

河南伟世通公司终端设备服务承诺书 (伟世通)

致：郑州市城市公共交通事业发展中心

河南伟世通实业有限公司（以下简称“我司”）提供的网约车车载终端设备（型号 RD-112），保证满足《郑州市网络预约出租汽车车载终端设备配置指引（暂行）》标准要求，是通过 3C 认证、国家检测机构过检的合格产品。我司所有安装和售后维保人员都是经过严格的专业培训，考核合格后方可上岗，对设备性能、管理平台都比较了解。当设备发生的故障时，维保人员会根据我们的维保流程及时有效地响应，能够快速作出判断并处理。如遇特殊的故障问题，总部研发人员也可以随时介入解决。

一、设备销售价格：700 元/台（含一年流量费）。

二、服务费收费标准：40 元/月，480 元/年。

三、无线通讯流量额度：5G/月（超出后接入我司流量池，保证通讯畅通不停机）。

四、设备质保期限：质保 8 年。

五、维修收费标准：0 元（人为损坏除外，仅收取成本费）。存储卡达到一定擦写次数不能使用时免费更换（人为损坏丢失情况除外，仅收取成本费）。

六、售后服务点及联系电话：郑东新区龙湖中环南路 106 号，九如路与龙湖中环南路交叉口东南角莱通驾校院内，百度、高德地图搜索“伟世通网约车服务中心”即可到达。全天候 24 小时（节假日无休）售后服务电话：0371—65360108、13373911061（微信同号）。

七、售后服务内容

（一）设立能够容纳 100 余台车辆停放的固定售后服务点，方便客户到现场办理设备安装、维修、更换等业务，配置监控大屏，建立

快速响应机制，提供 24 小时（节假日无休）售后服务电话，以全天候值守、全流程监控，用责任筑牢客户安全屏障。

（二）组建专属售后服务团队，设置客户服务组、技术维修组、备件管理组，明确各岗位职责。

1、客户服务组：24 小时全天候受理视频调取、咨询解答、故障报修、维修进度跟进、服务回访、投诉处理、台账登记等工作。

2、技术维修组：负责平台对接、系统升级、软件排查优化，设备现场安装调试、故障检修、更换、线路整改等工作。

3、备件管理组：负责设备备件采购、库存管理、快速调配，保障维修备件充足供应。

（三）核心服务内容

1、设备安装与平台管理服务

为租赁公司集团客户提供新增车辆上门安装，审验事宜。严格按照标准规范布线、固定设备，避免影响车辆正常使用。设备安装完成后，现场进行系统调试、平台对接，确保功能全部正常。给客户讲解设备使用知识，提供公司内部管理平台电脑端、手机端 APP 的使用和技术支持。确保监管平台在线、定位、录像、拍照、行车轨迹、调度指令和对讲等功能全部正常。

2、线上 24 小时（节假日无休）售后服务电话

保证全天候畅通不慢接、不漏接。日常接到客户的电话后，首先根据提供的车牌号迅速通过平台查看目前车辆状况，核对车主信息无误后做好登记，根据诉求提供完善的解决办法。如需调取视频严格控制在 10 分钟之内完成，下载好后以 MP4 格式通过微信发送给客户。若是设备使用和故障问题则根据平台运行情况远程协助处理，线上处理不了的及时告知到线下服务中心维保。同时给客户发送售后服务信息和地址定位。

3、售后现场接待服务

对于来访车辆，要求工作人员主动迎接问候，引导车辆停放至工作区，安排客户到接待区就座，登记车牌号和反馈的问题，查询该车辆的安装时间、服务费时效、在线和历史维保情况，判断故障原因和解决办法，告知客户大致的处理方式和所需时间后安排到休息室等候，休息室提供免费手机充电、WIFI、瓶装水和热水服务。工作人员严格按照操作流程，检测和处理好故障，确保监管平台和公司管理平台各项功能正常，完善维保单后与客户交接并签字确认，引导车辆安全驶出工作区礼貌送别。最后整理单据录入系统，统计问题类型汇总反馈，做到台账清晰可查。

4、故障维修服务

技术维修组接到报修后第一时间通过后台远程检测，首先排查软件问题，15分钟内完成远程初步处理，简单故障远程解决。远程无法解决的硬件故障，及时告知到线下服务中心开展现场检测修复，故障无法维修的，免费更换全新合格备件，确保设备快速恢复正常运行。针对设备卡顿、定位失效、报警失灵、数据不上传等常见故障，建立专项维修流程，精准高效解决问题。对达到使用年限、性能退化、无法维修的设备，提供以旧换新、报废更替服务，快速完成旧设备拆除、新设备安装调试。

5、系统升级与技术支持服务

根据运管部门管理、技术迭代需求，免费为设备提供固件升级、系统版本更新、功能优化，保障设备适配最新监管标准。配合完成系统升级后的对接调试，确保数据互联互通。制定定期巡检，每月开展一次全覆盖巡检，对设备、平台、网络进行全面排查潜在故障。

八、24小时监控巡查服务

1、服务目的



为保障我司安装的运管设备全天候稳定运行，确保客户能够正常使用管理平台电脑端、手机端 APP，实现 7×24 小时不间断值守巡查，及时发现并处置各类异常，保障司乘安全，车辆运营安全，满足行业监管要求，实现风险早干预、早处置，全程留存监控数据，提升平台运营规范化水平。

2、巡查人员职责

组建售后运维机制，提供 4 名售后人员严格按照本流程执行三班倒模式巡查，全程做好记录，不得漏检、迟检，实时关注平台报警信息，第一时间响应、初步处置并上报异常，规范填写巡查台账，确保记录真实完整、可追溯。交接班时全面交接巡查情况、异常问题及处置进度。

3、监控巡查内容

高频实时巡查（每 2 小时 1 次，全天执行）设备 GPS 定位、网络状态，确保设备在线率达标，音视频数据实时上传、存储正常，满足规定留存时长要求。排查车辆行驶轨迹、超速、违规停车、司机疲劳驾驶、接打手机、抽烟、不系安全带等行为。检查平台服务器、数据库、应用服务运行状态正常，数据传输稳定。

4、日常巡查操作步骤

登录监控管理平台，查看整体车辆在线率、报警汇总数据。实时查看平台各类报警情况（设备离线、数据异常、超速、侧翻、碰撞等），确认无未读报警信息。逐一对报警车辆、重点车辆进行音视频回看、轨迹核查、核实风险情况，按照分级处置要求开展干预工作。如实填写巡查台账，记录巡查情况。交接班时完整交接工作内容，确保巡查无断层。初步甄别报警等级，区分一般报警、紧急报警，快速响应处置。

5、异常问题处置流程

(1) 一级报警（一般风险）：设备短暂离线、轻微超速、非紧急提示情况，15 分钟内完成核查，远程提醒司机，记录处置信息。

(2) 二级报警（紧急风险）：设备持续离线、疲劳驾驶、频繁违规情况，5 分钟内响应，立即语音/指令下发提醒司机，并同步给租赁公司，记录处置信息。

(3) 三级报警（高危风险）：车内冲突、超速行驶、重大违规安全事故情况，立即响应，第一时间配合调取车内外音视频，并同步给租赁公司，记录处置信息。

6、巡查工作纪律要求

巡查人员严格遵守 24 小时轮班制度，按频次完成巡查，及时处置报警，规范填写台账，做好交接班工作。严禁违规调取、传播、泄露车内音视频及司乘个人信息。定期开展巡查流程培训，持续优化巡查频次及内容，提升服务效率。

九、售后服务承诺及处罚

严格遵守国家相关法律法规及行业标准，提供合规、专业的售后服务，坚持 24 小时全天候售后响应，绝不推诿、拖延售后需求，全程做好服务记录，建立售后工作档案，实现全周期可追溯。今后我们会持续优化服务体系，根据客户需求及行业变化，不断提升服务水平。如未达到服务要求，我司将严格按照相关规定自愿暂停公示。

以上是我司目前的服务方案，今后会紧跟中心实际工作要求，进一步完善售后服务和管理方案，确保为广大客户提供更优质的产品和服务。

河南伟世通实业有限公司

2026 年 4 月 21 日