

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县水利局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

（一）优质服务承诺

1. 服务团队保障

组建由 3 名水利信息化专业技术人员、5 名设备运维专家及 10 名本地施工人员构成的专项服务团队，所有成员均具备 3 年以上农业水价改革项目服务经验，且通过设备操作、故障排查、数据对接等全流程专业培训，确保服务专业度与本地化响应能力。

2. 服务标准化管理

严格执行《农业水价改革项目服务标准手册》，从设备安装调试到后期运维，每个环节明确服务标准与操作规范（如设备安装精度误差 $\leq 0.5\text{mm}$ 、数据传输成功率 $\geq 99.9\%$ ），并通过可视化流程图、操作视频等形式确保服务落地可追溯。

3. 服务质量监督

建立“月度回访 + 季度评估”机制：每月对 20%服务对象开展电话回访，每季度对 10%服务点位进行现场评估，收集业主意见并形成《服务质量改进报告》，对反馈问题 24 小时内制定整改方案并落实，确保业主满意度 $\geq 95\%$ 。

（二）快速反应承诺

1. 故障响应时效

设立 7×24 小时服务热线（0371-28888191、18903786862），接到业主故障通知后，**1 小时内响应**并明确问题类型；工作日内 **2 小时内抵达现场**（偏远乡村最长不超过 4 小时），非工作日内 **4 小时内抵达现场**，确保故障快速介入。

2. 应急处理能力

配备由 2 名技术骨干、1 辆应急服务车及计量仪表、充值管理机等常用备品备件组成的应急小组，针对设备批量故障、数据传输中断等突发情况，**2 小时内启动应急预案**，**12 小时内恢复系统核心功能**，保障农业灌溉不受影响。

（三）及时服务承诺

1. 定期巡检服务

质保期内每季度开展 1 次全覆盖巡检，对 11 个乡镇 214 个村和设备逐一进行清洁、参数校准、固件升级等维护，提前排除故障隐患，巡检结果形成《季度巡检报告》提交采购人备案。

2. 分层培训服务

项目验收后 15 个工作日内，完成“村级 + 县级”分层培训：

为村级管理员开展 5 场现场实操培训（每乡镇 1 场），重点讲解计量设施日常检查、充值管理机操作、“E01 通信故障”“E02 精度超标”等常见问题排查，培训后发放图文版《村级操作手册》；

为县级运维人员开展 2 场系统培训，涵盖省厅平台数据监控、故障远程诊断、设备批量管理等内容，培训后提供视频教程及技术文档，确保参训人员独立完成日常运维。

1. 终身技术支持

及时提供完整的项目资料（设备说明书、操作手册、维护指南、数据对接文档等），并**终身提供免费技术咨询服务**，对业主提出的技术疑问，**24 小时内给予专业解答**。

（四）货物商务相关承诺

1. 产品免费质保期

本项目所有产品免费质保期 1 年，自最终验收合格并交付使用之日起计算，质保期内免费提供保修服务。

2. 维修响应及故障解决时间

在保修期内，一旦发生质量问题，我方保证在接到通知 **24 小时内赶到现场** 进行处理并进行原厂维保。简单故障 **4 小时内排除** 并恢复系统正常工作；重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。此外，在质保期内，我方负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备，确保采购人正常使用。

3. 费用承担

安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我方承担。

4. 交货相关承诺

交货时我方就所投产品提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和维修手册、产品说明书等，同时采购人有权要求我方对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如我方提供非法渠道的商品，视为欺诈，我方承担商品价值双倍的赔偿；同时，依据国家法律法规追究其他责任，并连带追究所投产品生产企业的责任。保证所提供货物为全

新的原厂商生产的合格产品；保证提供所有相关配件、安装、调试、运行、管理及维护齐全有效的技术资料。

5. 验收相关承诺

我方货物经过双方检验认可后，签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算，由我方提供产品保修文件。当满足以下条件时，采购人才向我方签发货物验收报告：

我方已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料；

货物符合招标文件技术规格书的要求，性能满足要求；

货物具备产品合格证，我方在到货后配合采购人进行开箱检查，当出现损坏、数量不全或产品不符等问题时，由我方负责解决。出现性能指标或功能不符合招标文件与合同的要求时，采购人有拒收的权利及保留索赔权利。

验收方法：由甲方或指定第三方验收组成验收小组，由我方根据招标文件及合同内容验收。验收步骤：采购人和我方双方共同参与整个项目验收。

我方对上述承诺内容的真实性负责，若经查实存在虚假承诺或未履行承诺的情况，自愿接受采购人依据招标文件及相关法律法规作出的处理，且承担由此产生的一切法律责任。

投标人： 开封开创测控技术有限公司（电子签章）

法定代表人： _____（电子签章）

日期： 2025 年 11 月 02 日