

服务承诺书

致 郑州市公共交通事业发展服务中心：

我公司作为专业的卫星定位系统运营服务商，始终秉承“好产品，好服务”的经营理念。严格恪守行业监管规定，切实履行企业主体责任。我们深知，卫星定位设备的规范安装仅是服务起点，长效、可靠的售后保障，才是落实行业监管要求、保障营运安全、助力行业规范发展的核心关键。

为进一步规范服务行为、保障设备稳定运行、确保数据真实有效，切实满足行业监管合规标准、契合企业运营管理需求，我司特向贵部门及全行业郑重作出如下服务承诺，请贵部门监督指导：

一、设备销售价格

公司针对郑州市网约车行业终端设备销售价格：每套 1300 元（含第一年的服务费）。价格公开透明，无任何隐形收费，严格遵守市场监管相关规定。

二、服务费收费标准

服务费按年收取，标准为每年每台 480 元，内含每月 10G 通信流量。可保障设备稳定运行以及数据传输通畅，完全满足行管部门监管，同时满足运力企业日常运营监控管理以及视频查询、调取等要求。

三、售后服务内容

3.1 提供专业监控平台

我司可根据各运力公司的实际管理要求，提供专业的卫星定位监控平台，助力运力公司规范开展车辆运营管理工作，掌握车辆运行状态，及时发现车辆离线情况。同时，也可以根据从业人员的要求，为从业人员提供配套手机端软件，方便从业人员随时查看在线、离线情况以及运行轨迹等，便捷使用设备功能，进一步提升车辆管理效率。

3.2、提供 7×24 小时热线服务

我司开通 7×24 小时服务热线，全面响应各类服务需求，确保及时高效处置相关问题，具体服务内容包括：

- 1、平台以及设备使用咨询，为从业人员提供规范操作指导；
- 2、疑难问题答疑，及时解答平台以及设备方面出现的常见疑难问题；
- 3、客户报修处理，接到报修后快速响应、及时处置，如需要上车维修，快速派单；
- 4、实时位置查询，配合贵部门及合作企业，提供合规范范围内的车辆实时定位查询服务；
- 5、远程视频调取协助相关单位调取合规范范围内的远程视频，配合监管工作开展。

3.3 设备安装以及运行检修、保养

我司组建专属全职安装售后运维团队，严格按照行业规范开展服务，所有安装、运维等全环节服务均自主完成、绝不对外分包转包，从源头规避安装不当引发的安全隐患及设备故障问题，具体服务包括如下：

- 1、设备安装调试，严格遵循行业标准，确保安装规范、调试到位；

2、日常故障上车检修，接到故障通知后，及时上门或安排专人处置，缩短故障处置时间；

3、集中设备运维以及保养，定期开展设备集中巡检、保养，提前排查潜在故障，降低设备离线率。

3.4 常态化离线设备排查服务

我司严格落实行业监管要求，建立常态化离线设备排查机制，定期梳理车辆离线明细，及时向各运力企业推送离线清单，督促企业针对营运状态下长期异常离线的车辆，安排从业人员到我司或指定地点排查检修故障设备，全面整改离线问题，全力确保车辆定位设备持续合规在线，主动配合贵部门的动态监管工作，杜绝因设备离线导致的监管漏洞。

四、设备质保期限

从设备安装调试结束、能够正常使用之日起，因产品质量问题，我司提供免费 12 个月保修服务；保修期满后，提供终生售后服务，确保设备长期稳定运行，持续满足监管要求。

五、维修收费标准

1. 质保期内：因产品自身质量问题导致的设备故障，我司免费提供维修、配件更换服务，不收取任何费用；

2. 质保期外：仅收取配件费用，不收取人工服务费，杜绝乱收费现象。

六、售后服务点

为方便设备检修，保障服务效率，需要安装或者检修的车辆可前往我公司固定服务点进行，我司也可根据实际需求提供上门安装或者

检修服务。

具体固定售后服务地址：郑州市金水区杨金路牛顿国际A座。

七、24小时客服热线

公司24小时客服热线：0371-65947508，随时响应各类服务需求；
投诉电话：18638132868。

我司将严格恪守本承诺，自觉接受贵部门的监督管理，不断优化服务流程、提升服务质量，全力配合贵部门做好行业监管相关工作，为郑州市网约车行业规范、安全、有序发展提供坚实保障。若违反本承诺，我司愿意承担相应责任，并接受贵部门的相关处理。

特此承诺。

承诺单位：郑州豫安电子科技有限公司

日期：2026年4月23日

