

五、服务承诺

我方保证按以下承诺内容提供服务，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

 签名无效

序号	售后服务承诺	具体承诺内容	补充说明
1.	接用户报修后响应时间（本项目要求 12 小时内到现场），解决质量问题承诺时间（到现场 24 小时内）。	一、报修响应及问题解决承诺 1.项目验收后，我方提供 3 年免费运维服务（含软硬件运维），期间免费提供技术支持与故障应急响应，确保 2 小时内响应；同时主动向甲方告知设备操作、故障检测排除方法及新技术发展等相关信息。 2.我方承诺，在接到用户报修需求后，严格按照本项目要求，确保 12 小时内抵达现场开展处置工作； 3.我方承诺，在抵达现场后，24 小时内完成质量问题的排查与解决工作（特殊复杂问题需延长时间的，将提前与用户协商并获得同意）。	无
2.	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	二、服务机构信息承诺 我方将向用户完整提供服务机构名称、详细地址、专属联系人及 24 小时联系电话，确保用户可随时获取服务支持。具体信息如下： 服务机构名称：航天宏图信息技术股份有限公司 详细地址：河南省鹤壁市鹤壁科创新城 5G 产业园 C 区 A 座 7 层 联系人：杨永威 联系电话：010-82556203	无
3.	服务方式：提供每周 7 天、每天 24 小时服务。	三、服务时间承诺 我方承诺提供每周 7 天、每天 24 小时不间断服务，确保无论工作日、节假日，均可及时响应用户的服务需求。	无
4.	是否提供定期检测、故障排查服务。	四、定期检测及故障排查服务承诺 我方承诺为用户提供定期检测及故障排查服务，将依据产品特性及用户需求，制定合理的	无

		定期服务计划，主动排查潜在问题，降低故障发生概率。	
5.	货保期以后的维修、维护(升级)内容及服务方式、范围和收费等情况。	货保期后服务承诺 1.维修、维护(升级)内容：货保期结束后，我方将继续为用户提供产品维修、系统维护、版本升级等全流程服务，涵盖硬件故障维修、软件漏洞修复、功能优化升级等核心需求； 2.服务方式：延续每周7天、每天24小时响应机制，提供现场服务、远程技术支持等多种服务方式，根据用户需求及问题实际情况灵活选择； 3.服务范围：覆盖我方提供的全部产品及相关配套系统，确保产品正常运行及功能完整性； 4.收费情况：货保期后的服务收费将遵循公平、合理、透明的原则，提前向用户出具详细的收费标准清单，明确各项服务的收费项目及金额，无任何隐性收费。具体收费标准可根据用户需求及服务内容另行协商确定。	无
6.	可向用户提供的优惠条件程度	六、优惠条件承诺 为回馈用户信任，我方将向用户提供以下优惠条件：货保期后对硬件设备定期检测服务、软件系统定期维护升级，切实为用户降低使用成本。	无
7.	1.投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料(包括设备中自带的软件产品)。 2.投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	七、软件产品相关承诺 1.我方承诺，所提供的全部软件产品(包括设备中自带的软件产品)均为正版软件，可应用户要求，提供相关软件版本的证明材料(如正版授权证书、出厂检验报告等)； 2.我方承诺，所提供的全部软件产品均具有在中国境内的合法使用权，不涉及任何版权纠纷及侵权问题，如因软件合法性问题给贵方及用户造成损失，我方将承担全部责任。	无

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人：天宏图信息技术股份有限公司 (电子签章)

法定代表人：王强 (电子签章)

日期：2026年1月27日