



#### 四、服务承诺（格式自拟）

尊敬的原阳县人民政府办公室：

我公司（中国移动通信集团河南有限公司新乡分公司）作为本次原阳县人民政府电子政务外网建设项目投标方，深知电子政务外网建设对于提升政府工作效率、保障信息安全、服务民生福祉具有重要意义。我们高度重视此次投标机会，并基于对招标文件的深入理解以及自身在信息化服务领域的专业能力，特此向贵方做出以下服务承诺，以确保本项目的顺利实施和高效运行。

##### 一、 服务目标与理念

我们承诺以“优质、高效、安全、稳定”为核心服务目标，秉承“用户至上、服务第一”的理念，为原阳县人民政府电子政务外网建设项目提供全面、可靠、专业的服务。我们致力于构建一个技术先进、运行稳定、安全可靠、易于管理的电子政务外网平台，有效支撑政府各项业务的高效运转，提升政府公共服务水平。我们坚信，通过我们的专业服务，能够助力原阳县人民政府构建高效、安全、智能的电子政务体系，为全县人民提供更加便捷、优质的政务服务。

##### 二、 服务内容与范围

我们承诺提供的服务内容将严格遵循招标文件的要求，并结合原阳县人民政府的实际需求，涵盖以下方面：

###### 1、电子政务外网网络服务：

- 。 **网络租赁服务：** 承诺提供稳定、高速、可靠的电子政务外网网络租赁服务，确保网络带宽满足招标文件及未来业务发展需求，并提供网络质量保障，例如



网络延迟、丢包率等关键指标的承诺。我们将采用先进的网络技术和设备，保障网络的高可用性和可靠性，确保政府各项业务的顺畅运行。

- **网络设备服务：** 承诺提供性能可靠、符合国家标准网络设备，并负责设备的安装、调试、维护和更新，确保网络设备的稳定运行。我们将选用经过严格测试和认证的高品质网络设备，并建立完善的设备维护和更新机制，保障设备的长期稳定运行。
- **线路租赁服务：** 承诺提供安全可靠、符合技术规范的线路租赁服务，确保各接入点的网络连接畅通，并提供线路巡检、故障排查等服务。我们作为优质的线路供应商合作，选用高性能、高可靠性的线路资源，并建立完善的线路监控和维护体系，确保线路的稳定性和安全性。

## 2、政府外网机房服务：

- **机房环境保障：** 承诺提供符合国家相关标准的机房环境，包括稳定的电力供应、适宜的温湿度控制、防火防尘措施等，确保设备安全稳定运行。我们将严格按照国家机房建设标准，建设高标准、高规格的机房，并配备完善的环境监控和保障系统，确保机房环境的稳定和安全。
- **机房安全管理：** 承诺建立健全的机房安全管理制度，包括门禁系统、监控系统、消防系统等，保障机房物理安全 and 信息安全。我们将建立多层次、全方位的机房安全防护体系，采用先进的安全技术和设备，确保机房的安全可靠。
- **机房日常维护：** 承诺定期进行机房设备巡检、环境监测、设备清洁等日常维护工作，预防故障发生，确保系统的稳定运行。我们将制定详细的机房维护计划，并严格执行，确保机房设备的长期稳定运行。



### 3、全县 88 个单位的数据专线服务：

- **专线接入服务：** 承诺为全县 88 个单位提供高速、稳定的数据专线接入服务，确保各接入点的网络质量和稳定性。我们将根据各接入点的实际需求，提供定制化的专线接入方案，并采用先进的网络技术，保障专线的网络质量和稳定性。
- **专线监控服务：** 承诺建立完善的专线监控系统，实时监控专线运行状态，及时发现并处理故障，保障专线畅通。我们将采用先进的网络监控技术和设备，对专线进行全面、实时的监控，确保及时发现和解决故障。
- **专线优化服务：** 承诺根据实际使用情况，持续优化专线网络结构，提升网络性能和效率。我们将定期对专线网络进行评估和优化，并根据业务发展需求，及时调整专线网络结构，确保网络性能和效率的持续提升。

### 4、运维与技术支持服务：

- **7x24 小时技术支持：** 承诺提供 7x24 小时全天候技术支持服务，设立专门的服务热线和邮箱，确保在任何时间都能及时响应并处理用户的技术问题。我们将建立专业的技术支持团队，并配备先进的服务工具和系统，确保 7x24 小时技术支持的及时性和有效性。
- **定期巡检与维护：** 承诺定期对网络设备、线路、机房环境等进行巡检和维护，预防故障发生，确保系统的稳定运行。我们将制定详细的巡检和维护计划，并严格执行，确保系统的稳定运行。
- **故障快速响应与处理：** 承诺建立完善的故障响应机制，对于一般故障，响应时间不超过 30 分钟；对于重大故障，响应时间不超过 15 分钟，并在最短时间



内恢复系统运行。我们将建立高效的故障响应流程，并配备专业的故障处理团队，确保故障的快速响应和处理。

- **远程诊断与支持：** 承诺提供远程诊断和远程技术支持服务，快速定位和解决技术问题，减少现场维护时间，提高服务效率。我们将采用先进的远程诊断技术和工具，提供高效的远程技术支持服务。
- **现场技术支持：** 承诺在远程技术支持无法解决问题的情况下，提供及时的现场技术支持，确保问题得到及时解决。我们将建立专业的现场技术支持团队，并配备必要的工具和设备，确保现场技术支持的及时性和有效性。

#### 5、安全保障服务：

- **网络安全防护：** 承诺建立完善的网络安全防护体系，包括防火墙、入侵检测等安全措施，保障电子政务外网的网络安全。我们将采用先进的网络安全技术和设备，构建多层次、全方位的网络安全防护体系，确保电子政务外网的网络安全。
- **数据安全保护：** 承诺采取数据备份、数据容灾等措施，保障政务数据的安全性和可靠性。我们将采用先进的数据安全技术和设备，建立完善的数据安全保护体系，确保政务数据的安全可靠。
- **安全漏洞扫描与修复：** 承诺定期进行安全漏洞扫描，并及时修复发现的安全漏洞，提升系统安全防护能力。我们将采用先进的漏洞扫描技术和工具，定期对系统进行安全漏洞扫描，并及时修复发现的漏洞，提升系统安全防护能力。
- **安全事件应急响应：** 承诺建立完善的安全事件应急响应机制，一旦发生安全事件，能够快速响应、及时处置，将损失降到最低。我们将建立完善的安全事



件应急响应流程，并配备专业的应急响应团队，确保安全事件的快速响应和处置。

## 6、培训与咨询服务：

- **用户培训：** 承诺为原阳县人民政府相关部门工作人员提供维护管理等方面的培训，提升用户对系统的使用和维护能力。我们将根据用户需求，提供定制化的培训方案，并配备专业的培训团队，确保用户能够熟练掌握系统的使用和维护技能。
- **技术咨询：** 承诺提供长期的技术咨询服务，解答用户在使用过程中遇到的技术问题，提供技术指导和建议。我们将建立完善的技术咨询服务体系，为用户提供及时、专业的技术咨询服务。

## 三、服务质量与标准

我们承诺提供的服务质量将严格遵守国家相关标准和行业规范，并达到以下标准：

**网络可用性：** 承诺网络可用性达到 99.99%以上，确保政府业务的连续性和稳定性。我们将采用先进的网络技术和设备，并建立完善的网络监控和维护体系，确保网络的高可用性。

**故障恢复时间：** 承诺重大故障恢复时间不超过 2 小时，一般故障恢复时间不超过 1 小时。我们将建立高效的故障响应和处理机制，并配备专业的故障处理团队，确保故障的快速恢复。

**响应及时率：** 承诺 7x24 小时技术支持响应及时率达到 100%。我们将建立完善的技术支持体系，并配备专业的技术支持团队，确保技术支持的及时响应。



**用户满意度：** 承诺通过持续改进服务质量，确保用户满意度达到 95%以上。我们将定期进行用户满意度调查，并根据用户反馈意见，不断改进服务质量，提升用户满意度。

#### 四、服务保障与措施

为了确保服务承诺的有效落实，我们将采取以下保障措施：

- 1. 成立专项服务团队：** 组建由经验丰富的技术人员和管理人员组成的专项服务团队，负责本项目的实施和运维工作。我们将选拔具有丰富经验和专业技能的团队成员，并进行专项培训，确保团队具备为本项目提供优质服务的能力。
- 2. 建立完善的服务流程：** 制定详细的服务流程，包括故障处理流程、问题升级流程、客户服务流程等，确保服务过程规范化、标准化。我们将参考行业最佳实践，并结合本项目实际情况，制定完善的服务流程，确保服务过程的规范化和标准化。
- 3. 采用先进的服务工具：** 采用先进的服务管理平台 and 监控系统，实现服务过程的自动化和智能化，提升服务效率和质量。我们将引入先进的服务管理平台 and 监控系统，并进行定制化开发，满足本项目的特殊需求，提升服务效率和质量。
- 4. 定期进行服务评估：** 定期对服务质量进行评估，收集用户反馈意见，持续改进服务质量。我们将建立完善的服务评估机制，定期对服务质量进行评估，并根据评估结果，不断改进服务质量，提升用户满意度。
- 5. 建立备件库：** 建立充足的备件库，确保关键设备和零部件的及时供应，缩短故障恢复时间。我们将根据本项目的需求，建立充足的备件库，并进行精细化管理，确保备件的及时供应。



6. **加强与政府部门的沟通：** 与原阳县人民政府相关部门保持密切沟通，及时了解用户需求，不断优化服务内容和方式。我们将建立常态化的沟通机制，定期与政府部门进行沟通，及时了解用户需求，并根据用户需求，不断优化服务内容和方式。

## 五、 服务承诺的持续改进

我们深知，优质的服务是一个持续改进的过程。我们承诺将不断学习和借鉴先进的服务理念和技术，持续优化服务流程，提升服务质量，以更好地满足原阳县人民政府电子政务外网建设项目的不断发展需求。我们将定期对服务承诺进行评估和修订，确保服务承诺始终与项目需求保持一致，并不断提升服务承诺的水平。

我们相信，凭借我公司的专业能力、丰富的经验和对服务的执着追求，一定能够为原阳县人民政府电子政务外网建设项目提供最优质、最可靠的服务。我们期待与贵方携手合作，共同推动原阳县电子政务建设迈上新的台阶！

投标人：中国移动通信集团河南有限公司新乡分公司（电子签章）

法定代表人：  (电子签章)

日 期：2025年12月26日

