

四、服务承诺

(自行编制，格式自拟)

致：新乡职业技术学院

为保障项目顺利实施、后期稳定运行及满足校方各类需求，郑重作出如下服务承诺，且对承诺内容的真实性、履行情况负责。

一、服务总则

1. 我方严格遵循本次采购项目“交钥匙工程”要求，施工过程中所需的一切设备、材料、费用等，已全部包含在投标报价之中，确保采购人不再追加任何费用。
2. 我公司承诺投标报价包含所投全部货物价款、验收、培训、安装、运输、售后服务以及其他有关的交付使用前所必需的所有费用，包括采购项目本身考虑的项目实施过程中必要的费用，及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和费用。投标报价包括上述各项费用。一旦中标，签订合同后合同价格将不变动。
3. 我方在投标文件中已如实响应项目各项要求，对投标文件技术参数及所提供的证明材料真实性负责。若存在编制虚假材料等情况，自愿接受采购人按照政府采购相关规定上报上级管理部门的处理；
4. 我公司承诺不低于招标文件中的供货期标准。

二、售后服务及承诺

1. 重大活动保障服务：我方承诺在免费质保期内，为校方提供重大活动保障服务，并已准备好加盖公章的免费服务承诺函。保障期间，安排专业技术人员全程值守，确保监控系统稳定运行，及时处理各类突发问题。
2. 故障维修与响应服务：
 - 我方承诺在客户报修后的 30 分钟内作出响应，详细记录故障情况，并在 2 小时内派遣专业工程师前往现场进行维修，提供7x24小时的方式咨询服务，随时为客户解答问题和提供支持。
 - 一般故障12 小时内解决，遇到无法解决的问题或重大突发事件严重影响设备使用的需提供同等配置的机器。

- 免费质保期外，供应商应继续提供产品软件更新、版本升级等服务且不收取任何费用。
3. 数据与系统保障服务：协助校方维护完善的监控数据管理机制，保障来自各监控点的视频数据能够实现集中存储、分类管理和访问控制，确保数据的安全性、连续性与完整性。

三、免费质保期外服务

1. 终身维修服务：我方承诺对本项目所有设备提供终身上门维修服务，并已准备好免费服务承诺函。维修过程中，仅收取材料成本费，其余费用（如人工、交通等）均不收取。
2. 故障维修与响应服务：
 - 延续质保期内高效的响应机制，在客户报修后的 30 分钟内作出响应，2 小时内派工程师前往现场进行维修，提供 7×24 小时咨询服务，随时为校方解答问题和提供支持。
 - 一般故障确保在 12 小时内解决；遇到无法解决的问题或重大突发事件严重影响设备使用时，如我公司有同配置的机器，依然为校方提供同等配置的机器，保障校园安防监控工作不受影响。
3. 软件服务：我方承诺在免费质保期外，继续为校方提供产品软件更新、版本升级等服务，且不收取任何费用，确保系统功能始终满足校园安防管理需求，保持良好的运行状态。

四、数据对接服务

我方承诺，若中标，将及时提供软件生产商出具的数据免费对接承诺函。本项目实施后，无条件且以完全免费的方式协助校方对接学校数据中心、统一身份认证、道闸管理系统、人脸库等。开放管理后台的全量数据接口和与之相关的数据字典，提供服务器地址、端口号、数据库名称、用户名与密码等所有必要的技术支持与服务，并安排专业技术人员配合校方技术人员完成数据采集工作，确保数据对接顺利、高效，满足校方数据整合与管理需求。

五、服务保障措施

1. 我方建立了专业的服务团队，团队成员均具备丰富的安防监控系统技术经验和服务能力，能够熟练处理各类设备故障与技术问题，确保各项服务承诺有效落实。
2. 制定了完善的服务管理制度和应急预案，对服务流程、响应时间、故障解决标准等进行严格规范，同时针对重大突发事件制定详细的应对方案，保障在各类情况下都能为校方提供稳定、可靠的服务。

3. 定期与校方沟通，了解监控系统运行情况，了解校方服务需求，主动提供系统巡检、维护建议等服务，提前排查潜在问题，持续提升服务质量，确保校方满意。

投标人：新乡市汇通网络技术有限公司(电子签章)

法定代表人：金利(电子签章)

日期：2025 年 10 月 24 日