

4.4服务承诺

致：鄢陵县公安局

中国移动通信集团河南有限公司许昌分公司作为参与“鄢陵县公安局新 311 国道增设电子警察项目（二标段）”的投标人，在认真研究和充分理解招标文件的所有要求后，基于我方在智能交通、安防监控及综合运维领域的深厚技术积累和丰富项目经验，针对本项目的服务承诺做出如下全面、具体、量化的郑重承诺，并以此作为合同的组成部分，接受贵方的监督与考核。

一、 总则

1.1 承诺基础

本服务承诺书是基于我方对招标文件（包括但不限于项目需求、技术规格、评分标准、合同条款等）的完全响应，以及我方在投标文件中提出的技术方案、运维方案、应急方案、设备巡检方案、质量保证措施等内容的综合体现。

1.2 承诺目标

✧ 交付（实施）时间（期限）：自签订合同之日起 3 年

✧ 交付（实施）地点（范围）：鄢陵县公安局指定地点

✧ 质量要求：合格

✧ 付款条件：

（1）支付方式：银行转账

（2）支付进度：根据财政拨付进度进行支付

✧ 包装和运输

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕122 号）的规定。

✧ 验收标准

（1）采购人在收到供应商项目验收建议之日起 7 个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束

后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

(2) 按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收

◇ 采购标的的其他技术、服务等要求

(1) 投标人应就本项目（每包或者标段）完整投标，否则为无效投标。

(2) 供应商须承诺 24 小时电话技术支持，1 小时内响应，24 小时到达故障现场。

我方承诺，在 3 年运维服务期内，通过科学、专业、高效、规范的服务，实现以下核心目标：

系统高可用性：确保新 311 国道沿线 8 个路口所有电子警察、信号灯及配套系统（包括现有红绿灯设备）的全年可用率 100% 达标。

设备高完好率：所有前端设备的月度完好率 100% 达标。

服务高响应度：确保故障响应、现场到达、故障修复等各项服务 SLA（服务协议）100% 达标。

客户高满意度：确保采购人（鄢陵县公安局）的年度综合满意度 100% 达标。

二、 服务方案承诺

2.1 服务方案总体承诺

我方承诺，将严格按照投标文件“二标段技术方案”中详细阐述的《运维方案》、《日常维护保养实施方案》、《应急方案》、《设备巡检方案》及《质量保证措施》执行，并在此基础上，根据实际情况和采购人的要求，进行动态优化和持续改进。

2.2 运维服务方案承诺

- 2.2.1 实施组织方案：我方承诺成立由项目经理（1 名，全面负责）、技术负责人（1 名，技术总负责）、客户服务专员（1 名，7×24 小时服务）、后勤保障专员（1 名，负责备件、车辆、工具）及运维工程师（2 名，分 2 个网格化小组，每组至少 1 名持低压电工作业证、1 名持登高作业证）组成的专项项目部。所有人员资质证书将在项目启动前提交贵方审核备案。

- 2.2.2 运维内容承诺：我方承诺全面负责本项目清单内所有设备（包括但不限于 900 万像素卡口/电警抓拍单元、智能车辆抓拍单元、视频雷达融合车流量检测单元、全景球机、道路智能终端、频闪灯、爆闪灯、交通信号控制机、信号灯、机柜、立杆、线缆、光纤、中心设备等）以及 8 个路口现有全部红绿灯设备的日常巡检、维护保养、故障维修、软件升级、固件更新、数据备份、网络管理、安全管理等全部运维工作。
- 2.2.3 技术措施承诺：我方承诺全面部署“远程监控与诊断”和“主动预防性维护”相结合的技术策略。利用统一网管平台和视频管理平台，实现对网络设备、服务器、存储、前端摄像机的 7×24 小时实时监控、智能告警和远程诊断。严格执行月度、季度、半年度、年度四级预防性维护计划，通过“预防为主”的策略，将设备故障率降至最低。
- 2.2.4 服务质量控制体系承诺：我方承诺建立一套完整的、闭环的“服务响应—服务流程—服务考核”质量控制体系。严格执行各级故障 SLA 标准，对所有服务请求进行标准化工单管理，确保服务过程可追溯。同时，以设备在线率、故障响应及时率、故障修复率、客户满意度等核心 KPI 为标尺，进行量化考核，并将考核结果与项目人员绩效挂钩，持续驱动服务质量提升。

2.3 日常维护保养实施方案承诺

- 2.3.1 总体目标与原则：我方承诺遵循“预防为主、防治结合、科学管理、标准作业、数据驱动、持续改进、安全第一、服务至上”的原则，确保所有设备始终处于最佳工作状态。
- 2.3.2 维护保养内容及周期：我方承诺严格执行如下维护保养计划：
 - ◇ 月度维护：对所有前端设备进行外观清洁、运行状态检查、连接件检查、环境检查。
 - ◇ 季度深度维护：增加电气性能测试（供电电压、接地电阻）、功能测试（信号灯相位校验、电子警察抓拍模拟测试）、设备深度清洁（机柜/机箱内部吸尘、散热风扇清理）

- ◇ 半年度深度维护：增加机械性能检查（球机旋转、变倍）、光纤链路衰减测试、防雷器功能检查、接地系统全面测试。
 - ◇ 年度全面维护：对所有设备进行全面功能体检、存储设备数据完整性校验、平台服务器系统体检、网络设备压力测试，并对所有设备进行健康度评估，形成《年度设备健康度评估报告》，制定下一年度维护计划。
- 2.3.3 维护记录与档案管理承诺：我方承诺使用标准化的电子或纸质记录表单，对每一次维护活动进行详细记录，包括：维护项目、操作步骤、检查结果、处理措施、更换部件、现场照片、维护人、日期等。所有记录将按路口、年份、月份进行分类归档，形成完整的设备健康档案，并可随时供贵方查阅。

2.4 应急方案承诺

- 2.4.1 应急组织机构：我方承诺成立由项目经理为组长、技术负责人为副组长、全体运维工程师为成员的应急指挥小组，并明确分工。
- 2.4.2 应急场景及应对措施：我方针对以下场景制定了详细的应急响应预案，并承诺严格遵照执行：
 - ◇ 重大节日及重大活动安全保障：实行“战时”保障机制，保障前7天进行“拉网式”排查和隐患清零，保障期间实行定点值守与机动巡查相结合，关键路口安排专人现场值守，确保万无一失。
 - ◇ 恶劣天气影响（暴雨、大风、雷电、暴雪）：针对不同天气类型，制定专项应对措施，包括预警阶段的事前准备、事中处置的紧急响应（如水泵排水、加固立杆、暂停作业、除雪除冰等）和事后恢复的全面检查。
 - ◇ 道路施工、市政建设等外部因素影响：建立主动协同机制，与市政、园林、电力、通讯等部门保持联系，提前获取施工计划。在施工前进行现场交底，签订保护协议。一旦发生因施工导致的设备损坏，

立即启动应急响应，进行临时修复和永久恢复，并协助贵方进行追责索赔。

- 2.4.3 应急保障措施：我方承诺配备充足的应急物资，包括：在鄢陵县设立专用应急备件库（储备不少于 10% 的关键备件及易耗件）、2 辆应急抢修车（车内常备发电机、抽水泵、熔接机、OTDR、常用工具、安全防护用品等）、所有人员手机 24 小时开机、配备对讲机等备用通讯设备。每半年组织一次应急实战演练，检验预案的有效性。

2.5 设备巡检方案承诺

- 2.5.1 巡检工作内容及目标：我方承诺通过“常规巡检”和“专项巡检”相结合的方式，覆盖所有设备，实现隐患发现率 $\geq 95\%$ 、隐患消除率 $\geq 98\%$ 、巡检覆盖率 100% 的目标。
- 2.5.2 巡检人员安排：我方承诺将 6 名运维工程师分为 3 个固定巡检小组，实行“网格化”管理，每组负责 2-3 个路口，责任到组，责任到人。
- 2.5.3 巡检周期与方式：我方承诺严格执行“日常远程巡检（每日）—周度重点巡检（每周）—月度常规巡检（每月）—季度深度巡检（每季度）—年度全面巡检（每年）”的五级巡检体系，确保无死角、无盲区。
- 2.5.4 巡检记录与管理：我方承诺使用项目管理 APP 进行数字化巡检记录，实现“问题发现—派发—整改—验收—归档”的闭环管理，并对巡检数据进行定期分析，驱动持续改进。

2.6 质量保证措施承诺

- 2.6.1 质量保证承诺：我方郑重承诺，将严格遵守国家法律法规、行业标准及合同约定，所有服务一次合格率 $\geq 98\%$ 。承诺为所有项目人员购买足额保险，并签署《保密协议》，确保信息安全。
- 2.6.2 质量保证体系：我方承诺建立并严格执行《运维服务管理制度》、《设备巡检管理制度》、《故障处理管理制度》、《备品备件管理制度》、《服务质量考核制度》等一整套制度体系。全面推行“自检、互检、专检”的“三检制”过程控制，确保每一个环节的质量。

- 2.6.3 质量控制措施：我方承诺建立系统化的人员培训体系（入职培训+在岗持续培训+外部认证激励）、规范化的备件与工具管理（备件库房管理、备件储备策略、工具台账与校准管理）以及数据驱动的持续改进机制（数据分析、客户反馈、内部审核、管理评审、合理化建议），确保服务质量持续提升。

三、服务人员的技术水平承诺

3.1 人员资质承诺

我方承诺，为本项目配置的所有运维管理人员和技术人员，均具备与其岗位职责相匹配的专业资质和技能，并持证上岗。具体承诺如下：

运维工程师：团队中至少 1 人 持有应急管理厅颁发的低压电工作业证书，至少 1 人 持有应急管理厅颁发的登高作业证书。所有人员均需通过我方内部的上岗培训考核，具备独立完成所负责路口所有设备巡检、维护、故障处理的能力。具体人员资质证书如下：

张亚坤-登高作业证



◇ 张浩-低电压工作业





3.2 人员技术水平保障承诺

- 3.2.1 持续培训机制：我方承诺，在服务期内，每月至少组织一次内部技术培训，每季度至少组织一次故障案例分享会。培训内容覆盖新设备、新技术、新标准、安全规范、故障处理技巧等，确保团队技术水平始终处于行业前沿。
- 3.2.2 技术考核机制：我方承诺，每季度对全体运维人员进行一次技术理论和实操考核，考核结果与个人绩效、奖金、晋升直接挂钩，激励员工持续学习，不断提升技术水平。
- 3.2.3 技术专家支持：对于超出项目组能力范围的疑难技术问题，我方承诺可随时协调公司总部或设备厂商的资深技术专家，提供远程或现场技术支持，确保问题得到及时有效解决。

四、服务内容承诺

4.1 服务范围承诺

我方承诺，本项目的服务范围覆盖二标段招标文件清单中所列的全部内容，包括但不限于：

- 8 个路口 3 年网络费用：承担所有路口至中心机房的网络链路租赁费用，确保网络带宽满足业务需求，网络畅通率 $\geq 99.9\%$ 。
- 8 个路口 3 年电费：承担所有路口本项目设备及现有红绿灯设备的全部电费，确保设备 24 小时不间断供电。负责与电力部门协调，按时缴纳电费，建立用电台账，并对异常用电进行分析和处置。
- 8 个路口 3 年维护费用：承担所有设备（包括本项目新增设备和现有红绿灯设备）的日常巡检、维护保养、故障维修、备件更换、软件升级、系统优化等全部维护费用。除不可抗力或人为故意破坏外，我方不向贵方收取任何额外维护费用。

4.2 服务深度承诺

我方承诺，所提供的服务不仅限于“故障维修”，更侧重于“主动预防”和“精细化管理”。具体包括：

- 预防性维护：严格按照计划执行月度、季度、半年度、年度维护保养，涵盖设备清洁、功能测试、电气性能测试、链路质量测试、软件/固件升级等。
- 远程监控与诊断：7×24 小时远程监控设备状态、网络流量、告警信息，实现智能预警和远程诊断，快速定位故障。
- 数据分析与报告：定期对运维数据进行分析，形成周报、月报、季报、年报，向贵方汇报设备运行状态、服务质量、改进建议等。
- 应急响应与保障：提供 7×24 小时应急响应服务，制定完善的应急预案，并定期演练，确保在重大节日、恶劣天气、意外事件等情况下，能够快速恢复系统运行。
- 档案管理：建立完整的设备档案、维护记录、故障处理记录、备件更换记录等，实现运维全过程的数字化、可追溯化管理。

五、服务形式承诺

5.1 服务方式承诺

我方承诺，为贵方提供以下多种形式的服务：



- 7×24小时电话支持:提供7×24小时服务热线(电话号码:13938919776),由专职客户服务专员接听,确保服务请求30分钟内响应。
- 微信/APP在线服务:开通微信服务号或项目管理APP,支持贵方通过文字、图片、语音、视频等多种方式提交服务请求,并实时查看处理进度。
- 远程技术支持:对于可通过远程解决的故障,技术负责人将提供远程诊断和指导,实现快速修复。
- 现场技术支持:对于需要现场处理的故障,运维工程师将根据故障级别,在规定时间内到达现场进行处置。
- 定期现场巡检:按计划对设备进行现场巡检、维护保养和功能测试。
- 定期服务报告:按时向贵方提交周报、月报、季报、年报,汇报服务情况。
- 定期沟通会议:每月/每季度与贵方召开服务沟通会,汇报工作,听取意见,协调解决问题。

5.2 服务流程承诺

我方承诺,所有服务请求均通过标准化的工单管理系统进行管理,形成“报修→派单→处理→反馈→回访→归档”的闭环流程,确保服务过程规范、透明、可追溯。具体流程如下:

1. 报修:贵方通过电话、微信、APP等方式发起服务请求。
2. 受理派单:客户服务专员在15分钟内创建工单,并根据故障级别和地点,在30分钟内派单给相应运维工程师。
3. 处理:运维工程师接单后,在规定时间内到达现场,进行故障诊断和处理。处理过程需拍照记录,并实时更新工单状态。
4. 反馈:故障处理完毕后,运维工程师在工单中填写处理结果、更换部件等信息,并申请贵方确认。
5. 回访:客户服务专员在24小时内对贵方进行回访,确认服务满意度。
6. 归档:工单经项目经理审核确认后,正式关闭归档。

六、现场服务措施承诺

6.1 联络人承诺



我方承诺，为本项目设立固定的服务联络人，确保贵方在任何时间都能找到人解决问题。

- ✧ 第一联络人（客户服务专员）：姓名刘冰，手机：13938919776，邮箱：13938919776@139.com。负责受理所有服务请求、派单、跟踪和回访。7×24小时在线。
- ✧ 第二联络人（项目经理）：姓名：贾伟涛，手机：13938911796，邮箱：13938911796@139.com。负责整体服务协调、重大事件处理、客户关系维护。
- ✧ 第三联络人（技术负责人）：姓名：郑丹丹，手机：13837483680 邮箱：13837483680@139.com。负责技术问题处理、疑难故障诊断。
- ✧ 联络人变更：如联络人因故需要变更，我方将提前 30 天书面通知贵方，并确保新联络人已充分了解项目情况，实现无缝对接。

6.2 响应时间承诺

我方承诺，严格执行以下故障分级响应时间标准：

故障级别	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，影响交通秩序或造成重大安全隐患	30 分钟	2 小时	4 小时
二级（严重）	部分功能失效，影响主要业务	30 分钟	2 小时	24 小时
三级（一般）	功能正常，但存在影响用户体验的非关键问题	1 小时	24 小时	48 小时
四级（轻微）	潜在问题，不影响系统运行	1 小时	与贵方协商，安排在下次巡检中处理	7 天

6.3 服务范围承诺

我方承诺，服务范围覆盖本项目所有设备及 8 个路口现有红绿灯设备的全部运维工作，包括但不限于：



- 前端设备：卡口/电警抓拍单元、智能车辆抓拍单元、视频雷达检测器、全景球机、智能终端、补光灯、信号灯、信号机、机柜、立杆、线缆、手口井等。
- 网络与中心设备：光纤链路、交换机、光纤收发器、存储设备、服务器、虚拟化平台、网管平台等。
- 配套服务：网络租赁、电费缴纳、备件供应、软件升级、系统优化、数据备份、安全防护等。

6.4 现场作业规范承诺

我方承诺，所有现场服务人员均严格遵守以下作业规范：

- 安全第一：作业前必须进行安全交底，佩戴好安全帽、反光背心、安全带、绝缘鞋等安全防护装备，设置好安全警示标识。
- 文明作业：保持现场整洁，作业结束后清理所有遗留物，做到“工完料净场地清”。
- 规范操作：严格按照标准作业指导书（SOP）进行操作，严禁违章作业。
- 保护设备：轻拿轻放，避免对设备造成二次损坏。
- 信息保密：严禁泄露任何与项目相关的信息、数据、系统配置等。

6.5 其他现场服务措施承诺

- 备件保障：在鄞陵县设立专用备件库，确保关键备件储备充足，能够快速响应更换需求。
- 车辆保障：配备2辆专用运维车辆，确保人员能够快速到达现场。
- 工具保障：为每个巡检小组配备标准化的巡检工具包，并定期对精密仪表进行校准。
- 加班保障：对于重大故障、应急抢修、重大活动保障等，我方承诺提供7×24小时无条件加班服务，确保业务不中断。

七、承诺的履行与监督



7.1 承诺的法律效力

本服务承诺书作为投标文件的重要组成部分，与合同具有同等法律效力。我方将严格履行本承诺书中的所有条款，并接受贵方的监督和考核。如未能履行本承诺书中的任何承诺，我方愿意承担由此产生的一切法律后果和经济责任。

7.2 承诺的监督与考核

我方承诺，贵方有权依据本服务承诺书及合同约定的服务考核指标，对服务过程和服务质量进行监督和考核。我方将积极配合考核工作，并根据考核结果进行持续改进。

7.3 承诺的持续改进

我方承诺，将根据服务过程中发现的问题、贵方提出的意见和建议、以及行业技术发展的趋势，持续优化服务方案、提升服务人员技术水平、完善服务流程、改进现场服务措施，确保服务质量不断提升。

投标人名称（并加盖公章）：中国移动通信集团河南有限公司许昌分公司

法定代表人（单位负责人）或其授权代表（签字）：

日期：2026年8月5日



李瑞杰