

五、服务承诺

致：辉县市行政审批和政务信息管理局

为确保本项目能够成为高质量、可靠且令人满意的软件项目服务,我们郑重地作出以下承诺:

一、服务内容响应

1. “高效办成一件事”服务

按照《河南省加快推进政务服务“一件事一次办”改革实施方案》、《河南省人民政府关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的实施意见》的工作要求,依托新乡市“一网通办”服务平台及相关政务组件支撑能力,开展辉县市“高效办成一件事”的系统建设、业务梳理、服务配置工作,根据国家、省、市相关文件的清单事项梳理并上线涉及辉县市 23 个“一件事”服务(含国办一批清单 13 个、国办二批清单 8 个、本地特色 2 个)“一件事”服务。主要包括“一件事”业务梳理、“一件事”服务配置及“一件事”系统升级建设。

2. “免证办”服务

按照《河南省全面推行政务服务事项“免证可办”工作方案》的要求,依托市电子证照管理平台及其他相关政务组件支撑能力,实现通过电子证照在线无感调用、电子亮证核验等方式,在新海市“一网通办”服务平台与辉县政务服务大厅窗口实现实体证照免提交。根据省、市相关文件的清单事项梳理并上线涉及辉县市 50 个“免证办”整体服务工作。主要包括“免证办”业务梳理、“免证办”服务配置及“免证办”系统升级建设。

3.一网通办服务平台日常性运维服务

根据辉县市“一网通办”服务平台应用需求,开展常态化的系统运维服务。从而保障辉县市“一网通办”服务平台正常运行。主要包括系统常态化支撑服务(表单调整服务、流程配置服务、事项深化服务)、系统常态化基础配置服务(员工数据管理、部门数据管理、窗口数据管理、角色数据管理)、系统运维服务(脚本漏洞排查、安全漏洞修复、安全测试、监控与管

控服务、安全监测、故障排查、资源管理与调优服务)。

4.电子证照管理系统日常性运维服务

根据辉县市电子证照管理平台应用需求,开展常态化的系统运维服务。主要包括证照到期提醒服务(证照提醒管理、服务监控管理)、平台常态化支撑服务(模板修改调整、证照数据修改调整、签章规则配置、向省传目录与证照数据)、平台运维服务(脚本漏洞排查、安全漏洞修复、安全测试、监控与管控服务、安全监测、故障排查、资源管理与调优服务)。

5.政务预约系统接入省市平台指导服务

根据《关于开展全省政务服务中心智慧化管理数据对接有关工作的通知》的工作要求,为现有预约系统的技术对接工作提供咨询指导服务,梳理并提供市预约平台统一对接接口及规范,全力配合现有系统技术公司完成与省市平台对接工作。

6.好差评分析服务

结合省“好差评”整体工作要求,全面部署并建立健全辉县市“好差评”评价体系,实现省政务服务“好差评”的数据全连通。同时,基于辉县市“好差评”工作成果进行全方位分析,从而整体提升政务服务工作的主动评价率、评价覆盖事项率、评价覆盖部门率。主要分析存在的优缺点,提出针对性的解决办法;同时支持按周、月、季度、年度生成报表服务。

7.有诉即办服务

结合辉县市政务大厅“有诉即办”整体工作建设需求。依托市“一网通办”服务平台升级“有诉即办”应用功能模块,配套“有诉即办”处理机制和窗口规范设置,有效支撑政务大厅“有诉即办”窗口规范运行。“有诉即办”模块主要包括“有诉即办”信息登记、“有诉即办”暂存件、“有诉即办”待受理、“有诉即办”待归档、“有诉即办”已办件、“有诉即办”综合查询。

8.系统对接服务

为保障本项目各个系统与业务正常运行,完成与省/市“一网通办”服务平台、省/市“一件事一次办”服务系统、市电子证照管理平台等对接工作。

9.业务与系统培训服务

针对不同的角色分批完成 4 次业务与系统培训服务，主要涉及窗口业务办理、审批业务办理、事项配置管理及功能管理等培训内容。

二、其他服务承诺响应

1. 项目服务期

项目服务期：一年。（自合同签约后 60 日历天内完成所有服务上线部署工作）。

2. 项目实施要求

本项目是辉县市政务服务工作的重要系统集成项目，为保障项目建设质量及项目建设内容要求我公司承诺提供详细实施方案。

3. 售后服务要要求

在售后服务期内，我公司在项目所在地具有自有稳定的售后服务机构。指定 1 人维护工程师提供运维服务，按时按量完成本项目要求的运维工作。

自项目服务期内，如系统出现故障时，我公司提供 7x24 小时服务响应，维护工程师在接到报障后 2 个小时内到现场处理应用系统出现的故障；及时做出故障原因报告并提出有效措施加以解决。

自项目服务期内，我公司以集中培训的方式、分级分场次为不同用户提供系统日常维护方面的培训和系统的操作方面的培训。

三、其他详细说明

我公司承诺将严格按照项目总体需求调研、整体服务开发建设与部署、项目运行、服务期维护等流程执行；同时为保障本项目顺利实施，我公司将成立项目领导小组，选择责任心强、技术水平高，具有丰富实践经验的骨干技术人员担任项目经理，确保项目组成员的稳定性。通过项目经理同时配备丰富经验的开发人员及测试人员等确保各项实施活动的顺利展开和完成。本项目组织结构包括：公司项目管理委员会、项目经理、技术负责人、需求分析组、系统设计组、系统开发组、系统测试组、部署实施组、培训组、技术支持及售后服务组，各组之间将按

照进度计划和职责各负其责。在项目实施过程中，将按照建设单位的要求更换建设单位认为不合适的人员。

本项目涉及很多部门和业务内容，我们将充分发挥本公司的项目管理经验累积，采用一套卓有成效的项目管理体系和方法，从各个方面进行控制，系统地进行管理，监督各个环节的实施过程。

在运维期间通过运行维护服务的有效管理来提升用户信息系统的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善网络信息系统部门与业务部门的沟通，提高服务质量。对用户现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

本次项目的培训包含辉县市域用户、业务人员、系统管理员，培训具体时间根据业主方要求拟定，我公司会选择合适时间提请业主方准备培训。

在确定培训时间、培训地点、培训具体人数后我公司将做好详细安排。本项目的总体培训进度计划时间主要根据项目实际情况来进行制定，培训服务相关工作是从整个项目实施的总体组织与设计阶段开始的，经历项目开发与测试阶段、总体集成及试运行阶段、部署实施直至售后服务阶段。

投标供应商: 新乡数智科技有限公司 (电子签章)

法定代表人: 胡明磊 (电子签章)

日期: 2025 年 8 月 26 日