

4.4服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

我方,作为鄱陵县公安局新 311 国道增设电子警察项目(一标段)的投标人,在此郑重承诺:在项目竣工验收合格后,将严格履行本部分所列的所有服务承诺,为项目提供全方位、多层次、高质量、高效率的售后与运维服务,确保系统在 3 年(或合同约定的服务期内)始终处于稳定、可靠、高效的运行状态,为鄱陵县交通管理事业提供最坚实的技术支撑。本服务承诺不仅是对招标文件的响应,更是我方企业信誉、技术实力和客户至上理念的集中体现。

一、服务总承诺

质保期承诺:我方承诺,为本项目所供全部设备、材料及系统集成提供 3 年的免费质保期,质保期自项目竣工验收合格之日起计算。在质保期内,凡因设备质量问题、材料缺陷、工艺不良或系统集成质量问题导致的任何故障、损坏、性能下降,我方均负责免费维修、更换或升级,不向业主方收取任何费用(包括但不限于人工费、材料费、备件费、交通费、运输费等)。

终身维护承诺:质保期满后,我方承诺为本项目提供终身有偿维护服务。维护服务费用将按照行业标准及双方协商的优惠价格收取,并确保服务质量不低于质保期内标准。我方将提供一份详细的《质保期后维护服务费用清单》,供业主方参考。

服务标准承诺:我方承诺,所有售后服务活动均严格遵守国家法律法规、行业标准、设备厂商技术规范以及我方制定的《售后服务工作指引》,确保服务过程规范、高效、透明。我方将严格执行 ISO9001 质量管理体系标准,对服务全过程进行质量监控。

服务连续性承诺:在项目服务期内,未经采购人同意,我方承诺不更换项目核心服务人员(项目经理、技术负责人、驻场工程师)。如因不可抗力或特殊原因确需更换,将提前 30 天向采购人提出书面申请,并提供资质、经验不低于原人选的人员,经采购人批准后方可更换,并做好完整的交接工作,确保服务不中断。

二、服务内容承诺

我方承诺,在服务期内,为业主方提供以下全面的服务内容:

故障维修服务:对系统运行过程中出现的任何硬件故障、软件故障、网络故障、通信故障等,进行快速诊断和修复,恢复系统正常运行。我方承诺,所有故障维修均不收取任何费用(质保期内)。

定期巡检服务:严格按照我方制定的《设备巡检方案》,执行每日远程巡检、月度现场巡检、季度深度巡检、半年度全面巡检和年度综合巡检,确保所有设备始终处于最佳工作状态,并形成详细的巡检记录和报告。

预防性维护服务:严格按照我方制定的《日常维护保养实施方案》,进行月度、季度、半年度、年度预防性维护,包括设备清洁、性能测试、电气检查、固件升级、接地电阻测试、光纤链路测试等,将故障隐患消灭在萌芽状态。

软件升级与优化服务:及时提供设备及系统软件的安全补丁更新、功能升级服务,并根据系统运行情况,对系统性能进行优化调整,确保系统持续处于最佳状态。所有升级操作均需在业务低峰时段进行,并提前做好数据备份和应急预案。

备件更换服务：在质保期内，因设备自身质量问题导致的故障，我方负责免费更换同型号或性能更优的备件。备件更换后，新备件的质保期重新计算。我方在郾陵县设立专用备件库，储备充足的备件，确保故障设备能够快速更换。

技术支持与咨询服务：提供 7×24 小时技术支持热线，解答业主方在系统使用、维护、管理过程中遇到的各种技术问题，并提供技术咨询和建议。对于无法通过电话解决的问题，提供远程桌面支持或现场支持。

用户培训服务：在质保期内，每年至少组织 2 次集中培训，面向业主方的操作、管理和维护人员。培训内容涵盖系统操作、日常维护、故障排查、安全管理等，并提供完整的培训教材，确保培训质量。

系统优化与改造建议：根据系统运行数据和业主方需求，定期提交系统优化建议或技术改造方案，帮助业主方不断提升系统应用水平。

三、 服务响应时间承诺

我方承诺，针对不同级别的故障，严格执行以下响应时间标准，确保故障得到快速响应和高效处理。

故障级别	故障定义	响应时间	到达现场时间	故障恢复时间
一级（紧急）	系统瘫痪或核心功能完全丧失，导致文源管理业务中断，造成重大安全隐患或社会影响。	15分钟	1小时（城区）/ 2小时（乡镇）	4小时
二级（严重）	部分功能失效，严重影响主要业务，但系统未完全瘫痪。	30分钟	2小时（城区）/ 4小时（乡镇）	24小时
三级（一般）	功能正常，但存在影响用户体验或系统性能的非关键问题。	1小时	24小时	48小时
四级（轻微）	潜在问题，不影响系统当前运行，但需后续关注和解决。	1小时	与业主协商，安排在下一次巡检中处理	7天

响应时间：从业主方发出报修请求到我方客户服务专员确认受理并派单的时间。

到达现场时间：从派单到工程师到达故障现场的时间。

故障恢复时间：从工程师到达现场到系统功能恢复正常的時間。

四、 应急保障承诺

应急备件库：我方承诺在郾陵县城区设立专用应急备件库，储备关键备件，确保在紧急情况下能快速更换。关键备件（如：抓拍单元主板、信号机主控板、电源模块、核心交换机等）的储备量不低于在用设备数量的 10%。

应急车辆：配备 2 辆专用应急抢修车辆，车内常备常用工具、仪表、安全防护用品、发电机、抽水泵等，确保随时可以出发。

应急值班制度：建立 7×24 小时应急值班制度，确保在任何时间都能联系到人，组织起有效的应急力量。

应急演练：每半年至少组织一次全面的应急演练，模拟真实故障场景，检验应急响应流程和人员处置能力。

重大活动保障：针对业主方需求，提供每年不超过 10 次的重大活动保障服务。当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，维护团队须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，以做到万无一失。

五、服务队伍承诺

我方承诺，为本项目配备一支经验丰富、技术精湛、结构合理的专业服务团队。

项目经理（1人）：具备 2 年以上智能交通系统集成或运维项目管理经验，全面负责服务团队的协调与管理。

技术负责人（1人）：具备 2 年以上智能交通系统技术经验，负责疑难故障的技术支持与技术方案审核。

驻场工程师（1人）：长期驻守郾陵县，负责日常巡检、故障处理、应急响应、用户培训等，持有低压电工作业证和登高作业证。

巡检工程师（4人）：分 2 个固定小组，负责所辖路口的日常巡检、维护保养、故障排查等。

客户服务专员（1人）：负责 7×24 小时服务热线的接听、故障受理、派单、跟踪、回访、服务报告编制等。

我方承诺，所有服务人员均经过专业培训并考核合格，持有必要的上岗证书，并将在项目启动前，将人员名单及资质证书提交业主方审核备案。

六、服务报告与沟通承诺

我方承诺，按时向业主方提交以下服务报告，并定期召开服务沟通会，确保服务透明、沟通顺畅。

周报：每周提交《系统运行周报》，汇报本周系统运行状态、主要告警、故障处理情况、巡检情况等。

月报：每月提交《系统运行月报》，对本月系统运行状态进行总结分析，包括设备在线率、故障率、平均修复时间、服务满意度等关键指标。

季报：每季度提交《系统运行季报》，对本季度运维工作进行总结，分析存在的问题，提出改进措施。

年报：每年提交《年度运维服务总结报告》，对全年运维工作进行全面总结，评估服务质量，并制定下一年度运维计划。

沟通会：每季度与业主方召开一次服务沟通会，汇报服务情况，听取业主方意见和建议，持续改进服务质量。

七、承诺的法律效力

本服务承诺为我方投标文件的组成部分，与主合同具有同等法律效力。我方愿以本承诺书为基础，接受业主方及监理单位的监督和考核。如我方未能履行本承诺书中的任何条款，业主方有权依

据合同约定，对我方进行处罚，包括但不限于扣除质保金、终止合同、追究违约责任等。

投标人（盖章）：中国移动通信集团河南有限公司许昌分公司

法定代表人或授权代表（签字）：李瑞杰

日期：2026年8月5日

