

八、服务承诺

致：新乡经济技术开发区管理委员会行政审批和营商环境服务局

为确保本项目能够成为高质量、可靠且令人满意的软件项目服务,我们郑重地作出以下承诺:

(一) 服务内容响应

1. AI政务服务应用

基于市一体化政务服务体系,结合人工智能(AI)的机器学习、自然语言处理、流程自动化等大模型关键技术,全面引入重塑政务服务模式,开展经开区“人工智能+政务服务”改革创新工作。通过流程自动化处理表格填写、文件审批等重复性工作以及智能问题在线精准答疑的应用场景,大幅减少人工操作时间与等待成本,使经开区的政务服务建设工作迈入智能体协同的新阶段。主要包括智能问答、AI辅助申报、AI辅助审批。

2. “免证办”服务

按照《河南省全面推行政务服务事项“免证可办”工作方案》的要求,依托市电子证照管理平台及其他相关政务组件支撑能力,实现通过电子证照在线无感调用、电子亮证核验等方式,在市“一网通办”服务平台与区政务服务大厅窗口实现实体证照免提交。根据省、市相关文件的清单事项梳理并上线涉及经开区50个“免证办”整体服务工作。主要包括“免证办”业务梳理、“免证办”服务配置及“免证办”系统升级建设。

3. “高效办成一件事”服务

按照《河南省加快推进政务服务“一件事一次办”改革实施方案》《河南省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》的工作要求，依托市“一网通办”服务平台及相关政务组件支撑能力，开展经开区一件事一次办系统建设、业务梳理、服务配置工作，根据国家、省、市相关文件的清单事项梳理并上线涉及经开区“一件事”服务(2024年国办一批二批清单事项、2025年国办一批清单事项、服务期内国办新发布清单)“一件事”服务。主要包括“一件事”业务梳理、“一件事”服务配置及“一件事”系统升级建设。

4. 网上预约服务

按照市统一预约服务管理工作要求，依托市统一预约服务平台开展经开区网上预约服务建设工作，建设完成后贯通可预约部门和事项信息，使群众和企业足不出户就能预约办理各种政务服务事项，切实享受到放管服改革带来的便利。主要包括提供网点切换、网点简介、交通指引、我要预约、我的预约、预约须知、填表提醒、一次性告知单、扫码履约、定位换取电子号牌、预约通知、排队通知、意见反馈等功能。

5. 预约办事智能回访服务

主要提供预约办事完成后的智能回访服务，通过智能回访模块获取预约叫号办理信息，按照既定业务流程进行自动呼叫，通话过程中通过与群众交互完成回访工作，可有效解决电话政务中心回访工作量大、重复性高、人员培训难等问题。主要包括回访管理、智能查询、配置管理。

6. 刷脸取号软件部署与运维服务

刷脸取号软件服务主要负责大厅连通排队取号终端、窗口液晶屏、窗口工作人员呼叫终端等软硬件设备，建立灵活多级菜单的后台管理系统，实现业务办理人员分流，为办事群众公平公正的办事排队环境。

系统服务包括取号应用、窗口屏应用、综合显示屏应用、呼叫器应用、履约应用、导服台应用、语音播报控制、数据分析、排队优先级控制、业务号源规则独立配置。

运维服务包括系统运维保障、事项管理、事项绑定、资源动态管理、节假日预约配置。

7. “好差评”工作部署及分析服务

结合省“好差评”整体工作要求，全面部署并建立健全经开区“好差评”评价体系，实现省政务服务“好差评”的数据全连通。同时，基于经开区“好差评”工作成果进行全方位分析，从而整体提升经开区政务服务工作的主动评价率、评价覆盖事项率、评价覆盖部门率。

好差评系统部署：电子工牌、静态二维码管理、服务评价、统计分析、设备关联、窗口管家应用。

好差评分析服务：主要分析区级存在的优缺点，提出针对性的解决办法；同时支持按周、月、季度、年度生成报表服务。

8. 大厅运行分析展示服务

通过对经开区政务服务整体工作的数据统一汇聚分析，依托政务服务大厅大屏终端设备整体展示经开区政务服务运行成果，主要以建立丰富的图表、报表等可视化分析展示形式，方便管理决策者直观掌握大厅

整体运行情况，同时为提供数据支撑和科学管理决策。政务运行分析展示服务主要包括公示公告、好差评整体分析、业务办件整体分析、有诉即办整体分析、一件事服务整体分析、免证办整体分析、办理渠道整体分析。

9. 大厅自助终端应用服务

基于省统一自助终端应用软件整体规范，开展并完成经开区政务服务大厅现有6台综合自助终端设备升级建设工作。大厅自助终端应用升级服务主要包括常用服务功能、特色功能、查询打印、办事服务、帮助指南、长者模式。

10. 营商环境指标辅助填报服务

针对服务期内涉及的年度营商环境政务服务项指标迎评填报工作，配合经开区对下发的填报问题台账进行逐项分析，同时基于“一网通办”服务平台等相关系统完成数据导出汇总、指标数据提升、数据统计分析、系统成果截图等服务。

11. 一网通办服务平台日常性运维服务

根据经开区“一网通办”服务平台应用需求，开展常态化的系统运维服务。从而保障经开区“一网通办”服务平台正常运行。主要包括系统常态化支撑服务（表单调整服务、流程配置服务、事项深化服务、短信提醒（业务逾期提醒）服务、信用查询服务）、系统常态化基础配置服务（员工数据管理、部门数据管理、窗口数据管理、角色数据管理）、系统运维服务（脚本漏洞排查、安全漏洞修复、安全测试、监控与管控服务、安全监测、故障排查、资源管理与调优服务）。

12. 电子证照管理系统日常性运维服务

根据经开区电子证照管理平台应用需求，开展常态化的系统运维服务。主要包括证照到期提醒服务(证照提醒管理、服务监控管理)、平台常态化支撑服务(模板修改调整、证照数据修改调整、签章规则配置、向省传目录与证照数据)、平台运维服务(脚本漏洞排查、安全漏洞修复、安全测试、监控与管控服务、安全监测、故障排查、资源管理与调优服务)。

13. 年度运行分析报告服务

结合经开区整体政务服务工作和运行情况，配合出具年度政务服务运行分析报告，对经开区政务服务当前运行情况、后续发展情况及具体工作建设提出明确阐述。报告主要包括本年度工作分析、下一步工作建议等内容。

14. 系统对接服务

为保障本项目各个系统与服务正常运行，完成与省/市“一网通办”服务平台、省/市“一件事一次办”服务系统、市电子证照管理平台、大厅取号显示设备等对接工作。

15. 配套硬件设备

名称	具体参数	响应数量
综合刷脸取号机	1. 操作系统: Android 9.0 2. 显示器: 27寸竖屏, 分辨率1920*1080, 电容式触控屏; 3. 处理器: 8核 2.0GHz 4. 存储器: 4GB+64GB 5. 网络: 支持wifi, 4G, 以大网 6. 摄像头: 双目/3D结构光摄像头, 具备人脸识别功能并能通过人脸识别确认用户身份;	2台

	<p>7. 蓝牙：蓝牙4.2</p> <p>8. 二维码：符合国际、国内通用二维码标准识读精度；一维码>5mil；二维码7.5mil</p> <p>9. 扬声器：5W*2</p> <p>10. 电源适配器：12V/5A</p> <p>11. 配套二维码阅读器模块、身份证模块、小票打印机、支付宝核身能力(3年)</p>	
桌面智能取号机	<p>1. 操作系统：Android 9.0</p> <p>2. 显示屏：主屏15.6寸横屏，副屏13.3寸横屏；分辨率1920*1080；触摸屏，五点触控；</p> <p>3. 处理器：8核 2.0GHz</p> <p>4. 存储器：4GB+64GB</p> <p>5. 网络：支持wifi，以太网，4G</p> <p>6. 摄像头：双目/3D结构光摄像头，具备人脸识别功能并能通过人脸识别确认用户身份</p> <p>7. 配套二维码阅读器模块、身份证模块、小票打印机、支付宝核身能力(3年)</p>	1台
按键呼叫器	<p>1. 按键个数：16键，防水防尘、硅胶；</p> <p>2. 显示器：中文点阵液晶显示，可编辑字符尺寸大小；</p> <p>3. 排队序号显示4位；等候人数显示3位；</p> <p>4. 内置无线通讯模块；</p> <p>5. 实现常规的呼叫、重呼、特呼、滞后、暂停、转移、查询、登录，可设置16个信道，可扩展其他功能。</p>	41台
无线模块	<p>1. 微发射功率</p> <p>2. 低功耗</p> <p>3. ISM 频段工作频率、无需申请频点</p> <p>4. 高抗干扰能力和低误码率</p> <p>5. 可靠传输距离大于 300 米(无障碍)</p> <p>6. 透明的数据传输</p> <p>7. 接口:RS232</p>	3套
中继盒子	<p>1. 最高支持 1080p 高清视频输出；</p> <p>2. Intel i3 处理器,低功耗工业级主板设计,设备运行可靠稳定；</p> <p>3. 采用 windows7操作系统,兼容更多应用程序</p> <p>4. 内置 4G 运行内存.128G 超大存储；</p> <p>5. 板载 USB 接口*4、千兆网卡</p> <p>6. 内置 RF232, 无线收发模块</p>	

(二) 其他服务承诺响应

1. 项目服务期承诺

项目服务期：3年(自合同签约后60日历天内完成所有服务上线部署工作)。

2. 项目实施要求承诺

本项目是经开区政务服务工作的重要提升改善项目，为保障项目建设质量及项目建设内容我公司提供详细实施方案。

3. 培训要求承诺

我公司提供本项目运行、管理、使用和维护所需要的技术培训。派出的培训教员熟悉本项目，并有丰富的系统培训经验。为所培训人员提供中文培训、资料和讲义等用品，并为用户提供详细的培训计划。

4. 售后服务要求承诺

在售后服务期内，我公司在项目所在地具有自有稳定的售后服务机构。指定1人维护工程师提供运维服务，按时按量完成本项目要求的运维工作。

自项目服务期内，如系统出现故障时，提供7x24小时服务响应，维护工程师在接到报障后2个小时内到现场处理应用系统出现的故障；及时做出故障原因报告并提出有效措施加以解决。

5. 付款方式承诺

我公司已熟知并同意：自签署完合同甲方支付合同款的30%，签署完合同满一年（服务期满一年）支付合同价款的30%，签署完合同满二年（服务期满二年）支付合同剩余价款。

（三）其他详细说明

我公司承诺将严格按照项目总体需求调研、整体服务开发建设与部署、项目运行、服务期维护等流程执行；同时为保障本项目顺利实施，我公司将成立项目领导小组，选择责任心强、技术水平高，具有丰富实践经验的骨干技术人员担任项目经理，确保项目组成员的稳定性。通过项目经理同时配备丰富经验的开发人员及测试人员等确保各项实施活动的顺利展开和完成。本项目组织结构包括：公司项目管理委员会、项目经理、技术负责人、需求分析组、系统设计组、系统开发组、系统测试组、部署实施组、培训组、技术支持及售后服务组，各组之间将按照进度计划和职责各负其责。在项目实施过程中，将按照建设单位的要求更换建设单位认为不合适的人员。

本项目涉及很多部门和业务内容，我们将充分发挥本公司的项目管理经验累积，采用一套卓有成效的项目管理体系和方法，从各个方面进行控制，系统地进行管理，监督各个环节的实施过程。

在运维期间通过运行维护服务的有效管理来提升用户信息系统的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善网络信息系统部门与业务部门的沟通，提高服务质量。对用户现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的IT环境，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

本次项目的培训包含全区域用户、业务人员、系统管理员，培训具体时间根据业主方要求拟定，我公司会选择合适时间提请业主方准备培

训。

在确定培训时间、培训地点、培训具体人数后我公司将做好详细安排。本项目的总体培训进度计划时间主要根据项目实际情况来进行制定，培训服务相关工作是从整个项目实施的总体组织与设计阶段开始的，经历项目开发测试阶段、总体集成及试运行阶段、部署实施直至售后服务阶段。

投标供应商：数字新乡技术运营有限公司（电子签章）

法定代表人：胡明磊（电子签章）

日期：2025年7月8日