

六. 服务承诺

6.1. 承诺函

致：濮阳市城乡一体化示范区发展改革规划局

我公司中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司在此郑重承诺，针对濮阳市城乡一体化示范区发展改革规划局濮阳市示范区恶劣天气高影响路段优化提升项目服务，我们将遵循以下承诺事项，确保服务的高效、稳定和安全。

一、示诺施工不更换主要人员：保证施工过程中项目经理及技术负责人及时列席，施工过程中不更换项目经理及管理人员、技术人员，而且主要管理、技术人员持证上岗，对不称职的施工管理人员，果断予以更换。

二、安全施工本诺：我公司保证按国家及地方相干规定进行安全施工，增强进场人员的安全思想教育，提升施工人员的安全意识，同时加大安全花费投入如出现安全事故我方担当由此发生的花费。手取共取“安全文明工地”称号

四、免费洁运垃圾示诺：中标后我公司保证工程施工达成后免费洁还建筑垃圾。

五、连续施工承诺-我公司保证在施工时期，将合理机置资源，不断优化施工组织，保证在正常施工时期和节假日、冬雨季及农忙季节连续施工。

六、工期保证承诺：我公司保证在施工时期，将合理配置资源，不断优化施工组织，并保证在节假日、雨季及农忙季节连续施工不歇工，以保证在工期内达成本工程。

七、质量保证承诺-保证按招标书所报质量等级达成本工程。一旦因我公司原由不可以达到招标书所报质量等级，则由我方负责采纳返工、返修或其余填充措施以达到招标书所报质量等级标准，且由此造成的全部损失及赔偿花费由我公司担当。

八、施工中承诺：

1、中标后我公司保证工程按业主要求准时进场施工：

2、增强与业主及监理单位的合作，遵从业主及业理单位的正确指令，严格履行合同条款，在规定的工期内保质保量，做到规范操作、安全生产、文明施工：

3、我公司保证依照“文明工地”标准进行施工，保证做到“工光、料尽、场所清”。

九、保修期内承诺：在工程交工查收时，听取业主建议，认真按业主要求及图纸要求整顿，保证业主使用放心、方便，若有质量问题 24 小时内组织人员分析、解决。工程完工后，我公司最少每隔半年进行一次工程回访；同时按国家规定的保修期，对本工程免费担当保修责任。

十、保修期外承诺：我公司承诺在保修期满后仍将按期回访，同时若有质量缺点问题产生，我

公司将依照产生质量缺点的原由：分为施工原由和非施工原由，因为施工原由此产生的质量缺点，我公司将免费担当保修责任, 因为非施工原由此产生的质量缺点, 我公司将以收取成本价格担当保修任务，保证业主消意为止。

供应商：中国联合网络通信有限公司滁州市分公司(盖章)

法定代表人或其授权代表：_____ (签字或盖章)

日期：2024年9月3日



6.2. 中国联通服务理念

中国联通自成立以来的各个发展时期，得到了客户的信任和支持，中国联通为了更好的服务客户，根据客户的个性化需求，简化业务流程、推进一站式服务、打造服务品牌上不断推进、提供绿色通道快捷服务、追求最优的服务品质、为客户提供良好的服务保障，并在服务质量、业务拓展、团队建设方面取得了长足的进展。

6.3. 专业服务体系

6.3.1. 专业服务生命周期闭环管理框架



6.3.2. 专业服务交付管理

交付资源池：专业服务交付资源池由 80 余名总部专家，100 余名一线工程师，以及遍布全国的合作服务商工程师 1200 余名组成，为客户提供专业客户化的服务。

项目经理负责制：项目经理是项目的第一责任人，对项目整体交付质量、进度和成本负责。项目经理通过协调各部门成员的方式组织项目交付，通过准确明了的周报通报项目进度，对交付全流程进行监控，对风险进行预警并组织项目组制定应对措施。当项目交付出现重大问题时，项目经理会及时升级问题，向项目领导小组汇报并组织项目组成员执行领导小组决策。项目经理会组织项目组做好项目文档管理工作，根据项目管理工作模块内容进行交付管理。

6.3.3. 精细化交付系统管理

强大的专业服务交付管理体系，实现了从服务开发到服务销售再到服务交付直至服务质量管理的完美闭环管理，为专业服务交付提供了强大的保障，使每个项目透明可控，确保了项目的进

度和质量。

6.4. 项目实施与交付承诺

按时交付，承诺按照项目合同约定的时间表完成恶劣天气高影响路段优化提升的开发、测试及部署工作，确保项目按期上线运行。

保证项目成果符合国家相关标准、行业规范及项目合同要求，确保平台的稳定性、安全性和易用性。在项目交付后，提供一定期限内的免费技术支持和维护服务，包括平台系统故障排查、功能优化建议等。

6.5. 数据安全与隐私保护承诺

采取严格的数据加密、备份和恢复措施，确保平台中存储的各类数据（如公路信息、用户数据等）的安全性和完整性。

严格遵守国家相关法律法规和隐私政策要求，妥善处理用户个人信息和其他敏感数据，保障用户隐私权益不受侵犯。

6.6. 售后服务承诺

我司承诺完全响应和满足招标文件对售后服务的要求。

建立完善的售后服务体系，及时响应用户反馈的问题和需求，提供快速、专业的解决方案。随着技术的不断进步和用户需求的变化，承诺定期对恶劣天气高影响路段优化进行升级和维护，确恶劣天气高影响路段优

6.6.1. 售后服务能力

我公司将在已组建稳定的运行维护队伍基础上成立专项项目运维项目部，专项项目运维项目部的的主要成员由我司维护人员和负责本项目建设的主要人员组成，采用项目经理负责制，由项目经全权负责本项目的运维管理工作，可提供本地化快速响应服务，提高一线的服务响应水平
我司在当地的服务网点分布已覆盖了整个市，含华龙区、开发区、示范区、经开区等，可就近接收用户需求，第一时间分派维护力量。

在我司服务体系的基础上，利用现有的视频监控系统运行维护队伍作为核心成员，再加派项目相关领域的技术支持工程师成立专项项目运维项目部，采用项目经理负责制，由项目经全权负责本项目的运维管理工作，充分利用我司在当地的服务网点密度，可为本项目提供本地化快速响应服务，提高一线的服务响应水平

6.6.2. 售后安排

项目交付后会包含一定期限的免费售后服务，具体期限根据项目合同确定。在标准服务期结束后，用户可选择购买延长服务期，以获得持续的技术支持和维护服务。

6.6.3. 质保期长短

确定质保期的长短，通常质保期符合国家标准和原购方要求。

6.6.4. 响应时间承诺

定义报价人在收到问题报告后的响应时间。通常应该有明确的承诺，例如在工作时间内的几个小时内做出初步响应，24 小时内提供解决方案或初步诊断。

6.6.5. 技术支持手段

提供多种技术支持手段，例如电话支持、电子邮件支持、在线聊天支持、远程桌面支持等。确保用户可以便捷地获取到技术支持并解决问题。

6.6.6. 用户满意度调查

设计用户满意度调查机制，定期收集用户的反馈和建议，以改进售后服务质量和用户体验。承诺在质保期内提供必要的技术更新和升级，确保产品或系统能够保持最新的功能和安全性。满足客户需求。

6.6.7. 人员维修

我司根据运维服务要求，参照国际上有关通信和信息系统运行服务标准的要求建立完善的系统运维服务管理体系，保障承诺的运维服务内容的实施。

我司会建立专门的运维服务管理机构，设立运维服务咨询中心，设立专门的技术服务队伍，配备包括接线员、电力和网络等各类维护工程师。服务咨询人员和维护工程师都经过专门的培训，具备相应的沟通能力、业务能力和技术能力。我司在投标文件中详细描述组织机构的构成、人员配备及其各层级的职责分工。

维修人员到达现场后对设备进行详细的检查和测试，以确定故障的具体位置和原因。根据故障诊断结果，制定具体的维修方案，包括维修步骤、所需的材料和预计的维修时间。按照维修方案进行维修操作，修复故障点。



6.6.8. 故障响应时间

确定投标人承诺的故障响应时间。通常应明确在工作时间内或非工作时间内的响应时间，如工作日内几小时内响应、非工作时间内 24 小时内响应等。

6.6.9. 到达现场响应时间

确定报价人承诺的到达现场的响应时间。这是从接到故障报告到维修人员实际到达现场开始维修的时间。具体的承诺应该根据不同地理位置和交通条件进行合理的评估和承诺。

6.6.10. 应急维修措施

描述报价人提供的应急维修措施，确保在重要设备或系统发生故障时能够迅速采取措施，例如远程支持、紧急电话支持、临时修复方案等。

6.6.11. 备品备件配备

描述报价人备品备件的配备情况，包括备件的种类、库存量、供应渠道、配送时间等。确保

有足够的备件以应对常见故障，并且备件的来源和质量得到了充分的保证。

6.6.12. 技术支持和培训

说明报价人提供的技术支持手段，如远程诊断工具、在线支持平台等，以及是否提供相关培训给客户的维修人员，确保其能够独立解决常见问题。

6.6.13. 维修记录和报告：

确定报价人维修记录和报告的规范性和透明度，包括每次维修的详细情况、采取的措施、花费的时间、使用的备件等信息，以便于客户和投标人后续的跟踪和分析。

6.6.14. 用户满意度调查：

设计报价人对维修服务质量进行定期评估的机制，包括用户满意度调查，以收集客户反馈并持续改进服务质量。

在评估报价人的维修服务方案时，这些详实的内容能够帮助确保其维修响应能力和服务质量能够满足项目的实际需求，提高系统稳定性和用户满意度。

6.7. 保密方案

为进一步做好本项目的保密安全工作，切实增强项目组成员的安全防范意识，按照被测单位和我国现行保密法的要求，结合本单位《测评过程安全保密制度》，统一认识，强化管理，完善措施，不断提高安全保密工作水平，更好的推动信息安全等级测评工作有序向前发展，特制定本工作方案。

6.7.1. 保密工作目标

通过开展安全保密工作学习，使安全保密工作得到成效。各项目组成员在安全保密工作的过程当中，提高工作积极性，完善安全保密规章制度，落实安全保密任务，安全保密管理趋向完善、规范，项目组上下形成重视做好安全保密工作的浓厚氛围和自觉保守被测系统安全秘密的良好风尚。

6.7.2. 保密工作组织领导

成立以项目经理为组长，项目部工作人员组成的安全保密工作小组，项目经理负责，全项目成员参与的安全保密工作格局，认真落实安全保密工作。

6.7.3. 保密工作要求

中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司承担濮阳市公路事业发展中心的保密责任，在项目实施过程中，双方需要复制对方提供的相关资料时，应提交书面申请，在得到对方书面同意后方可复制，并将数据内容记录成表，签字确认。

未经双方书面同意，不得向第三方透露项目和涉及双方企业信息安全、技术成果的任何内容。

项目结束后，双方必须互相确认信息安全服务过程中提供的相关资料，相互承担保密责任。

结合项目组工作实际，领导到位，组织到位，学习宣传到位，高度重视，确保人员到位，形成合力，抓好落实，督促落实，取得实效。严格按照上级要求，认真自检自查，确保安全保密工作取得实效。

（一）组长安全保密工作要求

1、认真执行有关安全保密工作的规定，把安全保密工作列入布置、检查、总结工作的内容。要对所属工作人员经常进行安全保密教育，真正做到业务管到哪里，安全保密工作也要管到哪里。

2、禁止在公共场所使用电话交谈安全保密事项或查看安全保密资料。

3、对记有秘密事项的笔记本、办公用纸等，要妥善保管，定期清理。

4、参加会议接到的秘密文件、资料，用后要及时交回，不准擅自扩大传阅、传达范围。

（二）办公室岗位安全保密工作要求

1、严守纪律，忠于职守，认真执行各项安全保密制度和规定。

2、一切与本测评项目相关的文件、资料、信件等，必须严加保管。

3、因特殊情况代收文件时，不得私自拆阅，并及时办好移交手续。

4、收到文件要认真核对、登记，及时送领导阅批，或按安全保密规定妥善处理。

5、传阅文件要严格实行签收制度，不得擅自翻印、摘抄转载、公开引用。

6、发现文件丢失或下落不明，要立即报告，并抓紧查找，采取补救措施。

7、定期检查、清理、清退、销毁文件。

8、对会议记录和有关文件、资料要严加保管，及时立卷归档。

9、工作调动时，应将负责保管的文件、资料等载体移交给组织指定的人负责接收，不准带走。

（三）文件打印安全保密工作要求

1、测评相关文件，没有领导签字不得私自复印。

2、严格保管承印的文稿、资料及磁盘。

3、严格遵守安全保密纪律，打印、复印的测评文稿的内容不得传播，不得让无关人员阅看，不得私自多印留存。

4、打印的文件废页应及时处理，不得让无关人员阅看。

5、文印室、计算机房内，禁止无故逗留、参观，严禁会客。

（四）计算机操作相关保密工作要求

1、凡安全秘密数据的传输和存贮均应采取相应的保密措施；录有文件的存储设备要妥善保管，严防丢失。

2、严禁私自将存有涉密文件的数据带出办公场所，因工作需要必须带出的要经领导批准，并有专人妥善保管。

3、存有文件的计算机如需送出维修时，要测评相关文件拷贝后，对硬盘上的有关内容进行必要的技术处理，外请人员维修存有测评相关文件的计算机要事先征求有关领导批准，并做相应的技术处理，采取严格的安全保密措施，以防泄密。

4、禁止用计算机打游戏，以防“计算机病毒感染”。

5、在计算机网络上传递信息，必须明件明传，密件密传，严禁明密混用。

6.7.4. 保密管理制度

为保障测评过程相关文档、记录的保密，规范、明确公司测评过程相关部门、人员职责，参照《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 文件档案管理制度》以及《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 保密制度》，特制订《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 测评过程保密管理制度》（以下简称《测评过程保密管理制度》）。

根据测评过程中文档的流转环节，《测评过程保密管理制度》主要对测评过程中涉及文档记录审阅、处理、传输等环节做出进一步的规范。

管理条例

第一条 测评过程中，需要查阅被测评方文档时，需要由测评组长填写《文档交接单》，被测评方签字同意后，方可借阅。

第二条 根据被测评方文档进行相关测评时，要在指定场所、时间内进行。不得将被测评方文档带出指定场所；不得复制、摘抄被测评方文档；不得向无关人员透露被测评方文档敏感信息；不得超时借阅，原则上当天借阅当天归还，后续工作如果还需借阅，需要再次填写《文档交接单》。

第三条 归还被测评方文档时，测评人员与被测评方接收人员需要填写文档归还记录。

第四条 测评分析过程中需要借阅测评文档、现场记录时，参照《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 文件档案管理制度》以及《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 保密制度》进行管理。

第五条 测评相关文档、记录需在公司内部网络上进行处理分析，不得在连接国际互联网上的

计算机上审阅、处理、传输。

第六条 存储有测评记录的测评设备、计算机、移动存储介质不得连接国际互联网。需要向内网处理计算机传输数据时，需经过专用文档流转中心并签署文档传输文件后进行传输。

第七条 相关测评人员不得向其他人员透露测评数据与结果。

第八条 现场测评完成后，测评现场记录统一由测评组长与被测评方查验签字后装入专用档案袋并加贴封条。回到公司后，经档案室管理人员验证封条后由档案室人员进行管理。

第九条 公司内部需要对测评方案、结果进行论证评审时，参照《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 文件档案管理制度》以及《中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司 保密制度》进行管理。

第十条 需要向被测评方移交的测评文档，在公司内部经测评部经理、档案室管理人员共同查验签字后装入专用档案袋并加贴封条。至被测评方后，经被测评方验证封条后移交对方并签署移交文档。

第十一条 向被测评方移交测评文档时，需至少两人共同前往，短途移交由公司调拨车辆运送至被测评方。远途移交需搭乘火车时，需包下软卧车厢。不得搭乘公共交通工具传递测评文档。

6.7.5. 保密保障措施

6.7.5.1. 人员保密管理

中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司加强对评测和评估人员的安全保密管理，定期组织项目组人员参与与保密相关的技术培训，以更好的提高测评人员的技术水平及保密意识，更好地执行保密制度及国家涉密信息安全制度，并签订保密协议。在项目生命周期中人员保密管理和具体措施如下：

在项目前期：严格按照公司的规定进行安全保密技术培训和保密管理培训工作；

在实施过程中：统一归口管理，明确了每个角色的保密责任，确保项目实施的过程中不会出现泄露秘密的事件；

在实施完毕后：公司对每个评估人员进行脱密处理，所有评估的数据、文档在统一归档后，对评估人员使用的设备进行叠加格式化或读写覆盖处理；

各种措施最终确保在本项目实施的前中后各个环节、各个时期都确保项目的保密性。

结合公司实际，具体人员保密管理包括安全保密技术培训和保密管理培训，内容如下：

6.7.5.2. 保密技术培训

(1) 强化技术人员的保密意识，增强风险和隐患观念；

(2) 加强对全体技术人员纪律性保密教育，每半年和新员工入职时为技术人员提供保密技术培训；

(3) 凡涉密人员必须经过人事部门的审查；

(4) 注重保密技能的培训，如对密级文件如何定密、划分保密期限以及密件流程保存等，通过严格的岗前培训，能够认真执行保密纪律；

(5) 针对涉密系统使用人员提供技术培训，包括计算机网络安全知识、计算机信息系统保密管理规定、网络安全防范技术及其实现方法等内容；

(6) 不准在私人交往和通信中泄露相关涉密信息，不准在公共场所谈论涉及国家秘密的信息，不准通过其他方式传递涉密信息。



6.7.5.3. 保密管理培训

(1) 强化管理人员的保密培训和监管管理，增强风险观念和监督检查；

(2) 严格按照涉密企业必备的条件的要求，加强人防、物防和技防的投入与管理；

(3) 加强对全体技术人员纪律性保密教育，每半年和新员工入职时为管理人员提供保密技术培训；

(4) 不断完善各项保密管理制度，做到监督落实到位；

(5) 管理培训将针对公司管理人员提供培训，包括计算机信息系统保密管理规定、管理层有效监管等内容；

(6) 管理层应坚持把保密法规纳入学习内容，列为员工培训、干部任前谈话的必备内容，把保密观念的强化作为提高爱岗敬业的要求；

(7) 确保保密工作责任到人，每年组织保密小组与部门负责人、部门负责人与员工层层签订《保密工作责任书》，加强考核，增强企业保密意识。

6.7.5.4. 文档保密管理

6.7.5.4.1. 项目文档分类

将文档分为两大部分提交管理：项目常规文档和项目归档文档。项目归档文档由档案管理员将项目中的重要文档从常规文档中进行分类归档。

常规文档管理目录分为项目日常管理文档和项目流程管理文档。

日常管理文档包括项目报告、会议纪要、项目管理模板、重大问题跟踪、数据质量管理。项目报告又可分为个人周报、小组周报、项目周报、项目简报，项目简报，进行分类管理。

6.7.5.4.2. 文档权限管理

常规文档的提交和使用根据项目组内部小组成员任务的不同进行权限划分，对项目组成员各自负责的文档拥有文档的读、写、增加、删除权限。项目组组长保证提交已保存文档的质量；由文档管理员或项目经理整体把握项目文档在各阶段的提交情况。

6.7.5.4.3. 文档保密管理

项目所有参与人员都必须签订保密协议，至少接受两方监督部门的监督。涉及项目有关的文件、资料和其它物品的制作、收发、传递、使用、复制、摘抄、保存和销毁，由中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司指定专人执行。采用电脑技术存取、处理、传递的交由中国联合网络通信有限公司濮阳市分公司技术部门负责保密。对重要的涉及项目的技术文件应及时进行存档，必要时进行碎纸机销毁。

未经批准，任何人不得擅自复制、销毁各类涉及被评估单位文件、资料；不得将涉密文件、资料携带出单位；凡违反规定造成泄密者，将视情节轻重给予纪律处分直至追究刑事责任。