

承诺书及监控服务

致郑州市城市公共交通事业发展中心：

我司郑州永远智能科技有限公司现提供的型号 YY-YN8000 外观如图 1 所示，与原备案产品所有规格参数均相同，且满足郑州市网络预约出租车车载设备要求。

我司承诺：

- 1、承诺实际安装终端设备尺寸外形、型号及零配件与备案终端设备一致。
 - 2、承诺备案及过检资料与备案终端设备相符且真实有效；
 - 3、上述情况属实，若出现任何问题我司郑州永远智能科技有限公司愿承担一切法律责任和后果。如果承诺不能履行，自愿暂停公示。
- 图 1、



安装及维修收费标准：

(永远)网约车设备、配件等更换价格表					
类型	设备	SIM卡	主机外壳破损或线路破损	主电源线	4G线
单价	900元/台	10元/张	200元	200元	150元
类型	GPS线	TF卡	加装费	保险	电子标签
单价	150元	260元	100元	20元	90元
服务费	500元/年				
流量额度	60G/年				
设备质保期限	自安装日期1年				
备注	有效服务期内设备非人为性损坏可免费更换				

监控服务及售后内容：

- 1、我公司前台设立了7×24小时监控屏幕展示
- 2、监控服务热线电话：18539902158/18695848588
- 3、平台接收到一键报警提示，专员会及时进行视频查看，如遇危险会及时网约车公司，特殊情况会及时上报监管部门并拨打报警电话，随时做好配合各部门的工作。
- 4、平台接收到疲劳驾驶和超速驾驶的提示指令，专员会及时进行视频查看，发现违规行为属实，会通过平台下发的形式语音提醒司机规范驾驶。
- 5、专员会定期通过平台统计我司频繁出现异常驾驶车辆的信息，进行信息统计并告知各租赁公司负责人，加强安全驾驶的意识。
- 6、专员7×24小时配合租赁公司的收车业务。



7、专员 7×24 小时配合事故等情况的视频调取。

1. 运维服务体系支持

永远智能科技有限公司有专门的维护工程师团队负责系统的售后服务体系支持，质保期内随时解决用户使用中出现的的问题，保证系统与设备稳定运行和免费升级服务。

我司承诺提供电话技术支持、远程指导等服务方式，具体服务内容如下：

- 1) 维护服务。对系统运行中新发现的隐患错误进行修正性维护。
- 2) 升级服务。根据业务需求和数据标准规范的变化，在需求框架范围内提供在正常条件下保证系统正常稳定运行的版本更新升级及功能更新服务。
- 3) 优化服务。提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。
- 4) 咨询服务。提供软硬件的应用和维护技术咨询服务。
- 5) 电话或现场技术服务。提供电话或现场技术服务。
- 6) 现场服务。提供指定位置维修和更换硬件服务，热线服务电话：18539902158/18695848588

我司具体响应方式如下：

A. 热线响应服务——针对本次系统7×24小时不间断运行特殊需求，我司承诺提供7×24小时热线电话的技术响应，在收到用户的电话或传真后，及时对技术问题作出响应，提供技术支持。

B. 现场维护服务——长期驻点技术服务人员，提供现场服务，满足车主上门恢复设备正常或更换设备的需要。当系统发现车辆设备出现故障时，可通过短信、电话等方式通知相关机动车所有人前往指定服务点进行维护。

C. 定期巡检服务——公司将指派专门的技术人员定期远程进行巡检。

此外，我司还针对贵司要求，为解决在运行过程中技术故障或突发事件的出现，我司设计了完善的技术故障和突发事件应急策略。我们不仅拥有经验丰富的技术支持工程师，而且根据长期以来的应用开发和系统集成工作经验，建立了系统知识库，其中包括多种技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件或系统故障时，技术支持与服务组的技术人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并结合用户方的具体情况，给出一个最佳的系统集成和服务经验，我们总结出大型信息系统中可能出现的几种典型突发事件或技术故障情况，同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急策略。

紧急	预防措施	应急策略
----	------	------

情况		
硬件 损坏	我们选择的全部都是技术先进成熟、质量稳定可靠、保修和服务措施完善且经过大型项目考验的硬件设备，硬件损坏的概率很低。	技术服务组的技术人员为用户提供设备维修服务，并采取有效应急措施。
软件 错误	我们提供的全部软件产品均经过严格的测试，在安装时也会安装好相应的补丁程序，很大程度上减少了软件故障发生的可能。	了解问题的详细情况，根据具体问题，提出相应的应急策略，同时负责将问题通知项目技术人员一起解决故障问题。
病毒 破坏	我们建议项目单位采用了成熟的防病毒产品，从而大大降低了病毒破坏的可能性。	为项目单位提供实用的病毒专杀工具或病毒代码库，并协助项目单位完成病毒的清除工作，同时帮助项目单位使用备份数据进行系统恢复工作，将病毒造成的损失减到最小。

非法入侵	我们在进行方案设计时，已经充分考虑到系统的安全性，采用了成熟的安全技术，大大降低了非法入侵的可能性。	技术服务组的技术人员会利用专门的工具，对线路进行监控，及时地查找到入侵根源和系统的安全隐患，并且提供相应的解决方案。
------	--	--

2. 服务方式

序号	项目	服务内容
1	热线技术支持	7×24 小时在线支持，包括但不限于故障申报、技术咨询。
2	升级	除需增加、修改系统功能或提出新性能要求外，在质保期内免费进行升级。
3	设备维修	提供指定位置维修和更换硬件服务
4	定期巡检	质保期内，将免费进行车台巡检，质保期后，另行协商。

3. 维护团队职责

我司的售后服务管理由项目维护团队、客户服务部、研发中心构成。保证整个生命周期中，始终得到最便捷和优质的维护。

各级维护的职责为：

项目维护团队：针对所承建的每个客户成立专职维护团队。维护团队负责现场设备的操作维护管理，负责已上线系统的更新升级，负责保障系统的稳定运行，以及负责提供其他技术支持。

客户服务部：负责所有用户档案的建立和维护，包括数据和软件版本的维护和管理。负责软件版本的发行，备用件的调配，聆听客户的需求变更，快速响应。

研发中心：负责对项目维护团队的技术培训与支持，承担重大问题的解决，负责系统的优化提升，是项目维护团队的后备保障。

郑州永远智能科技有限公司

2026年4月7日

