

九、服务承诺

致：新乡职业技术学院

我方作为新乡职业技术学院宿舍门禁项目的投标人，充分认识到本项目中人员通道翼闸、人脸识别终端、宿管信息发布屏等设备对于保障宿舍安全管理、提升管理效率的重要性。针对本项目特点，现郑重作出以下服务承诺，确保项目高质量交付与长期稳定运行。

一、设备质量与性能承诺

产品质量保证：我方承诺提供的人员通道翼闸（中间道、左边道、右边道）、人员通道摆闸（左边道、右边道）、人脸识别终端、宿管信息发布屏、宿管考勤平台、人脸库管理平台等所有设备，均为原厂正品，符合国家及行业相关质量标准、安全标准和技术规范。每台设备均附带完整的产品合格证、使用说明书等资料，可追溯生产信息及质量检测记录。

性能达标承诺：保证人员通道翼闸具备快速响应、防夹防撞功能，通行速度满足学生高峰期出入需求；人脸识别终端识别准确率不低于 99%，识别速度不超过 1 秒，适应不同光照环境；宿管信息发布屏显示清晰、色彩真实，支持远程内容更新；宿管考勤平台和人脸库管理平台运行稳定，数据处理高效，可实现多用户同时操作，且数据存储安全可靠。若设备性能未达承诺标准，我方将免费更换设备或进行技术升级，直至达标。

二、安装调试与培训服务承诺

专业安装调试：我方将组建由资深工程师和技术人员构成的专业安装团队，依据项目需求和学院场地实际情况，制定详细安装调试方案。严格按照施工规范进行设备安装，确保线路布局合理、设备固定牢固。安装完成后，对所有设备及系统集成进行全面调试，进行不少于 72 小时的连续试运行，确保设备及系统稳定运行，各项功能正常实现，满足学院宿舍门禁管理需求。

系统操作培训：为学院相关管理人员和操作人员提供免费、全面的系统操作培训。培训内容涵盖人员通道翼闸、人脸识别终端等设备的日常操作、简单故障排查；宿管信息发布屏的内容编辑与发布；宿管考勤平台和人脸库管理平台的数据录入、查询、分析等功能使用。培训采用理论讲解与实际操作相结合的方式，确保参训人员熟练掌握设备和系统操作技能。培训次数不少于 2 次，

每次培训时间不少于 4 小时，并提供培训资料和操作手册，便于后续学习和参考。

三、售后服务承诺

响应时间承诺：提供 7×24 小时全天候售后服务，设立专门服务热线和在线服务平台，随时响应学院反馈的问题。对于设备故障等紧急情况，我方承诺在接到通知后10分钟内响应，2小时内到达现场进行维修；对于一般性技术咨询和服务需求，在 1 小时内给予明确答复。

故障解决承诺：对于现场可解决的设备故障，我方技术人员将尽快修复，恢复设备正常运行；对于无法现场解决的复杂故障，我方将提供备用设备，确保宿舍门禁系统正常运转，同时在24小时内给出解决方案并完成维修。设备质保期内，因设备质量问题导致的故障，我方免费提供维修、更换零部件服务；质保期外，仅收取零部件成本费和合理人工费用。

定期维护保养：在质保期内，我方每季度安排专业技术人员对所有设备及系统进行一次全面巡检和维护保养，包括设备清洁、部件检查、系统性能测试等，及时发现并处理潜在问题，确保设备处于最佳运行状态。同时，根据学院使用反馈和技术发展情况，免费提供系统软件升级服务，提升系统功能和安全性。

四、安装调试、验收承诺

1、安装、调试承诺

①及时向采购人提供设备及服务，与采购人进行积极主动的合作，

服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

②负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负

责相关技术支持和维护。同时提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款（如质保期、现场维修等），不得擅自缩小售后服务范围；

③产品未经验收时，由成交供应商负责保管至采购项目交货（服务）结束，其间发生的损坏、遗失由成交供应商负责；

④设备到货后免费派技术人员在现场安装、调试；

⑤遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

⑥在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装

工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

⑦安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；

⑧调试期间或保修过程中，负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

2、验收工作组织承诺

①采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

②需方成立 3 人以上验收工作组（合同金额在 50 万以上的验收工作组不少于 5 人），按照招标文件规定、成交供应商响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。

3、产品验收承诺：

①采购人将依招标文件及供应商的响应文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与成交供应商在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，供方在交货前未经采购人允许不得私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，供方产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由供方负责；

②验收中设备（或服务）出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

③验收中出现不符合招标文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

④在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由成交供应商承担；

⑤所提供的货物/工程符合国家强制性规定或相关法律法规要求；

⑥验收时间和地点：供应商中标后须按照招标文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货并布线完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按要求及时完成服务，提供的设备（或服务）质量情况确保在“合格”以上

五、系统集成与数据安全承诺

系统集成保障：我方具备丰富的系统集成经验，承诺将人员通道翼闸、人脸识别终端、宿管信息发布屏、宿管考勤平台、人脸库管理平台等设备进行无缝集成，确保各子系统之间数据互通、协同工作，形成完整、高效的宿舍门禁管理系统。在系统集成过程中，充分考虑学院现有网络环境和管理需求，优化系统架构，保障系统运行稳定、流畅。

数据安全承诺：高度重视学院宿舍门禁系统的数据安全，采取严格的数据加密、访问控制、备份恢复等安全措施。对人脸库数据、考勤数据等敏感信息进行加密存储和传输，设置不同用户权限，防止数据泄露和非法访问。定期对数据进行备份，备份数据至少保存 3 年，确保在发生数据丢失等意外情况时能够快速恢复，保障学院宿舍门禁管理工作不受影响。

我方将严格履行以上服务承诺，以优质的产品和服务，全力保障新乡职业技术学院宿舍门禁项目顺利实施和长期稳定运行，为学院师生营造安全、便捷的宿舍生活环境。如有违反，愿意承担相应法律责任和经济赔偿。

供应商名称：（企业电子签章）：河南大海科技有限公司

法定代表人或被委托人（个人电子签章）：

日期：2025年6月6日