售后服务承诺书

尊敬的客户：上海市福利彩票发行中心

我司杭州华橙网络科技有限公司（生产、制造商名称）是按中华人民共和国法律成立的智能摄像机生产（制造）商及物联网云平台服务商，主要营业地点设在浙江省杭州市滨江区长河街道滨兴路 1866 号 1 号楼 101 室。针对上海福彩销售网点视频监控设备采购项目中由我方生产制造的货物智能摄像机，型号：LC-HC5L-T 和 512G 内存卡及监控管理平台，我公司郑重承诺：

(1)我公司保证所供货物是全新的、未使用过的。

(2)我公司生产、销售的智能摄像机，型号：LC-HC5L-T 保修期为：整机 1 年，质量保证期时间自产品最终验收合格双方签字并交付使用之日算起，保修期内免费维修或更换设备（人为因素所引起的故障除外）。

(3)保修期外我公司 终身 提供设备有偿维修服务，并优惠提供备品备件服务。

用户在正常使用中出现性能故障时，本公司承诺以上保修服务。除此之外，国家适用法律法规另有明确规定的，本公司遵照相关法律法规执行。

（4）针对福彩中心视频监控管理平台及云存储服务，我司从将从以下几个方面提供提供服务：

1、售后服务时间

北京时间工作日的工作时间（09：00 -- 21：00)：

事件等级	描述	响应时间	处理时间
严重	完全或部分服务故障、降级或无法使用，从而使客户端受到严重影响，无法再使用服务/软件建立连接。	20 分钟	4 小时内
中等	部分服务降级。客户端受到某种	1 小时内	6 小时内

	影响，出现错误和持续故障以及使用服务/软件不一致		
轻微	客户端无法察觉服务降级，可以继续使用服务/软件	2 小时内	8 小时内

北京时间非工作时间：

事件等级	描述	响应时间	处理时间
严重	完全或部分服务故障、降级或无法使用，从而使客户端受到严重影响，无法再使用服务/软件建立连接。	1 小时内	6 小时内
中等	部分服务降级。客户端受到某种影响，出现错误和持续故障以及使用服务/软件不一致	3 小时内	8 小时内
轻微	客户端无法察觉服务降级，可以继续使用服务/软件	6 小时内	10 小时内

2、服务承诺

我们承诺，对于您在购买并使用我们的视频监控云存储服务中遇到的任何问题，我们都会积极配合并提供有效的解决方案。在服务期内，我们将为您提供以下服务：

远程技术支持：通过电话、邮件、在线聊天等方式提供技术支持服务，及时响应您的咨询和问题。

远程维护服务：如果您遇到了视频监控云存储设备无法使用的情况，在保证摄像头本地网络正常的情况下，我们会通过远程技术支持来解决问题。

定期维护服务：为了确保设备的长期稳定运行，我们会定期进行设备维护服务，云存储服务器故障筛查，确保服务性能处于最佳状态。

优先升级服务：在服务期内，如果我们升级了视频监控云存储系统，我们将会优先为您

提供升级服务，确保您能够尽快体验到新的功能和性能提升。

3、服务保障

我们的服务保障包括：

服务热线：我们提供 24 小时的服务热线，您可以随时拨打客服电话 4006728169，我们会尽快为您解决问题。

服务投诉：如果您对我们的服务不满意，您可以拨打客服电话或者发送邮件投诉，我们会第一时间处理您的问题，并给予您满意的答复。

服务质量监督：我们会对每一次服务进行记录和评估，确保我们的服务质量得到持续的提升。

4、服务承诺的期限

我们的服务承诺期限为购买之日起一年，服务期满后，我们将不再提供售后服务。

5、其他事项

我们承诺，所有服务都将以客户满意为最终目标。如果您对我们的服务有任何意见或建议，请随时与我们联系，我们将认真倾听您的意见，并不断优化我们的服务质量，为您提供更加优质的服务。

最后，我们衷心感谢您选择我们的视频监控云存储服务，并向您保证，我们将以专业、诚信的态度为您提供高品质的售后服务，让您享受到更加安全、便捷的使用体验。如果您有任何需要帮助的地方，请随时联系我们的客服，我们将全力以赴为您服务。

生产（制造）商名称：杭州华橙网络科技有限公司（盖单位章）

日期：2026 年 11 月 18 日