五、服务承诺

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

服务承诺是我公司对新乡市红旗区洪门镇人民政府新乡市红旗区洪门镇民族团结进步创建项目（二次）作出的履约保证和售后保证。本公司深知，本项目不是一次性交付的普通广告业务，而是承担铸牢中华民族共同体意识宣传阵地建设、群众性宣传教育和民族团结进步创建成果展示的政治任务，交付之后仍要长期使用、长期展示、长期接受群众和上级检查。因此，本公司把服务承诺从“交付即完成”延伸到“交付之后继续负责”，围绕售后服务的内容、形式、响应时限、技术人员和增值优惠作出系统安排，确保项目成果建得好、用得住、管得久。

本承诺与投标文件合同具有同等约束力。凡本承诺中优于招标文件要求的内容，均作为本公司自愿承担的合同义务，不因报价、结算或人员变动而减损。本承诺中明确的时限、免费事项和自罚措施，均接受采购人考核和社会监督。

（一）服务承诺总体说明

1、承诺依据

（1）招标文件确定的履约与质保要求

招标文件明确本项目服务期限 60 日历天，质量要求为符合采购文件要求并达到国家相关规范规定的合格标准，项目完成验收合格后

一次性支付全部款项；项目全部工作完成后，本公司须提交验收申请并完整移交项目档案资料，包括设计源文件、物料样本、活动影像资料等，采购人在收到申请后 7 个工作日内组织履约验收，对照招标文件、投标文件和合同约定逐项核查，验收不合格须限期整改，整改到位后方可复验；墙体彩绘、景观小品及导视牌、民族团结进步创建宣传片均设 2 年质保期。上述条款构成本公司服务承诺的底线要求，本承诺在此基础上逐项加码。

招标文件同时明确，本项目所有宣传文案、海报、展板、广告牌设计、趣味运动会活动方案须报送采购人审核，经确认后方可实施；投标人承担设计、生产、运输、布设、现场执行及后期拆除的全部工作；线下趣味运动会属于人员聚集活动，投标人为安全责任主体；未经采购人书面同意，不得擅自缩减服务内容、变更物料规格、减少活动场次；项目资金为民族专项专项资金，须专款专用；中标后须完成全套设计稿、现场效果图、施工图纸、尺寸大样图及活动实施方案并报上级审核通过，逾期或多次修改不通过采购人有权解除合同。这些要求决定了售后服务不能只管“坏了修”，还必须具备快速改稿、快速补件、快速配合审核和快速处置现场问题的能力。

（2）项目特点决定的售后重点

本项目售后压力主要集中在四类对象。第一类是总面积 600 平方米的户外墙体彩绘，包括申店小广场 49 米×2.1 米、85.7 米×2.3 米两段围墙和新延路与南环路三岔路口 143 米×2.1 米围墙，长期暴

露在日晒、雨淋、风沙和温差变化中，面临褪色、开裂、起皮、污损和人为涂画的风险；第二类是总面积 122 平方米的景观小品及导视牌，采用 1.2 毫米镀锌板、方管骨架、氟碳烤漆和立体字工艺，面临焊缝锈蚀、漆面褪色脱落、立体字松动、预埋件松动和防风防坠的风险；第三类是批量宣传品，条幅 350 平方米、宣传版面 72 平方米、宣传页 8 万张、无纺布袋 1.5 万个，使用周期长、流转范围广，面临破损、污损、内容过期和库存不足的风险；第四类是 8 分钟宣传片，需要在不同场合、不同平台、不同设备上播放，面临版本适配、内容更新和播放故障的风险。

此外，12 次宣传周活动和 1 场趣味运动会集中在 60 天服务期内高频开展，物料反复搬运、道具反复使用、展板反复拆装，损耗率明显高于单场活动；项目点位分布在申店村、陈庄村、原堤村和人员密集路口，各村维护力量和技术能力不均衡，一旦出现问题，往往无法自行处置。这些特点决定了售后服务必须“备得足、到得快、修得好、教得会”，不能只是留一个电话等报修。

（3）本承诺的定位

本公司把售后服务分为三个层次：第一层是修得快，接到报修后按承诺时限响应、到场和处置；第二层是修得好，修复后与原材料同色、同工艺、同质感，不出现补丁感和二次损坏；第三层是不用修，通过主动巡检、预防性养护和使用指导，把问题解决在发生之前。三个层次共同构成“预防为主、快速响应、终身负责”的售后模式，既

保证质保期内不出问题，也保证质保期满后仍有可靠的技术支持。

2、承诺原则

一是全程负责。售后责任从合同签订之日起算，覆盖服务期60天、质保期2年以及质保期满后的成本价维护，不因项目验收、人员轮换、公司内部调整而中断。二是全面覆盖。售后对象包括设计成果、宣传品、彩绘、景观小品、导视牌、宣传片、活动资料和项目档案，做到件件有人管、项项有标准。三是全时响应。设立7×24小时服务专线，工作日随时受理，节假日和夜间安排值守，重大活动、重要检查期间主动驻点。四是量化可考。响应时间、到场时间、解决时间、回访时间全部量化，形成服务工单和台账，接受采购人核查。五是主动超值。不等报修先巡检，不因小问题拖成大问题，在招标要求之外提供免费巡检、免费培训、免费版本适配和免费备品等增值服务。

3、服务承诺体系

本公司服务承诺由四层构成。基础层是合同义务承诺，即按招标文件、投标文件和合同完成全部工作内容并达到合格标准；时限层是响应处置承诺，即对报修、咨询、改稿、补件等事项明确响应、到场和解决时限；增值层是免费服务承诺，即在合同价款之外不另收费提供巡检、培训、版本适配、备品储备等服务；约束层是违约自罚承诺，即对超时、返工、投诉等情形自愿承担费用和责任。四层承诺相互支撑，形成可执行、可考核、可追责的完整体系。服务承诺体系框架见

下表。

服务承诺体系框架

承诺层次	主要内容	承诺标准	考核与留痕方式
基础层：履约承诺	按招标文件、投标文件、合同完成三个板块全部工作，质量达到合格标准	内容不减项、规格不降标、场次不减少，未经采购人书面同意不变更	履约台账、验收记录、移交清单
时限层：响应承诺	报修、咨询、改稿、补件、现场处置的响应与解决时限	常规 2 小时内响应、6 小时内到场，一般问题 24 小时内解决	服务工单、通话记录、到场签认
增值层：免费承诺	巡检养护、使用培训、版本适配、备品备件、重要节点驻点	合同价款之外不另收费，不折抵合同义务	巡检记录、培训签到、交付清单
约束层：自罚承诺	超时、返工、投诉、安全问题自愿承担费用与责任	无偿返工、承担全部费用、接受考核扣分	违约处理记录、整改报告

（二）售后服务内容

刘晓东

1、售后服务的期限与起算

本公司售后服务期限自项目履约验收合格之日起计算，其中墙体彩绘、景观小品及导视牌、民族团结进步创建宣传片的质保期为 2 年，本公司在招标要求基础上自愿延长至 3 年；宣传品、活动物料和活动影像资料的免费服务期为验收合格后 2 年；项目档案资料的保管和再交付服务期为验收合格后 5 年。服务期内的一切维修、更换、改稿、补件、培训、巡检费用均由本公司承担，不向采购人另行收取材料费、人工费、运输费和管理费。

质保期的起算以采购人签署的验收合格文件日期为准，不以本公司内部竣工日期或交付日期为准。质保期内因本公司设计、材料、工

艺、施工原因造成的质量问题，本公司免费修复并重新计算该部位的质保期；因采购人或第三方使用不当、人为破坏、不可抗力造成的损坏，本公司免费提供技术方案，只收取材料成本费，人工费和运输费免收。质保期满后，本公司继续提供终身成本价维护服务，接到需求后按本承诺时限响应。

2、宣传品售后服务

条幅与宣传版面售后服务，主要针对褪色、破损、脱边、褶皱、内容差错和布设脱落等问题。质保期内出现上述情形，本公司免费重新制作并上门更换，同批次出现色差的整批重做；因政策表述更新、活动主题调整需要修改文字的，免费改版并重印，不收取设计费和制版费。宣传版面出现局部损坏而整体完好的，采用局部更换面板、重新绷布的方式修复，避免整块报废造成浪费。

宣传页与无纺布袋售后服务，主要针对数量不足、印刷瑕疵、内容过期和分发不均等问题。本公司在交付时按不低于合同数量的标准预留周转备品，采购人临时追加或损坏补充时，从备品中直接调取，6 小时内送达指定地点；备品用完后需要补印的，24 小时内安排加急印刷，3 个工作日内交付；因内容更新需要重新印制的，免费重新设计版式并优先排产。对宣传页的分发，本公司配合镇、村（社区）建立发放台账，出现某一点位剩余、某一点位不足时，主动调剂，避免出现“有的地方堆着、有的地方没有”。

宣传品的内容维护还包含一项常态化服务：随着民族团结进步创

建工作推进，上级可能提出新的宣传口径或新增宣传主题，本公司对已交付的条幅、版面、宣传页提供免费内容校核，发现表述不规范、图文不符、错别字、标点错误等问题，主动提出修改建议并免费更正，不等采购人发现问题再返工。

3、墙体彩绘售后服务

墙体彩绘是本项目面积最大、暴露时间最长的成果，售后服务按“日常养护、局部修补、整体翻新”三级设置。日常养护以巡检和清洁指导为主，每季度巡检一次，检查涂层附着力、颜色变化、污损情况和基层空鼓，向采购人和管护单位提供养护建议；局部修补针对起皮、开裂、褪色、划伤和小面积涂鸦，采用同色号、同工艺、同批次材料修补，修补后重新罩面，做到看不出接缝；整体翻新针对大面积褪色或基层失效，在质保期内免费整体重绘，重绘方案报采购人确认后实施。

针对本项目三段超长墙面的特点，本公司建立分段档案，记录每段墙面的基层做法、底漆面漆型号、颜料色号、封层材料和施工日期，售后修补时按段调取配方，避免出现色差。对申店小广场和新延路三岔路口两处人流密集、群众接触频繁的部位，适当提高巡检频次，发现新涂写、张贴物覆盖等情况，48 小时内清除并修补。因墙面基层空鼓、渗水导致的涂层破坏，本公司一并处理基层，不只在表面补漆。

4、景观小品及导视牌售后服务

景观小品售后服务覆盖结构、漆面、文字和基础四个方面。结构方面，检查焊缝、龙骨、连接件和预埋件的稳固性，发现变形、松动、锈蚀及时加固、除锈、补漆；漆面方面，对氟碳烤漆的褪色、粉化、脱落进行同色修补，分色部位按原分色方案恢复，不做简单覆盖；文字方面，对立体字脱落、翘边、丝印小字掉色进行重新组装和补印，字体、字距、材质与原设计一致；基础方面，对预埋件外露、基础沉降、周边地面破损进行修复，恢复牢固和平整。

导视牌售后服务单独设置防风防坠专项。每年大风季前对所有导视牌和景观小品开展一次紧固检查，逐件检查螺栓、法兰、焊缝、埋深和基础，发现松动立即加固；大风、暴雨等极端天气过后 48 小时内完成一次巡查，发现倾斜、位移、面板破损立即处置；对位于人员密集路口的导视牌，增加检查频次并设置防坠冗余措施。质保期内因结构原因造成的倾倒、脱落及其引发的人身财产损失，由本公司承担全部责任。

5、宣传片售后服务

宣传片售后服务包括内容修改、版本适配、播放支持和素材交付四类。内容修改方面，质保期内免费修改 3 次，修改范围包括解说词调整、字幕更正、画面替换、数据更新和时长压缩，每次修改在收到意见后 5 个工作日内完成；因上级审核提出修改要求的，不受 3 次限制，免费修改至审核通过。版本适配方面，免费提供横版和竖版两种

画幅，免费输出1分钟、30秒、15秒三个精简版本，免费适配室内大屏、户外大屏、微信公众号、视频号等常用播放规格，不额外收取制作费。

播放支持方面，采购人在会议、展览、检查等场合遇到格式不兼容、码率不匹配、字幕不同步、设备无法读取等问题，本公司提供远程诊断和格式转换服务，2小时内给出可用文件；确需现场支持的，按本承诺时限到场。素材交付方面，本公司向采购人交付成片、无字幕版、原始拍摄素材、配音配乐清单和字幕文本，素材按点位和场次分类存放，便于后续二次创作；采购人需要从素材中另行剪辑短视频的，本公司免费提供剪辑指导。

6、宣传活动售后服务

12次宣传周活动的售后服务，包括活动影像交付、活动资料补充、活动复盘和后续咨询。每场活动结束后3个工作日内，本公司交付该场活动的照片、视频素材和活动简报；服务期结束后，按活动场次整理影像集和成果汇编，交付采购人用于总结和上报。采购人后续开展同类活动需要方案借鉴、物料样式、主持词参考的，本公司免费提供电子版资料。

趣味运动会的售后服务，包括成绩册整理、影像交付、奖品补发和道具回收。活动结束后5个工作日内交付成绩册、活动照片和视频；因参与人数超出预期导致奖品不足的，本公司免费补发；租赁的服装道具在活动结束后统一回收清点，损坏部分由本公司承担，不向采购

人追偿。采购人后续举办类似活动需要流程脚本、项目规则、安全预案作参考的，免费提供。

7、档案资料与再交付服务

本公司对本项目全部档案资料实行“双套保存、随时再交付”。设计类资料包括方案文本、效果图、施工图、尺寸大样图、导视系统图和各版本修改稿；物料类资料包括印刷文件、色样、材料合格证明和样本；活动类资料包括 12 次活动方案、安全预案、签到表、简报和影像；管理类资料包括合同、任务单、交底记录、验收单和审核意见台账。上述资料在本公司服务器和移动硬盘双套保存，保存期不少于验收合格后 5 年。

采购人需要再次调取资料时，只需提供项目名称和资料类别，本公司在 3 个工作日内完成检索并交付电子版，需要纸质件或加盖公章的证明材料的，5 个工作日内送达。资料出现版本疑问时，本公司提供版本对照说明，明确各版本的差异和适用场合，避免采购人误用旧版。

8、使用指导与培训服务

交付不等于会用。本公司在验收移交时提供一次集中使用培训，内容包括宣传品的张贴悬挂规范、墙体彩绘的日常清洁与防污、景观小品的检查要点、导视牌的维护注意事项、宣传片的播放设备设置和常见故障处理，培训配发图文手册和操作短视频，做到管护人员看得

懂、学得会、用得上。

针对各村（社区）管护力量薄弱的问题，本公司免费提供村级宣传阵地讲解员培训，围绕点位主题、画面内容、民族团结进步故事和讲解礼仪进行辅导，帮助基层把“不会讲”变成“讲得好”。服务期内每半年组织一次回访培训，收集使用中的问题，现场演示处置方法；人员更换时，新接手人员可随时预约补训，不收取费用。

（三）售后服务形式

1、7×24 小时服务专线与专属服务经理

本公司设立项目售后服务专线，工作日 8 时至 18 时由专人接听，其余时间和节假日转接值守手机，确保电话随时有人接、事情随时有人管。同时为项目配备专属服务经理一人，作为采购人的固定对接人，负责受理需求、派发工单、跟踪进度、回访确认和台账管理；服务经理变更须提前书面告知采购人并完成交接，避免出现“换了人、找不到”的情况。除电话外，开通微信服务群、电子邮件和书面函件三种受理渠道，采购人可按习惯选择，任一渠道受理即视为有效报修。

2、“一项目一档案”管理

本公司为本项目建立独立服务档案，内容包括项目基本信息、点位清单与照片、设计与施工图纸、材料与色号记录、验收文件、历次服务工单、巡检记录、培训记录和影像资料。档案实行电子化编号管理，每一张工单对应一个编号，记录受理时间、响应时间、到场时间、

处置措施、完成时间、回访结果和客户评价，做到“一报一单、一单到底”。采购人可随时调阅档案，也可要求本公司按月提供服务汇总。

3、现场服务

现场服务是本公司售后的主要形式，包括上门维修、驻点保障和应急抢修。上门维修按承诺时限到达，携带同批次材料和常用工具，能当场修复的当场修复，不能当场修复的先做临时处置、控制影响，再约定时间完成修复。驻点保障在民族团结进步宣传月、上级检查验收、重要节庆和大型活动期间实施，安排技术人员在现场值守，随时处置突发问题。应急抢修针对结构松动、导视牌倾斜、大面积脱落等可能造成安全风险的情形，启动应急响应，先设警戒、再排险、后修复。

刘晓东

4、远程服务

对不需要到场的需求，本公司提供远程服务，包括电话诊断、视频指导、远程改图和云端交付。管护人员遇到宣传片无法播放、设备接口不匹配、展板安装位置不确定等问题，可通过视频连线由技术人员实时指导；需要修改文案、调整版面、更新字幕的，通过电子邮件或云端传输完成，修改稿在约定时限内回传；需要调取档案资料的，通过云端链接直接下载。远程服务不降低响应标准，同样纳入工单管理。

5、主动巡检服务

本公司不把售后理解为被动等待。质保期内实行“季度巡检＋专项巡检”制度：每季度对全部点位巡检一次，逐项检查彩绘涂层、结构紧固、漆面状况、文字完整性和宣传品使用情况；每年大风季前、雨季前和重要节庆前各开展一次专项巡检，重点检查防风防坠、防水防潮和内容时效。巡检形成书面报告，列明发现的问题、处理建议和已处置事项，报采购人备案。发现的问题能当场处理的当场处理，需要备料的按承诺时限完成。

6、备品备件与周转物料

本公司在公司仓库为本项目设置专用备品区，储备同批次彩绘颜料、外墙漆、氟碳漆、紧固件、密封胶、立体字配件和常用工具，储备一定数量的宣传页、无纺布袋和条幅作为周转物料，储备宣传片的多格式成片和素材备案。备品实行台账管理，按季度盘点和补充，保证随时可取、取之能用。专用备品不挪作他用，项目结束后继续保留至质保期满。

7、重要节点与重大活动保障

民族团结进步宣传月、上级调研检查、示范区创建评估、传统节庆和镇村大型活动，是宣传阵地使用强度最高的时段，也是问题最容易暴露的时段。本公司对这些节点实行“提前介入、现场值守、事后复查”：提前 3 天完成一次全面巡检和清洁，活动期间安排技术人员

驻点，活动结束后 48 小时内复查并处置遗留问题。节点保障不收取任何费用，也不折抵合同内的其他义务。

8、服务受理与闭环流程

售后服务按“受理—登记—派单—处置—验收—回访—归档”七步闭环运行。受理时记录报修人、点位、问题描述和紧急程度；登记时生成工单编号并判定问题等级；派单时按专业分配技术人员并明确时限；处置时携带备品到场，先控制影响再彻底修复；验收时由采购人或管护人员现场确认并签认；回访时在处置完成后 24 小时内电话确认使用效果；归档时将工单、照片、材料使用记录一并存入服务档案。未闭环的工单由服务经理每日跟踪，超过时限的自动升级至公司分管负责人。各类售后服务形式及适用情形见下表。

售后服务形式与适用情形

服务形式	适用情形	具体做法	响应要求
服务专线与专属经理	咨询、报修、投诉、改稿等各类需求	专线接听、微信群受理、专人跟踪	工作日常态受理，节假日值守
上门维修	彩绘破损、结构松动、漆面脱落、宣传品损坏	携带同批次材料现场修复，当场能修则修	6 小时内到场
驻点保障	宣传月、检查验收、节庆、大型活动	技术人员现场值守，随时处置	提前 1 天到位
应急抢修	结构倾斜、导视牌松动、大面积脱落等安全风险	先设警戒排险，再修复加固	2 小时内到场
远程服务	播放故障、格式转换、文案改稿、资料调取	电话诊断、视频指导、云端交付	2 小时内响应
主动巡检	全部点位，每季度及重点时段	逐项检查并出具巡检报告	按计划提前通知

服务形式	适用情形	具体做法	响应要求
备品调取	宣传品补货、材料补件	专用备品区直接调取配送	6 小时内送达
培训指导	管护人员使用与维护、讲解员培训	集中培训、现场演示、配发手册	预约后 3 个工作日内安排

（四）售后响应与问题解决时限

1、响应时限

本公司按问题紧急程度实行分级响应。一般咨询类问题，包括使用方法、资料调取、方案参考等，2 小时内给予明确答复；一般质量问题，包括局部褪色、轻微破损、文字脱落等不影响安全和整体观感的，2 小时内响应、6 小时内到场；紧急问题，包括结构松动、导视牌倾斜、大面积起皮脱落、宣传品影响正常使用等，30 分钟内电话响应、2 小时内到场优先处置；特大问题，包括可能造成人身伤害、群体投诉或影响上级检查的情形，15 分钟内启动应急响应，公司分管负责人带队到场。

2、到场时限

我公司接到通知后 6 小时内到达需方指定地点，镇域内点位原则上 4 小时内到达，紧急情形 2 小时内到达。到场不以“已出发”为准，以技术人员实际到达点位并开展作业为准，到场后由采购人或管护人员签认到场时间。遇有极端天气、道路管制等不可抗力影响通行时，本公司第一时间说明情况、提出替代方案，并在条件恢复后立即到场，不借故拖延。

3、问题解决时限

问题解决时限按等级设定。一般问题 24 小时内解决，包括局部补漆、补绘、文字复位、宣传品更换、播放格式转换等；较重问题 48 小时内解决，包括较大面积彩绘修补、结构加固、导视牌校正、宣传片内容修改等；重大问题 72 小时内解决，包括整体段落重绘、景观小品拆装维修、预埋件处理等；需要重新定制生产的，如立体字重做、大幅面版面重印、无纺布袋补货，3 至 5 个工作日内完成，并同步提供临时替代方案，保证宣传阵地不断档、不缺位。

对于涉及上级审核的内容修改，时限自主管部门意见返回起算，本公司承诺在 3 个工作日内完成修改并回送，审核未通过的继续免费修改，直至通过，不以修改次数为由拖延。对于需要现场观察才能判定的问题，先处置后观察，先保证使用安全，再确定最终修复方案。

4、闭环回访与档案处理

每一次处置完成后 24 小时内进行回访，确认问题是否彻底解决、是否出现新的连带问题、采购人和管护人员是否满意。回访不满意的重新派单，重新计算时限，不收取任何费用。超过承诺时限未完成的，服务经理当日说明原因并提交补救计划，同时按本承诺的自罚条款承担责任；同一问题两次修复仍未解决的，由公司技术负责人到场处置，并追究相关人员责任。所有时限执行情况按月汇总，报采购人备查。

本公司同时明确时限的合理边界：因采购人原因导致无法进场、因不可抗力导致无法作业、因上级审核未返回意见导致无法定稿的，

时限相应顺延，但本公司仍须提前告知并保持沟通，不得沉默搁置。除上述情形外，一律按承诺时限执行。售后响应与处置时限分级见下表。

售后响应与问题解决时限分级

问题等级	典型情形	响应时限	到场时限	解决时限
咨询类	使用方法、资料调取、方案参考、政策口径咨询	2 小时内答复	不需到场	当日办结
一般问题	局部褪色、轻微起皮、文字脱落、宣传品小面积损坏	2 小时内响应	6 小时内	24 小时内
较重问题	较大面积修补、结构加固、导视牌校正、宣传片内容修改	2 小时内响应	6 小时内	48 小时内
重大问题	整段重绘、小品拆装维修、预埋件处	1 小时内响应	4 小时内	72 小时内
定制补件	立体字重做、大幅面重印、[illegible]补货	1 小时内响应	按约定	3 至 5 个工作日
紧急风险	结构松动、导视牌倾斜、大面积脱落、影响检查	30 分钟响应	2 小时内	先排险，72 小时内修复
特大情形	可能造成人身伤害、群体投诉、舆情风险	15 分钟响应	2 小时内带队到场	当日控制，限期彻底解决

（五）售后服务技术人员情况

1、售后服务组织

本公司建立“售后服务中心＋项目原班技术组”的双重售后组织。售后服务中心负责统一受理、工单派发、进度跟踪、台账管理和

客户回访，实行服务经理负责制；项目原班技术组负责具体技术处置，由参与本项目设计和施工的骨干人员组成，熟悉点位情况、材料配方、工艺做法和审核口径。两套力量合在一起，既保证有人管流程，又保证有人懂现场，避免出现“接电话的不懂技术、懂技术的联系不上”的脱节。

2、售后服务岗位设置与职责

售后服务经理负责统筹售后工作，受理采购人需求，判定问题等级，派发工单，跟踪时限，组织回访，编制月度服务报告，协调公司内部设计与生产资源。该岗位须具备同类项目管理经验，熟悉本项目全部点位和工作内容，能够独立判断问题性质和处置方案。

彩绘维修技师负责墙体彩绘的巡检、修补和翻新，掌握基层处理、腻子批刮、底漆面漆、颜料调配、起稿上色和罩面封层工艺，能够按色号调色、按原构图补绘，做到修补部位与整体衔接自然。该岗位人员须具备大面积户外彩绘施工经验，持有高处作业操作证，熟悉脚手架与安全绳的使用规范。

结构安装技师负责景观小品和导视牌的结构检查、加固、拆装和校正，掌握镀锌板结构、方管骨架、焊缝处理、预埋件安装和吊装作业，能够判断结构变形原因并提出加固方案。该岗位人员须持有焊接与热切割作业证、高处作业证，熟悉临时用电和起重作业的安全要求。

涂装与字牌技师负责漆面修补、分色恢复、立体字组装和丝印补印，掌握氟碳漆调配、喷涂与刷涂工艺，能够按原分色方案恢复色彩，

保证修补部位与原漆面在色相、光泽和质感上一致。

印刷工艺员负责宣传品的补印、改版和配送，熟悉热转印、喷绘、龙卡写真和无纺布印刷工艺，能够快速出片、快速打样、快速排产，并与合作印厂保持稳定的加急通道。

影视后期人员负责宣传片的修改、版本适配和格式转换，掌握剪辑、调色、字幕、包装和多种输出规格，能够在短时间内完成内容更新和平台适配，并保留工程文件以便后续修改。

质量回访员负责巡检记录、工单质量抽查和满意度回访，独立于施工和维修人员，直接向公司分管负责人报告，保证回访结果真实、问题不被人为掩盖。

3、人员资质与经验要求

本公司对售后技术人员设定明确门槛：一是专业对口，彩绘、结构、涂装、印刷、影视各岗位人员须具备相应专业背景或三年以上同类作业经历；二是持证上岗，涉及高处作业、焊接与热切割、临时用电的岗位须持有有效特种作业操作证，证件复印件报采购人备案；三是熟悉项目，售后技术人员在项目实施阶段即参与施工或跟场，掌握点位分布、材料批次、色号配方和图纸版本，不做“临时抓人”；四是接受培训，进场前接受本项目专题培训，内容包括民族团结进步宣传口径、点位主题、成品保护要求和群众工作纪律，考核合格后上岗。

本公司不以人员数量作为服务能力的唯一标准，而以“岗位齐全、专业配套、随叫随到”作为配置原则。售后岗位按专业设置、按

需调配，日常以服务经理加专业技师值守，巡检和集中维修时按点位分组增派，重大节点按预案集结，确保任何一类问题都有对口人员处置。售后服务技术人员配置见下表。

售后服务技术人员配置与职责

岗位	主要职责	专业与资质要求	服务方式
售后服务经理	受理需求、判定等级、派发工单、跟踪时限、组织回访、编制服务报告	同类项目管理经验，熟悉项目全部点位与内容	常设专岗，全程负责
彩绘维修技师	彩绘巡检、局部修补、整体翻新、色号调配与罩面	美术或装饰装修背景，高处作业证，三年以上户外彩绘经验	分组驻点与上门服务
结构安装技师	结构检查加固、小品拆装、导视牌校正、预埋件处理	焊接与热切割证、高处作业证，熟悉吊装与临时用电	应急抢修与专项巡检
涂装与字牌技师	漆面修补、分色恢复、立体字组装、丝印补印	熟悉氟碳漆调配与喷涂工艺，具备分色施工经验	上门服务
印刷工艺员	宣传品补印、改版、打样、配送到库存调剂	印刷工程背景，熟悉四类印刷工艺与色彩管理	远程下单与配送
影视后期人员	宣传片修改、版本适配、格式转换、素材交付	广播电视编导或数字媒体背景，熟练多规格输出	远程为主，按需到场
质量回访员	巡检记录、工单抽查、满意度回访、问题上报	工程管理或质量管理背景，独立于维修岗位	电话与现场回访

4、原班人马延续与 AB 角替补

本公司承诺售后技术人员以参与本项目实施的骨干为主，设计、彩绘、结构安装、影视四个关键岗位至少保留一名原项目组成员，保证“人熟、点位熟、工艺熟”。原项目组成员因离职、调岗等原因无

法继续服务的，本公司提前书面告知采购人，由同等资质人员接替，并安排不少于3个工作日的跟场交接，交接内容包括点位情况、材料配方、历史工单和注意事项。

所有售后岗位设置AB角，A角为主责人，B角为替补人，B角同步掌握点位和工艺情况。A角请假、出差或同时应对多处报修时，B角自动接替，2小时内到位，不因人员原因延误。公司层面储备同专业后备人员，遇有集中报修或突发缺员，4小时内增援。节假日和重要节点实行值班表制度，值班人员名单和联系方式提前报采购人。

5、服务纪律与考核

售后人员进入点位作业须统一着装、佩戴工牌、出示服务工单，作业前告知管护人员，作业中设置必要的警示和围挡，作业后清理现场、恢复原状，不留垃圾、不损坏周边设施、不影响群众通行。售后人员不得接受管护单位和群众的宴请馈赠，不得以任何名义收取费用，不得向采购人推荐与项目无关的商品和服务。

本公司对售后人员实行月度考核，考核指标包括响应及时率、到场及时率、一次修复率、回访满意率和工单闭环率，考核结果与绩效工资、评优评先挂钩。因服务态度、拖延推诿、乱收费等问题被投诉的，一经核实即调离岗位并向采购人书面说明；造成不良影响的，按公司制度追责。

（六）其它实质性服务承诺及优惠条件

1、设计与报审服务承诺

招标文件要求中标后完成全套设计稿、现场效果图、施工图纸、尺寸大样图及活动实施方案，并保证报送上级有关部门审核通过。本公司在满足上述要求的基础上承诺：一是免费提供不少于3轮方案修改，修改范围包括主题表述、画面构成、色彩方案、版面布局和文字内容，不因修改次数加收费用；二是在报审期间免费提供效果图调整、施工图深化和大样图修订，配合采购人向上级部门汇报、答疑和补充材料；三是报审未通过时免费重做，直至审核通过，不以“超出合同范围”为由拒绝；四是免费交付全部设计源文件，包括可编辑的设计文件、字体说明、色彩参数和图层文件，便于采购人后续自行微调。

2、内容审核与政策把关承诺

本项目政治要求高，内容差错的风险远大于质量问题。本公司承诺建立内容“三审三校”机制：文案策划初审、设计总监复审、项目经理终审，再报采购人审核；校对范围包括政策表述、民族称谓、标点符号、数字用法、图文对应和版面错漏。同时承诺免费提供政策口径咨询，对采购人提供的文字素材进行规范化处理，对上级新提出的宣传要求免费落实到已交付物料上。因本公司内容差错造成意识形态问题的，本公司承担全部责任并免费整改，不推诿于采购人审核环节。

3、质保期延长承诺

招标文件对墙体彩绘、景观小品及导视牌、宣传片设 2 年质保期，本公司自愿将上述三项质保期延长至 3 年，延长期内执行与质保期内完全相同的免费维修标准，不因延长而降低响应时限或缩小维修范围。宣传品和活动物料的免费服务期由交付时延伸至验收合格后 2 年。质保期延长不改变合同价款，不作为加价理由。

4、免费巡检与养护承诺

本公司在质保期内提供每季度一次的全点位免费巡检，每年一次免费集中养护，养护内容包括彩绘墙面清洁、景观小品除尘除锈、导视牌紧固校正、宣传品整理更换。巡检和养护形成书面报告，附问题照片和处理记录，报采购人备案。上述服务全部免费，且不折抵合同约定的其他义务。

5、宣传品加急补充备品承诺

本公司承诺为项目预留周转备品，包括宣传页、无纺布袋、条幅和版面材料，采购人临时追加或损坏补充时，6 小时内送达指定地点，不收取加急费和运输费；备品不足需补印的，24 小时内安排生产，3 个工作日内交付；因内容更新需要改版的，免费设计、免费制版、优先排产。宣传品出现质量问题的，整批退换，不退换残缺品。

6、宣传片增值承诺

除交付 8 分钟成片外，本公司免费提供 1 分钟、30 秒、15 秒三

个精简版本，免费提供竖版适配版本，免费提供无字幕版和字幕文本，免费交付原始素材和配音配乐清单。质保期内免费修改 3 次，因上级审核要求的修改不限次数。采购人年度工作需要更新数据、更换画面的，本公司免费提供一次年度更新服务。

7、活动执行增值承诺

本公司承诺在合同约定的 12 次宣传周活动和 1 场趣味运动会之外，免费提供以下服务：免费为每场活动设计主题海报和背景板，免费提供活动影像拍摄与后期整理，免费编制 12 次活动的成果汇编，免费为村（社区）培训宣传阵地讲解员，免费提供后续同类活动的方案咨询。上述服务不增加合同价款，也不减少合同约定的活动场次和内容。

8、档案与培训增值承诺

本公司承诺免费交付全套电子档案，包括设计源文件、施工图纸、材料证明、活动影像和验收资料，档案保存期不少于验收合格后 5 年，期间随时免费再交付；免费提供交付时的集中培训和每半年一次的回访培训，免费提供图文操作手册和短视频教程；管护人员更换时免费补训。

9、重要节点保障承诺

本公司承诺在民族团结进步宣传月、上级调研检查、示范区创建评估、传统节庆和镇村大型活动期间，免费提供现场驻点保障，提前

3 天完成全面巡检和清洁，活动期间安排技术人员值守，活动结束后 48 小时内复查处置。驻点保障不收取任何费用。

10、廉洁、保密与配合承诺

本公司承诺严格遵守廉洁纪律，不向采购人及其工作人员、评审人员输送任何利益，不与其他供应商串通报价，不提供虚假材料；严格保守项目秘密，不擅自公开未审定的设计方案、点位布局、活动安排和群众信息，不将项目素材用于与本项目无关的商业宣传；全面配合履约验收、资金监管、审计核查和上级检查，按要求提供资料、说明情况和接受问询。

上述承诺与招标文件要求的对应关系及优惠性质见下表。

其它实质性响应承诺与优惠条件对照

承诺事项	招标文件要求	本公司承诺	承诺性质
设计修改与报审	完成方案文件资料并保证一次通过	免费修改不少于 3 轮，报审未通过免费重做直至通过，交付可编辑源文件	优于要求
内容审核	文案、设计、方案须报审确认	三审三校，免费政策把关和文字规范，差错责任全担	优于要求
质保期限	彩绘、景观小品、宣传片质保 2 年	质保期延长至 3 年，标准不降低	优于要求
巡检养护	未明确要求	每季度巡检、每年集中养护，全部免费	实质性增值
宣传品补货	按合同数量交付	预留周转备品，6 小时送达，24 小时加急补印	优于要求
宣传片版本	8 分钟成片 1 支	免费提供 3 个精简版、竖版适配、无字幕版和素材库	实质性增值

承诺事项	招标文件要求	本公司承诺	承诺性质
活动增值	12 次宣传周、1 场运动会	免费主题海报、影像整理、成果汇编、讲解员培训	实质性增值
档案服务	移交项目档案资料	免费交付全套电子档案，保存 5 年并随时再交付	优于要求
节点保障	未明确要求	宣传月、检查、节庆免费驻点，提前巡检	实质性增值
廉洁保密	依法依规履约	廉洁承诺、保密承诺、全程配合审计	合规加码

11、优惠条件

本公司对本项目提供的优惠条件全部为服务性优惠，不改变合同价款口径，不影响服务内容和质量标准，具体包括：质保期内维修的材料费、人工费、运输费、上门费全免，质保期外只收材料成本费，人工和运输免费；设计修改、报审配合、政策报关、文字校核全部免费；宣传品加急、改版、配送全部免费；宣传片版本适配、格式转换、年度更新全部免费；巡检、养护、培训、驻点保障全部免费；备品备件无偿提供使用，不收取押金和折旧费；项目结束后的旧物料拆除、清运和场地恢复包含在合同范围内，不另行计费。

本公司同时承诺，优惠条件不设附加门槛。不因采购人付款进度、验收时间、追加要求而取消优惠；不因优惠而降低材料标准、工艺标准或响应时限；不以“免费服务”替代合同内的应尽义务。优惠内容写入合同附件，接受采购人监督。优惠条件清单见下表。

优惠条件清单

优惠项目	优惠内容	适用期限	备注
维修费用	材料费、人工费、运输费、上门费全免	质保期 3 年内	不设次数限制
质保期外维护	仅收材料成本费，人工与运输免费	质保期满后长期	终身成本价
设计服务	方案修改、报审配合、源文件交付免费	服务期及质保期	不少于 3 轮修改
内容服务	政策把关、文字校核、表述更新免费	服务期及质保期	差错责任全担
宣传品	加急补印、改版设计、配送调剂免费	验收后 2 年内	6 小时送达
宣传片	版本适配、格式转换、年度更新免费	质保期 3 年内	含 3 个精简版
巡检养护	季度巡检、年度养护、专项检查免费	质保期 3 年内	出具书面报告
培训服务	集中培训、回访培训、讲解员培训免费	服务期及质保期	随约随训
节点保障	宣传月、检查、节点驻点保障免费	服务期及质保期	提前 3 天介入
拆除清运	旧物料拆除、垃圾清运、场地恢复不另收费	服务期内	含在合同范围

（七）服务承诺经济违约自罚

1、组织保障

本公司把服务承诺纳入公司级管理，由总经理对承诺履行负总责，分管副总经理具体督办，售后服务中心负责日常执行，项目原班技术组负责技术处置。公司每月召开一次服务例会，听取工单执行、巡检发现和客户评价情况，研究解决人员、备件、车辆等保障问题；每季度向采购人书面报告承诺履行情况，接受评议。

公司在车辆、备件、经费上给予售后优先保障，售后用车优先调

度，备件采购优先付款，紧急处置费用先行垫付、后补手续，保证不因内部流程影响响应速度。

2、制度保障

本公司建立售后服务的六项制度：一是首问负责制，第一个接到需求的人员负责跟踪到底，不得推诿；二是工单闭环制，一报一单、一单到底，未闭环工单每日通报；三是时限预警制，工单临近时限自动提醒，超时自动升级；四是回访确认制，处置后 24 小时内回访，不满意重新派单；五是台账档案制，工单、照片、材料、签认一一对应，可查可核；六是考核问责制，将承诺履行情况纳入部门和个人考核，与绩效、晋升挂钩。

3、违约自罚

本公司自愿接受采购人对服务承诺履行情况的考核，并对违约情形承担以下责任：未按承诺时限响应或到场的，自愿承担由此产生的全部费用，并向采购人书面说明原因；未按承诺时限解决问题的，无偿加急处置，直至问题彻底解决；同一问题两次修复仍未解决的，由公司技术负责人到场处置并追究相关人员责任；因本公司原因造成返工、复验不合格的，无偿返工并承担全部费用；因本公司原因造成内容差错、安全事故或不良影响的，承担全部经济与法律责任，并接受采购人依据合同作出的处理。

本公司不以任何理由为违约开脱。确因采购人原因或不可抗力导

致无法按期履行的，在事发后第一时间书面报告，说明影响范围、预计恢复时间和替代方案，经采购人确认后调整，不擅自认定免责。

4、承诺效力

本承诺书作为投标文件的组成部分，中标后作为合同附件，与合同具有同等效力。本承诺内容与招标文件、合同约定不一致时，按对采购人更有利的标准执行；本承诺未涉及的事项，按招标文件、合同和国家有关规定执行。本承诺自法定代表人签署并加盖公章之日起生效，至质保期满且全部售后服务事项办结之日终止。

本公司将以本承诺为准则，把每一个点位、每一件物料、每一场活动、每一次报修都当作履约的检验，做到承诺有据、执行有力、结果有效，让采购人放心、让群众满意。

投标人：新乡市红旗区邦昵广告有限公司(电子签章)

法定代表人：刘晓东(电子签章)

日　期：2026 年 11 月 25 日