

十、售后服务承诺书

1、售后服务承诺

本项目质保严格遵照招标文件要求执行，设备质保期按采购清单执行；安消一体化管理平台、三维引擎服务软件 3 年内提供免费版本更新、升级服务；超出质保期后 3 年提供远程免费更新升级，如需上门升级仅承担技术人员差旅费用。

接到采购人维修需求1小时内响应，4小时内完成软件类故障处置恢复运行；硬件故障远程无法解决的，12小时内工程师抵达现场维修。质保期内非人为损坏全部免费维修、更换备品备件。

质保期内每季度进行现场巡检，出具巡检报告，定期校验消防联动、安防联动逻辑。

建立 7×24 小时服务联络通道，保障采购人随时可联系技术人员；严格落实招标文件全部售后服务条款，若我方未履行服务承诺，愿意承担合同约定全部违约责任。本项目全部服务均由我司自有技术团队执行，不转包、不分包。

2、质保期服务内容

2.1 故障响应机制

响应时效：采购人提出维修、故障报修，4 小时内做出实质性响应，电话远程诊断，给出应急处置策略；软件配置错误、参数异常、系统宕机类故障，8 小时内完成故障修复，恢复系统正常运行。

现场到场：远程无法定位解决的硬件故障、现场线路、联动逻辑故障，河南省内项目24 小时技术工程师抵达项目现场开展排查维修。

故障分级处置：

故障等级	故障现象	处置措施
一级重大故障	平台整体瘫痪、消防报警主机无法上传信号、拼接屏及总控室整套系统不可用，影响消防安全值	1 小时响应，4 小时内到场，优先提供备用设备临时替换，保障消防值守业务不中断

	守	
二级重要故障	部分点位设备离线、部分区域联动失效、部分监控画面无法上墙	1 小时响应，远程优先排查，4 小时到场处置，8 小时内消除故障
三级一般故障	单台终端设备故障、个别摄像机、烟感设备故障，不影响整体系统运行	1 小时响应，12 小时内完成设备更换调试

2.2 备品备件保障

建立项目专属备件库，针对 AI 消防摄像机、独立烟感、POE 交换机、CAN 中继器、网络存储硬盘等高频故障设备，预留一定数量备品；同时与各设备原厂签订备件保障协议，保障硬件损坏时快速调换。

质保期内，所有设备出现质量问题，免费更换同品牌同规格全新备品，不收设备费、安装调试费；更换下的故障设备由我方回收处理。

项目完工验收后，向采购人提交备品备件清单，注明备件型号、规格、供货周期。

2.3 定期巡检维护服务

质保期内每季度开展 1 次全面现场巡检，每半年出具正式巡检报告；巡检主要工作内容：

硬件设备：检查 AI 消防摄像机、烟感探测器、消防锁、交换机、服务器、存储、拼接屏、消防主机、用户信息传输装置等设备运行状态，设备温度、供电、网络链路，紧固接线端子，清理设备灰尘。

软件系统：检查安消一体化平台、三维引擎服务运行状态，数据库运行、告警日志、设备在线率，清理无效日志，优化系统参数；核对三维模型点位映射关系，校验报警联动、视频联动逻辑。

消防联动校验：模拟火警测试，校验消防报警—平台告警—视频弹窗、消防锁联动开锁等全流程有效性。

线路检查：检查光纤、网线、CAN 总线线路，接头、接地防雷情况；检查消防室强电线路、UPS 电源运行状态、电池健康度。

巡检完成后输出纸质 + 电子版巡检报告，记录问题、整改措施，经校方签字确认留存。

2.4 软件升级服务

质保 3 年内，安消一体化平台、三维引擎提供免费软件版本迭代、功能升级、漏洞补丁更新，优先远程升级；涉及重大版本迭代，提前与校方预约时间，避开校园重要时段。

超出 3 年软件质保后，继续提供免费远程更新升级服务；如需工程师上门实施升级，仅收取人员差旅，不收取软件授权、版本使用费。

3、质保期外服务方案

质保到期前 30 天，向采购人发送质保到期提醒，提供项目设备整体检测报告，提供维保报价方案。

非质保期内，提供优惠维保服务，硬件更换只收取设备成本费；软件远程维护、故障排查不收服务费。

系统如需扩容、点位增加、功能改造，提供最优技术方案和优惠报价。

终身提供免费技术咨询服务。

供应商名称：新乡市金光网络技术有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2026 年 09 月 17 日

