

#### 4.5售后服务承诺



尊敬的客户：

感谢您选购我公司产品！为了保障您的权益，确保您购买的产品在正常使用条件下能够稳定工作，我们特此向您提供一份详细说明函。以下内容将全面介绍质保期限、范围、服务内容等相关信息，以便您充分了解和享受我们的质保服务。

##### 1. 质保期限说明

质保期：项目整体质保期为自终验合格之日起1年。其中，硬件设备（路由网关、加油机编码器数据采集器等）、加油站云平台、数字化电子发票接入系统及安装部署集成服务，均统一纳入整体质保期管理，质保期起始时间同步、终止时间一致。

##### 2. 质保范围界定

(1) 质保及维保服务：达到采购方要求标准及符合国家管理规范、税务相关规定及招标文件明确的各项技术参数要求。

(2) 质保范围包括因制造工艺或材料缺陷导致的硬件故障，因软件设计、程序漏洞导致的云平台及电子发票系统故障，因安装部署不规范导致的系统运行异常。

(3) 质保范围覆盖：

① 硬件设备的主要部件，包括但不限于路由网关（数据终端）、信息采集器电路主板、处理器、内存等；

② 加油站云平台全部功能模块（数据采集、动态监测、智慧监管、风险预警、可视化展示等）；

③ 数字化电子发票接入系统全部功能（电票直开、开票管理、发票查询、统计报表等）；

④ 安装部署集成相关的施工质量、系统调试效果。

(4) 质保范围不包括因不当使用、人为损坏、自然灾害等外部因素导致的故障，不包括因采购方自身操作失误、网络环境异常（非我方提供的路由网关及网

络配置问题)、第三方软件介入导致的系统故障,不包括超出招标文件要求的额外功能需求产生的问题。

### 3. 保修服务内容

在质保期内,我们将为您提供以下保修服务:

(1) 免费检测硬件故障、云平台及电子发票系统运行故障,排查故障根源并出具详细检测报告。

(2) 根据检测结果,提供免费的硬件维修或更换服务、软件漏洞修复、系统优化升级服务,确保设备及系统恢复正常运行。

(3) 提供全面的技术支持和咨询服务,包括硬件设备使用、云平台操作、电子发票开具流程、系统日常维护等相关问题的解答,提供一对一技术指导。

(4) 针对云平台数据安全、电子发票合规性,提供免费的安全巡检服务,及时发现并防范安全风险,确保数据采集、传输、存储符合税务及信息安全相关规定。

(5) 针对安装部署相关问题,免费提供上门调试、整改服务,确保施工质量符合招标文件要求及项目验收标准。

### 4. 质保起始日期

质保起始日期以项目终验合格并签署验收书之日为准。请妥善保管验收书、设备购买凭证等相关资料,以便在需要提供证明。

### 5. 非保范围概述

以下情况不属于质保范围:

(1) 因使用不当、意外撞击、跌落等导致的硬件损坏;因擅自修改云平台配置、篡改电子发票系统参数导致的故障。

(2) 因擅自拆解、修理或改装设备,擅自修改软件程序、破解系统加密、更改网络配置(非我方指导)导致的故障。

(3) 因第三方软件、病毒、网络攻击等原因导致的系统故障,因采购方自身网络中断、电力异常导致的设备及系统损坏。

(4) 因自然灾害、火灾、雷击等不可抗力因素导致的硬件损坏、系统瘫痪及数据丢失。



(5) 超出质保期的设备及系统故障，以及招标文件未约定、双方未额外约定的服务内容。

(6) 因采购方人员操作失误导致的电子发票开具错误、数据录入错误等问题（我方可提供有偿指导修正服务）。

## 6. 质保申请流程

(1) 在发现设备、云平台或电子发票系统故障后，请立即联系我们的客户服务部门，提供项目名称、设备编号（硬件）、故障描述、故障发生时间及相关截图（软件及系统故障）。

(2) 我们将安排专业的技术人员（硬件工程师、软件工程师）进行初步故障排查，通过远程指导、在线调试等方式给出处理建议，无法远程解决的，将安排人员上门处理。

(3) 如需维修、更换硬件或现场调试系统，我们将指导您进行后续操作，明确上门时间、处理流程，并实时告知维修、更换或调试进度。

(4) 维修、更换或调试完成后，我们将对设备及系统进行全面测试，确保故障已完全解决，系统运行符合招标文件要求及正常使用需求，并由双方确认签字。

## 7. 维修或更换政策

(1) 对于可维修的硬件故障，我们将提供免费的维修服务，维修过程中产生的零部件费用、人工费用均由我方承担。

(2) 对于无法修复或维修成本过高的硬件，我们将根据您的要求，提供同型号或性能相当的全新硬件进行更换，更换过程中产生的所有费用由我方承担。

(3) 更换后的硬件将重新计算质保期，但最长不超过原质保期的剩余时间；软件系统修复、优化后，质保期保持原期限不变。

(4) 对于云平台、电子发票系统的软件故障，我方将在承诺时限内完成漏洞修复、系统恢复，无需更换相关产品，修复后确保系统功能完整、运行稳定，符合税务及项目要求。

## 8. 额外售后保障承诺

(1) 响应时限：接到故障报修后，1小时内完成初步响应，远程排查故障；需上门服务的，市区内 24 小时内到达现场，偏远地区 48 小时内到达现场，紧急

故障（如系统瘫痪、无法开具电子发票、数据无法采集等）优先处理，缩短响应及处理时限。

(2) 系统升级：质保期内，免费提供云平台、电子发票接入系统的常规升级服务，包括功能优化、漏洞修复、适配税务政策调整等相关升级，确保系统长期符合国家税务及行业管理要求。

(3) 人员培训：质保期内，免费为采购方相关工作人员提供不少于2次的技术培训，内容包括硬件设备维护、云平台操作、电子发票开具及管理、常见故障排查等，确保采购方人员能够熟练操作相关设备及系统。

(4) 数据保障：针对云平台采集的加油数据、电子发票数据，提供免费的数据备份服务，定期进行数据备份，确保数据安全、不丢失；若因我方原因导致数据丢失，我方将承担相应责任并全力恢复数据。

(5) 质保期后服务：质保期届满后，我方将提供长期的有偿售后服务，包括硬件维修、软件升级、技术咨询等，收费标准透明合理，提前与采购方协商确认，无隐形收费。

我们将严格遵守本承诺，履行售后服务责任，全力保障项目稳定运行，切实维护采购方的合法权益，如有违反本承诺的行为，我方愿意承担相应的法律责任及经济赔偿责任。

供应商名称：辽联(江苏)信息技术股份有限公司（盖单位公章）

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：韩成顺

日期：2026年3月5日