

## 五、服务承诺

致：新乡经济技术开发区管理委员会综合行政执法局

我方作为参与新乡经济技术开发区管理委员会综合行政执法局新乡经济技术开发区雪亮工程一期、二期维保服务项目的投标单位，充分研读本项目全部招标文件，结合本项目 290 处监控点位、中心管理平台、公安治安业务使用实际需求，郑重作出如下全方位服务承诺：**服务期限三 年；服务质量合格，满足国家和行业标准规定且满足采购人使用要求；且以下所有承诺全部针对本项目执行**，自愿接受招标文件、合同条款约束，若我方未履行下述任意一项承诺，愿意承担招标文件及合同约定全部违约后果，接受采购人扣款、考核直至解除合同的处理。

### （一）光纤传输线路故障处置专项承诺

我方郑重承诺：包括但不限于服务期内，发生光纤传输线路故障，**故障发生后 2 小时内向采购人提交正式故障修复解决方案，8 小时之内完成故障修复作业，恢复光纤链路及监控业务**。若遭遇光缆大面积损毁、市政大规模施工破坏、地质环境复杂等客观特殊原因，**在 8 小时时限内无法完成故障线路熔接及修复工作**，我方将第一时间启用备用光纤线路保证监控系统的正常运行。优先保障监控点位视频、抓拍图片正常上传，保证雪亮工程监控系统正常运行，不因为光缆抢修周期长造成监控业务大面积中断。待原有故障光缆完成修复测试合格后，再将业务切回原有主用线路，拆除临时备用链路。故障处置全过程做好书面记录，留存故障研判、抢修、备用线路启用、业务切换全部佐证资料，同步向采购人同步处置进展。

为确保光纤传输线路网络的稳定性与高效性，我们制定以下全面的保障措施，以预防、监测、应对及快速恢复传输网络中的各类故障：

#### 1、实时监测与人员配置

**实时监测：**部署先进的监控系统，实现驻场运维人员对线路状态的实时监测，确保第一时间发现潜在的传输故障。

**专业技术团队：**指定两位经验丰富的专业技术人员作为项目主要技术联系负责人，他们需全面了解业务情况，并负责项目的日常监测、维护以及紧急情况下的应急响应。

#### 2、定期检修与维护

**季度检修计划：**每季度末，对前端设备至监控中心的光缆进行一次全面的损耗测试，确保光缆性能符合标准。对于裸露的管线进行修复。对于损耗超出允许范围的光缆，及时进行排查和必要的熔接修复工作，同时注重接电安全，确保维护过程的安全性。

全面检查修复：同样在每季度末，对传输光缆、网线、电源线进行全面检查，修复任何裸露或损坏的管线，以消除潜在的安全隐患。

系统维护与升级：在维保期内，负责系统全部软件及综合布线系统的维修、维护和升级工作，确保前端设备、传输设备、后台系统、运维平台以及机房附属设施等各个环节的正常运行和稳定联动。

### **3、故障应急处理**

网络中断处理：一旦发生网络中断，首先快速判断中断原因。若是局域网内设备或线路故障，则依据既定的网络运行处理流程优先处理；若是电信服务提供商的责任，立即联系电信技术部门协调解决。

病毒突发事件应对：面对病毒大面积感染的情况，现场服务人员将迅速将受感染终端从局域网中断开，收集病毒信息，并立即提供应急方案。若应急方案无效，则立即与杀毒软件厂商联系，共同制定并实施有效的应对措施。

传输网络断路熔接：光纤熔接是利用光纤熔接机将光纤对准后，通过加热光纤端面使其熔化连接的接续方法。光纤熔接的特点是损耗低、连接可靠、受外界影响小，其主要步骤为：

（1）处理待熔光纤端面，（2）用光纤熔接机熔接，（3）光纤熔接点的保护，（4）熔接点损耗的测试。

现场进行线路检修，在检修时应注意接电安全，确保安全维护。每季度末对前端设备至监控中心光缆做一次损耗测试，测定损耗值是否在允许范围内，不满足要求的要进行排查，需要重新熔接的要进行熔接。

### **4、故障及时响应与恢复**

快速响应机制：对于传输线路和电源线路的故障报修，确保在15分钟内作出响应。对于光纤传输线路的故障，承诺在故障发生后2小时内提供修复解决方案，并在8小时内完成故障修复工作。

### **5、备用线路保障**

在无法及时修复故障线路的情况下，将迅速提供备用线路，以确保监控系统的持续正常运行，避免业务中断。

通过上述措施的实施，我们将构建起一个高效、稳定、安全的传输网络保障体系，为各项业务的顺利开展提供强有力的技术支持。

## （二）承诺在接到采购人服务要求时为采购人提供及时响应服务并及时安排人员对接

我方承诺，在接到采购人服务要求时为采购人提供及时响应服务并及时安排人员对接。具体安排如下：

### 1、及时响应服务承诺

在整个三年服务周期内，建立多渠道服务接收途径，包括故障报修电话、经开区治安监控一期二期三期项目微信群、书面通知等方式，接到采购人任何服务需求、故障报修、工作指令后严格执行**15分钟**响应机制，第一时间完成需求登记、研判，及时调度对应岗位工作人员对接采购人，明确对接人员、处置计划以及预计完成时间。无论工作日、夜间、法定节假日，**我方需保证7\*24小时响应**，保障报修联络渠道畅通；对于简单咨询类需求，及时给予答复；对于故障处置、现场作业、专项巡检、重大保障类工作，快速分派项目经理或者运维工程师对接，及时反馈工作进展，定期向采购人同步工作推进情况；处理完毕后及时向采购人反馈闭环结果，做到事事有响应、件件有反馈。绝不出现接到采购人工作要求后拖延、推诿、无人对接的情况。并根据故障级别制定详细的响应计划。

明确故障级别，各级故障及时响应

| 故障级别         | 预警级别介绍                                   | 反应速度                                                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一级故障<br>(严重) | 因故障造成的系统瘫痪,导致所有业务不能运作                    | 15分钟响应,支持7*24小时。立即赶往现场,故障修复不超过12小时。<br>光纤传输线路在线路故障发生时,2小时内提供故障修复解决方案,8小时之内修复故障。<br>如果不能及时修复故障线路,提供备用产品或备用线路保证监控系统的正常使用。 |
| 二级故障<br>(较高) | 因故障导致目前急需使用的部分业务功能不能运作或性能严重降低,对业务运作有重大影响 | 15分钟响应,60分钟内到达现场,4小时内修复并告知甲方,支持7*24小时。如遇特殊原因应向相关主管部门说明原因,并增派技术人员进行处理                                                    |
| 三级故障         | 因个别功能错误导致目前急需使                           | 15分钟响应,60分钟内到达现场,4小时内                                                                                                   |

|              |                                            |                                          |
|--------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| （一般）         | 用的部分业务功能不能运作或系统性能大幅度降低,对运作有较大影响。           | 修复并告知甲方, 支持7*24小时                        |
| 四级故障<br>（较低） | 因故障导致目前不急需使用的部分业务功能不能运作或系统性能降低, 对业务运作效率有影响 | 15分钟响应, 60分钟内到达现场, 4小时内修复并告知甲方, 支持7*24小时 |

## 2、及时安排人员对接承诺

### 2.1.服务小组指定一名客户代表, 制定服务计划, 联系服务资源, 定期与技术人员对接交流, 组织和协调服务事宜

服务小组指定客户服务代表: 项目经理（17630110896）作为服务小组客户服务代表, 制定服务计划, 联系服务资源, 及时和甲方对接, 定期与技术人员交流, 组织和协调服务事宜。确保问题反映和解决及时, 除此之外, 还需做好以下服务:

#### (1) 客户关系管理

代表服务小组: 项目经理作为指定的客户代表, 是服务小组与客户之间的主要联络人, 负责传达客户需求、期望及反馈。

建立信任: 通过积极的沟通和专业的服务态度, 与客户建立并维护良好的信任关系。

#### (2) 服务计划制定

定制化服务方案: 基于客户需求、项目要求及资源可用性, 制定详细、可行的服务计划, 确保服务过程有序进行。

时间管理: 在计划中明确服务时间节点、里程碑及交付物, 确保项目按时推进。

#### (3) 服务资源协调

资源整合: 根据服务计划, 协调内部（如技术人员、后勤支持）和外部（如供应商、合作伙伴）资源, 确保服务过程中所需资源及时到位。

风险管理: 识别潜在的服务风险, 提前制定应对措施, 降低风险对项目或客户的影响。

#### (4) 技术交流与沟通

定期会议: 组织并主持与技术人员的定期交流会议, 确保技术难题得到及时解决, 同时保证技术信息的顺畅传递。

知识共享: 促进技术团队内部及与客户之间的知识共享, 提升整体服务水平。

#### (5) 服务事宜的组织与协调

服务流程优化：不断优化服务流程，提高工作效率和服务质量。

问题处理：快速响应并解决客户在服务过程中遇到的问题，确保客户满意度。

团队协作：激励和协调服务小组内部成员，确保团队目标一致，高效协作。

## **(6) 联系方式与信息透明**

保持通信畅通：提供项目负责人联系电话（17630110896），确保客户可以随时联系到服务代表，增加服务的响应速度和透明度。

信息反馈：主动向客户汇报服务进展，收集客户反馈，并据此不断调整服务策略。

通过上述职责的履行，项目经理将有效地作为服务小组的客户服务代表，推动项目或客户服务的顺利进行，确保客户满意度的持续提升。

## **2.2.做好非工作日及特殊时段对接执勤，确保修复时效**

### **2.2.1.非工作日安排对接和执勤人员**

我公司承诺接到采购人服务要求时为采购人提供及时响应服务并及时安排人员对接，并安排7\*24小时（包含非工作日）服务电话，及节假日运维负责人员。

即时响应机制：我公司承诺，无论工作日还是非工作日，包括节假日在内，都将为采购人提供即时响应服务。一旦接到采购人的服务请求，我们将立即启动响应流程，确保采购人的需求得到及时关注和处理。

7\*24小时服务电话：我们已设置并公布了7\*24小时不间断的服务电话（包含非工作日），确保采购人在任何时间都能通过电话联系到我们。服务电话将由专人负责接听，确保信息传递的准确性和及时性。

节假日运维负责人员：针对节假日等特殊时段，我公司特别指定了专门的运维负责人员，并公布了其联系方式。这些人员将在节假日期间保持通信畅通，随时准备响应采购人的服务需求，确保服务的连续性和稳定性。

值班与交接制度：我们建立了完善的值班与交接制度，确保在非工作日和特殊时段，服务团队之间能够顺利交接工作，保持服务的连续性和高效性。值班人员将详细记录服务请求、处理进展及结果，确保信息的完整性和可追溯性。

应急响应预案：针对可能出现的紧急情况或重大故障，我公司已制定了详细的应急响应预案。预案中明确了应急响应流程、人员分工、资源调配等关键要素，确保在紧急情况下能够迅速、有序地开展工作，最大限度地减少损失和影响。

培训与教育：我们定期对服务团队进行培训和教育，提高团队成员的专业技能和应急处理能力。同时，我们还加强了对非工作日及特殊时段服务重要性的宣传和培训，确保团队成员始终保持高度的责任心和使命感。

通过以上措施的实施，我公司将有效保障非工作日及特殊时段的服务对接和执勤工作，确保采购人的服务需求得到及时、有效的满足，从而进一步提升客户满意度和信任度。

### 2.2.2.灾害天气加强支持承诺

我方维护人员时刻关注天气变化，遭遇灾害天气，提前检查加固外场设备的安全，及时做好保护措施，减少因灾害天气造成的损失及后果。

在台风多发季节加强对机箱等容易进水设备的巡查，提前做好保护措施。

在雷雨季节来临之前，加强对防雷系统的检查，减少由雷雨天气造成的损失及后果。

维保不仅是日常的监测和定期的检修，更要求在特殊时段做好保障服务。特殊时段一般包括自然灾害天气，和比较重要的节假日。如遇上级检查或重大节假日，提前对所有前端设备进行检查维护。

### 2.2.3.重大节日及活动时段加强支持承诺

我公司承诺：在新乡经济技术开发区在执行重大安保任务和处置重大紧急突发事件时，加强系统运维工作，确保系统功能正常、运行可靠，并高效响应和解决系统运行中出现的故障。

在重大活动期间，包括但不限于每年的两会“两夜”（元旦夜、新年夜）、“四节”（春节、元旦节，国庆节、劳动节）和重大赛事安保等。根据新乡经济技术开发区需求，我公司运维保障人员提供的工作条件、注意事项，我公司将为上述重大活动提供全天候驻场值守保障服务。

在运维服务期间，我公司所派出的驻场技术人员，将严格遵守政府的各项法规和客户的各项规章制度，服从客户的安排，听从客户的指示。

我公司将严格挑选所派出的技术人员，以确保有足够的经验和技能来胜任所承担的工作。在派出之前，我公司将向客户提交拟派人员名单，在征得客户同意之后派出。

上述重大活动期间驻场值守保障服务的具体工作内容如下：

（1）在重大活动前两周，逐一对涉及的前端摄像头位置、对应关系进行检查，并确保前端镜头点位的配置信息与实际一致，并将检查情况记录在表。

（2）在重大活动前两周，逐一检查涉及的摄像头的图像质量、遮挡情况，卡口抓拍图像质量、车辆捕获率、车牌识别率、测速情况，针对在检查中发现的问题，组织相关人员及时加以处理，同时将检查情况及维护记录造表。

(3) 在重大活动前两周，逐一检查涉及的摄像头所存在的死角位置，针对在检查中发现的问题，组织相关人员及时加以调整、优化，对于某些镜头点位仍然存在的死角位置进行详细记录并告知客户

(4) 在重大活动前2天，提供以上巡检及维护报告给客户，便于客户核查和抽检。

(5) 须在新乡经济技术开发区在执行重大安保任务和处置重大紧急突发事件时，加强系统运维工作，确保系统功能正常、运行可靠，并高效响应和解决系统运行中出现的故障。

### **(三) 承诺拟派人员未经采购人同意中途不得更换人员**

我方郑重承诺：本项目拟派的项目经理、专职运维工程师、24 小时常驻待岗人员、内勤资料管理员等全部项目服务人员，在服务周期内保持人员队伍稳定。**未经采购人书面同意，我方绝不擅自中途更换本项目任何相关服务人员。**如确因员工离职、重大疾病等不可抗力特殊客观情况必须调整更换人员的，我方会提前向采购人提交书面人员变更申请，同步提交替补人员简历、资格证书、近半年社保缴纳凭证等全套证明材料，替补人员专业能力、资质条件不低于原岗位人员标准，取得采购人书面许可之后方可进行人员替换。人员替换完成后，完成完整项目业务交底，保证运维工作无缝衔接，不会因为人员更替降低本项目维保服务质量。若未经采购人许可私自调换人员，我方自愿接受合同约定的违约处罚。

### **(四) 运维人员劳动权益保障承诺**

我方承诺，保证按照国家法律法规的有关规定，确保维护人员及工人的基本待遇，不拖欠维护人员及工人工资，并按规定签订劳动合同，发放高温津贴、支付加班工资、享有福利待遇。具体安排如下：

- 1、所有为本项目提供服务的运维工作人员，全部依法签订正式劳动合同；
- 2、按时、足额发放员工工资，绝不拖欠、克扣本项目维护人员及工人工资；
- 3、严格按照国家规定为全体人员缴纳社会保险；
- 4、夏季高温季节按照当地标准足额向户外作业运维人员发放高温津贴；
- 5、夜间抢修、节假日值守加班，按照劳动法规定支付对应加班工资；
- 6、依法保障员工休假、福利待遇，落实劳动安全防护，配齐高空、带电作业安全防护用品，保障作业人员人身安全。

我方绝不出现拖欠工资、违规用工等情形，若出现违反本承诺情形，由此产生的劳动纠纷、经济赔偿全部由我方独立承担，同时接受采购人按照合同进行考核处罚。

## （五）数据安全保密服务承诺

针对新乡经济技术开发区雪亮工程产生的视频录像、卡口抓拍图片、人像识别数据、点位台账、网络拓扑等公安安防敏感数据，我方郑重作出数据安全与保密承诺：

1、我方所有参与本项目运维的工作人员，全部签订保密协议，严格遵守公安视频监控专网保密管理规定；

2、运维人员不得私自拷贝、复制、导出、截图、外传任何监控视频、抓拍图像、人员信息等涉密安防数据；不允许利用工作便利把系统内数据用于项目维保工作以外任何用途；

3、维保作业过程中，涉及录像回放、图片调取，仅限本项目故障排查、运维工作必要场景使用；所有数据操作全程留痕审计；

4、不私自将外网电脑、私人 U 盘等移动存储介质随意接入监控专网；运维使用的工具设备做好病毒查杀，严防病毒、勒索病毒入侵造成数据泄露、丢失、篡改；

5、项目服务全过程产生的项目图纸、点位资料、配置文档等涉密资料，仅限本项目运维工作使用，服务到期完整移交采购人，我方不私自留存全套涉密业务数据；

6、如因我方人员原因发生数据泄露、信息外传，我方承担全部法律责任以及由此带来的全部经济损失，并接受采购人的违约处罚。

## （六）其他增值服务及优惠服务承诺

为更好地完成新乡经济技术开发区管理委员会综合行政执法局新乡经济技术开发区雪亮工程一期、二期维保服务工作，除严格完整履行招标文件、合同约定全部基础维保义务以外，我方自愿提供以下增值、优惠服务：

**免费技术培训服务：**服务期内免费为采购人工作人员提供系统操作培训，包括监控平台操作、录像回放检索、设备基础排查、简单故障识别培训，每年不少于 2 次，提供纸质培训课件；

**系统优化增值服务：**每季度免费对整套雪亮系统开展系统性能评估，针对平台卡顿、链路质量、图像质量提供系统优化建议报告，无偿提供合理的参数调优服务；

**免费重大安保专项保障：**针对两会、节假日、大型活动、上级检查等各类安保任务，无偿提供专项隐患排查、7×24 小时值守保障服务，不额外收取任何保障服务费；

**技术档案无偿更新：**项目运维全过程，无偿动态更新全套点位台账、网络拓扑、光缆路由、设备清单，发生设备更换、点位调整 7 日内更新技术档案，服务到期完整移交全部电子 + 纸质档案资料；

**免费专项检测服务：**雷雨季节来临之前，无偿开展全点位防雷接地专项检测；每季度无偿完成全部前端至监控中心光缆损耗测试，出具完整测试报告；

**故障复盘与技术建议：**发生重大、重复故障，无偿出具故障复盘分析报告，向采购人提供系统隐患、设备老化风险提示和合理化运维建议；

**政策配套服务：**我方积极配合采购人完成政府采购合同融资相关资料，配合完成项目验收、财政检查、审计检查，无偿提供运维台账、故障记录、巡检报告等全套支撑资料。

**补充承诺：**我方以上全部服务承诺均为本项目合同不可分割的组成部分，具备同等合同效力。若我方未履行上述任意一项承诺，采购人有权依据招标文件及合同对我方进行考核、扣款，情节严重的采购人有权解除合同，我方自愿承担由此产生的全部责任与损失。

供应商：河南富讯电子科技有限公司(电子签章)

法定代表人：\_\_\_\_\_ (电子签章)

日期：2026年10月28日