十、售后服务承诺书

（一）质保期服务承诺

1. 本项目硬件设备整体提供不少于 2 年免费质保服务；安消一体化平台软件、三维建模系统、消控室规范化改造工程提供不少于 3 年免费质保服务。质保期自项目整体竣工验收合格之日起开始计算。

2. 软件平台在 3 年质保期内，我方提供全部免费版本升级、功能迭代、漏洞补丁更新服务，不收取任何软件升级服务费、授权费。

3. 质保期内，凡属于设备质量、系统软件、施工安装造成的故障，全部免费维修、免费更换零部件及整机，不向采购人收取配件费、工时费、上门差旅费。

4. 质保期内，兼容对接原有鼎信、尼特消防主机，接口适配、系统调试产生的全部工作由我方免费完成。

（二）故障响应及现场维修服务

1. 设立 7×24 小时技术服务热线，全天候受理故障报修，电话响应时间≤30 分钟。

2. 接到故障报修后，1 小时内技术人员远程介入排查；重大系统故障，2 小时内到达新乡学院项目现场开展处置。

3. 一般故障 4 小时内现场修复；重大故障无法现场修复的，提供备用设备临时替换，保障消防系统不间断运行，不影响学校消防安全管理工作。

4. 建立专项项目服务台账，每一次报修、处理过程、处理结果完整记录归档，定期向采购人提交运维服务报告。

（三）定期巡检维护服务

1.质保期内，我方每季度安排专业技术人员上门开展全套系统巡检维护工作。

2.巡检内容包含：消防报警主机、AI 消防摄像机、烟感报警设备、交换机、存储设备、拼接大屏、安消一体化平台、三维可视化系统、线路链路、消控室配套设施全面检测；对平台数据库备份、系统运行状态核查，排查潜在隐患，出具书面巡检报告交付采购人。

3.每年开展 1 次全系统深度检测，包含系统联调、兼容性测试、三维点位标定复核、安防- 消防集成对接校验，形成完整年度运维报告。

（四）技术培训服务承诺

项目竣工验收完成后，免费为采购人开展多场次实操培训，培训对象包含消控室值班人员、学校后勤管理人员。

1.系统操作培训：安消一体化平台操作、三维可视化系统使用、报警信息处置、设备状态查看、视频联动调取。

2.日常运维培训：基础故障识别、简单问题处置、设备日常检查要点。

3.培训提供纸质版+电子版操作手册，培训后对人员进行实操考核，确保值班人员能够独立操作系统；质保期内可随时提供免费复训。

（五）质保期满后技术支持服务

1.质保期结束后，我方继续提供终身技术支持，提供电话、远程技术服务，不收取技术咨询费用。

2.后期如需续签维保服务，提供优惠维保报价；不强制采购人签订维保合同。采购人自主采购配件时，我方提供原厂配件供货渠道，配件价格

公开透明。

3. 后续学校消防点位扩建、设备新增，我方对安消一体化平台提供免费接口适配技术支持。

（六）人员及备品备件保障

1. 为本项目设立固定专属项目技术服务小组，配备熟悉本项目消防设备、安消平台的工程师，专门对接新乡学院项目。

2. 在本地储备本项目关键设备备品备件，保障故障更换备件及时供应，缩短故障处置周期。

（七）其他配套承诺

1. 我方严格遵守本项目合同工期、质量标准，所有售后服务完全响应招标文件全部要求，若我方未履行以上任意一项承诺，自愿承担相应违约责任，接受采购人、政府采购监管部门相关处置。

2. 积极配合采购人完成财政决算评审、验收工作，全程配合学校消防相关检查，提供必要技术资料。

供应商名称：漯河睿控电器有限公司(电子签章)

日期：2026 年 09 月 17 日