

四、售后服务承诺（格式自拟）

致 中共新乡市卫滨区委政法委员会（采购人名称）：

我方作为参与本项目的潜在供应商，深知本项目所涉设备对贵单位办案工作的重要性。为确保我方所提供的自助登记一体机、全自动光盘刻录机、台式工作站、无感定位设备等所有设备（详见采购清单）在交付后能长期、稳定、高效运行，充分满足贵单位的业务需求，我方郑重作出以下售后服务承诺：

一、服务响应承诺

1. **7×24 小时响应机制：**为采购人提供本地化技术服务全年无休专人大客户服务、提供 7×24小时电话支持服务。采购人可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。保证在接到要求上门服务电话后，1小时之内到达现场处理故障。如：通过电话、来访。客户服务中心由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联系人或售后机构响应中心负责人手机。我们保证用户任何问题在任何时间都能得到及时的响应。无论工作日、节假日或凌晨时段，采购人在设备使用过程中遇到任何问题，均可随时联系我方，我方将在 15 分钟内响应，专业技术人员会通过电话、邮件、远程协助等方式初步排查和解决问题。

2. **现场服务时限：**若通过远程协助无法解决问题，我方将根据贵单位所在地区的距离，安排技术人员赶赴现场。对于市区范围内的采购单位，技术人员将在 2 小时内到达现场（特殊天气、交通管制等不可抗力因素除外，届时会及时与贵单位沟通并告知预计到达时间）。

3. **紧急问题优先处理：**针对影响办案工作正常开展的紧急故障，如自助登记一体机无法进行人员信息采集、定位服务器故障导致人员定位失效、标准化人员信息采集系统软件无法与省厅平台对接等，我方将启动紧急服务预案，优先调配技术人员和所需备件，确保在最短时间内恢复设备正常运行，最大程度减少对贵单位工作的影响。

（一）分级响应机制，匹配办案紧急需求

针对办案区“7×24 小时不间断运转”“突发情况需即时处理”的特性，建立三级响应体系：

紧急响应（一级）：若核心办案设备（如自助登记一体机、标准化人员信息采集系统、定位服务器）出现故障，导致人员登记、信息采集、定位追踪等关键业务中断，我方承诺5 分钟内响应，1 小时内提供远程优先解决；远程无法修复时，市区1 小时内抵达现场，郊区及周边2.5 小时内抵达，偏远地区通过“就近服务点 + 应急设

备调配” 确保4 小时内到场，故障修复周期不超过 2 小时（备有核心设备应急备件库，如自助登记一体机的双目摄像头、服务器硬盘等）。

常规响应（二级）：非核心设备（如 A4 打印机、迷你音响、办公家具）故障，我方15 分钟内响应，2 小时内远程指导；需现场处理的，市区 4 小时内、郊区 6 小时内到场，24 小时内完成修复。

咨询响应（三级）：设备操作咨询、软件功能疑问等需求，提供 “热线 + 在线客服 + 专属技术专员” 三重支持，3 分钟内接通热线，10 分钟内在线客服反馈解决方案，复杂问题由专属专员 1 小时内提供定制化指导。

（二）设备专项维护，贴合技术参数要求

针对招标文件中不同设备的特殊功能，制定设备专属维护方案：

自助登记一体机：每 2 个月专项检测双目摄像头分辨率（确保 1920X1080 达标）、身份证阅读器识别速度（ $\leq 1S$ ）、人脸识别准确率（ $\geq 98\%$ ）；每季度校准定位手环录入与预警功能，确保数量预警误差 ≤ 1 个，避免因设备误差影响人员管理。

无感定位设备：每月远程检测 800 万像素 CMOS 传感器成像质量、人脸抓拍率（确保 $\geq 97\%$ ）及红外补光距离（ ≥ 50 米）；每半年现场清洁镜头、调试电动变焦（2.7 ~13.5mm 范围），保障监控无死角。

液晶拼接显示单元：每季度校准四级色温模式（2000K~12000K 无级调节）、5 级数字降噪功能及边框消隐参数，确保拼接画面连贯（边框视觉误差 $\leq 0.1mm$ ）；每年进行一次色彩一致性调校，通过专用传感器使多屏色差 $\leq 2 \Delta E$ 。

软件系统（如标准化人员信息采集系统）：每月检查与省厅 2016 版新警综平台的对接稳定性，确保数据同步延迟 ≤ 30 秒；每季度根据公安系统升级需求，提前完成软件兼容性适配，升级后提供 3 天驻场跟踪，确保无数据丢失、功能异常。

（三）应急保障方案，应对极端情况

断电应急：为定位服务器、自助登记一体机等关键设备配备应急电源（续航 ≥ 4 小时），安装调试时同步完成应急电源联动测试，确保断电后设备无缝切换，人员信息不丢失。

数据安全应急：建立 “本地备份 + 云端备份” 双重数据保障，标准化人员信息采集系统每日自动备份数据（本地硬盘 + 公安专用云），若发生数据损坏，承诺 1 小时内恢复最近备份，确保办案数据安全。

疫情 / 灾害应急：若遇疫情、自然灾害等无法现场服务的情况，启用 “远程运

维 + 本地备用设备” 模式，通过远程桌面协助排查故障，备用设备（如备用台式工作站、便携式身份证阅读器）24 小时内送达，保障基础办案业务不中断。

二、质量保证承诺

1. 质保期限：我方所供所有设备均严格按照招标文件要求及国家相关标准提供质量保证。其中，自助登记一体机、全自动光盘刻录机、台式工作站、A4 幅面黑白激光打印机、A4 彩色打印 / 复印 / 扫描一体机、无感定位设备、交换机、55 寸 0.88mmLCD 拼接显示单元、定位服务器、人员信息一体化采集工作台、工控机、身份证阅读器、标准化人员信息采集系统软件、指掌纹采集系统、足迹采集系统、通讯设备全数据采集仪 108D、虹膜采集仪、身高体重足长信息采集仪、可视化控制系统、调度控制输出节点、16 路输出综合显示控制设备、视频处理器、专业功放等核心设备、迷你音响、警徽、国徽、文件柜、不锈钢包边、摄像头、电磁锁 ZL 支架、USB 延长线、消毒柜、移动屏风、不锈钢工作台、床、医疗床、定制电源线、窗口对讲、落地支架、无线投屏器、真分集一拖二无线手持话筒、单色 LED、LED 发送卡、接收卡、电源、专业音柱、配电柜、球机等设备，质保期为自设备验收合格之日起 1 年；

2. 质保范围：在质保期内，凡因设备本身质量问题（非人为损坏、不可抗力因素导致）引起的故障、损坏或性能下降，我方将免费提供维修、更换零部件服务，直至设备恢复正常性能。若设备经维修后仍无法达到规定性能指标，或出现严重质量问题无法修复，我方将无条件为贵单位更换同品牌、同型号的全新设备，且更换设备的质保期重新计算。

3. 质量追溯与改进：我方建立完善的质量追溯体系，对每一台设备的生产、检验、交付、使用及售后维修情况进行详细记录。若在质保期内同一型号设备出现批量性质量问题，我方将立即组织技术团队进行深入分析，找出问题根源，并及时采取改进措施，同时为贵单位所有同型号设备提供免费升级或更换服务，确保不再出现类似问题。

三、服务内容

1) 安装调试与验收承诺

- (1) 现场勘查：设备到货前，工程师上门勘查安装环境指导客户完成前期准备；
- (2) 安装实施：严格按照设备安装规范进行安装，包括设备就位、连接线路、固定调试等，确保符合安全标准；
- (3) 功能调试：逐项测试设备各项功能（如运行参数、精度、负载能力等），确

保设备达到出厂标准；

(4) 客户签收：调试完成后，与客户共同签署《安装调试验收单》，明确设备状态及保修起始时间。

1. 专业安装调试团队：我方将组建由经验丰富、技术精湛的工程师组成的专业安装调试团队，严格按照招标文件要求及相关行业标准，对所有采购设备进行安装调试。在安装调试前，团队将与贵单位相关负责人充分沟通，制定详细的安装调试方案，明确安装时间、步骤、注意事项及双方配合事宜，确保安装调试工作有序、高效进行。

2. 安装调试质量保障：安装调试过程中，我方工程师将严格遵守操作规程，确保设备安装牢固、线路连接规范、参数设置准确。对于如 55 寸 0.88mmLCD 拼接显示单元的拼接校准、人员信息一体化采集工作平台各设备的集成调试、标准化人员信息采集系统软件与省厅相关平台的对接调试等关键环节，将进行多次测试和优化，确保设备各项功能达到招标文件规定的要求，且运行稳定可靠。

3. 协助验收：安装调试完成后，我方将积极协助贵单位按照招标文件规定的验收标准和流程进行设备验收。我方将提供完整的验收资料，包括设备清单、产品合格证、检测报告、安装调试记录、操作手册等，并安排技术人员在验收过程中进行现场讲解和演示，解答贵单位提出的疑问。若验收过程中发现设备存在问题或不符合要求，我方将立即进行整改，直至验收合格。

2) 日常维护保养服务

(1) 定期巡检：免费保修期内，每月1次巡检。

(2) 维护内容：包括清洁设备内外部件、检查线路连接、紧固螺丝、润滑运动部件、校准传感器精度、更新系统固件等；

(3) 预警提示：通过数据分析预判潜在故障（如部件老化、参数漂移），提前告知客户并提供解决方案，避免突发停机。

3) 故障维修服务

(1) 故障诊断：客户报修后，工程师通过电话、视频或远程监控系统初步判断故障原因，明确故障等级（紧急/重大/一般）；

(2) 维修实施：

紧急故障（如设备停机）：立即安排工程师携带备件现场维修，必要时启用备用设备或提供应急方案；

重大故障（如核心部件损坏，影响主要功能）：1小时内到达现场，48小时内修复或更换部件；

一般故障：1小时内通过远程指导或现场服务解决；

（3）维修保障：维修后说明故障原因、维修过程及预防建议。

4) 备件供应服务

（1）备件库储备：设立备件中心，储备常用备件（如主板、传感器、电机、显示屏等），库存周转率 $\geq 95\%$ ；

（2）紧急调件：偏远地区或特殊备件可通过航空/高铁物流加急配送，确保48小时内到货；与核心部件供应商签订《优先供货协议》，保障稀缺备件供应；

（3）备件质量：所有备件均为原厂正品，提供制造商质保（与设备原厂质保一致），杜绝使用翻新或第三方部件。

5) 技术支持与培训服务

（1）技术咨询：提供7×24小时技术支持，专属客户经理对接，解答设备操作、维护、升级等问题；

（2）培训服务：

基础培训：设备安装调试后，对客户操作及维护人员进行免费培训（内容包括设备功能、操作流程、日常保养、安全注意事项等），时长不少于8小时；

进阶培训：针对技术人员提供高级培训（如故障诊断、系统配置、数据管理等），可线上或现场开展，每年免费提供2次；

培训材料：提供《设备操作手册》《维护保养指南》《常见故障排除手册》等纸质及电子版资料，定期更新技术文档。

6) 升级与改造服务

（1）软件升级：免费提供设备系统固件、控制软件的版本更新服务，确保功能优化和安全性提升；

（2）硬件改造：根据客户生产需求或技术发展，提供设备升级改造方案（如增加传感器、扩展接口、提升负载能力等）。

7) 其他增值服务

（1）数据分析服务：为客户提供设备运行数据分析报告（如能耗统计、故障频次、生产效率等），辅助客户优化管理；

（2）应急预案：协助客户制定设备突发故障应急预案，提升应急处理能力；

四、培训承诺

1. 定制化培训方案：为确保贵单位工作人员能熟练操作和维护所采购的设备，我方将根据设备类型、贵单位工作人员的岗位需求和技能水平，制定定制化的培训方案。培训内容将涵盖设备的基本原理、操作流程、日常维护保养、常见故障排查与处理、软件系统的使用与管理等方面，确保培训具有针对性和实用性。

2. 分层培训：我方将对贵单位工作人员进行分层培训，具体分为操作层培训和维护层培训。

操作层培训：主要面向一线使用设备的办案人员和行政人员，培训重点为设备的基本操作方法、各项功能的使用技巧、数据的录入与查询等，确保操作人员能独立、准确地完成日常工作任务。培训时间不少于 8 小时，采用理论讲解与实际操作相结合的方式，每位操作人员都需进行实操考核，考核合格后方可上岗操作。

维护层培训：主要面向负责设备日常维护和管理的技术人员，培训重点为设备的结构组成、工作原理、日常维护保养流程、常见故障的诊断与排除方法、备件的认识与更换等，确保维护人员能及时发现设备潜在问题，进行有效的维护和故障处理。培训时间不少于 16 小时，除理论讲解和实操培训外，还将安排维护人员参与设备安装调试过程，进行现场观摩和学习。

1. 后续培训支持：在首次培训结束后，若贵单位因人员变动或新增需求需要再次培训，我方将在接到通知后 10 个工作日内安排培训，且一年内提供不超过 2 次的免费后续培训服务。此外，我方还将定期通过线上方式分享设备使用技巧、维护经验和最新技术动态，为贵单位工作人员提供持续的培训支持。

五、维修维护承诺

1. 定期巡检维护：在质保期内，我方将每季度安排技术人员对所供设备进行一次定期巡检维护。巡检内容包括设备运行状态检查、性能测试、线路连接检查、软件版本更新、清洁保养等。技术人员将详细记录巡检情况，形成巡检报告，并及时向贵单位反馈设备运行状况。若发现潜在问题，将及时采取措施进行处理，防患于未然。

2. 备件保障：我方建立了完善的备件库，储备了充足的本项目所涉设备的各类常用备件和关键备件，如自助登记一体机的摄像头、身份证阅读器模块，台式工作站的硬盘、内存，打印机的硒鼓、墨盒，LCD 拼接显示单元的电源板、驱动板等。在设备维修过程中，我方将确保备件的及时供应，对于常用备件，将在 24 小时内送达维修现场；对于关键备件，将在 48 小时内送达（特殊稀缺备件除外，届时将与贵单位协

商解决方案，如提供临时替代设备，确保贵单位工作不受影响）。

3. 维修服务规范：我方严格规范维修服务流程，维修人员在到达现场后，将首先向贵单位负责人说明故障排查方案和预计维修时间。维修过程中，将爱护贵单位的工作环境，保持现场整洁。维修完成后，将对设备进行全面测试，确保设备功能正常，并向贵单位工作人员详细讲解故障原因、维修过程和预防措施，同时清理维修现场的废弃物。此外，我方将对维修情况进行跟踪回访，在维修完成后的 1 周内，通过电话或现场走访的方式，了解设备运行情况，确保维修质量。

序号	售后服务条款	具体承诺内容
1	接用户报修后响应时间，解决质量问题承诺时间。	接用户报修后马上电话响应并在1小时内到达现场，解决质量问题承诺时间为到现场后2小时内解决问题。
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	河南菱亚建设工程有限公司 新乡市西华大道13号 郑豪宇/19603735916
3	是否提供定期检测、故障排查服务。	我公司提供定期检测、故障排查服务提供每年6次定期检测、故障排查服务
4	质保期以后的维修、维护(升级)内容及服务方式、范围和收费等情况。	质保期以后的维修、维护(升级)内容及服务方式、范围为全部免费提供服务，如需更换配件，只收取配件费
5	可向用户提供的优惠条件程度	我公司终身免费提供技术支持，并提供7*24小时电话技术服务。
6	为采购单位2名以上人员提供免费现场培训，直到需方人员熟练操作或掌握为准。 按使用单位要求，提供上门安装服务。 供应商要保障耗材及时供应网络设备正常运行及电脑软硬件正常运行维护，确保系统的正常运行及安全。	我公司保证为采购单位2名以上人员提供免费现场培训，直到需方人员熟练操作或掌握为准，按使用单位要求，提供上门安装服务。保障耗材及时供应、网络设备正常运行及电脑软硬件正常运行维护，确保系统的正常运行及安全。

7	所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备，包装未开封，而且设备（包括零部件）应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时在中国境内具有合法使用权。	我公司保证所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备，包装未开封，且设备（包括零部件）是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时在中国境内具有合法使用权。
8	所提供的产品满足招标文件的要求，其性能须达到或超过需求中技术指标的要求。	我公司保证所提供的产品满足招标文件的要求，其性能完全达到或超过需求中技术指标的要求。
9	产品安装后能够接通并正常运转，如涉及到软件产品的须能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。	我公司保证产品安装后能够接通并正常运转，如涉及到软件产品能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。
10	质量及服务承诺	不低于招标文件中的质量及服务要求标准

六、软件升级与技术支持承诺

1. 软件免费升级：对于本项目中的标准化人员信息采集系统软件、指掌纹采集系统软件、足迹采集系统软件等软件产品，在质保期内，我方将根据河南省公安厅相关平台的升级要求、法律法规的变化以及贵单位的实际业务需求，提供免费的软件升级服务。升级前，我方将提前与贵单位沟通，告知升级内容、时间和注意事项，并在双方约定的时间内完成升级工作，确保升级后的软件与原有硬件设备兼容，且能正常对接相关平台。

2. 长期技术支持：质保期结束后，我方仍将为贵单位提供长期的技术支持服务。贵单位可通过售后服务热线、在线平台等方式咨询技术问题，我方将在 24 小时内提供专业的技术解答和指导。若需要现场技术支持，我方将按照合理的收费标准提供服务，收费标准将在服务前与贵单位协商确定，确保价格公平、透明。此外，我方还将定期向贵单位提供行业最新技术动态和设备升级建议，为贵单位的设备更新和技术升级提供参考。

七、违约责任承诺

若我方未能履行上述任何一项售后服务承诺，给贵单位造成损失的，我方将承担相应的违约责任。具体如下：

1、投诉处理机制

针对本项目实际情况，我公司将设立用户投诉和回访制度。

(1) 在合同期内定期征求用户意见建议，并形成记录；

(2) 公布24小时服务监督电话——18537331535；

(3) 在受理投诉3小时内，了解核实情况，经核实确属本企业相关当事人员责任的，应按照规定予以处理，于3个工作日内将处理结果告知投诉人。

(4) 受理人员(包括接待人员和电话接线员)应当做到服务热情，用语规范，表述清晰，耐心听取并认真记录投诉人的基本信息和反映事件的有关情况；

(5) 受理人员要熟练掌握和运用物业管理相关的各项政策法规；

(6) 受理人员要掌握一定的沟通和询问技巧，通过与投诉人的沟通，较为准确地判断投诉的性质，并通过询问，详细了解与投诉密切相关的要点和细节问题；

(7) 受理投诉时，与投诉人的通话要求全过程记录，并归档保存；

(8) 受理投诉时，要遵循合法、合理、合情的工作原则。对不属于公司工作职责范围的投诉不予受理，应明确告知并讲明道理；对能够当场答复的，应当场给予答复；对需要进一步调查和处理的，应明确告知公司将进行调查和处理以及反馈的时间期限，要求其耐心等待；

(9) 受理投诉时，要明确告知投诉人相关的权利和应当承担的义务(如配合调查、举证等)，告知投诉人投诉的时效性以及不得无理投诉或胡乱举报；

(10) 投诉处理人员在处理中要严格按照规范要求，态度热情，用语文明；

(12) 要综合分析投诉人和被投诉人双方的陈述，以事实为依据，以法律为准绳，不得武断处置，作风粗暴；

(12) 投诉处理过程中，对投诉人和被投诉人双方的合法权益应当维护；

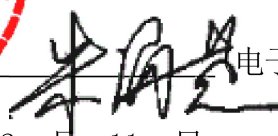
(13) 投诉受处理过程中，工作人员不得徇私舞弊、谋求利益。

2. 若我方未按承诺提供培训服务，或培训质量未达到约定要求，贵单位有权要求我方重新提供培训，直至达到要求，且我方需承担重新培训的所有费用；若因此给贵单位造成损失的，我方将予以赔偿。

我方将严格遵守以上承诺，以高度的责任心和专业的服务水平，为贵单位提供优

质、高效的售后服务，确保本项目采购设备能长期稳定运行，为贵单位的办案工作提供有力保障。

投标人： 河南菱源建设工程有限公司 (电子签章)

法定代表人： (电子签章)

日期：2025 年 12 月 11 日

