

四、服务承诺

致：获嘉县融媒体中心（采购人名称）

我方作为参与获嘉县融媒体中心县级应急广播体系建设项目（项目编号：获采招标采购-2025-43）的投标单位，郑重承诺将严格遵循招标文件要求，为项目提供全方位、高质量的服务，确保设备稳定运行，具体承诺如下：

1、响应时间与响应方式

（1）技术咨询响应：采购方提出的任何技术问题或服务需求，我们将在 1 小时内做出实质性响应，通过电话、邮件、远程协助等方式提供初步解决方案。

（2）现场服务响应：对于远程无法解决的故障或问题，我们将在 24 小时内派遣专业技术人员抵达现场，并承诺在抵达现场后尽快排查故障、解决问题。

（3）紧急故障响应：遇到重大技术难题，我公司及时组织有关技术专家进行会诊，并在 24 小时内采取相应应急措施。

2、质保承诺

所有设备质保期按照招标文件要求提供，质保期内提供免费维修、零部件更换服务，确保设备故障得到快速修复；质保期外提供终身维护服务，仅收取成本费用。

3、维修、维保体系

（1）服务团队管理：组建专属服务团队，配备项目经理、技术工程师，所有人员均具备相关设备服务资质和丰富实操经验。建立团队考核机制，定期开展技术培训与服务礼仪培训，确保服务人员专业高效、态度规范。

（2）服务流程管理：制定标准化服务流程，包括咨询响应、故障报修、现场服务、验收反馈等环节。建立服务台账，详细记录设备信息、服务内容、处理结果等，实现服务全流程可追溯。

（3）质量监督管理：设立服务质量监督小组，负责跟踪服务过程、收集采购人反馈意见。建立定期回访机制，及时发现并解决服务过程中存在的问题，不断优化服务质量。

（4）应急预案管理：针对设备大面积故障、突发技术问题等情况，制定应急预案，储备充足的备用设备和零部件。如遇紧急情况，确保 2 小时内启动应急响应，必要时提供临时替代设备，最大限度减少对教学工作的影响。

4、技术支持

我公司本着对用户长期负责的精神，在项目实施及后续运维过程中，安排工程师随时对用户技术人员和操作人员进行现场培训与技术指导，帮助其深入理解设备性能，科学合理地使用和维护系统。同时，编制详尽的培训教材，供操作人员日常查阅，并组织集中培训，对培训效果进行考核。针对系统管理员（包括项目方和使用单位），提供全面的技术与应用培训，确保其能胜任

日常维护、数据备份等关键任务。对于新入职的操作人员，及时开展业务操作培训并发放相关资料。此外，免费提供系统数据库、操作系统等方面的参考资料与专业书籍。

5、零配件和维修备品备件的供应保障

我公司承诺在设备全生命周期内，确保零配件及维修备品备件的稳定供应。项目交付时将提供一定数量的易损件和关键备件，并建立完善的备件库存与物流体系，保障用户在质保期及后续使用中能及时获取所需配件。对于停产或特殊部件，提前通知用户并提供替代方案或建议储备策略，确保系统长期稳定运行。

6、质保期内及质保期外维护保养承诺及其它优惠条件

质保期内提供免费维修、零部件更换服务，确保设备故障得到快速修复；质保期外提供终身维护服务，仅收取成本费用。质保期外的维护服务费用将提前公示，零部件采购价格不高于市场同期同类产品价格，维修人工费用按行业标准合理收取，且所有费用均提供正规发票。

我方将严格恪守以上承诺，以专业的技术、高效的服务、诚信的态度履行合同义务，如未达到上述承诺标准，愿意承担相应违约责任，接受采购人及相关监督部门的处理。

投标供应商：中国移动通信集团河南有限公司新乡分公司 电子签章

法定代表人：周强 (电子签章)

日期：2026 年 1 月 9 日