

## 五、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	接用户报修后响应时间，解决质量问题承诺时间。	<p>一、报修响应时间：建立24小时报修响应机制，接用户报修（含12319城管热线、项目运维服务热线等正规渠道反馈）后，2小时内完成响应，运维人员抵达现场开展故障排查工作。春节假期及夜间等关键时段，响应效率进一步提升，确保故障信息快速处置、及时跟进。</p> <p>二、质量问题解决承诺时间：根据故障严重程度分类明确解决时限，确保亮化设施尽快恢复正常运行，保障节日氛围及出行安全：</p> <p>1. 一般质量问题（如单个灯具不亮、线路接触不良、装饰部件松动等）：24小时内完成修复，实现“小故障不过夜”；</p> <p>2. 严重质量问题（如局部线路损毁、集中控制设备故障、多组灯具同时失效等）：48小时内完成修复；若涉及特殊配件采购等特殊情况，需提前向用户说明情况并明确修复时限，最长不超过72小时；</p> <p>3. 重大质量问题（如大面积线路故障、主电源设备损坏等影响范围较广的问题）：启动应急处置流程，72小时内完成核心故障修复，恢复主要区域亮化功能，剩余收尾工作最长不超过5个工作日</p>	无
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	<p>服务机构名称：河南正匠建设实业有限公司</p> <p>详细地址：河南省新乡市原阳县阳阿乡阳东村198号</p> <p>联系人：胡南茗</p> <p>联系电话：17637340666</p>	无
3	服务方式：提供每周 天、每天 小时服务	提供每周7天、每天24小时全天候服务。其中，日常运维时段（每日8:30-18:00）安排专人值守，开展常态化巡查与故障处置；非工作时段及法定节假日实行24小时值班制度，确保报修电话畅通、应急抢修队伍随时待命，保障亮化设施全时段稳定运行。	无
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	<p>定期检测服务</p> <p>（一）检测周期 节前全面检测：春节前完成一次全路段深度检测。 节中巡查：节日期间每日进行夜间巡查，每三天进行一次专项抽检。 节后复检：春节后开展一次全面复检，为设施拆除或维护提供依据。</p> <p>（二）检测内容 灯具检测 灯具外观完好，无破损、无裂纹。光源正常，无闪烁、无暗亮、无死灯。 灯具安装牢固，无松动、无倾斜。 户外防水等级符合要求，无进水、起雾现象。 线路与电气检测 线路无老化、无破损、无裸露。 绝缘电阻测试合格，不低于 2MΩ。 配电箱、控制柜运行正常，无异常发热。 接地系统完好，接地电阻符合规范要求。 各接线端子牢固，无松动、无氧化。 控制系统检测 自动控制功能正常，亮灯、熄灯时间准确。 远程监控平台运行稳定，数据上传正常。 故障报警功能灵敏可靠。 结构安全检测 灯杆、支架无锈蚀、无变形。 高空悬挂物牢固可靠，抗风能力达标。</p>	无

胡南茗印

		<p>施工区域警示标识齐全。</p> <p>（三）检测方法 使用万用表、兆欧表、照度计、热像仪等专业设备。结合智能监控系统进行远程数据监测。对重点区域进行人工徒步巡查和高空设备检查。所有检测结果均记录在《定期检测台账》中。</p> <p>故障排查与处置服务</p> <p>（一）故障分类 紧急故障：短路、漏电、灯具脱落、大面积不亮等可能影响安全或整体效果的情况。一般故障：单灯不亮、闪烁、局部线路接触不良等。效果故障：亮度不均、色彩偏差、控制不同步等。</p> <p>（二）响应机制 紧急故障：30 分钟内到达现场，4 小时内完成处理。一般故障：1 小时内到达现场，24 小时内修复。效果故障：2 小时内到达现场，3 日内完成调整。</p> <p>（三）排查流程 故障登记：记录故障位置、现象、上报时间。现场检测：通过仪器与人工排查确定故障原因。故障处理：更换损坏灯具、修复线路、调整控制参数等。测试验收：修复后进行亮灯测试，确保达到设计效果。记录归档：将故障情况、处理过程和结果整理入档。</p> <p>应急保障措施</p> <p>建立春节亮化专项应急小组，实行 24 小时值班制度。准备充足的备用灯具、线缆、开关等配件。遇雨雪、大风等恶劣天气，提前加固设施并进行专项巡查。作业过程严格执行安全操作规程，确保人员与设施安全。</p>	
5	质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	<p>（一）日常维护服务</p> <p>定期巡检维护：按周期开展全路段亮化设施巡检，包括灯具（路灯、装饰灯、灯带、点光源等）外观检查、光源亮度检测、线路绝缘性测试、配电箱/控制柜运行状态排查、智能控制系统数据校准、灯杆及支架结构稳定性检查等；及时清理灯具表面积尘、杂物，紧固松动部件，处理线路轻微老化、绝缘层破损等隐患。</p> <p>季节性维护：针对雨雪、大风、高温、严寒等恶劣天气，提前开展设施加固（如高空悬挂件、灯杆固定）、防水防护（配电箱密封、线路接头防水处理），事后进行专项巡检修复；春节、国庆等重大节日前开展全流程效果调试，保障节日亮化氛围。</p> <p>系统运维：负责智能控制系统（时控、光控、远程监控平台）的日常运行维护，包括软件版本更新、数据备份、故障报警功能校准，确保亮灯时段精准、远程监控有效、数据传输稳定。</p> <p>（二）故障维修服务</p> <p>紧急故障维修：针对短路、漏电、灯具坠落、大面积不亮、控制系统瘫痪等可能引发安全事故或严重影响亮化效果的故障，提供紧急抢修服务，快速定位故障点并完成修复。</p> <p>常规故障维修：处理单灯不亮、闪烁、局部线路接触不良、灯具破损、色彩偏差、接线端子氧化等常规故障，更换损坏部件（灯具、线缆、开关、传感器等），恢复设施正常功能。</p> <p>隐蔽故障排查：针对地下线路破损、隐蔽式接线盒故障等难以直</p>	无



	<p>接发现的问题，采用专业检测设备（红外热像仪、电缆故障检测仪等）精准定位，完成修复并做好防护处理。</p> <p>（三）升级改造服务（按需提供）</p> <p>设备升级：根据设施老化情况或技术迭代需求，提供灯具升级（如传统光源更换为LED节能光源）、线路改造（老化线缆整体更换、新增线路扩容）、控制系统升级（接入智慧市政平台、新增AI亮度调节功能）等服务。</p> <p>效果优化：结合城市景观提升需求，对亮化效果进行优化改造，如新增动态亮化场景、调整色彩搭配、补充局部照明盲区等。</p> <p>安全升级：针对运营中发现的安全隐患，开展防护升级，如增设防雷接地装置、更换抗风等级更高的支架、升级配电箱防过载/防短路保护功能等。</p> <p>二、服务方式</p> <p>（一）日常维护服务方式</p> <p>定期驻场+巡检：安排专业维护团队定期驻场，按约定周期（如每月2次全面巡检、重大节日前1周专项巡检）开展全路段巡检，形成《巡检维护台账》，详细记录设施状态、处理措施及结果，定期提交给项目管理方。</p> <p>智能远程监控：依托项目现有智能监控系统，实时监测设施运行数据（电流、电压、温度、亮灯状态等），实现故障自动预警，提前介入处理，减少故障持续时间。</p> <p>（二）故障维修服务方式</p> <p>24小时应急响应：设立24小时服务热线，接到故障报修后，按故障等级响应：紧急故障30分钟内到达现场，4小时内完成修复；常规故障1小时内到达现场，24小时内完成修复；复杂故障（如大面积线路破损、控制系统瘫痪）明确修复时限并及时同步进度。</p> <p>闭环管理：建立“故障登记-现场排查-修复实施-测试验收-记录归档”闭环流程，修复完成后需经项目管理方确认，相关资料（故障原因、处理过程、更换部件清单）纳入项目档案。</p> <p>（三）升级改造服务方式</p> <p>定制化方案设计：根据项目管理方需求，现场勘查后出具详细的升级改造方案，明确改造内容、技术标准、工期计划、材料清单及安全保障措施，经审核确认后实施。</p> <p>分阶段实施：结合道路通行需求，采用“错峰施工、分段作业”模式，减少对交通及市民出行的影响；施工过程中设立安全警示标识，做好现场防护，每日通报施工进度。</p> <p>验收与培训：升级改造完成后，组织专项验收，提供完整的施工档案（设计图纸、材料合格证、测试报告等）；针对新增设备或系统，为项目管理方相关人员提供操作培训、维护指导。</p> <p>三、服务范围</p> <p>本方案服务范围覆盖原阳县人民路春节亮化项目全路段所有已建成投用的亮化设施及配套系统，具体包括：</p> <p>亮化灯具类：所有路灯、装饰灯、灯带、投射灯、点光源、轮廓灯等各类照明及装饰灯具。</p>
--	--



		<p>电气配套类：全路段线缆（主线、支线、连接线）、配电箱、控制柜、接线端子、接地装置、防雷设施等电气设备。</p> <p>控制系统类：时控设备、光控设备、远程监控平台、数据传输模块、控制软件等智能控制系统。</p> <p>结构支撑类：灯杆、灯具支架、高空悬挂装置、固定固件、基础预埋件等结构部件。</p> <p>延伸范围：质保期后新增的亮化设施（经双方确认纳入服务范围）、升级改造后新增的设备及系统。</p> <p>四、收费标准及方式</p> <p>质保期后服务收费遵循“市场化定价、成本透明、按需计费”原则，分为日常维护年费、故障维修费、升级改造费三类，具体标准如下：</p> <p>故障维修费</p> <p>收费方式：采用“基础服务费+耗材费”模式；若已缴纳日常维护年费，基础服务费（含上门费、检测费、人工费）可按约定比例减免。</p> <p>具体标准：</p> <p>基础服务费：紧急故障 500 元/次，常规故障 200 元/次，复杂故障按实际工作量核算（人工单价：300元/人/天）；</p> <p>耗材费：更换的灯具、线缆、开关、传感器等部件，按实际采购价（附采购凭证）收取，加收 10% 的采购及管理费用。</p>	
6	可向用户提供的优惠条件程度	<p>提前付款优惠：</p> <p>日常维护年费：在服务协议签订后5个工作日内一次性付清年度费用，享受9.8折优惠；</p> <p>升级改造项目：在方案确认后3个工作日内预付启动资金，预付款比例降低，且项目结算时享受总费用的9.6折优惠。</p> <p>组合服务优惠：</p> <p>同时委托日常维护服务与升级改造服务：升级改造项目总费用享受9.4折优惠，且日常维护服务期间产生的故障维修基础服务费减免10%；</p> <p>费用减免类优惠：</p> <p>升级改造项目涉及批量灯具更换（单次更换数量≥50套）：灯具耗材采购及管理费用减免5%，并免费提供安装调试服务。</p> <p>优惠说明补充：</p> <p>以上优惠不可叠加享受，项目管理方可选择最优惠方案执行；</p> <p>优惠条件仅适用于本项目约定服务范围，超出范围的新增服务不适用；</p> <p>若出现未按协议约定支付费用、擅自扩大服务范围等情况，已享受的优惠将自动失效，需按基础收费标准补齐差额。</p>	无





7	<p>1、投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。</p> <p>2、投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。</p>	<p>我公司承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。</p> <p>我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。</p>	无
---	--	--	---

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。


 投标人 河南正源建设实业有限公司 (电子签章)  
 法定代表人 胡茗 (电子签章)  
 日期 2026 年 01 月 20 日

