

4.5 服务承诺

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

致：长葛市公路事业发展中心

我公司郑重作出如下服务承诺，并保证严格履行：

一、服务承诺

1. 在双方签订的合作合同有效期内，我方将严格遵守合同约定，积极、主动、全力配合贵方各项工作安排，保质保量、按时完成各项履约工作，绝不出现推诿、拖延、消极配合等情况。

2. 我方将建立顺畅化、高效化的双向沟通机制。明确专属对接负责人，保持通讯 24 小时畅通，及时响应贵方的咨询。主动同步工作进展，及时反馈相关问题，确保信息传递及时、准确、无遗漏。

3. 在合作过程中，我方将秉持诚信履约、高效协作的原则，主动对接解决合作过程中的各类问题，全力保障项目有序推进，维护双方良好的合作秩序。

二、违约责任承诺

本单位严格遵守本项目谈判文件、投标文件、服务合同及国家关于农村公路检测、安全生产等相关法律法规、行业规范及技术标准，全程合规开展农村公路路面自动化检测的数据采集分析、成果汇总、报告编制、售后答疑等全部服务工作，保证服务质量、工期和安全，若出现任何违约行为，自愿无条件承担全部违约责任。

三、全方位、全周期的后续服务安排及保障措施

为确保检测数据的准确性、及时性和技术服务的高效性，我们制定了以下保障措施：

1. 驻场服务团队承诺：

服务人员配置： 我公司承诺组建一个至少 5 人的专业化驻场服务团队，全程负责本项目实施。团队构成包括：

项目负责人（1 名）： 具备 5 年以上基础设施检测项目管理经验，负责总体协调、对外沟通及重大事项决策。

检测技术工程师（3 名）： 具备自动化检测设备操作认证及数据分析专业背景，负责设备日常操作、数据采集与初步处理。

数据处理与分析工程师（1名）：具备道桥专业或计算机专业背景，精通路面病害识别与算法，负责海量检测数据的深度分析与报告生成。

后勤保障专员（1名）：负责设备车辆的日常维护、网络安全及团队行政支持。

技术服务响应与处理时间：

即时响应：提供7×24小时热线支持，接到贵单位通知后，10分钟内予以电话响应。

现场响应：针对一般性技术问题，驻场人员30分钟内抵达现场处理。

针对设备硬件故障，若驻场团队无法立即修复，我公司承诺2小时内派遣后备技术支持团队从本部出发赶赴现场，并在8小时内提供备用设备或解决方案，确保检测工作不中断。

数据交付时间：在完成每条道路检测后的24小时内，提交初步检测数据；在约定周期后的10个工作日内，提交符合规范要求的正式数据分析报告。

总结承诺：

我公司将秉承“数据精准、响应迅速、服务专业、配合主动”的原则，以最强的团队、最实的措施、最严的纪律，为贵单位提供超越期望的技术服务。若未能履行以上任何承诺，我方无条件接受合同约定的各项处罚条款。

特此承诺！

承诺单位（盖章）：河南交通发展研究院有限公司

日期：2026年10月8日