

### 三、服务承诺

#### 1、服务承诺函

致：辉县市收入服务中心

合同履行期限（服务期限）：采购合同签订之日起 30 日内完成项目安装、调试，并确保数据正常传输至平台。

2. 质量标准：满足采购人需求，符合国家或行业规定的要求。

3. 质保期：1 年；系统安装调试经验收合格并免费维保 1 年。一年内免费提供软硬件升级换代。

4. 辉县市收入服务中心加油站涉税数据管理云平台服务项目二标段：主要包括辉县市辖区的 39 家加油站，共计 138 台加油机，231 个加油枪。

5. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

6. 落实政府采购政策需满足的资格条件：政府采购应当有助于实现国家经济和社会发展的政策目标，本项目落实节约能源、保护环境，优先采购节能环保、环境标志性产品、使用绿色包装，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小微企业、监狱企业及残疾人福利性单位发展等政府采购政策。

7. 付款方式：项目完成并经验收合格后一次性付清。

8. 招标代理服务费：执行河南省招标投标协会关于印发《河南省招标代理服务收费指导意见》的通知，豫招协[2023]002号文件关于招标代理服务费收费标准记取，由中标人在领取中标通知书时向招标代理机构支付。

9. 招标文件由招标文件目录所列内容组成，投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求提交投标文件，并保证所提交的全部资料的真实性，不按招标文件的要求提供的投标文件和资料，可能导致投标被拒绝。

10. 在服务过程中如需加枪，则按本次中标金额的单枪价格计算。

#### 11. 系统功能要求

加油站涉税数据管理云平台，实时采集加油站加油机数据，利用4G或5G网络直连，加密传输到加油站涉税数据管理云平台中，完成加油站数据的整理和汇集。在加油站涉税数据管理云平台中实现实时监控各加油站的交易数据，基于各类交易数据分析，提供加油站、税务部门、市场监督管理部门等不同视角的日、月、季和年度报表；针对于加油站行业数据分析需求，生成多维度

的加油站数据分析报告表，为市场监管、税务、商务等部门提供更加丰富的监管手段，提升纳税遵从度，营造公平竞争的市场环境，为辉县市智慧城市建设提升有力的技术支撑。

12. 承诺保证使用单位能熟练操作和进行常规维护措施。
13. 承诺具有设备正常使用所需的备品备件。
14. 有固定的售后服务机构，能够提供本地化驻场维护服务。
15. 加油站涉税数据管理系统兼容性强，承诺免费与省级平台开放接口和数据对接。
16. 配备售后巡检手机APP，可通过APP进行设备配置，可对设备运行及故障情况进行检查，具备上传照片、人员定位打卡等功能。
18. 承诺具有设备正常使用所需的备品备件。
19. 中标后提供一台台式电脑及一台笔记本电脑。
20. 系统一年内免费升级。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

磋商供应商名称（电子签章） 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： 张新（电子签章）

日期： 2024 年 12 月 26 日



## 2、承诺保证使用单位能熟练操作和进行常规维护措施

为保证使用单位能熟练操作和进行常规维护，便于整个系统的使用、维护、日常保养等技术工作，在系统交付使用之前，派遣有经验，并已从事过类似现场支持服务的技术人员或资深专家到招标方提供现场培训服务，对系统管理人员进行系统功能结构讲解和系统日常维护、简单的故障处理讲解，提供高水平的培训服务。以便客户能够良好地完成系统的使用和维护工作。

**培训目标：**  
我方所有的技术人员培训服从业主的培训计划和内容的要求，对业主的维修、操作人员进行合同详悉的操作、应用方面的培训，通过培训，使接受培训的人员能了解合同内设备的基本结构、性能，并掌握设备的操作、使用和维护保养的方法，能够在今后系统运行管理中有效地操作和维护智能化系统。

### 培训安排：

#### (1) 培训课程

包括理论课/实践课。

#### (2) 受训人员的要求

受训人员：本项目受训人员应为具备一定的专业基础知识的工程师或技工，具体数量由用户确定。

#### (3) 培训地点

项目现场

#### (4) 培训效果的评估方法

为了更好的让培训人员在短期内达到良好的受训效果，我公司在培训结束后会与相关工程师协商，制定一套比较完整的评估计划。正确评估培训效果要坚持一个准则，即：培训效果应在实际工作中（而不是在培训中）得到检验。

(5) 以汇报的方式评估培训效果。受训人员完成培训回到部门，应及时向部门主管汇报培训效果。通过部门主管与该职工之间的双向交流，了解培训目标的完成情况，检查受训人员掌握的新知识、新技能，识别职工工作态度的变化。

(6) 采用调查问卷评价培训效果。公司人事部门向培训人员发放无记名的调查问卷，要求受训人员回答。将这些问卷回收、归纳、整理分析，了解各职工对培训工作的意见，评估职工在培训中取得的进步，以改进今后的培训工作。

(7) 评估记录。评估记录是记载培训工作评估结果的档案资料。它有助于我们掌握过去历次培训工作的情况、经验和教训，为今后的培训工作提供借鉴。评估记录应力求做得健全、准确、详细。

(9) 培训人数：根据业主要求确定培训人数。

### 3、承诺质保期过后服务、软硬件升级及维护承诺

在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户进行全面的售后服务，定期进行回访。

#### (1) 服务宗旨和服务目标

提供无忧环境。公司将集中优质的技术资源，采取一套完整的管理工具，全力解决用户遇到的技术问题及故障。同时，以预防为主，负责制定相应的维护措施，积极协助用户解决系统运行中的故障及问题，持续提升系统性能，保障系统正常运行。

#### (2) 技术支持服务范围

- ▶ 指派专人负责的客户代表工程师
- ▶ 安排系统运行及服务情况定期跟踪与访问
- ▶ 专业技术及项目发展咨询
- ▶ 协助用户建立系统管理计划
- ▶ 系统软件的增补及升级工作
- ▶ 现场硬件系统支持服务
- ▶ 热线电话支持服务

#### (3) 服务响应时间

公司设有专门的客户服务部，有责任工程师响应用户的服务请求。一旦接到用户的服务请求，责任工程师将立即开始提供服务。如具备远程服务条件，工程师可实施远程处理；如需现场服务，工程师将在合同规定的时间内尽快赶赴至用户现场，提供服务。

公司提供的技术支持服务包括电话支持、远程支持及现场支持三种服务，用于协助用户保障设备故障及时得到解决。

#### (4) 硬件支持服务

公司在辉县市售后服务办事处设有此次项目产品备件库，现场设备一旦出现故障，首先用备件替换使用，再对故障设备进行维护；

提供7\*24小时维修服务，在接到用户服务请求后，1小时内作出响应，如果电话支持不能解决问题，在2小时内到达现场，即时解决故障。设备故障维修只收取器件成本费及维修人工费。

#### (5) 巡检服务

本公司安排工程师定期（每季度）现场巡检，消除影响设备正常运行的隐患，减少设备故障发生率。巡检服务包括设备软件检查、硬件检查和环境检查三项内容。

#### (6) 现场培训服务

公司人员在完成现场支持服务或巡检服务后，实施现场培训服务。用户可以通过本公司进行现场专题培训，提升监管人员的技术水平及监管效率。

(7) 收费标准

视本项目情况（点比较分散），维护收费待质保期结束后，由双方共同商定。

**4、在当地有固定的售后服务机构，能够提供本地化驻场维护服务**

我公司设有专门的售后服务机构和人员（地址：新乡市红旗区新中大道（中）666号），负责对辉县市收入服务中心加油站涉税数据管理云平台集成服务项目提供完善的售后服务。同时针对本项目的售后服务工作，公司已组建3-5人的本地售后服务队伍，为本项目提供售后服务，成立针对本项目售后服务的售后服务管理机构，为售后服务的质量提供保障。

7. 我公司在辉县市各地区设有售后服务办事处，服务机构直接面对用户的加油站相关工作人员和辉县市收入服务中心监管人员，为成辉县市收入服务中心加油站涉税数据管理云平台集成服务项目提供最优的售后服务。

所有本地的售后服务人员都具有丰富的物联网项目的建设和服务经验，同时都将参与本项目的运维。在项目建设中和完工后，公司项目部，将对所有售后服务人员进行全面的培训，以提高售后服务人员处理故障的能力和水平。