地施行。

不仅如此，中国移动还派出多名项目施工人员，专门承担项目施工工作；为确保项目能够迅速且有效地开展，中国移动还组建了后台技术专家支撑小组。该小组由中国移动中具备多年工作经验、拥有高级技术能力的部门总经理、专家委员以及其他专业支撑人员构成，为项目的实施给予最高层级的指导，从而强有力地支撑郑州大学的项目工作。





1.1.3.3 服务承诺



河南移动 合同管理

售后服务承诺函

致：郑州大学（采购人）

我（单位，以下统称我单位）自愿参加郑州大学中国国际大学生创新大赛（2025）专用网络建设与改造采购项目（豫财招标采购-2025-417）的投标,并做出如下承诺：

- （1）大创赛比赛期间，我公司将派出不少于 3 人的专业团队在采购人指定位置提供驻场保障，负责赛事区域网络的保障及应急抢修。
- （2）所有服务在接到甲方电话通知1小时内响应， 24小时内解决故障问题。若在24小时内无法修复的，在5个工作日内免费更换产品，及时解决故障问题。
- （3）项目质保期 5 年，自验收之日起计算。

特此承诺！



河南移动 合同管理

中标人：中国移动通信集团河南有限公司（盖章）



河南移动 合同管理



CMHA-ZZ-202504838



 河南移动 合同管理

 河南移动 合同管理
制造商 锐捷网络股份有限公司 (盖章)

 河南移动 合同管理

 河南移动 合同管理





附件 4:

郑州大学仪器设备初步验收单

No.

年 月 日

使用单位		使用人		合同编号		
供货商				合同总金额		
设备明细 (品名、型号、规格、生产厂家、数量、金额等, 不够可另附表)						
序号	品名	技术参数 (规格型号)	生产厂家 (产地)	数量	单位	金额
实物验收情况	外观质量 (有无残损, 程度如何)。					
	清点数量 (主机、配件、型号、规格、产地是否与招投标文件、合同、发票、装箱单的数量相同, 若有出入, 说明缺件名称、规格、数量、金额)。					



河南移动 合同管理



	仪器设备安装调试及使用人员培训情况（是否完成整套设备安装、有无安装缺陷，使用人员是否经过培训）。		
技术验收情况	依据合同约定技术条款逐一测定设备的性能和各项技术指标，所测结果是否与合同约定技术条款规定的一样，性能是否稳定，配件是否齐全，是否有安全隐患，具体说明。		
初步验收情况	☐通过验收 ☐整改后再组织验收 ☐不通过验收 索赔要求 ☐其他结论		
验收小组成员签字		供货商 授权代表签字	



河南移动 合同管理

CMHA-ZZ-202504838



附件5:



河南移动 合同管理
中标通知书



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



CMHA-ZZ-202504838



合同管理

河南移动 合同管理

河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号: 豫政采(1)20250092-1)

中国移动通信集团河南有限公司:

贵单位于2025年7月22日参加的郑州大学中国国际大学生
创新大赛(2025)专用网络建设与改造采购项目包1的投标
(采购编号: 豫财招标采购-2025-417), 经评标委员会评
审及采购人确定, 贵单位为该项目中标人, 中标金额为
1610000元人民币。

请贵单位收到中标通知书后, 按照本项目招标文件的规定
及贵单位投标文件确定的事项, 与采购人签订书面合同。

特此通知。



集中采购



2025年7月25日

河南移动 合同管理

CMHA-ZZ-202504838



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理



河南移动 合同管理

