

四、服务承诺

1、服务承诺

1.1、如我公司中标，承诺严格执行我公司针对本项目提供的运维人员、设备投入、技术支持、项目维保服务实施方案、应急措施等进行项目维保服务等。

1.2、如我公司中标，在维保服务期间未按照招标文件、投标文件以及采购人要求进行维保服务的，或未按照双方签订的服务合同进行履行的，我方愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

1.3 实行项目总负责人制，在项目验收前，不随意更换，如更换，事先征得招标人的同意。

1.4 项目实施中，有招标方经常性的召集现场协调会，项目总负责人、技术负责人必须到场，进行沟通、协调及裁决，并形成备忘录，项目总负责人签章并执行，不以任何理由推诿。

1.5 组建综合能力强的专业团队并明确团队岗位职责，保证实施工作的顺利进行。

2、培训计划

2.1 根据公安局的实际情况在中标后制定详细可行的培训计划，并安排相应的培训教员完成培训计划。

2.2 保证培训教员对本项目中所采用的技术及处理方式非常熟悉，具有良好的语言表达和沟通能力，具有 8 年以上的培训经验。

2.3 培训教员具有相应专业的实际工作和教学经验，培训所使用的语言和教材均为中文。

2.4 我公司承诺对用户进行常见故障排除、日常维护、管理等方面的全面培训，确保用户管理人员达到能独立操作、管理、日常维护和运行。

3、服务期限

免费维修时间：自验收合格之日起，提供三年免费质保服务且不低于厂家公开承诺期限，服务期过后服务费用另行协商。

4、服务响应

服务响应时间：提供 7×24 小时支持维护服务，保证服务的及时性和有效性，针对公安局提出的请求，保证在接到服务指令的 10 分钟内做出响应，委派专业技术工程师在 20 分钟内到达现场执行故障排除，1 小时内解决问题或给出相应的解决方案，并告知用户处理结果。

5、服务形式

我公司提供 7×24 小时的热线支持服务、远程支持服务、现场服务等形式，为用户进行全方位多角度的高效服务。

5.1 热线支持服务：通过用户服务热线电话给技术支持工程师，将得到技术工程师的及时服务。

5.2 远程支持服务：公司设有远程支持服务系统，用户可以随时登录网络提出各类问题，公司会有技术工程师在线进行故障诊断，确保服务的及时高效。

5.3 现场服务：根据用户的需求，提供快捷、高效、专业的上门维护，在用户规定的时间内保质保量的完成用户需要的服务。

投标人： 新乡市社安安防工程有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2025 年 11 月 20 日