

6. 售后服务；（磋商人可结合自身企业情况及评分办法自拟，格式自拟）

6.1. 售后服务承诺

售后服务承诺书

致：平南县公安局交通警察大队

在我公司的服务工作过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻需方的意见，维护需方的利益，严把质量关，向需方提供优质服务，作为我们工作目标。我公司本着想需方之所想，急需方之所急。在项目服务过程中与需方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的服务，保证各项工作的顺利进行。如我公司能在本次中标，我公司郑重承诺如下：

一、集成目标：

1. 提高交通管理效率：通过实时监控，及时发现交通违规行为，提高交通管理效率。
2. 加强治安管理：通过录像存储和数据分析功能，为案件侦破提供有力支持，加强治安管理。
3. 提升公共安全防范水平：实现对路口的全天候监控，及时发现并处理各种安全隐患，提升公共安全防范水平。

二、集成要求

- （一）采用摄像头满足国标协议支持 GB28181-2016 协议、GA1400 协议对接。
- （二）采用的网络线接入平南县公安局交通警察大队视频专网。
- （三）安装点位由采购人指定。
- （四）集成建设工期：签订合同后 45 天内需完成集成建设。

三、网络传输服务要求

提供本项目电警抓拍系统的网络线路传输服务，用于满足采购人日常高清视频数据回传所需，具体服务要求如下：

(一) 提供 3 条专线服务，带宽速率 100Mbps；网络延迟 10ms，网络丢包率 1%；接入方式：光纤接入；

(二) 服务起止时间：采购人确定本次使用服务所配套的服务全部交付后起 36 个月。

四、售后服务

1、服务所涉及的产品属于国家规定“三包”范围的，其产品质量保证期不低于“三包”规定。质保期内产品质量原因发生损坏时，我公司负责免费更换，更换后其质保期相应顺延；我公司免费为采购人提供服务并承担一切费用，保修期外发生维修只收取材料成本费。

2、我公司对质量负责的条件及期限：我公司做到承诺的各项售后服务工作，提供包括对所交验货物及主要配件提供至少 2 年的免费保修，保修期内上门维修，终身保养维护。

3、免费送货上门，免费安装、调试，免费派技术人员到现场培训，培训到用户懂得使用为止；在使用过程中发现质量问题时，30 分钟内做出响应，1 个小时内赶往现场，2 个小时内解决问题；遇到大的问题，在接到通知后 24 小时内派技术人员到达现场维护维修；定期回访及对货物进行维修；

五、交货地点：

免费送货至采购人指定的地点，并派出由相应资格的技术工程师到达现场负责免费安装调试至可正常使用。交货时，货物为原厂全新正品，所有产品严格按竞争性磋商文件上的技术规格要求、竞标供应商人响应和承诺的技术参数及性能和国家（设备制造国）等有关标准进行验收，达不到要求的不予验收，视为产品验收不合格。

六、质保期：

提供至少 2 年质保期

(1) 在质量保证期内，我公司负责处理解决货物出现的质量及安全问题并承担一切费用，质保期内的一切维修维护由我公司免费提供。

(2) 在质保期内，我公司承担或处理项目范围内质量的一切费用。

(3) 在质保期内，定期对货物进行免费保养及维护，定期对用户进行回访、免费提供 24 小时技术服务支持。

(4) 超过质量保证期的货物，我公司提供终生维修、保养服务，维修时只收部件成本费。

(5) 我公司随时优惠提供备品备件，优惠提供产品更新、改造服务。

(6) 在质保期内，我公司承担或处理项目范围内质量的一切费用。

(7) 在质保期内，定期对货物进行免费保养及维护，定期对用户进行回访、免费提供24小时技术服务支持。

(8) 定期巡检。在质保期内，每月安排专业技术人员对设备进行一次全面巡检。巡检内容包括设备的运行状态检查、性能测试、清洁保养、软件升级等，及时发现并解决潜在的问题，确保设备始终处于最佳运行状态。每次巡检完成后。提交详细的巡检报告，记录的巡检情况及发现的问题、处理措施等。质保期届满后，继续提供长期的技术支持和售后服务。以优惠的价格提供设备维修、零部件更换、软件升级等服务, 并根据需求，制定个性化的维护保养方案。维修服务响应时间和服务质量不低于质保期内的标准。