六、服务承诺

致：新乡县教育体育局

针对贵单位组织的“新乡县教育体育局新乡县学校双重预防体系建设采购项目”（项目编号：新乡县政采竞谈-2026-52/(县区)2026TPDL207 号），我方作为参与本次竞争性谈判的供应商，已详细阅读并充分理解本项目采购文件、货物清单及相关技术要求。为确保新乡县学校双重预防体系建设项目的顺利实施与长效运行，保障校园安全管理工作的高效开展，我方本着诚实信用、专业负责的原则，就本项目的供货、实施、培训、售后及系统运维等全生命周期服务，向贵单位作出如下郑重承诺：

项目总体承诺：为采购单位提供优质、良好、完善的售后服务

我方深刻理解本项目对于构建新乡县校园安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防体系的重要意义。我方承诺，将严格按照采购文件要求及我方响应文件的各项指标，提供包含双重预防系统平台、移动终端应用软件、智能护学接警终端、智能预警设备、视频监控设备、服务器、防火墙软件、便携预警管理终端、双重实施服务及双重物料设计制作等在内的全套软硬件产品及服务。我方保证所投产品均为全新、原装、未拆封的合格正品，完全符合国家相关质量标准、行业标准及采购文件的技术参数要求。我方将以最高标准的项目管理团队和最优质的技术服务，确保项目按期、高质量交付并稳定运行。

交货期与实施进度承诺

我方郑重承诺，自与贵单位签订政府采购合同之日起，在 10 个日历天内完成本项目安装部署，所有软硬件产品的交货、安装及调试工作。为确保该承诺的达成，我方将采取以下保障措施：

1. **成立专项项目组**：合同签订即刻成立由项目经理、技术工程师、实施专员组成的专项交付团队，实行项目经理负责制。

2. **提前备货机制**：在中标后第一时间启动厂家备货流程，确保服务器、防火墙、智能预警设备、视频监控等核心硬件及平台软件在合同签订前或签订后 3 天内全部发运至指定地点。

3. **并行实施策略：**采用“硬件安装部署”与“双重预防体系建设实施服务”并行推进的模式。在硬件安装调试的同时，同步开展风险辨识管控与隐患排查治理体系建设实施服务，以及四色图、告知卡、安全标识等双重物料的设计制作与现场布置，确保 10 日历天内全面具备验收条件。

质量保证与“三包”服务承诺：按照国家规定的“三包”服务制度。若出现任何质量问题中标公司负责免费维修。

产品质量保证：我方承诺所提供的所有货物（含双重预防系统平台、各类智能终端、服务器及软件等）均为原厂正品，绝无假冒伪劣、翻新或二手产品。所有设备均附带原厂合格证、保修卡及完整的中文技术资料。

包修、包换、包退承诺：

包修：在规定的免费质保期内，若产品出现任何非人为损坏的质量问题或故障，我方售后服务团队将提供免费上门修理服务，免收一切人工费、配件费及差旅费。

在项目中所投的产品以及安装时要维修的项目，在规定的质保期内，对采购单位发现有产品质量问题时候，由售后服务负责免费修理。

包换：若产品在安装调试或运行期间出现重大质量问题，或经两次维修仍无法正常使用的，我方承诺在接到贵单位通知后立即免费更换同型号、同规格的全新合格产品。

在项目中所投的产品以及安装维修的项目，在规定的质保期内，采购单位发现产品有重大质量问题，不能正常使用，且确实无法修复时，即作调换处理。

包退：若更换后的产品仍无法满足采购文件要求或贵单位使用需求，贵单位有权提出退货，我方承诺无条件立即办理退货手续，并全额退还相应货款，承担由此产生的一切费用。

在项目使用中如遇前述重大质量问题，采购单位提出退货，立即办理退货手续。

此项目中所有产品，都是根据中华人民共和国产品质量法和保护采购单位的合法权益，特指定本售后调换、修理、退货的售后服务范围规定。

质保期与售后服务响应承诺

免费质保期：我方承诺，自本项目经贵单位出具验收合格报告之日起，提供至少一年的免费质量保证期。在质保期内，提供 7×24 小时全天候技术支持与售后服务。

售后响应时效：

响应时间：提供 7×24 小时专属服务热线，接到故障报修后，2 小时内做出实质性响应。

到达现场时间：若远程无法解决，我方技术人员将在 4 小时内到达项目现场进行处理。

解决问题时间：按照竞争性谈判文件中采购项目需求中规定的质保期提供售后服务，从验收合格之日起计算时间。质保期内免费维修或者换新。质保期过后，中标公司仍需提供终身维修(只收取配件或材料成本费，其余费用均不收取。配件或材料以优惠价格给甲方提供)。产品终身免费技术跟踪，同时协调厂家技术人员定期跟踪维护，确保用户放心使用。 质保期内做到：30 分钟内立即响应，8 小时内专业技术人员到达现场，解决问题时间不超过 24 小时，如不能及时解决，负责提供备用产品替用，直到原产品修复，保证不影响单位正常工作，保证故障事故的处理不隔夜，做到当日解决；必要时提供驻场人员，确保学生使用正常。

资质与承诺函：我方承诺在签订合同前，向贵单位提供厂家对所投产品不少于一年的云服务及售后服务承诺函，以及教育移动互联网应用程序备案证明，确保系统合规、服务有保障。

优惠方面：我公司承诺采购人若需追加采购本项目招标文件所列货物及相关服务的，在不改变政府采购合同其它实质性条款的前提下，按相同或更优惠的价格保证供货和服务。

技术培训与知识转移承诺

为确保贵单位工作人员能够熟练、规范地使用双重预防体系平台及相关智能设备，在合同生效后公司协同厂家给用户提供最专业，全方位的培训服务，包括产品的适用、日常维护及注意事项，保证用户熟练使用。我方承诺提供全方位、免费的产品技术服务以及所有培训：

1. **免费上门培训：**根据贵单位实际需求，安排资深培训讲师提供免费的上门现场培训服务。培训对象涵盖系统管理员、安全巡查人员及各级管理人员，培训人数根据采购人需要确定，直至所有参训人员均能熟练操作为止。

2. **培训内容体系：**培训内容包括但不限于产品的适用、日常维护及注意事项；双重预防系统平台各模块（管理中心、安全管理、风险分级管控、隐患排查治理、应急管理、值班值守、欺凌防范、智能预警等）的操作流程；移动终端 APP（通知公告、安全知识、隐患治理、安全检查、移动巡查等）的使用规范；智能护学接警终端、语音 AI 预警终端等硬件设备的日常操作与维护注意事项。

3. **培训资料提供：**免费提供完整的系统操作手册、视频教程、常见问题解答及培训课件，协助贵单位建立内部培训体系。

系统维护、升级与接口对接承诺

软件系统免费升级维护：在质保期内，我方承诺对双重预防系统平台及移动终端应用软件提供免费的版本迭代、功能优化及安全补丁升级服务，确保系统始终处于最新、最安全的状态。

硬件设备保修：对服务器、防火墙、视频监控、智能预警设备等硬件提供原厂标准的保修服务，定期进行巡检，主动排除潜在隐患。

接口对接服务：我方承诺，所投双重预防系统平台已预留标准化的开放接口。在项目实施及后续运维中，我方将全力配合贵单位及第三方厂商，通过物联网技术实现与学校前端安全设备（或系统）的无缝对接，确保安全数据的自动采集与互联互通，绝不以任何理由推诿或收取额外的接口开发费用。

数据安全与保密承诺

校园安全数据事关重大，我方高度重视数据隐私与信息安全：

1. **合规性保障：**我方所投移动终端应用软件已具备教育移动互联网应用程序备案证明，系统架构符合国家网络安全等级保护相关要求。

2. **数据保密：**我方及所有参与本项目的技术人员均签署严格的保密协议。未经贵单位书面授权，绝不向任何第三方泄露项目相关的校园数据、师生信息及系统架构。

3. **安全防护：**系统部署高性能防火墙软件，提供数据加密存储与传输机制，定期进行安全漏洞扫描，坚决防范数据泄露、篡改及非法访问风险。

售后服务机构信息

为保障服务承诺的有效落地，我方特设立本地化专属售后服务机构，具体信息如下：

售后服务机构名称： 新乡市高新区思亿科贸有限公司

售后服务机构地址： 河南省新乡市市辖区高新区新飞大道南时代花园 1 号楼 2 单元 3 层西户

7×24 小时售后服务专线： 17703739408

项目负责人及联系方式： 李明超、17703739408

违约责任承诺

我方完全接受并遵守政府采购合同中的违约责任条款。若我方未能履行上述任何一项服务承诺，贵单位有权要求我方限期整改；逾期未整改或整改不到位的，贵单位有权扣除相应履约保证金或违约金，并承担由此给贵单位造成的一切直接经济损失。

其他服务承诺

1. **专属客服机制**：为本项目建立专属微信服务群，由项目经理、技术骨干及客服人员组成，实现需求的即时沟通与快速流转。

2. **重大活动保障**：在开学季、中高考、重大节假日等校园安全关键节点，我方承诺根据贵单位要求，提供重点远程监控保障服务。

3. **持续优化建议**：每季度向贵单位提交一次系统运行分析报告，结合新乡县学校双重预防体系的实际运行情况，提供系统优化及安全管理改进建议。

4.

谈判供应商：_____(电子签章)

法定代表人：_____(电子签章)

日 期：2026年11月6日