

20. 售后服务承诺

20.1. 工程的质量承诺

本项目涵盖报 警 系统、出入口系统、公共广播系统、监 控 系统四大核心板块，我方郑重承诺，将严格遵循国家相关法律法规、行业技术规范及项目设计要求，以高标准、严要求把控工程全生命周期质量，确保工程竣工后达到设计功能完备、运行稳定可靠、满足用户长期使用需求的目标。以下从工程前期准备、施工过程管控、设备安装质量、系统调试质量、工程验收质量、质保期质量保障、质保期后质量延续服务等全流程环节，明确我方对本项目工程质量的具体承诺。

20.1.1. 工程前期准备阶段质量承诺

20.1.1.1. 设计方案质量承诺

我方将组织专业设计团队，结合项目现场实际环境、用户功能需求及国家现行标准，例如符合 GB 50348《安全防范工程技术标准》、GB 50198《民用闭路监视电视系统工程技术规范》、GB 50526《公共广播系统工程技术规范》、GB/T 35678《出入口控制系统技术要求》等，编制科学合理、可落地的工程设计方案。设计方案将明确四大系统的设备选型、点位布局、线缆路由、功能参数、联动逻辑等核心内容，确保方案满足以下质量要求：

合规性：设计方案完全符合国家及地方相关工程建设标准、安全规范、环保要求，所有设计内容均通过合规性审查，杜绝因设计违规导致的工程质量隐患。

合理性：结合项目使用场景如办公区域、公共区域、室外园区等优化设备点位布局，例如 监 控 系统摄像机点位确保无 监 控 盲区，公共广播系统扬声器点位确保声音覆盖均匀无死角，出入口系统门禁点位确保人员通行便捷且符合安全管理需求，报 警 系统防区划分确保入侵 监 测 全面无遗漏。

兼容性：设计方案充分考虑四大系统间的兼容性及未来扩展性，例如报 警 系统与 监 控 系统联动设计确保报 警 触发时能同步启动对应区域摄像机录像，出入口系统与报 警 系统联动设计确保非法开门时能触发报 警，所有系统设备选型均优先选择支持统一通讯协议如 ONVIF、RS485、TCP/IP 的产品，避免因兼容性问题导

致后期系统功能受限或升级困难。

可操作性：设计方案将附带详细的施工图纸包括系统拓扑图、设备安装图、线缆敷设图、接线原理图等，图纸标注清晰、尺寸准确、工艺要求明确，确保施工团队能直接依据图纸开展作业，避免因图纸模糊或遗漏导致施工偏差。

我方承诺，设计方案编制完成后，将主动提交用户及相关监理单位审核，根据审核意见及时修改完善，直至方案获得各方一致认可后方进入施工阶段；若项目实施过程中因现场环境变化或用户需求调整需变更设计，将严格履行设计变更审批流程，出具正式设计变更文件，经用户及监理单位签字确认后再组织实施，确保设计变更环节的质量可控。

20.1.1.2. 现场勘查质量承诺

工程施工前，我方将派遣专业技术人员与施工管理人员组成现场勘查小组，对项目现场进行全面、细致的勘查，确保勘查结果能为施工方案制定及设备安装提供精准依据，具体勘查质量承诺如下：

勘查范围全面性：勘查范围覆盖四大系统所有设备安装区域、线缆敷设路径、电源接口位置、网络接口位置等关键点位，例如报警系统需勘查手动报警按钮安装墙面材质及承重能力、报警主机安装机房的尺寸及电源配置；出入口系统需勘查门禁控制器安装位置的电源与网络接入条件、电锁安装门体的材质及开启方式；公共广播系统需勘查扬声器安装墙面或天花板的结构类型、功放及广播主机安装机房的环境条件；监控系统需勘查摄像机安装位置的视野范围、立杆安装基础的地质条件、NVR 安装机房的散热及承重能力。

勘查数据准确性：对勘查过程中涉及的关键数据如设备安装高度、线缆敷设长度、电源电压参数、网络带宽容量、现场环境温湿度等进行精准测量与记录，使用专业测量工具如激光测距仪、万用表、温湿度计确保数据误差控制在允许范围内，例如摄像机安装高度误差不超过 $\pm 5\text{cm}$ ，线缆敷设长度测量误差不超过 $\pm 1\%$ ，电源电压测量误差不超过 $\pm 0.5\text{V}$ ，避免因数据不准确导致设备选型不当或安装偏差。

问题预判及时性：勘查过程中将主动识别现场可能存在的影响工程质量的隐患问题，例如墙体承重不足无法满足大型设备安装需求、现场电源容量不足无法支撑系统运行、线缆敷设路径存在强电磁干扰源影响信号传输等，针对发现的问

题及时形成书面勘查报告，提出切实可行的解决方案如加固墙体、扩容电源、调整线缆路径等，并与用户沟通确认，确保问题在施工前得到妥善解决，避免后期施工中因现场条件限制导致工程质量不达标。

20.1.1.3. 施工团队与设备材料准备质量承诺

20.1.1.3.1. 施工团队组建质量承诺

我方将组建具备丰富安防工程施工经验的专业团队负责本项目实施，确保施工人员资质达标、技能过硬，具体承诺如下：

人员资质合规：施工团队所有成员均具备相应岗位的从业资格证书，例如电工需持有国家认可的电工证，特种设备操作人员需持有特种作业操作证，安防系统调试人员需具备安防行业相关技术认证；施工管理人员需具备中级及以上职称或 5 年以上同类工程管理经验，确保能有效把控施工过程质量与进度。

技能培训到位：施工前将对所有施工人员进行专项培训，培训内容包括项目设计方案解读、四大系统设备安装工艺要求、施工安全规范、质量验收标准等，培训后组织考核，考核合格后方可上岗作业；针对四大系统的特殊施工环节如监控摄像机高空安装、公共广播系统音频调试、出入口系统电锁精准安装、报警系统防区校准，将安排具备专项技能的技术人员负责，确保关键工序施工质量。**团队管理规范：**建立完善的施工团队管理制度，明确各岗位人员职责如施工员负责现场施工操作、质量员负责过程质量检查、安全员负责施工安全管理，制定详细的施工排班计划，确保施工过程中各环节有人负责、有人监督，避免因人员管理混乱导致工程质量问题。

20.1.1.3.2. 设备材料准备质量承诺

我方将严格按照项目设计方案及设备材料清单采购符合标准的设备与材料，确保所有进场设备材料质量达标，具体承诺如下：

供应商筛选严格：所有设备材料供应商均需通过我方严格的资质审核，审核内容包括供应商营业执照、生产许可证、质量管理体系认证证书比如 ISO 9001 认证证书、产品检测报告、行业口碑等，优先选择与我方有长期合作且信誉良好的知名品牌供应商，杜绝从无资质、无保障的供应商处采购产品。