

服务承诺书

致：郑州市城市公共交通事业发展中心

为贯彻落实《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(交通运输部 2016 年第 60 号令)、《网络预约出租汽车运营服务规范》(JT/T1068-2016) 及《郑州市交通运输委员会关于明确市区网络预约出租汽车车载终端设备技术要求和相关事项的意见》(郑交运〔2017〕222 号) 等文件要求, 为进一步规范网约车终端设备供应秩序, 筑牢行业安全运营底线, 保障司乘人员合法权益, 我公司(公司全称: 河南枫鸿汽车运输有限公司) 作为卫星定位终端设备供应商, 郑重作出以下承诺:

一、设备销售价格

我公司提供的网约车卫星定位终端设备(型号: W5) 单台销售价格为人民币 800 元(大写: 贰仟玖佰陆拾圆整), 该价格为含税、含标准配件及首次安装调试费用的一次性买断价格, 承诺自备案之日起 12 个月内不上调。

二、服务费收费标准

设备在网运营期间, 服务费(含系统平台维护、数据上传、定位及报警信息处理等) 标准为:

· 按年缴纳: 人民币 500 元/年/每台

承诺服务费收取后不再以任何名义加收平台使用费、系统接入费、数据流量基础费等。

三、无线通讯流量额度

每台设备内置物联网 SIM 卡, 每月包含 6GB 国内通用数据流量。流量用于实时定位、轨迹上传、音视频传输、报警数据及系统升级等必要通讯。超出部分无需额外付费。

四、设备质保期限

自设备安装验收合格之日起, 提供 2 年整机质保。质保期内, 因非人为因素及非交通事故导致的设备性能故障、无法正常通讯或定位等问题, 我公司免费维修或更换同型号新设备(包含往返寄修运费)。

五、维修收费标准

1. 质保期内: 除以下情况外, 不收取任何维修费、检测费、配件费及人工费。

- 人为损坏(如进水、摔损、私自拆改)
- 交通事故导致损坏
- 不可抗力(如雷击、火灾等)

上述情况按“质保期外”标准收取成本费。

2. 质保期外: 维修费用 = 配件成本价 + 人工费。主要配件价格公示如下(示例, 请据实填写):

- 主机主板: 400 元

- 通讯模块：100 元
- 定位天线：50 元
- 摄像头 (单路)：50 元
- 内存卡：200 元

人工费统一为 20 元/次 (不含上门服务, 若需上门另加 30 元交通费)。

六、售后服务内容

1. 安装服务：在郑州市区范围内提供免费上门安装、调试及驾驶员使用培训。
2. 故障响应：接到报修电话后，2 小时内响应；24 小时内到达现场 (郑州市三环内)；48 小时内解决问题或提供备用设备，确保车辆不因设备故障长期停运。
3. 系统升级：免费提供设备固件及平台软件的在线升级，确保符合行业监管最新技术要求。
4. 数据安全：严格遵守个人信息保护规定，不违规收集、存储、泄露司乘人员及车辆数据。

七、售后服务点及联系电话

我在郑州市设立以下固定售后服务点，并开通 24 小时服务热线：

服务店名称	详细地址	联系电话	服务时间
客服中心	郑州市管城回族区南三辅路春晓路 交叉口向北 20 米路东 (南十里铺 2 号院西门向南 500 路东院内)	16634832222	9:00-18:00
24 小时应急热线		18236933335	全年无休

客服中心：郑州市管城回族区南三辅路春晓路交叉口向北 20 米路东 (南十里铺 2 号院西门向南 500 路东院内)

售后电话：16634832222 (微信同号)

服务时间：8:30-18:00 (工作日)

24 小时应急热线 16634832222 18236933335 全年无休

八、其他承诺

1. 真实准确：本承诺书所载全部内容真实、合法、有效，无虚假承诺或误导性表述。
2. 合规透明：除上述明示收费项目外，不通过任何形式 (包括但不限于强制购买配件、指定流量套餐、收取设备解锁费、注销费等) 进行变相收费。
3. 接受监督：主动配合贵中心及行业管理部门的检查、抽查及投诉调查。如违反本承诺，愿意接受暂停业务，取消备案资格、行业内通报批评及相应法律责任。

本承诺书自签署之日起生效，有效期 1 年。有效期内如调整价格或服务标准，将提前 30 日向贵中心重新报备并公示，且不溯及已安装用户。

承诺单位 (盖章)：河南枫鸿汽车运输有限公司

日期：2024 年 4 月 24 日

