

3.1.2. 售后服务

3.1.2.1. 售后服务承诺函

售后服务承诺函

致：沁阳市公安局

为积极响应贵单位项目采购需求，我方针对本项目郑重作出如下售后服务承诺，本承诺函作为投标文件有效组成部分，具有法律效力，我方将严格遵照执行，全力保障项目设备稳定运行、服务落地到位。

一、总体服务说明

我方承诺本项目所有供货产品质量合格，完全符合国家现行标准及行业相关规范要求。本项目服务地点为沁阳市公安局，服务期限、产品质保期均为3年，项目合同履行期限为20个日历天，我方将按期、保质、保量完成项目全部供货及配套服务工作。

二、人员培训服务承诺

项目实施及交付后，我方免费为贵单位提供全方位产品使用培训服务，全程不收取任何额外费用，确保相关操作人员熟练掌握产品使用、运维技能，培训具体内容及方式如下：

1. 培训内容：包含产品及服务的核心技术原理讲解、设备规范操作使用培训、日常保养及故障排查维护培训，全方位覆盖产品全周期使用相关知识。

2. 培训方式：我方支持多形式培训服务，可根据贵单位需求提供现场集中培训、线上远程专项培训，同时开通400技术热线，全天候为贵单位解答产品使用、操作、维护过程中遇到的各类问题，持续提供技术指导。

三、质保期售后服务承诺

本项目整体质保期为3年，质保期自项目验收合格之日起计算，质保期内我方提供全方位、免费的售后服务保障，具体条款如下：

1. 自有产品质保服务：质保期内，针对我方自主提供的全部货物，我方无偿提供远程在线故障排除、现场检修、设备维修等全套服务，全权负责解决货物使用过程中出现的各类故障及相关技术问题，不收取维修费、服务费、上门费等任何额外费用。贵单位需配合我方完成远程服务授权、操作配合等相关工作，保障故障快速处理。

2. 第三方产品质保服务：对于本项目中采购的第三方生产的硬件、软件产品，严格按照第三方官方标准保修条款执行质保服务。质保期内，我方全程协助贵单位对接第

三方厂商，免费提供对接协调服务，及时完成第三方产品的故障报修、设备更换、维修及版本升级等相关工作，保障第三方设备正常稳定运行。

四、合同履行及付款承诺

我方承诺严格按照合同约定，在 20 个日历天内完成本项目全部合同内容的履行工作，确保项目顺利完工、通过贵单位验收。项目经贵单位验收合格后，我方完全配合贵单位付款流程，接受贵单位在验收合格后 30 日内支付合同总价款 100%的付款方式，无任何异议。

五、其他承诺

1. 我方所有供货产品均严格符合国家及行业质量标准，杜绝不合格产品投入项目使用，全力保障项目整体质量达标。

2. 服务周期内，我方设立专属服务对接人员，全程跟进项目售后服务，快速响应贵单位各类服务需求，保障服务及时、高效、到位。

3. 我方自愿接受贵单位的监督与考核，若未按本承诺函及合同约定提供服务，我方愿意承担相应违约责任及一切相关损失。

本承诺函真实有效，特此承诺！

承诺人： 河南迈锐德实业有限公司 （公章）

日期： 2026 年 9 月 14 日

3.1.2.2. 售后服务内容

本项目验收通过之日起，我公司对本项目所有产品和服务提供 3 年免费运维服务。

免费运维期内提供的服务内容包括：硬件安装调试、软件部署调试、系统运行监控与检查、日常问题咨询与处理、数据查询与分析、例行维护、故障诊断与排除、程序缺陷修复、需求变更、功能完善、性能优化、技术支持与培训、中间件与数据库维护、应用及数据备份、应用及数据迁移、系统安全加固、与第三方软件系统的接口维护等。

3.1.2.2.1. 标准化服务内容

本次项目我们将提供以下标准化服务：

- (1) 定制化集成服务：根据具体的合同要求，提供必要的客户定制化集成服务；
- (2) 部署安装服务：根据具体的合同要求，提供必要的客户部署安装服务；
- (3) 不定期培训：除了合同约定的正式培训，在项目售后服务期内，将根据实际情况不定期开展培训；
- (4) 所购产品版本升级服务：保修期内，公司对相关设备的软件系统提供免费升级服务，对提供的支撑软件、工具进行免费维护升级；
- (5) 日常巡检和运维保障：用户从我们公司购买的所有设备和软件系统均享受保修期服务。在保修服务期间，将提供系统的巡查服务，排除软硬件故障，保证系统正常运行。在保修期结束后，建议用户与公司重新签订系统整体维护合同。
 - 故障处理响应时间：当巡检发现故障后，将实时进行处理；
 - 建立维护信息档案，记录并跟踪服务情况，及时回访；
 - 每周更新检查维护接入的资源状态，保证数据资源正常入库；
 - 每季度性能调整和优化，维持系统最佳状态。
- (6) 提供应急响应服务：随着网络信息化建设的不断深入，在各类设备、系统以及信息与网络安全等方面提升应对紧急事件的处理能力，是售后服务团队面临的一项重要任务。在应急事件发生时，我公司售后服务团队将通过应急事件处置与应急响应机制，保障计算机信息系统继续运行或紧急恢复。

故障处理响应时间：全年 365 天，每周 7X24 小时响应。