

河南寰宇智行科技有限公司服务承诺书 (盖章)

至：郑州市城市公共交通事业发展中心

为响应主管部门对“规范我市网约车运营秩序，强化网约车车载终端设备全流程监管，筑牢行业安全运行防线，保障司乘人员合法权益”的相关要求，现结合我司实际情况并做出以下承诺决定：

一、设备服务费标准

服务时长（年）	新装标准（元/车）	续费标准（元/年）
一年	800	480

二、服务内容

全年 24 小时监测守护（7×24h 不间断），系统采用 24 小时不间断自动分析计算的方式，配备“数字巡检员”确保系统在全年 365 天、每天 24 小时内持续运行，不间断守护终端设备的健康状态与司乘安全。

智能信息推送打破传统服务局限，系统构建了高精度度智能推送通知机制。终端加监管平台双链路在线，365 天 ×24 小时实时监控；当设备及平台检测到超速、视频异常报警、存储卡故障等我公司智能巡检系统自动归纳预警并将预警信息推送给运力公司负责人。客服人员每日对推动信息进行回访，督促公司进行整改维修。

我公司目前通过人工不定时进行巡检，判断摄像头遮挡，位置偏移等问题，并将问题及时同步给公司整改。

根据客户需求定期排查设备离线明细并同步至客户（离线推送时间灵活配置可选 7 天、15 天、30 天），实现精细化管理。

我公司可根据客户提供管理平台，助力企业实现日常管理，针对网约车运营企业的不同规模需求，可灵活调整平台权限分配，支持企业分级管理不同区域、不同车队的信息，让企业日常管理工作更高效、更规范。



三、流量流量额度

采用流量池的方式平均分配每台终端物联网卡的流量额度，每月每车 5G 流量。当 5G 视频超额流量池用超出后物联网卡管理平台会预警，由人工介入对超额流量池重新分配确保远程调取视频时能够正常使用。

四、维保周期

我司设备质保 1 年，质保期间我司对出现故障的设备及配件免费换新。过质保期后保持正常合作的，除 SD 卡外其他配件免费维修，客户需要承担来回运费（人为及不可抗拒因素除外）。

因 SD 卡每天处于擦写状态，属于不可抗力的易损件，故质保期过后如 SD 卡出现故障，我司会根据 SD 卡当月行情收取相应的成本费用。

五、故障响应时效及售后服务

专业售后团队，7×24 小时不间断技术支持，远程协助保证快速响应。

故障快速维修更换：质保期内免费更换新机器，保证只换新不维修。

培训与使用指导：针对有需求的用户可提供系统培训服务，公司端、司机端管理后台操作培训，简单易上手。

数据存储与日志留存：满足监管要求，轨迹、音频、视频安全存储可查。

为便于设备的安装、更换与检修，我司在郑州市区设立了 4 个售后服务网点，具体位置及联系方式如下：

服务网点 1：郑州市京广路与漓江路交叉口东南角小吕汽修

安装联系人：吕工 13903718853

服务网点 2：郑州市陇海路与华山路交叉口西北角院内风日汽修

安装联系人：李工 13526599199

服务网点 3：郑州市陇海路与淮北街交叉口南 50 米小刚汽修

安装联系人：张工 18937658812



服务网点 4: 郑州市通达路与须水河东路交叉口北侧欧驰名车养护中心

安装联系人: 谷工 13017666736

六、数据储存与备份

我司采用“一主一备一保障”的三地部署模式,为数据存储备份及软服务提供支撑,分别在厂家、联通云、阿里云采购云服务,确保全年 24 小时不间断的数字化保障。

厂家服务器:用于测试、修改配置参数、软件升级,运维的日常巡检及设备调试等服务。

联通云服务器:用于对接政府监管平台,承担日常调取视频、录音、轨迹数据及数据存储、备份等服务。

阿里云服务器:用于数据巡检、全自动预警推送平台运行及数据备份等服务。

七、承诺

我司郑重承诺,坚决维护用户权益和市场秩序。杜绝出现低价竞争扰乱市场、不变相涨价、不缩减服务内容、不降低设备配置等行为。

寰宇智行 24 小时客户服务热线: 400-0371-967

寰宇智行投诉举报热线: 13598893622

