

针对本项目的服务承诺

为确保本安防监控系统项目长期稳定运行，切实保障贵方权益，我方郑重作出以下全面服务承诺：

1. 质保期承诺

整体质保期：自项目最终验收合格并签署《验收报告》之日起，提供为期3年的整体系统质保服务。

核心设备质保：摄像机、硬盘录像机、核心交换机等关键设备质保期3年；线缆、支架等辅材质保期长达10年。

质保范围：质保期内，因产品质量缺陷或施工问题导致的设备故障、系统异常，我方提供免费的维修、更换及技术调试服务，不收取任何人工、配件费用。

2. 售后服务承诺

建立专属服务档案，实时记录系统运行情况、维护记录及故障处理结果，定期向贵方提交《系统运行报告》。

质保期内每季度提供1次上门巡检服务，涵盖设备清洁、参数优化、线路检测、存储设备健康检查等，主动排查潜在隐患。

系统出现故障时，优先通过远程协助（如远程调试、配置指导）快速解决；远程无法处理的，立即安排工程师上门维修。

3. 服务应答及处理时间

7×24小时响应：设立24小时服务热线，全年无休接收故障报修及技术咨询。

应答时间：接到报修后15分钟内响应，明确故障处理方案及预计到场时间。

上门时间：

市区范围内：1小时内抵达现场；

郊区及周边区域：2小时内抵达现场。

修复时间：

一般故障（如参数错误、线路松动）4小时内予以解决；

复杂故障（如设备损坏）24小时内完成维修或更换（若需特殊配件，明确告知到货时间，期间提供临时备用设备保障系统基本功能）。