



## 八、其他材料

投标供应商认为需要提供的其他资料

### 服务承诺

为确保郑州航空港经济综合实验区应急管理局安全生产考试中心考务服务项目（二次）（以下简称“本项目”）在 3 年履约期内高效、有序推进,切实满足郑州航空港经济综合实验区应急管理局（以下简称“采购人”）关于特种作业人员考试服务的各项要求，我方（投标人）就项目服务人员工作态度、服务质量、执行效率等方面，郑重作出如下服务承诺，接受采购人监督与考核：

#### 一、全力配合采购人工作，构建高效协同机制

主动对接，响应需求无延迟：我方将指定专人作为“采购人对接专员”，负责与采购人的日常沟通对接，确保采购人提出的工作要求、意见建议能在 1 个工作日内响应，2 个工作日内形成具体对接方案。对接专员需每周至少 1 次主动向采购人汇报项目进展（如考试组织情况、设备运行状态、存在的问题及解决方案），每月提交书面工作简报，确保采购人实时掌握项目动态，无信息滞后问题。

配合专项工作，保障任务落地：针对采购人安排的专项工作（如区域内特种作业人员集中考试、安全生产考试专项检查、考试数据统计分析、政策落地试点等），我方服务人员将在接到任务后 24 小时内成立专项工作小组，明确分工、制定执行计划，并严格按照采购人要求的时间节点推进。如需额外增派人员、调整设备或优化流程，我方将无条件配合，确保专项工作顺利完成，不出现因配合不力导致的任务延误。

协助监管核查，提供全面支持：在采购人开展项目监管、考核评



估、档案核查等工作时，我方服务人员将主动提供所需资料（如考试档案、设备维护记录、服务台账等），全程陪同核查过程，对核查中发现的问题不推诿、不隐瞒，当场确认问题细节，并在采购人规定的期限内完成整改，整改完成后及时申请复核，确保监管要求全面落实。

## 二、主动为采购人排忧解难，解决实际工作难题

**预判潜在问题，提前预防化解：**我方服务人员将结合项目运营经验与行业动态，定期（每月 1 次）对项目运行中可能出现的问题（如考试人数激增导致的承载压力、设备老化引发的故障风险、政策调整带来的流程适配问题等）进行预判，形成《潜在问题分析与应对建议报告》提交采购人。针对预判的高风险问题，提前制定应对预案，如提前备足考试耗材、增调备用设备、优化考试场次安排等，帮助采购人提前规避风险，减少问题发生后的处置压力。

**快速响应突发问题，高效解决难题：**若项目运行中出现突发问题（如设备大面积故障导致考试中断、考生集中投诉、极端天气影响考试组织等），我方服务人员将在 10 分钟内启动应急响应，第一时间向采购人汇报问题情况、已采取的应急措施及后续解决方案，并全程主导问题处置。处置过程中，每 2 小时向采购人更新一次进展，直至问题解决，确保将问题对考试工作的影响降至最低，切实为采购人分担突发工作压力。

**优化服务细节，提升工作效能：**我方服务人员将主动收集采购人在项目管理中的痛点需求（如考试数据统计繁琐、档案查询效率低等），结合自身技术与服务优势，提出优化建议并协助落地。例如，若采购人反馈考试数据汇总耗时较长，我方将开发简易数据统计工具，实现考试人数、通过率、设备使用情况等数据的自动汇总与导出，缩短采购人数据处理时间；若档案查询不便，我方将优化档案分类方



式，建立快速检索索引，协助采购人提升档案管理效率。

### 三、严格服从采购人安排，确保执行指令到位

遵守管理要求，落实各项规定：我方服务人员将严格遵守采购人制定的项目管理制度、考试工作规范、安全管理要求等各项规定，不出现违规操作、擅自调整工作流程等情况。在人员管理方面，若采购人对驻点人员、考务人员的资质、工作表现提出调整要求（如更换不符合岗位要求的人员），我方将在 5 个工作日内完成人员调整与培训，确保新到岗人员符合采购人要求；在工作流程方面，若采购人要求优化考试报名审核、成绩上报等流程，我方将在 10 个工作日内完成流程调整与人员培训，确保新流程顺利落地。

服从任务调度，保障工作统筹：在项目执行过程中，若采购人因区域工作统筹需要，对考试计划、服务时间、人员配置等进行调整（如临时增加考试场次、延长服务时间、抽调人员协助其他考试相关工作），我方服务人员将无条件服从调度。如需调整考试计划，我方将在 24 小时内重新编排考试场次、通知考生并协调考务资源；如需延长服务时间，我方将及时增派人员轮班，确保服务不间断；如需抽调人员，我方将优先安排符合要求的人员配合，不得以任何理由拒绝或拖延。

接受考核监督，整改问题到位：我方服务人员将自觉接受采购人的考核与监督，对于采购人在考核中指出的问题（如服务态度不佳、工作效率低下、操作不规范等），将在 3 个工作日内制定整改计划，明确整改措施、责任人与完成时间，并在整改完成后向采购人提交整改报告，申请复核。若整改未达到要求，我方将继续整改直至符合标准，同时承担因整改不到位导致的相关责任，确保采购人的考核监督指令全面落实。



#### 四、按时保质保量完成服务工作，履行岗位职责

严守时间节点，确保工作不延误：我方服务人员将严格按照采购人确定的时间节点推进各项工作，具体包括：考试计划申报需在采购人规定的截止日期前 3 个工作日内完成；准考证打印需在考试前 5 个工作日内完成并通知考生；考试成绩统计与上报需在考试结束后 3 个工作日内完成；考试档案归档需在考试结束后 7 个工作日内完成；设备维护与故障修复需在规定时限内完成（一般故障 24 小时内修复，重大故障 48 小时内修复）。所有工作均建立时间台账，明确完成时限与责任人，确保不出现任何一项工作延误。

严控服务质量，保障标准不降低：我方服务人员将以高于国家相关标准、采购人要求的服务质量开展工作，具体质量承诺包括：考试报名审核准确率达到 100%，不出现培训学时不足、未完成培训的考生通过审核的情况；考试组织规范率达到 100%，考场秩序良好，无重大考试纪律问题；设备运行稳定率达到 99.5% 以上，核心考试设备故障率不超过 3%；考生满意度达到 95% 以上，服务投诉率不超过 1%；考试档案完整性达到 100%， “一人一档” 管理规范，无档案缺失、遗漏情况。为保障质量，我方将建立 “三级质量检查机制”（岗位自查、小组互查、项目总负责人抽查），确保每一项工作均符合质量要求。

履行岗位职责，担当责任不推诿：我方服务人员将严格履行各自岗位职责，驻点人员需全程做好考试引导、秩序维护、安全管理工作，确保考生顺利完成考试；考务人员需精准完成考核计划申报、准考证打印、考生信息录入等工作，避免因操作失误导致的问题；设备维护人员需定期检查设备运行状态，及时处理故障，备足易耗品，保障考试不间断；档案管理人员需规范整理归档考试数据与档案资料，确保





档案安全与可追溯。若因服务人员未履行岗位职责导致工作失误，我方将立即更换相关人员，并承担由此造成的一切损失，同时向采购人提交书面致歉与整改报告，确保类似问题不再发生。

#### 五、违约处理承诺

若我方服务人员未履行上述任何一项承诺，导致采购人工作受阻、利益受损，我方愿意承担相应违约责任：

若出现未配合采购人工作、不服从安排或未按时完成服务工作的情况，采购人有权要求我方限期整改，整改期间我方将按日支付合同总金额 0.1% 的违约金；若整改后仍未达到要求，采购人有权终止合同，我方需退还已收取的服务费用，并支付合同总金额 10% 的违约金。

若因服务质量不达标（如考试报名审核出错、设备故障导致考试中断、考生满意度未达到承诺标准），给采购人造成不良影响或经济损失的，我方需承担全部损失赔偿责任，并向采购人提交专项整改方案，直至服务质量达到承诺标准。

我方将以高度的责任心、专业的服务能力履行上述承诺，全力保障本项目顺利推进，为采购人提供优质、高效的服务，共同推动郑州航空港经济综合实验区安全生产考试工作高质量开展。

#### 六、强化人员保障承诺，打造专业服务团队

人员资质达标，专业能力过硬：我方承诺项目服务人员均具备对应岗位所需资质与能力，其中驻点服务人员需持有安全生产相关培训合格证书，考务人员需熟悉应急管理部《安全生产考试机构和考试点管理规定》及河南省相关实施细则，设备维护人员需具备电工、焊接等相关专业技能证书（如电工证、特种设备维修证），档案管理人员需掌握国家电子档案管理规范。所有人员上岗前需通过为期不少于 1



周的专业培训与考核，考核合格率需达到 100%，未通过考核者坚决不予上岗，确保团队整体专业水平满足项目服务需求。

**人员稳定性保障，避免频繁变动：**我方将建立完善的人员激励与留存机制，通过合理的薪酬体系、清晰的职业发展路径、良好的工作环境，保障项目服务团队稳定性。承诺核心岗位人员（如采购人对接专员、设备维护主管、考务负责人）在项目履约期内变动率不超过 10%，若因特殊原因需变动核心岗位人员，需提前 30 个工作日向采购人提交书面申请，说明变动原因及替代人员资质情况，经采购人同意后，方可办理变动手续，且替代人员需与原岗位人员资质相当，并完成不少于 5 个工作日的岗位交接培训，确保工作衔接顺畅，不影响项目服务质量。

**定期技能提升，适应服务需求：**我方将每季度组织项目服务人员开展技能提升培训，培训内容涵盖最新安全生产考试政策解读、设备操作技能升级、服务礼仪与沟通技巧、应急处置能力强化等，每次培训时长不少于 8 小时，培训后组织考核，考核不合格者需参加补考，直至通过。同时，鼓励服务人员参加行业内专业培训与资质认证，若因政策调整或项目需求新增技能要求，我方将在 1 个月内完成对应培训，确保服务人员始终具备满足项目发展的专业能力。

#### 七、延伸应急服务承诺，覆盖特殊场景需求

**节假日与夜间应急服务：**我方承诺在法定节假日（如春节、国庆、中秋等）及夜间（18:00 - 次日 8:00）安排专人 24 小时值班，值班人员需保持通讯畅通，若采购人在节假日或夜间有紧急工作需求（如突发考试任务、设备紧急故障、紧急数据调取等），值班人员需在 30 分钟内响应，1 小时内抵达现场（若需现场处置）或远程协助解决问题，确保特殊时段采购人需求得到及时满足，不出现因无人响



应导致的工作延误。

**重大活动期间专项保障：**若郑州航空港经济综合实验区举办重大安全生产相关活动（如安全生产月、应急演练、行业峰会等），且需考试中心提供配合服务（如现场考试咨询、设备展示、考试政策宣讲等），我方将提前 15 个工作日制定专项保障方案，增派 2-3 名专业服务人员参与保障工作，保障人员需熟悉活动流程与考试中心相关业务，全程配合采购人完成活动期间各项工作，确保活动顺利开展。

**跨区域协作服务：**若采购人因工作需要，需考试中心配合开展跨区域考试服务（如协助周边区县开展特种作业人员考试、参与跨区域考试质量检查等），我方将无条件支持，根据需求调配人员、设备或提供技术指导，调配的人员与设备需符合跨区域服务要求，且我方承担人员交通、设备运输等相关费用，不向采购人额外收取费用，确保跨区域协作工作高效推进。

#### 八、持续改进服务承诺，提升服务品质

**定期服务评估，收集改进意见：**我方将每季度开展一次服务评估工作，通过三种方式收集改进意见：一是向采购人发放《服务满意度调查问卷》，从配合度、响应速度、服务质量等维度收集采购人评价与建议；二是组织项目服务团队内部复盘会议，分析服务过程中存在的问题与不足；三是随机抽取部分考生开展访谈，了解考生对考试服务的意见（如候考体验、考试流程便捷性等），并将考生意见同步反馈给采购人，作为服务改进的参考依据。

**制定改进计划，落实改进措施：**根据服务评估收集的意见与问题，我方将在 10 个工作日内制定《服务改进计划》，明确改进目标、具体措施、责任人和完成时限。例如，若采购人反馈“考试数据报表格式需优化”，我方将在 15 个工作日内调整报表格式，增加采购人



所需的数据维度，并提交采购人确认；若考生反馈“候考区座椅不足”，我方将在 7 个工作日内新增候考座椅，满足考生候考需求。改进计划落实后，及时向采购人汇报改进成果，接受采购人验收。

对标行业先进，优化服务体系：我方将持续关注全国范围内安全生产考试中心服务先进案例，每半年组织一次行业调研，学习先进的服务模式、管理经验与技术应用（如智能化考试系统、高效档案管理方法等），并结合本项目实际情况，将先进经验转化为可落地的服务优化措施。例如，若调研发现某地区考试中心采用“AI 智能监考系统”提升监考效率，我方将评估系统适用性，若符合本项目需求，将在征得采购人同意后，在 6 个月内完成系统引入与调试，提升考试中心监考智能化水平，为采购人提供更优质的服务。

#### 九、附加增值服务承诺，超出基本服务预期

**免费技术培训服务：**为帮助采购人相关工作人员更好地了解考试中心运营管理、考试系统操作及设备维护知识，我方将每年为采购人提供 2 次免费技术培训服务，培训内容包括考试系统后台操作、考试数据统计分析、设备日常维护技巧、考试应急处置流程等，培训时长每次不少于 4 小时，培训讲师为我方资深技术人员或邀请行业专家，培训形式可根据采购人需求选择线上或线下，确保采购人工作人员掌握相关技能。

**考试数据增值分析服务：**除按要求向采购人提交常规考试数据报表外，我方将每半年为采购人提供一次《考试数据增值分析报告》，报告将结合 3 年考试数据趋势，分析区域内特种作业人员考试特点（如各作业类别考试人数变化趋势、通过率分布情况、未通过原因深度分析等），并提出针对性建议（如针对通过率较低的作业类别，建议加强培训指导；针对考试人数激增的区域，建议优化考试计划安





排），为采购人制定安全生产管理政策、调整考试工作重点提供数据支撑。

**设备定期巡检服务：**为保障考试中心设备长期稳定运行，除日常维护外，我方将每季度安排专业技术人员对考试中心所有设备（包括理论考试计算机、实操考试设备、网络设备、消防设备等）开展一次免费巡检服务，巡检过程中重点检查设备运行状态、安全隐患、耗材剩余量等，形成《设备巡检报告》提交采购人，报告中明确设备运行情况、存在的潜在问题及处理建议，对于巡检发现的轻微问题，当场进行处理；对于需进一步维修的问题，制定维修计划，经采购人同意后及时维修，确保设备始终处于良好运行状态。

我方深知，优质的服务不仅在于满足基本需求，更在于超出预期、持续创造价值。上述所有承诺，我方将以书面形式纳入项目合同，作为合同履行的重要依据，接受采购人全过程监督。若未履行承诺，我方愿意承担相应责任，绝不推诿、敷衍，全力保障郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目服务工作达到最高标准，为采购人交上一份满意的答卷。

#### 十、严格保密服务承诺，守护核心信息安全

**全流程保密管控，杜绝信息泄露：**我方深知考试相关信息（如考生个人信息、考试题库、成绩数据、采购人工作文件等）的敏感性，承诺建立“事前预防、事中管控、事后追溯”的全流程保密体系。所有服务人员上岗前需签订《保密协议》，明确保密范围、责任与违规后果；涉及保密信息的系统（如考试系统、档案管理系统）需设置多层加密防护，用户权限按“最小必要”原则分配，操作记录全程留痕；纸质保密资料（如考生报名材料、考试计划）需存放在带锁档案柜中，借阅、复印需经采购人书面同意并登记备案，坚决杜绝因人



为操作、系统漏洞导致的信息泄露。

保密培训与监督，强化责任意识：我方将每季度组织服务人员开展保密专项培训，内容包括国家保密法律法规、项目保密管理制度、信息泄露典型案例警示等，培训后进行保密知识考核，考核不合格者需重新培训，直至掌握保密要求。同时，设立“保密监督岗”，由专人定期（每月 1 次）对保密制度执行情况进行检查，重点核查保密信息存储、使用、传输环节是否合规，若发现违规苗头，立即整改并约谈相关人员；若发生保密违规事件，我方将第一时间采取补救措施（如删除泄露信息、冻结相关账户），并承担由此造成的全部法律责任与经济损失，同时向采购人提交详细的事件报告与整改方案。

服务结束后信息交接与销毁：3 年履约期结束后，我方将按采购人要求，对所有考试相关保密信息进行规范处理：电子保密信息需经采购人核验后，通过专业数据销毁软件彻底删除，销毁过程需有采购人代表在场监督；纸质保密资料需全部移交采购人，移交清单需双方签字确认，若采购人要求销毁部分纸质资料，需采用碎纸机粉碎处理，严禁随意丢弃。确保服务结束后，无任何保密信息留存于我方，彻底消除信息泄露风险。

#### 十一、优化沟通反馈承诺，畅通双向互动渠道

多渠道沟通，满足不同需求：我方将为采购人搭建“线上 + 线下”多维度沟通渠道，除常规的对接专员面对面沟通、电话沟通外，还将建立专属工作微信群 / QQ 群，方便采购人实时反馈需求、传递文件；开发“采购人服务端口”，嵌入考试中心管理系统，采购人可通过端口随时查询考试进度、设备状态、档案信息，提交工作指令与意见建议，实现沟通“随时随地、高效便捷”。同时，每月固定 1 天作为“采购人沟通日”，我方项目总负责人将与采购人相关负责



人面对面交流，深入探讨项目推进中的难点问题，确保沟通无死角。

**反馈响应与闭环，提升沟通效率：**对于采购人通过任何渠道提出的需求与意见，我方承诺遵循“1 小时内响应、24 小时内反馈进展、3 个工作日内解决（复杂问题可适当延长，但需明确时限）”的闭环管理机制。例如，采购人反馈“考试数据统计有误”，我方将在 1 小时内联系相关考务人员核查，24 小时内告知采购人核查进展，3 个工作日内完成数据修正并提交修正报告；若问题涉及多部门协作需延长时限，我方将提前向采购人说明原因并承诺新的解决时限，避免采购人等待焦虑。所有沟通记录与反馈结果将整理归档，形成《沟通反馈台账》，便于后续追溯与复盘。

**主动反馈与建议，前置服务意识：**我方不仅被动响应采购人需求，还将主动向采购人反馈项目运行中的关键信息与优化建议。例如，若发现某类特种作业考试人数连续 3 个月下降，我方将分析原因并向采购人建议是否调整宣传推广策略；若预判政策调整可能影响考试流程，我方将提前研究应对方案并向采购人汇报，供采购人决策参考。通过“主动反馈 + 专业建议”，将服务从“被动执行”升级为“主动赋能”，与采购人形成良性互动，共同推动项目优化。

## 十二、延伸社会责任承诺，助力区域安全发展

**安全生产宣传服务，履行社会担当：**我方将依托考试中心平台，主动配合采购人开展区域安全生产宣传工作，每年联合采购人举办 2-3 次“安全生产宣传活动”，如“特种作业安全知识进校园”“安全生产公益讲座进企业”等，活动中通过发放宣传手册、播放安全警示视频、现场演示安全操作规范等形式，向学生、企业员工普及特种作业安全知识，提升区域群众安全生产意识。活动方案需提前报采购人审核，活动费用由我方承担，不增加采购人额外支出。



特殊群体考试帮扶，体现人文关怀：针对区域内残疾人、退役军人、下岗职工等特殊群体考生，我方将提供“定制化帮扶服务”：为残疾人考生开辟“绿色通道”，提供无障碍考场、辅助设备（如手语翻译、大字版试卷）；为退役军人考生提供考试政策解读专场，协助整理报名材料；为下岗职工考生提供考前免费辅导（如理论知识串讲、实操技巧演示），帮助特殊群体考生顺利通过考试，获取特种作业资格证书，助力其就业创业，为区域民生保障贡献力量。

应急救援支持，联动保障安全：我方将与采购人、区域应急救援机构建立联动机制，考试中心设备维护人员、安全管理人员需接受应急救援基础培训（每年不少于 1 次），掌握基本的应急救援技能（如触电急救、火灾扑救、高处救援）；考试中心储备的应急物资（如急救箱、灭火器、担架），在区域内发生突发安全事件（如企业火灾、触电事故）且采购人需要支援时，我方将无条件提供物资与人员支持，协助开展应急救援工作，共同守护区域安全生产环境。

我方始终坚信，项目服务不仅是合同约定的责任履行，更是与采购人携手共进、共创价值的过程。上述所有承诺，我方将以高度的诚信与专业的能力严格践行，接受采购人、社会公众的监督。若在服务过程中出现任何未达承诺的情况，我方愿意承担一切责任，绝不找借口、不推诿，全力保障郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目成为优质、高效、安全的标杆项目，为区域安全生产事业发展保驾护航。

### 十三、服务质量追溯承诺，实现问题可查可改

建立服务档案，全程记录轨迹：我方承诺为每一项服务工作建立专属“服务质量档案”，详细记录服务内容、执行人员、时间节点、质量检查结果及采购人反馈意见。例如，考试组织服务档案需包含考





生名单、监考人员信息、考试过程音视频记录、成绩统计明细、采购人对本场考试的评价；设备维护服务档案需包含维护时间、维护内容、更换部件清单、维护后设备运行测试数据。所有档案采用“纸质 + 电子”双备份模式，电子档案上传至专属管理系统，采购人可随时查阅，确保服务过程全程可追溯。

质量问题溯源，精准定位责任：若出现服务质量问题（如考生投诉服务态度、设备维护后短期内再次故障），我方将启动“质量问题溯源机制”，通过调取服务档案、询问相关人员、核查操作记录等方式，精准定位问题根源（如因人员培训不足导致服务失误、因配件质量问题导致设备故障）。溯源完成后，形成《质量问题溯源报告》，明确责任人员、问题原因及整改方向，提交采购人备案，避免同类问题重复发生。

整改效果跟踪，确保问题根除：针对服务质量问题的整改措施，我方将建立“整改效果跟踪台账”，设定整改验收标准与跟踪周期。例如，因考务人员操作失误导致成绩统计错误，整改措施为“对该考务人员进行专项培训并考核，后续 3 场考试由资深人员陪同复核”，跟踪周期为 1 个月，期间需记录该考务人员培训考核结果、3 场考试成绩统计复核情况。整改完成后，邀请采购人参与验收，验收合格后方可关闭问题台账，确保问题彻底解决。

#### 十四、人员应急调配承诺，保障服务不中断

建立备用人员库，应对突发空缺：我方将提前组建“项目备用人员库”，备用人员数量不低于在岗人员总数的 50%，且所有备用人员需与在岗人员具备同等资质与技能，均通过岗前培训与考核。备用人员库涵盖驻点、考务、设备维护、档案管理等所有岗位，例如，备用设备维护人员需熟悉电工、焊接、高处作业三类设备的维修技巧，



能在紧急情况下接替上岗。同时，每月组织备用人员参与项目实操演练（如模拟设备故障维修、考试流程协助），确保其随时具备上岗能力。

快速响应调配，填补人员缺口：若因在岗人员突发疾病、紧急事务或离职等原因出现岗位空缺，我方承诺在 2 小时内启动应急调配机制，从备用人员库中筛选匹配人员，4 小时内安排备用人员到岗。到岗后，由原岗位资深人员或项目负责人进行 1 小时专项交接，明确当前工作进度、未完成任务及注意事项，确保新到岗人员快速接手工作，不影响考试组织、设备维护等核心服务的正常推进。例如，驻点引导人员突发请假，备用人员需在 4 小时内到岗，快速熟悉当日考试场次、考生流量及引导路线，保障考生引导服务不中断。

跨区域支援调配，应对特殊需求：若遇重大考试任务（如年度集中复考）或突发情况（如多名人员同时无法到岗）导致本地备用人员不足，我方将启动“跨区域支援调配机制”，从公司其他项目点抽调具备同等资质的人员支援。支援人员需在 24 小时内抵达本项目现场，抵达后由项目总负责人组织专项培训，重点讲解本项目考试流程、采购人特殊要求及场地布局，培训合格后立即投入工作，确保服务力量充足。

#### 十五、售后延续服务承诺，保障履约无后顾之忧

履约期后设备维护，提供技术支持：3 年履约期结束后，若采购人继续使用本项目配置的考试设备，我方承诺提供为期 1 年的免费售后技术支持服务。期间，采购人可通过电话、微信、邮件等方式咨询设备操作、维护相关问题，我方技术人员需在 1 小时内响应，24 小时内提供解决方案；若需现场技术支持（如设备故障排查），我方将在 48 小时内安排技术人员抵达现场，仅收取成本费用（如交通、住



宿费用），不额外收取技术服务费。

考试系统升级，同步政策要求：若履约期后国家或地方发布新的安全生产考试政策，导致现有考试系统需升级（如新增考试科目、调整评分标准），我方承诺为采购人提供系统升级技术咨询服务，协助采购人评估升级需求，提供升级方案建议；若采购人委托我方实施升级，我方将以成本价提供服务，确保考试系统始终符合最新政策要求，不影响采购人后续考试工作开展。

服务经验分享，助力长效运营：履约期结束后，我方将整理本项目 3 年运营过程中的经验成果，形成《考试中心运营经验手册》，内容包括设备维护技巧、考试组织优化方案、常见问题解决方案、考生服务提升建议等，免费提供给采购人，为采购人后续自主运营或委托其他服务商运营提供参考。同时，每年可安排 1 次免费经验交流会议，邀请我方项目核心人员与采购人分享行业最新动态及运营优化思路。

#### 十六、承诺兑现保障承诺，强化责任约束

设立专项保障基金，确保承诺落地：我方将在项目启动前设立“服务承诺兑现专项保障基金”，金额为合同总金额的 5%，专项用于履行服务承诺相关义务（如因未达承诺标准支付违约金、承担质量问题赔偿费用）。基金由第三方机构监管，若我方未履行承诺，采购人可凭相关证明向第三方机构申请划拨基金，用于弥补损失，确保承诺兑现具备资金保障。

定期承诺自查，主动接受监督：我方将每季度开展“服务承诺兑现自查”，对照本承诺所有条款，核查实际服务情况与承诺标准的差距，形成《承诺兑现自查报告》，详细说明已兑现条款、未达标条款及整改计划，提交采购人审核。同时，每年邀请采购人对我方服务



承诺兑现情况进行评估，评估结果作为后续合作（若有）的重要依据，若评估不合格，我方将无条件接受采购人提出的整改要求，并承担相应责任。

公开承诺内容，接受社会监督：我方同意将本服务承诺内容在郑州航空港经济综合实验区应急管理局官网或相关公共平台公示，接受考生、行业机构及社会公众的监督。若收到社会公众对我方服务承诺未兑现的投诉（如考生投诉未按承诺提供特殊群体帮扶服务），我方将在 24 小时内核实情况，确有问题的立即整改，并将整改结果向投诉人及采购人反馈，以公开透明的态度保障承诺兑现。

我方始终以“采购人满意、考生认可、行业标杆”为服务目标，上述所有承诺均经过严谨论证，具备充分的资源支撑与执行能力。在项目服务过程中，我方将以实际行动践行每一项承诺，不断优化服务质量，全力保障郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目高效、稳定、优质运营，为区域安全生产事业发展提供坚实保障，绝不辜负采购人的信任与托付。

#### 十七、特殊考试场景定制化服务承诺，适配多样化需求

夜间与周末考试服务，灵活响应时间需求：针对部分考生因工作原因无法在工作日白天参与考试的情况，我方承诺根据采购人安排，提供夜间（18:00-21:00）及周末考试服务。开展夜间 / 周末考试前，将提前 1 周通过短信、APP 通知考生，明确考试时间、场地入口及安全注意事项；同时增派 2 名驻点人员负责夜间 / 周末考试的安全管理与秩序维护，确保照明系统、应急通道、消防设施处于完好状态，为考生营造安全、便捷的考试环境。例如，针对建筑行业高处作业考生多为白天施工的特点，每月安排 2 个周末开展高处作业实操考试，切实解决考生“考试难、请假难”问题。





大规模集中考试服务，保障高效有序：若遇采购人组织大规模集中考试（如年度特种作业人员复考、新入职人员集中考核），考生人数超过每日 600 人次承载能力时，我方承诺启动“大规模考试专项服务方案”。提前 15 天制定详细考试计划，包括分批次安排考试场次（每日最多增设 4 场理论考试、6 场实操考试）、增加 5 名考务人员负责考生分流与信息核验、在候考区增设 3 个临时咨询服务岗及 2 个临时休息区（配备 50 个折叠座椅）；同时协调设备供应商安排 1 名技术人员驻场，实时监控设备运行状态，确保大规模考试期间无设备故障、无考生长时间排队，考试效率较常规情况提升 30% 以上。

特殊作业类别新增考试服务，快速完成适配：若采购人根据区域安全生产需求，新增特种作业类别考试（如制冷与空调作业、危险化学品安全作业），我方承诺在收到采购人通知后 30 天内完成考试场地改造、设备采购与人员培训，具备开考条件。场地改造将严格参照国家相关考试标准，预留专用实操考试区域（面积不低于 300 平方米）；设备采购将选择符合最新标准的专用考试设备，并邀请设备供应商对我方技术人员开展专项培训；考务人员需通过新增作业类别考试流程与标准培训考核，确保新增考试服务快速、合规落地。

#### 十八、考生权益保障承诺，提升服务温度

考试公平公正保障，杜绝违规行为：我方承诺严格维护考试公平公正，所有考务人员、监考人员需签订《考试公平承诺书》，严禁出现“人情分”“作弊包庇”等违规行为。理论考试机房启用 AI 智能监考系统，实时监测考生低头、交头接耳、携带电子设备等作弊行为，发现违规立即记录并提交监考人员处理；实操考试全程开启高清摄像头，考试视频资料保存不少于 1 年，供采购人核查与考生复核。



若考生对考试结果有异议，我方将在 3 个工作日内调取考试视频与评分记录，组织 3 名行业专家进行复核，并将复核结果书面告知考生，确保考生权益不受侵害。

**考生信息安全保障，严防隐私泄露：**我方承诺严格保护考生个人信息（身份证号、联系方式、培训记录等），除用于考试报名、成绩查询、证书办理等工作外，绝不将考生信息用于其他商业用途或泄露给第三方。考生信息存储采用加密数据库，仅授权 3 名考务人员负责信息管理，且操作记录全程留痕；考试结束后，考生纸质报名材料将统一存入带锁档案柜，电子信息将定期备份（每月 1 次），确保考生信息安全。若因我方原因导致考生信息泄露，我方将承担全部法律责任，并向受影响考生公开致歉，赔偿相应损失。

**考生意见快速响应，优化服务体验：**我方承诺建立“考生意见快速响应机制”，通过候考区意见箱、APP 反馈入口、考试后短信问卷三种渠道收集考生意见，安排专人每日整理考生意见，对合理建议（如优化候考区饮水供应、增加考试流程指引标识）在 5 个工作日内落实整改；对考生投诉（如服务态度差、考试安排混乱）在 24 小时内联系考生核实情况，3 个工作日内给出解决方案并反馈处理结果。每月将考生意见收集与整改情况汇总形成《考生服务改进报告》，提交采购人备案，确保考生诉求得到及时回应，服务体验持续提升。

#### 十九、与采购人长期协同发展承诺，共创价值

**政策研究协同，助力决策制定：**我方承诺组建“政策研究专项小组”，定期（每季度 1 次）与采购人共同开展区域安全生产考试政策研究，分析国家、河南省最新政策导向对区域考试工作的影响，结合本项目考试数据（如各作业类别考试通过率、考生行业分布），为采购人制定区域安全生产培训考核规划、调整考试工作重点提供数



据支撑与专业建议。例如，若发现某区域焊接作业考生事故率较高，将联合采购人研究加强焊接作业实操考试难度的可行性，共同推动区域安全生产水平提升。

资源共享协同，降低运营成本：我方承诺与采购人共享项目运营过程中的优质资源，包括设备供应商名录（含价格、服务评价）、考试系统技术支持渠道、行业专家资源等，帮助采购人降低后续项目运营与维护成本。例如，若采购人需新增考试设备，可优先选择我方合作的优质供应商，享受同等合作价格与售后服务；若遇考试系统技术难题，我方将协调技术支持团队为采购人提供免费咨询服务，避免重复投入。

经验成果共创，打造区域标杆：我方承诺与采购人共同总结本项目运营经验，每年联合发布《郑州航空港经济综合实验区安全生产考试年度报告》，内容涵盖考试工作成效、考生服务创新举措、安全生产培训建议等，为区域内其他考试点提供参考；同时积极配合采购人申报“省级安全生产考试示范基地”，共同梳理项目特色亮点（如智能化监考系统应用、特殊群体帮扶服务），准备申报材料，助力采购人打造区域安全生产考试标杆项目，提升区域安全生产考试工作影响力。

## 二十、承诺动态优化承诺，适应发展需求

定期征求意见，调整承诺内容：我方承诺每半年向采购人、考生、行业专家开展一次“服务承诺满意度调查”，通过问卷调查、座谈会等形式，收集对现有服务承诺的意见与建议。若发现承诺内容与实际需求存在差距（如部分承诺条款执行难度大、新增需求未覆盖），将在 1 个月内完成承诺内容修订，修订后的承诺需经采购人审核同意后正式实施，确保承诺始终贴合项目发展与需求变化。



行业标准更新适配，升级承诺标准：若国家或河南省发布新的安全生产考试行业标准、服务规范，我方承诺在标准发布后 15 个工作日内对照新标准修订服务承诺，确保承诺内容不低于最新行业标准要求。例如，若新标准提高了实操考试设备安全防护要求，将立即修订“设备维护承诺”，增加设备安全防护装置定期检测频次（从每月 1 次增至每半月 1 次），确保承诺标准与行业发展同步。

我方深知，服务承诺的价值在于持续践行与不断优化。上述所有承诺将作为项目服务的行动准则，贯穿于 3 年履约期乃至后续合作的全过程。我方将以最严谨的态度、最专业的能力、最贴心的服务履行每一项承诺，与采购人携手共进，为郑州航空港经济综合实验区安全生产考试工作高质量发展贡献全部力量，绝不辜负采购人的信任与托付。

#### 二十一、承诺履行监督机制承诺，确保落地见效

建立三方监督小组，强化外部监督：我方承诺联合采购人、第三方专业机构（如行业协会、监理公司）组建“服务承诺履行监督小组”，监督小组每季度开展 1 次专项监督检查，对照本承诺所有条款，通过查阅服务档案、现场核查设备运行状态、随机访谈考生与工作人员、调取考试音视频记录等方式，评估承诺履行情况。检查结束后形成《承诺履行监督报告》，明确已达标条款、未达标条款及整改要求，我方需在 15 个工作日内完成整改并提交整改复核申请，确保监督无死角。

开通监督举报渠道，接受社会监督：我方承诺在考试中心官网、候考区显眼位置公布“承诺履行监督举报电话与邮箱”，同时在考生服务 APP 设置监督举报入口，接受考生、社会公众对承诺履行情况的监督举报。对于收到的举报信息，监督小组需在 24 小时内受理，





7 个工作日内完成调查核实，若举报情况属实，立即责令我方整改，并将调查结果与整改措施向举报人反馈；若举报情况不属实，需向举报人说明情况，消除误解，确保监督渠道畅通有效。

将承诺履行纳入考核，与团队绩效挂钩：我方承诺将服务承诺履行情况纳入项目团队绩效考核体系，考核权重占年度绩效考核的 40%。若某条款承诺未达标，对应责任团队与个人的绩效考核成绩将直接降级，扣除相应绩效奖金；若全年承诺履行达标率达到 95% 以上，给予项目团队年度奖金上浮 15% 的奖励；若全年承诺履行达标率低于 80%，项目总负责人需向公司总部与采购人提交书面检讨，同时更换核心管理团队，确保团队始终以承诺履行为核心目标。

## 二十二、违约后补救升级措施承诺，降低损失影响

快速响应补救，缩短影响周期：若我方未履行承诺导致服务中断或质量问题（如设备故障未按时修复、考试安排延误），我方承诺在发现问题或收到采购人通知后 1 小时内启动“补救升级预案”，成立由项目总负责人牵头的补救小组，明确补救措施、责任人与完成时限。例如，核心考试设备故障导致考试中断，补救小组需在 2 小时内调配备用设备投入使用，4 小时内联系供应商到场维修原设备，确保考试在最短时间内恢复，将考生等待时间控制在 1 小时以内。

额外补偿服务，弥补采购人损失：若因承诺未履行给采购人造成不良影响或额外成本（如考生投诉量增加、需额外协调资源保障考试），我方承诺提供额外补偿服务。例如，因考务人员失误导致成绩统计延迟，除立即完成成绩统计外，额外为采购人提供 1 次免费的考试数据增值分析服务；因设备维护不到位导致考试中断，额外延长 1 个月的设备免费维护服务期限，且承担期间所有耗材费用，切实弥补采购人损失。



长效改进机制，避免同类问题复发：每次违约补救完成后，我方承诺在 7 个工作日内组织“违约问题复盘会”，邀请采购人代表参与，深入分析违约原因（如制度漏洞、人员能力不足、资源保障不够），制定《长效改进方案》，明确改进措施、责任部门与跟踪周期。例如，因备用设备不足导致故障后无法快速替换，改进方案需包含“增加 20% 备用设备储备、每月开展备用设备功能测试”等措施，且跟踪周期为 3 个月，期间需每月向采购人提交改进效果报告，确保同类问题不再发生。

### 二十三、项目可持续发展长期保障承诺，助力长远运营

设备更新迭代保障，适应长期需求：我方承诺在 3 年履约期内，每年投入合同总金额 5% 的资金用于考试设备更新与迭代，优先更换老化严重、性能下降的设备（如使用满 2 年的焊接设备、理论考试计算机），同时根据行业技术发展趋势，适时引入智能化设备（如 AI 辅助评分系统、远程监考设备），确保设备始终处于行业先进水平。履约期结束后，若采购人继续使用该批设备，我方承诺提供设备更新建议方案，协助采购人制定设备更新计划，且推荐的设备供应商可享受与我方合作的优惠价格。

人才培养传承保障，确保服务延续：我方承诺在履约期内，为采购人培养 2-3 名具备独立运营管理能力的专业人才，通过“一对一师徒带教”模式，让采购人人才参与项目运营全流程（如考试组织、设备维护、档案管理），学习服务标准与管理经验。带教周期为 1 年，期间需完成不少于 100 小时的实操培训与 5 次独立项目管理实践，培训结束后组织考核，确保采购人人才具备独立开展考试中心运营管理的能力，为项目长远运营提供人才保障。

技术文档完整移交，便于后续管理：履约期结束前 3 个月，我



方承诺开始整理项目全周期技术文档，包括设备安装调试手册、维护保养记录、考试系统操作指南、应急预案汇编、服务标准流程等，所有文档需分类整理、标注清晰，形成《项目技术文档总册》。移交时需组织专项培训，确保采购人或后续运营方能够熟练查阅与使用文档；同时提供 1 年的文档使用咨询服务，若对文档内容有疑问，我方技术人员需在 24 小时内解答，确保后续运营方能够快速接手项目管理。

我方始终坚信，服务承诺不是一次性的文字约定，而是贯穿项目全生命周期的责任担当。上述所有承诺，我方将以法律合同形式固化，接受采购人、社会公众与第三方机构的全过程监督，以最坚定的决心、最务实的行动、最专业的能力履行每一项承诺，全力保障郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目长期稳定运行，为区域安全生产事业发展提供持久、可靠的服务支撑，真正实现与采购人的长期共赢。

#### 二十四、承诺履行动态公示机制承诺，增强透明度

定期公示履行情况，接受公众监督：我方承诺每月在考试中心官网、采购人指定平台及候考区电子屏，公示服务承诺月度履行情况。公示内容包括各承诺条款的执行进度（如“设备维护及时率 98%、考生满意度 96%”）、未达标条款的整改进展、本月监督检查结果等，同时附上服务档案关键页截图（如设备维护记录、考生满意度问卷统计）作为佐证，确保公示内容真实可查。若因客观原因导致部分条款未达标，需在公示中详细说明原因及后续整改计划，主动接受采购人、考生及社会公众的监督。

年度公示履约报告，总结成效不足：每年 12 月底，我方将编制《服务承诺年度履约报告》，全面梳理全年承诺履行情况，包括各条



款达标率、监督检查发现问题及整改情况、考生反馈意见处理情况、违约补救案例等，同时分析存在的不足及下一年度改进方向。报告需经第三方监督小组审核通过后，在考试中心官网及采购人平台公示不少于 30 天，接受各方评议，确保年度履约情况公开透明，让采购人清晰掌握项目服务整体成效。

重大事项专项公示，保障信息对称：若项目运营中发生影响承诺履行的重大事项（如政策重大调整导致服务流程变更、设备大规模升级改造影响考试安排），我方承诺在事项发生后 24 小时内启动专项公示，说明事项内容、对承诺履行的影响、我方应对措施及预计恢复时间。例如，因考试标准修订需升级实操设备，专项公示需明确设备升级周期（如 15 天）、升级期间临时考试安排（如启用备用考场），确保采购人及考生及时了解情况，避免信息不对称引发误解。

#### 二十五、跨部门协同保障措施承诺，强化执行合力

内部跨部门协同，打通执行壁垒：我方将建立“项目服务跨部门协同机制”，明确公司内部技术、采购、人力、财务等部门在项目中的职责分工。例如，技术部门需在设备故障后 2 小时内响应支持，采购部门需在耗材短缺时 3 天内完成补充采购，人力资源部门需在人员空缺时 4 小时内启动调配。每月召开跨部门协同会议，通报项目服务进展，协调解决部门间协作问题（如技术部门与采购部门对接设备升级需求），确保内部资源高效整合，为承诺履行提供坚实支撑。

外部跨单位协同，提升服务效能：我方将主动与设备供应商、医疗机构、消防部门、网络服务商等外部单位建立“协同服务联盟”，签订协同服务协议，明确各方在项目服务中的配合责任。例如，设备供应商需在接到故障报修后 4 小时内派技术人员到场，医疗机构需在考生突发疾病时 15 分钟内抵达现场，网络服务商需在网络中断后





1 小时内完成抢修。同时，每季度组织一次协同演练（如模拟设备故障 + 医疗急救联合处置），提升跨单位协作效率，确保在服务执行中遇到问题时，能快速联动外部资源解决。

与采购人部门协同，精准对接需求：我方将与采购人相关业务部门（如考试管理科、安全监管科）建立“一对一”对接机制，每周开展 1 次工作对接，精准了解采购人阶段性需求（如某季度重点推进高处作业考试），提前调整服务计划。例如，采购人计划开展“安全生产月”专项考试，我方需主动对接，提前制定专项考试方案（如增加考试场次、增派考务人员），并配合采购人做好宣传动员工作，确保专项工作与采购人需求高度契合，提升服务精准度。

## 二十六、极端场景兜底服务承诺，应对突发风险

自然灾害兜底服务，保障考试不中断：若遭遇地震、洪水、台风等自然灾害导致考试场地受损或无法正常使用，我方承诺启动“自然灾害兜底服务预案”：一是在灾害预警阶段，提前将考试设备、档案资料转移至安全区域，做好场地防护（如加固门窗、封堵地下室入口）；二是灾害发生后，若主考场无法使用，24 小时内启用备用场地（提前与周边符合标准的场地签订备用协议），或协调开展线上临时考试（如理论考试线上监考）；三是灾害后 7 天内完成主考场修复，恢复正常考试，确保自然灾害不影响考试整体计划，最大限度降低对采购人工作的干扰。

公共卫生事件兜底服务，兼顾安全与服务：若遭遇疫情、传染病等公共卫生事件，我方承诺严格按照国家及地方防疫要求，制定“公共卫生事件专项服务方案”：一是实行“线上 + 线下”结合服务，如线上报名审核、线上考前指导，线下考试采用分批次、限流方式，确保考生间距符合防疫要求；二是储备充足防疫物资（口罩、消毒液、



防护服等），每日对场地进行 3 次全面消毒，为考生及工作人员提供免费防疫物资；三是若疫情严重需暂停线下考试，立即与采购人协商启动线上考试系统（提前调试完毕），或延长考试周期，确保考生权益不受损，同时配合采购人做好防疫宣传工作。

技术故障兜底服务，避免服务瘫痪：若发生考试系统崩溃、网络大面积中断、核心设备集体故障等重大技术故障，我方承诺启动“技术故障兜底服务预案”：一是立即启用备用系统（如独立部署的备用考试系统、4G/5G 备用网络），确保 1 小时内恢复基本考试服务；二是组织技术团队 24 小时不间断抢修，同时邀请设备供应商、网络服务商技术专家现场支援，力争最短时间内修复主系统；三是对因技术故障影响考试的考生，无条件安排免费补考，并提供交通补贴（如 50 元 / 人），确保考生无异议，同时向采购人提交详细故障报告与整改方案，避免类似故障再次发生。

我方始终以“采购人需求为核心，以承诺履行为准则”，上述所有承诺均经过周密规划与资源保障，具备完全可执行性。在项目服务全过程中，我方将以最严格的标准要求自己，以最饱满的热情投入工作，全力以赴履行每一项承诺，为郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目保驾护航，与采购人共同打造安全、高效、优质的考试服务体系，实现长期稳定的合作共赢。

二十七、承诺法律保障条款承诺：强化责任约束，明确执行标准  
合同固化承诺内容：细化违约赔偿与费用管控

我方承诺在项目合同中，针对每一项服务承诺条款制定“分级违约赔偿标准”，避免笼统约定。例如：

设备维护类：若核心考试设备（如电工实操装置、焊接设备）故障后，未在 24 小时内修复且未及时启用备用设备，导致考试场次延



误 1 场，需支付合同总金额 0.5% 的违约金；延误 3 场及以上，按合同总金额 2% 支付违约金，同时无偿延长 1 个月设备维护服务期。

信息保密类：若因我方原因导致考生信息泄露（如未加密存储、违规拷贝），每泄露 1 名考生信息，支付 1000 元违约金；泄露 10 名及以上，除支付违约金外，需承担采购人因安抚考生、处理舆情产生的全部费用（包括但不限于交通费、误工费、公关费），且采购人有权单方面终止合同。

服务费用支付方面，合同将明确“按承诺履行达标率分期支付”机制：每季度支付季度服务费用的 80%，剩余 20% 作为“承诺履约保证金”，待季度承诺履行达标率核查（需 $\geq 95\%$ ）通过后支付；若达标率低于 90%，剩余 20% 保证金不予支付，同时需补足未达标服务的整改成本。

第三方见证备案：明确见证流程与材料要求

我方将在项目启动后 10 个工作日内，与郑州航空港经济综合实验区公证处签订《承诺履行见证协议》，明确见证范围包括：承诺条款的合法性审核、月度履行情况核查、违约事件调查取证。

见证流程细化为：①每月 5 日前，我方提交上月承诺履行材料（服务档案、设备维护记录、考生满意度数据）；②公证处 3 个工作日内完成材料核验，必要时开展现场抽查（如随机调取考试音视频、访谈考生）；③核验通过后出具《月度承诺履行见证报告》，并上传至公证处官网备案，供采购人与公众查询；④若发现违约线索，公证处需在 24 小时内开展调查，形成《违约事实核查报告》，作为后续法律追责的核心证据。

争议解决机制：明确协商与诉讼的操作细节

协商阶段：若发生承诺履行争议，我方需在收到采购人书面异议



后 3 个工作日内，指派项目总负责人与采购人相关负责人开展面对面协商，协商会议需形成书面纪要，明确争议焦点、解决方案及执行时限；若 10 个工作日内协商未达成一致，自动进入下一解决阶段。

仲裁 / 诉讼阶段：若选择仲裁，需提交郑州航空港经济综合实验区仲裁委员会，仲裁裁决为终局裁决，我方需在裁决生效后 5 个工作日内履行裁决结果（如支付违约金、赔偿损失）；若选择诉讼，需向采购人所在地（郑州航空港经济综合实验区）人民法院提起，诉讼期间，我方需安排专人对接采购人，确保考试报名、设备维护等无争议服务正常推进，不得因诉讼暂停核心服务。

二十八、考生人文关怀延伸服务承诺：场景化服务，覆盖全流程需求

特殊天气人文服务：分场景制定服务标准

高温天气（日最高气温 $\geq 35^{\circ}\text{C}$ ）：

候考区：每 50 平方米增设 1 台工业风扇（风力覆盖半径 $\geq 5$  米），设置 2 个冰镇饮用水供应点（每小时补充 1 次，确保水温 $\leq 10^{\circ}\text{C}$ ），配备藿香正气水（每 100 名考生储备 20 盒）、清凉油等防暑物资，安排 2 名医护人员驻场待命。

考试时间：若日最高气温 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ，将下午场实操考试时间从 14:00 调整为 16:00，避免考生在高温时段长时间户外操作；理论考试机房空调温度设定为  $26^{\circ}\text{C}$ ，每考场配备 2 台备用空调，防止设备故障导致室温升高。

暴雨 / 暴雪天气：

场地准备：考试前 2 小时，安排 5 名工作人员对考场入口、候考区通道进行清扫，铺设防滑垫（宽度 $\geq 1.5$  米，覆盖所有出入口），在台阶处设置“小心地滑”警示牌（每 10 米 1 块）；雨伞借用





点配备 50 把折叠伞（含伞套），考生登记身份证即可借用，归还时限可延长至下次考试日。

**考生保障：**通过短信、APP 向考生推送“天气预警 + 出行建议”（如推荐公共交通路线、提醒携带雨具）；对因交通拥堵延误的考生，经核实（如提供交通延误证明）后，签到时间可延长 1 小时，且不影响其考试顺序。

**考生特殊需求响应：**定制化服务的执行流程

**需求提前申报：**考生可在报名时通过线上系统“特殊需求申报”模块，选择需求类型（孕妇、老年人、残障人士等），并备注具体需求（如“需手语翻译”“需低层考场”），我方需在 2 个工作日内审核并反馈服务方案，确认是否满足需求及具体服务细节。

**现场服务落地：**

**孕妇考生：**安排在 1-2 层考场（避免爬楼梯），考场内配备靠背软椅（椅面宽度 $\geq 50\text{cm}$ ，带扶手），每 90 分钟允许休息 10 分钟（休息期间提供温水、小份坚果），考试结束后安排工作人员协助离开考场。

**残障考生：**若为肢体残障需轮椅通行，考场入口设置无障碍坡道（坡度 $\leq 1:12$ ，宽度 $\geq 1.2$  米），实操考试工位预留 1.5 米宽轮椅操作空间；若为听力残障，安排 1 名持证手语翻译全程陪同，翻译人员需提前熟悉考试相关术语（如“绝缘手套”“焊接电流”），确保沟通准确。

**服务满意度回访：**考试结束后 3 个工作日内，通过电话回访特殊需求考生，了解服务满意度及改进建议，形成《特殊考生服务回访记录》，作为后续服务优化的依据。

**考试后关怀服务：**全周期跟进的具体措施



未通过考生服务：

个性化分析：根据考试系统记录，生成《考生未通过原因分析报告》，明确理论考试错题分布（如“电工基础知识点错误占比 60%”）、实操考试扣分点（如“焊接接头外观不达标”），并通过短信发送至考生手机，同时附上对应知识点的免费线上课程链接（课程由我方联合行业专家录制，时长 30-60 分钟）。

备考支持：为未通过考生建立“备考交流群”，安排 1 名考务人员作为群管理员，每周 1 次分享备考技巧、答疑解惑；考生可免费预约 1 次“实操模拟辅导”（线下，时长 1 小时，由资深实操考官指导），帮助其针对性改进。

通过考生服务：

证书跟踪：建立《证书办理进度台账》，实时更新证书制作、审核、发放状态，考生可通过 APP 输入身份证号查询；证书制作完成后，12 小时内发送短信通知（含“自取地址 + 营业时间”或“邮寄单号”），邮寄采用顺丰速运，确保 3 个工作日内送达。

后续服务：为通过考生推送“安全生产继续教育提醒”（如“证书 3 年后需复审，提前 6 个月准备”），每年发送 2 次行业安全资讯（如最新安全标准、事故案例警示），助力考生持续提升安全意识。

二十九、项目服务总结与持续改进承诺：具象化路径，确保改进落地

阶段性服务总结：明确参与方职责与报告内容

参与方分工：

我方：负责收集整理基础数据（考试场次、设备故障次数、考生投诉量等），撰写《阶段性服务总结报告（初稿）》，初稿需包含“服



务成效、问题清单、改进建议”三部分，提前 5 个工作日提交给采购人与第三方监督小组。

采购人：负责审核报告数据真实性，提出针对性改进要求（如“需降低理论考试系统卡顿率”），并确定下阶段服务重点。

考生代表：通过座谈会形式（每次邀请 10-15 名不同作业类别考生），反馈服务体验痛点（如“候考区座椅不足”“咨询电话难接通”），提出具体改进建议。

报告内容细化：以半年总结为例，报告需包含：

成效数据：承诺履行达标率（分项列出，如“设备维护及时率 98%、考生满意度 96%”）、考试服务效率（如“考生平均候考时间从 40 分钟缩短至 25 分钟”）、安全管理情况（如“未发生 1 起安全事故，应急演练完成率 100%”）。

问题清单：按“影响程度”排序，每个问题需注明“具体表现、发生频次、影响范围”，例如“理论考试系统每月卡顿 2-3 次，每次持续 5-10 分钟，影响约 50 名考生考试进度”。

改进计划：针对每个问题制定“责任部门、整改措施、完成时限、验收标准”，例如“针对系统卡顿问题，责任部门为技术组，整改措施为‘升级服务器配置 + 优化系统代码’，完成时限为 1 个月，验收标准为‘系统卡顿率降至每月 $\leq 1$  次，每次持续 $\leq 3$  分钟’”。

行业对标持续改进：明确对标对象与改进步骤

对标对象选择：每年年初，由我方项目总负责人牵头，联合采购人相关负责人共同筛选对标对象，优先选择“省级及以上安全生产考试示范基地”（如“江苏省安全生产考试中心”“广东省特种作业考试点”），或在“智能化服务、考生体验”方面有突出亮点的考试中心（如“采用 AI 自动评分系统的济南市考试中心”），确



定 3-5 家后，形成《年度对标对象清单》，报采购人备案。

改进实施步骤：以“升级档案管理系统”为例，步骤如下：

差距分析（1 个月）：组织 2 名档案管理人员赴对标单位学习，重点调研“电子档案分类标准、检索效率、备份机制”，形成《差距分析报告》，明确“当前系统检索 1 份档案需 5 分钟，对标单位仅需 1 分钟，差距主要在‘智能索引功能缺失’”。

方案制定（15 天）：联合系统开发商，制定《档案管理系统升级方案》，明确升级内容（如“新增智能检索功能、电子档案自动备份功能”）、预算（如 15 万元）、实施周期（2 个月），报采购人审核。

落地验收（1 个月）：系统升级完成后，开展 1 个月试运行，测试“检索效率（目标 1 分钟内）、备份成功率（100%）、数据安全性（无泄露风险）”，试运行结束后，邀请采购人、第三方监督小组共同验收，验收通过后正式启用。

履约期后服务复盘：明确复盘流程与成果应用

复盘流程：

筹备阶段（2 周）：我方成立复盘小组（含项目总负责人、技术主管、考务主管），收集 3 年服务全周期资料（合同、服务档案、监督报告、考生反馈等），制定《复盘会议议程》（含“成果回顾、问题复盘、经验提炼”三个环节），提前 1 周发送给采购人。

复盘会议（1 天）：与采购人共同召开复盘会议，采用“头脑风暴法”梳理成功经验（如“‘特殊天气服务预案’有效降低考生投诉率 30%”）、典型问题（如“初期设备备用不足导致故障后考试延误”），形成《复盘会议纪要》。

报告编制（2 周）：根据会议纪要，编制《项目服务复盘报告》，





报告需包含 “3 年服务总结、核心经验（附案例）、待改进方向、对采购人后续运营的建议”，建议部分需具体可行（如 “建议保留 ‘考生备考交流群’，降低复考失败率”）。

成果应用：

采购人端：我方将《复盘报告》及相关支撑材料（如应急预案模板、服务流程手册）打包移交，协助采购人开展 “后续运营人员培训”（免费 2 次，每次 4 小时），确保经验成果有效传承。

我方端：将复盘提炼的 “特殊群体服务模式” “应急处置流程” 纳入公司《安全生产考试项目服务标准》，在其他同类项目中推广应用；对复盘发现的 “设备管理漏洞”，优化公司《设备采购与维护管理制度》，避免同类问题在其他项目发生。

我方将以 “细节致胜” 的理念，严格落实上述补充承诺，确保每一项服务都有标准、有流程、有监督、有改进，真正让承诺从 “文字” 转化为 “行动”，为郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目提供全方位、高质量的服务保障。

三十、跨场景服务协同承诺：打破壁垒，提升综合服务效能

与培训机构协同：构建 “培训 - 考试” 衔接闭环

信息共享协同：我方承诺与郑州航空港经济综合实验区范围内的安全生产培训机构建立 “信息共享机制”，通过专用加密通道实时同步考生培训进度（如培训学时、课程完成情况）与考试安排（如考试时间、场次容量）。培训机构需在考生完成培训后 3 个工作日内，将培训档案上传至共享平台，我方审核通过后自动为考生分配考试场次，避免考生重复提交材料，缩短 “培训 - 考试” 间隔时间（目标从原 15 天缩短至 7 天）。

问题协同解决：每月与培训机构召开 1 次协同会议，针对 “培



训内容与考试标准不匹配”“考生培训学时不足却申请考试”等问题共同研讨解决方案。例如，若发现某类考生实操考试通过率持续低于 60%，联合培训机构调整培训重点（如增加薄弱环节实操训练时长），并共同开发“培训 - 考试衔接指南”，明确各作业类别培训核心要点与考试评分标准对应关系，提升培训针对性。

与证书管理部门协同：打通“考试 - 制证 - 发放”全链条数据实时同步：考试结束后 24 小时内，我方将考生成绩数据（含理论、实操成绩）加密传输至郑州航空港经济综合实验区证书管理部门，同步提交制证申请；证书管理部门完成制证后，需在 12 小时内将制证进度反馈至我方，由我方通过 APP、短信告知考生，实现“成绩查询 - 制证进度 - 证书领取”全流程信息透明。

异常协同处理：若出现“考生成绩合格但制证信息有误”“证书丢失补办”等情况，我方与证书管理部门建立“1 小时响应”协同机制。我方负责核实考生考试信息（如调取考试档案、身份验证记录），证书管理部门负责快速修正信息或启动补办流程，确保考生在 7 个工作日内获取正确证书或补办证书，避免因部门间衔接不畅导致考生长时间等待。

与应急救援部门协同：强化“考试 - 应急”联动能力

应急资源共享：我方承诺与郑州航空港经济综合实验区应急救援大队共享考试中心应急资源，包括急救箱、担架、灭火器、应急照明设备等，应急救援部门在区域内发生突发安全事件时，可优先调用上述资源；同时，我方定期（每季度 1 次）邀请应急救援人员到考试中心开展“应急技能培训”，内容包括触电急救、火灾扑救、高处救援等，提升我方工作人员应急处置能力。

应急演练协同：每年联合应急救援部门开展 1 次“考试安全应



急演练”，模拟 “考生实操考试触电” “焊接作业引发火灾” 等场景，应急救援部门负责指导演练流程、评估处置效果，我方负责组织工作人员、考生参与演练，通过协同演练优化应急处置流程，确保真实突发事件发生时，双方能快速联动、高效处置，最大限度降低人员伤亡与财产损失风险。

### 三十一、服务创新保障承诺：持续迭代，打造行业领先服务

#### 技术创新应用：推动服务智能化升级

年度创新计划：每年年初，我方将结合行业技术发展趋势（如 AI、物联网、大数据）与采购人需求，制定《年度服务技术创新计划》，明确创新方向与落地时间。例如，第一年计划引入 “AI 智能监考系统”，实现考生作弊行为自动识别（如低头看手机、交头接耳），识别准确率目标 $\geq 95\%$ ；第二年计划开发 “考试设备物联网监控平台”，实时监测设备运行参数（如焊接设备电流电压、电工设备绝缘电阻），提前预警设备故障风险（预警准确率目标 $\geq 90\%$ ）。

创新投入保障：每年投入不低于合同总金额 8% 的资金用于技术创新，包括设备采购、系统开发、技术咨询等；同时组建 “技术创新专项小组”，成员包括 5 名以上具备 3 年以上行业技术经验的工程师，确保创新计划落地。创新项目实施前，需向采购人提交详细方案（含技术原理、预期效果、预算），经审核同意后启动；实施完成后，邀请采购人参与验收，验收合格后方可正式投入使用。

#### 服务模式创新：优化体验，提升服务附加值

定制化服务包：针对不同类型考生（如企业批量考生、零散考生、退役军人考生），开发 “定制化服务包”。例如，为企业批量考生提供 “上门报名审核 + 专场考试” 服务，安排工作人员到企业现场审核培训档案，根据企业需求定制考试时间（如周末专场）；为退



役军人考生提供 “考试政策解读 + 免费备考辅导” 服务，帮助其快速熟悉考试流程与内容，提升考试通过率（目标退役军人考生通过率高于平均水平 10%）。

线上服务延伸：在现有线上报名、成绩查询功能基础上，新增 “线上模拟考试” “线上实操教学视频” “线上咨询直播” 等服务。“线上模拟考试” 系统与正式考试系统题型、难度一致，考生可免费不限次练习；“线上实操教学视频” 由资深考官录制，详细演示各作业类别实操考试步骤与评分要点；每月开展 1 次 “线上咨询直播”，由考务专家、设备维护工程师解答考生疑问，提升服务便捷性与专业性。

创新效果评估：闭环管理，确保创新价值落地

定期评估机制：每季度对技术创新、服务模式创新项目开展效果评估，评估指标包括 “效率提升率”（如 AI 监考系统减少监考人员工作量比例）、“考生满意度提升幅度”（如定制化服务包用户满意度）、“成本节约金额”（如设备物联网监控平台减少故障维修成本）。评估由第三方机构开展，形成《创新项目效果评估报告》，提交采购人与我方共同审核。

持续优化迭代：若评估发现创新项目未达预期（如某线上服务使用率低于 30%、某技术设备故障率高于预期），需在 1 个月内分析原因并制定优化方案。例如，线上模拟考试使用率低，可通过 “考试前短信推送链接 + APP 弹窗提醒” 提升使用率；技术设备故障率高，可联合供应商优化设备参数、加强维护培训，确保创新项目持续创造价值。

三十二、长效服务跟踪承诺：履约期满不终止，持续保障服务延续性





履约期后服务跟踪：长期陪伴，解决后续需求

定期回访机制：履约期结束后 1 年内，我方每 3 个月对采购人开展 1 次服务回访，了解考试中心运营情况（如设备运行状态、服务流程优化需求），提供免费技术咨询（如设备维护技巧、考试政策解读）；若采购人遇到运营难题（如设备故障无法解决、新政策适配困难），我方承诺在 24 小时内提供解决方案，必要时安排技术人员现场支援（仅收取成本费用）。

信息更新服务：履约期结束后 2 年内，若国家或河南省发布安全生产考试相关新政策、新标准，我方将在政策发布后 7 个工作日内，整理形成《政策解读与适配建议报告》，免费发送给采购人，帮助其快速理解政策要求，调整运营策略；同时，若行业内出现新的服务模式、技术设备，也将及时向采购人推荐，提供参考信息。

设备全生命周期跟踪：保障资产长期价值

设备维护指导：为考试中心所有设备建立“全生命周期档案”，记录设备采购时间、维护记录、预计使用寿命，履约期结束后无偿移交采购人；同时提供《设备维护手册（升级版）》，详细说明设备不同使用阶段（如磨合期、稳定期、老化期）的维护重点、常见故障处理方法、配件更换周期，帮助采购人延长设备使用寿命（目标设备平均使用寿命延长 1-2 年）。

配件供应支持：履约期结束后 3 年内，若采购人需要更换设备配件，我方承诺协助联系原设备供应商，确保配件供应（配件价格不高于履约期内采购价格）；若原供应商停产，将推荐 3 家以上具备资质的替代供应商，并协助采购人开展配件兼容性测试，避免因配件短缺导致设备报废。

经验传承服务：助力采购人自主运营能力提升



运营手册升级：履约期结束前 1 个月，将 3 年运营过程中形成的《考试中心运营手册》升级为“自主运营版”，新增“人才招聘与培训指南”“成本控制方法”“应急处置案例库”等内容，手册包含 20 个以上实际运营案例（如大规模考试组织案例、设备故障应急处理案例），帮助采购人快速掌握运营要点。

人员培训支持：履约期结束后 6 个月内，为采购人提供 2 次免费“自主运营培训”，培训内容包括“考务团队管理”“设备自主维护”“考生服务优化”，培训讲师为我方项目核心人员（如原项目总负责人、技术主管），采用“理论授课 + 现场实操”模式，确保采购人工作人员具备独立运营能力。

我方始终认为，项目服务的终点不是履约期结束，而是与采购人长期共赢的起点。上述所有承诺，将作为我方与采购人持续合作的基础，以“专业、创新、长效”的服务理念，为郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目提供全生命周期保障，助力区域安全生产考试工作持续高质量发展。

三十三、服务质量应急补位承诺：快速响应，填补服务缺口

服务团队应急补位：保障核心岗位不空缺

核心岗位双备份机制：针对考务负责人、设备维护主管、采购人对接专员等核心岗位，我方承诺实行“1+1”双备份配置，即每个核心岗位除在岗人员外，另配备 1 名具备同等资质与经验的备用人员，备用人员需熟悉岗位全部工作流程，每月参与至少 2 次岗位实操演练（如模拟考务计划制定、设备故障维修），确保在岗人员突发离岗时，备用人员可在 2 小时内无缝接手工作，不影响核心服务推进。

跨岗位应急支援：若因突发情况（如大规模考试导致人员不足、



多名人员同时请假）出现非核心岗位空缺，我方承诺启动“跨岗位应急支援”，从项目其他小组抽调具备基础服务能力的人员，经 1 小时专项培训（如快速掌握考生引导流程、基础设备检查方法）后上岗，同时安排 1 名资深人员全程指导，确保服务质量不降低。例如，候考区引导人员不足时，可从档案管理组抽调人员，经培训后协助完成考生签到、路线指引等基础工作。

#### 服务流程应急补位：避免流程中断

关键流程备用方案：针对考试报名审核、成绩统计、设备调试等关键服务流程，我方承诺提前制定“备用执行方案”。例如，线上报名系统突发崩溃时，立即启动线下备用报名流程，安排 5 名考务人员在考试中心现场接收报名材料，手工登记考生信息，同步联系技术团队抢修系统，确保报名工作不中断，且线下报名材料在系统恢复后 24 小时内完成电子化录入；成绩统计系统故障时，启用备用 Excel 统计模板，由 2 名考务人员交叉核对成绩数据，确保成绩按时上报。

服务延迟补偿措施：若因我方原因导致服务流程延迟（如考试报名审核延迟、证书发放延迟），我方承诺提供“延迟补偿服务”。例如，报名审核延迟超过 3 个工作日，为受影响考生提供“优先安排考试场次 + 免费线上模拟考试权限”；证书发放延迟超过 7 个工作日，为考生承担证书邮寄费用（升级为顺丰特快），并赠送 1 次免费的证书复审提醒服务，切实降低服务延迟对考生的影响。

#### 服务标准应急补位：确保质量不打折

临时质量提升措施：若在服务过程中发现某环节质量未达标准（如考生满意度下降、设备故障率上升），我方承诺在 24 小时内启动“临时质量提升措施”。例如，考生对候考区服务满意度低于 90%



时，立即增加 2 名引导人员、增设 2 个饮水点、延长咨询服务时间（从 8 小时延长至 12 小时）；设备故障率高于 3% 时，增加设备维护频次（从每月 1 次增至每半月 1 次），并安排设备供应商技术人员驻场 1 周，协助排查故障隐患，确保服务质量快速回升。

**第三方临时支援：**若因我方技术能力不足或资源短缺导致服务质量无法达标（如新型设备故障无法维修），我方承诺在 48 小时内邀请行业权威第三方机构（如设备原厂商技术团队、省级安全生产考试技术支持中心）提供临时支援，第三方服务费用由我方承担，直至服务质量恢复至承诺标准，期间产生的考生投诉、考试延误等损失，均由我方全额承担。

#### 三十四、考生权益兜底承诺：全方位守护考生核心利益

##### 考试公平兜底：杜绝任何形式不公

**监考人员双重监督：**除常规监考与 AI 智能监考外，我方承诺每考场额外安排 1 名“公平监督专员”，专员不参与常规监考工作，仅负责监督监考人员是否严格执行考试纪律、是否存在违规操作（如暗示考生答案、擅自更改成绩），监督过程需全程记录（音频 + 视频），记录资料保存不少于 1 年，供考生复核与采购人核查。若考生发现监考不公，可在考试结束后 24 小时内提交书面申诉，我方需在 3 个工作日内调取监督记录核查，核查属实的，立即取消该场考试成绩，为受影响考生安排免费补考，并对违规监考人员予以辞退。

**成绩复核兜底：**若考生对考试成绩有异议，除常规复核流程外，我方承诺提供“二次深度复核”服务，由 3 名未参与首次评分的行业专家组成复核小组，重新查阅考生理论考试答卷、实操考试视频与评分记录，形成《成绩深度复核报告》，明确复核结论与理由，复核报告需经采购人审核后，书面告知考生。若复核发现成绩统计错误，





立即更正成绩并重新生成成绩单；若复核发现评分标准执行偏差，为该批次所有考生重新评分，确保考试公平性。

**费用权益兜底：避免考生经济损失**

**费用透明与退还：**我方承诺所有与考生相关的费用（如考试费、证书工本费）均严格按照郑州航空港经济综合实验区物价部门核定标准收取，收费标准在考试中心官网、候考区显眼位置公示，无任何隐性收费（如“加急考试费”“优先拿证费”）。若因我方原因导致考生无法正常参加考试（如考试取消、设备故障无法修复），承诺在 7 个工作日内全额退还考生已缴纳的所有费用；若考生因个人原因需取消考试，提前 7 天申请可全额退费，提前 3-6 天申请可退费 80%，切实保障考生费用权益。

**虚假宣传兜底：**我方承诺所有对外宣传的考试服务内容（如考试通过率、拿证时间）均真实可信，不夸大、不虚构。若考生因相信我方虚假宣传（如“保证一次性通过”“15 天快速拿证”）而报名，最终未达宣传效果，我方承诺为考生提供“免费重读备考课程 + 免费补考 1 次”服务，若考生仍不满意，可申请全额退还考试相关费用，同时我方承担考生因备考产生的合理交通费用（凭票据报销，上限 500 元 / 人）。

**信息安全兜底：严防信息滥用**

**信息使用范围兜底：**我方承诺考生个人信息仅用于考试报名、成绩查询、证书办理、安全培训提醒等与考试相关的合法用途，绝不用于商业推广（如向其他企业出售考生信息、发送广告短信）。若考生发现个人信息被我方滥用，可向我方提交书面投诉，我方需在 24 小时内核查，核查属实的，立即停止信息滥用行为，删除相关信息，并向考生支付 500 元 / 人的信息安全赔偿金；若造成考生更大损失



（如被诈骗），我方需协助考生报案，并承担相应的法律赔偿责任。

信息泄露追责兜底：若因我方原因导致考生信息泄露（如系统漏洞、工作人员违规拷贝），除按前文承担赔偿责任外，我方承诺对相关责任人予以严肃处理（包括但不限于罚款、降职、辞退），并在 7 个工作日内完成信息泄露漏洞修复，同时邀请第三方安全机构对信息系统进行全面检测，出具《信息安全整改报告》，提交采购人与考生代表审核，确保类似事件不再发生。

三十五、跨区域经验输出承诺：共享成果，助力行业发展

区域内经验共享：带动本地服务提升

定期交流研讨：我方承诺每半年在郑州航空港经济综合实验区组织 1 次“安全生产考试服务经验交流会”，邀请区域内其他考试点、培训机构、企业安全管理部门参与，分享本项目运营经验（如“智能化监考系统应用案例”“特殊群体服务模式”）、解决问题的实操方法（如“设备故障快速修复流程”“考生投诉高效处理技巧”），同时邀请参会单位分享各自经验，共同提升区域安全生产考试服务整体水平。交流会所有费用由我方承担，不向参会单位收取任何费用。

现场观摩学习：我方承诺每月开放 1 次“考试中心现场观摩日”，接受区域内相关单位（如其他考试点、职业院校）现场观摩，安排专人讲解考试场地布局、设备配置、服务流程、管理模式等，观摩过程中可答疑解惑、交流互动，为观摩单位提供可复制、可落地的运营参考。对于有特殊需求的单位（如新建考试点），可提供“一对一”专项指导服务（如协助制定场地规划方案、设备采购清单），指导服务免费，仅收取必要的材料成本费用。

跨区域经验输出：扩大项目影响力

行业会议分享：我方承诺积极参与国家、省级安全生产考试行业



会议（如“全国安全生产考试机构交流会”“河南省特种作业考试工作座谈会”），在会议上分享本项目的创新经验与成功案例（如“AI技术在考试监考中的应用”“3年零事故运营管理方法”），同时将郑州航空港经济综合实验区的管理要求、服务特色融入分享内容，提升区域在行业内的影响力。会议分享材料需提前报采购人审核，确保内容真实、合规，符合区域发展需求。

**帮扶欠发达地区：**若采购人或上级部门有相关安排，我方承诺积极参与对欠发达地区（如省内偏远县市）安全生产考试点的帮扶工作，包括选派资深人员开展驻点指导（协助建立服务流程、培训工作人员）、捐赠闲置但仍可用的考试设备（如电脑、打印机）、共享数字化服务资源（如线上模拟考试系统、实操教学视频），帮助欠发达地区快速提升考试服务能力，助力全国安全生产考试工作均衡发展。帮扶过程中产生的交通、住宿等费用，由我方承担或按上级部门要求执行。

#### 经验成果固化：形成行业参考标准

**标准文件编制：**我方承诺在3年履约期内，联合采购人、行业专家共同编制《安全生产考试服务规范（郑州航空港经济综合实验区版）》，内容涵盖考试场地建设标准、设备配置标准、服务流程标准、人员管理标准、应急处置标准等，规范文件需结合本项目运营经验与区域实际需求，具备可操作性与指导性，编制完成后报河南省应急管理厅备案，争取成为省级行业参考标准。

**案例集出版：**履约期结束后，我方将本项目3年运营过程中的典型案例（如“大规模考试组织案例”“设备故障应急处理案例”“考生权益维护案例”）整理成册，形成《安全生产考试服务典型案例集》，案例集需包含背景介绍、处理过程、经验总结、应用建议等



内容，免费赠送给区域内相关单位、行业协会及上级管理部门，为行业提供鲜活的实践参考，推动安全生产考试服务标准化、规范化发展。

我方深知，郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目不仅是一项服务任务，更是推动区域安全生产事业发展的重要支撑。从应急补位到权益兜底，从区域共享到跨区输出，我方将以最全面的承诺、最务实的行动，践行责任担当，为项目高质量推进、为考生权益保障、为行业发展贡献全部力量，真正实现“服务一方、带动一片、影响一行”的目标。

### 三十六、承诺履行效果评估升级机制：精准量化，持续优化

#### 多维度评估指标体系：细化评估颗粒度

新增“服务价值贡献指标”：在原有“达标率、满意度”等基础指标外，新增“服务价值贡献”维度，包括“考试效率提升值”（如考生平均考试周期从 20 天缩短至 15 天，提升 25%）、“安全风险降低率”（如因设备维护到位，实操考试安全隐患同比减少 40%）、“采购人管理成本节约额”（如通过智能化系统减少采购人人工核查工作量，年均节约成本 10 万元），每季度由第三方机构核算并公示，让承诺履行效果更具价值感。

指标权重动态调整：根据采购人阶段性工作重点，动态调整评估指标权重。例如，若某季度采购人重点推进“考生服务优化”，则“考生满意度”权重从 20% 提升至 30%；若重点关注“设备稳定运行”，则“设备故障率”权重从 15% 提升至 25%，确保评估结果更贴合采购人核心需求。

#### 评估结果应用深化：关联长效合作

与后续合作资格挂钩：若年度承诺履行达标率连续 2 年  $\geq 95\%$ ，且“服务价值贡献指标”表现突出，我方承诺在项目续约或采购人





新增同类项目时，提供“服务费用下浮 5%”的优惠，同时优先获得合作资格；若年度达标率 $\leq 80\%$ ，自愿放弃未来 2 年内参与采购人同类项目的投标资格，以激励自身持续提升服务质量。

建立“评估 - 改进 - 反馈”闭环：每季度评估结束后，针对未达标的指标，形成《改进任务清单》，明确“改进责任人、具体措施、时间节点”，并在下次评估时专项核查改进效果。例如，“考生对实操考试引导满意度低”，改进措施为“增加 2 名实操引导人员、制作引导流程图”，下次评估需重点核查该指标是否提升，确保评估结果切实推动服务改进。

公众参与评估：扩大监督范围

引入“考生代表评估小组”：从每季度参加考试的考生中，随机抽取 20 名组成“考生代表评估小组”，参与季度承诺履行评估，重点评估“服务态度、考试流程便捷性、权益保障情况”，评估意见占季度评估总分的 10%。考生代表评估前，由第三方机构开展 1 小时评估培训，确保其了解评估标准与流程，提升评估专业性。

线上公开评估结果：每季度评估报告经采购人审核后，在考试中心官网、采购人平台及主流社交媒体（如郑州航空港经济综合实验区官方微信公众号）公开，公开内容包括“各项指标得分、未达标原因、改进计划”，接受社会公众监督，若公众对评估结果有异议，可在 7 个工作日内提交书面意见，我方需在 3 个工作日内回复并说明情况。

三十七、服务争议快速化解承诺：高效响应，保障权益

争议分类处置机制：精准匹配解决方案

轻微争议（如服务态度不佳、咨询回复延迟）：承诺在 2 小时内响应，由驻点负责人现场沟通解决，1 个工作日内反馈处理结果，



同时向考生或采购人提交《致歉与改进说明》，确保争议快速平息，不影响后续服务。

一般争议（如成绩统计偏差、设备故障导致考试延误）：承诺在 12 小时内成立“争议处置小组”，成员包括项目总负责人、技术主管、考务主管，3 个工作日内完成调查核实，出具《争议处置报告》，明确责任归属与解决方案（如重新统计成绩、安排免费补考），并邀请争议方参与方案确认，确保双方达成一致。

重大争议（如考试公平性投诉、信息泄露引发损失）：承诺在 24 小时内启动“重大争议应急处置预案”，第一时间向采购人汇报，同时邀请第三方机构（如公证处、行业专家）参与调查，5 个工作日内形成《重大争议调查与处置方案》，方案需经采购人审核通过后执行，处置过程全程留痕，处置结果向社会公开，最大限度降低负面影响。

争议赔偿快速兑现：避免拖延推诿

明确赔偿标准与流程：在合同中细化争议赔偿标准，例如，因考试公平性问题导致考生权益受损，赔偿标准为“免费补考 + 赔偿考生交通与误工费用（按当地日均工资 × 3 天计算）”；因信息泄露导致考生经济损失，赔偿标准为“全额赔偿损失 + 支付 5000-20000 元精神损害抚慰金（根据损失程度确定）”。赔偿流程承诺在争议解决协议签订后 7 个工作日内完成，若需支付赔偿金，通过银行转账方式直达争议方账户，避免现金交易或拖延支付。

建立“争议赔偿专项基金”：项目启动时，我方单独设立“争议赔偿专项基金”，金额为合同总金额的 3%，专项用于支付争议赔偿费用，基金由第三方机构监管，确保争议发生时资金足额、及时到位，不因资金问题延误赔偿，切实保障争议方权益。



### 争议复盘与预防：杜绝同类问题复发

每起争议处置完成后 7 个工作日内，组织 “争议复盘会议”，分析争议产生的根本原因（如制度漏洞、人员培训不足），形成《争议复盘报告》，提出针对性预防措施。例如，因考务人员操作失误导致成绩统计偏差，预防措施为 “新增成绩统计双人复核环节、每月开展 1 次操作规范培训”。

每月将争议处置情况整理成《争议处置月报》，报送采购人与第三方监督小组，同时在内部开展 “争议案例警示教育”，组织所有工作人员学习，提升风险防范意识，确保同类争议发生率逐月下降，目标年度同类争议发生率 $\leq 5\%$ 。

### 三十八、社会责任深化承诺：超越服务，贡献社会

#### 安全生产公益宣传：扩大安全知识普及范围

常态化公益活动：每月在考试中心候考区开展 “安全生产公益宣传日” 活动，通过播放安全警示视频、发放安全知识手册、邀请行业专家现场讲解（如 “家庭用电安全” “高处作业防护技巧”）等形式，向考生及周边居民普及安全生产知识，每次活动覆盖人数不少于 200 人，每年累计覆盖人数不少于 2400 人。

特殊节点专项宣传：在 “安全生产月”（6 月）、“全国消防日”（11 月 9 日）等特殊节点，联合采购人开展大型安全生产公益宣传活动，如 “安全生产知识竞赛” “消防应急演练体验”，活动面向郑州航空港经济综合实验区企业员工、学校师生、社区居民开放，每年组织不少于 2 场大型活动，切实提升区域群众安全生产意识。

失业人员专项帮扶：针对郑州航空港经济综合实验区失业人员，提供 “安全生产考试优惠套餐”，包括 “考试费减免 30%+ 免费考前辅导（线上 + 线下各 8 课时）”，每年帮扶失业人员不少于 100



人，助力其通过特种作业考试获取就业资格，实现再就业。

**校企合作技能培养：**与郑州航空港经济综合实验区范围内的职业院校（如技工学校、职业技术学院）建立合作，为相关专业学生（如机电专业、焊接专业）提供“实习 + 考试”一体化服务，开放考试中心实操场地供学生实习训练，实习结束后优先安排考试，考试通过者推荐至区域内企业就业，每年合作培养学生不少于 200 人，助力区域技能人才培养。

**绿色环保持续践行：推动可持续发展**

**低碳运营升级：**在现有环保措施基础上，进一步降低运营能耗，例如，将理论考试机房计算机更换为超低功耗机型（待机功率 $\leq 5W$ ），每年减少用电量约 5000 度；在实操考试区安装光伏发电设备，满足部分照明与设备用电需求，每年减少碳排放约 3 吨。每季度统计能耗与碳排放数据，形成《绿色运营报告》，提交采购人与环保部门备案。

**环保公益联动：**每年组织 1 次“环保公益行动”，如“考试中心周边环境清洁”“环保宣传进社区”，组织项目工作人员与考生志愿者参与，同时向周边企业、居民发放环保倡议书，倡导绿色生产、低碳生活，每年参与人数不少于 100 人，切实履行企业社会责任，助力郑州航空港经济综合实验区生态环境改善。

我方始终坚信，优质的服务承诺不仅是合同条款的约定，更是对采购人、考生与社会的责任担当。从评估升级到争议化解，从公益宣传到就业帮扶，我方将以“全方位、深层次、长效化”的服务理念，严格履行每一项承诺，全力将郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目打造为“服务优质、考生满意、社会认可”的标杆项目，为区域安全生产事业与经济社会发展贡献坚实力量，真正实现与采购





人、考生及社会的多方共赢。

### 三十九、服务承诺终身追溯机制：全程留痕，责任可溯

#### 建立承诺履行全周期档案

我方承诺为服务承诺履行过程建立 “终身追溯档案库”，档案库涵盖项目全周期（建设期、运营期、履约期满后）的所有关键资料，包括：承诺条款签订文件、月度 / 季度 / 年度履行报告、监督检查记录、争议处置材料、设备维护档案、考生反馈记录等。档案采用 “纸质 + 电子” 双备份，电子档案存储于具备灾备功能的云端服务器，纸质档案存放在专用档案库房，档案保存期限不低于 10 年，确保任何时间均可追溯承诺履行细节。

档案库设置 “分级查询权限”，采购人可随时查询所有档案，第三方监督机构可查询监督相关档案，社会公众可查询公开公示类档案（如年度履行报告、评估结果）。查询过程全程留痕，记录查询人、查询时间、查询内容，确保档案使用合规，同时为后续审计、核查提供完整依据。

#### 关键节点永久标识

对项目建设与运营中的关键节点（如设备安装调试完成、首次考试成功举办、重大政策适配调整、重大争议处置完毕），我方承诺设置 “永久标识”，标识内容包括节点名称、时间、参与人员、完成情况、验收结果等，可采用实体铭牌（安装在考试中心显眼位置）与电子标识（嵌入档案管理系统）相结合的方式。例如，在设备维护区设置 “核心设备安装验收铭牌”，标注设备型号、安装时间、验收人员及验收结论，确保关键节点责任可追溯，后续运营方或监管部门可快速了解项目历史关键信息。

#### 责任人员终身关联



我方承诺建立“服务承诺责任人员终身关联机制”，将项目各阶段核心责任人员（如建设期项目经理、运营期总负责人、关键技术主管）与对应阶段的承诺履行情况关联存档。若后续发现某阶段存在承诺未履行问题（如设备维护记录造假、考试公平性违规），即使相关人员已离职，仍需配合开展问题核查，若核查确认存在责任，将其违规记录纳入行业信用档案，同时我方承担连带责任，确保责任人员对承诺履行终身负责，不因人员变动逃避责任。

#### 四十、应急资源长期储备承诺：未雨绸缪，保障长效

##### 建立应急资源动态储备库

我方承诺在项目全周期内，建立“应急资源动态储备库”，储备物资涵盖设备、耗材、人员、技术四类。设备类包括备用理论考试计算机（不少于在岗数量的 30%）、备用实操设备（电工、焊接、高处作业设备各不少于 5 台）、应急发电机（确保断电时满足核心区域供电）；耗材类包括应急焊丝、焊条、导线等考试耗材（按 3 个月最大用量储备）、消防器材（灭火器、消防沙、灭火毯等，每 50 平方米配备 1 组）、防疫物资（口罩、消毒液、防护服等，按 1 个月用量储备）；人员类即前文所述的备用人员库，确保应急时快速补位；技术类包括备用网络设备（4G/5G 路由器、交换机）、应急考试系统（独立部署的离线版系统）。

储备库实行“动态盘点与补充机制”，每月由专人盘点物资数量与保质期，对不足储备量的物资（如耗材低于 2 个月用量），7 个工作日内完成补充；对临近保质期的物资（如防疫物资、消防器材），提前 3 个月更换，确保所有应急资源始终处于可用状态，不出现“应急时无资源可用”的情况。

##### 应急资源共享与联动



我方承诺将应急资源储备库纳入郑州航空港经济综合实验区应急管理体系，在区域内发生重大突发事件（如自然灾害、公共卫生事件）时，无条件向采购人及区域应急管理部门开放应急资源，优先保障区域应急需求。例如，若区域内其他考试点因设备故障无法开展考试，可调配我方备用设备支援；若区域内发生断电，可调用我方应急发电机保障关键公共设施供电。

每年与区域应急管理部门、消防部门、医疗机构开展 1 次“应急资源联动演练”，模拟突发事件下应急资源调用流程（如设备调配、人员支援、物资运输），优化联动机制，确保应急时资源调用高效、顺畅，响应时间不超过 2 小时，为区域应急处置提供有力支撑。

#### 履约期满后资源移交与延续

3 年履约期满后，若采购人继续运营考试中心，我方承诺将应急资源储备库剩余物资（含设备、耗材）无偿移交采购人，同时提供《应急资源管理手册》，详细说明物资管理方法、补充渠道、使用规范；若采购人更换运营方，将协助完成应急资源移交对接，确保应急资源储备不中断。

履约期满后 1 年内，若采购人或新运营方在应急资源管理方面有需求（如物资补充渠道对接、应急方案优化），我方承诺提供免费咨询服务，协助其完善应急资源储备体系，确保考试中心长期具备应急保障能力。

#### 四十一、跨代际服务传承承诺：继往开来，持续赋能 服务经验体系化梳理

我方承诺在项目运营过程中，持续将服务经验体系化梳理，形成“郑州航空港安全生产考试服务经验体系”，体系包括：《服务标准手册》（含各岗位操作规范、服务流程标准）、《问题解决方案库》



（含常见问题处理方法、典型案例）、《应急处置预案集》（含各类突发事件应对流程）、《设备全生命周期管理指南》（含设备采购、维护、更新建议）。体系内容每季度更新 1 次，吸收最新服务经验与案例，确保体系的时效性与实用性。

### 服务团队代际培养

我方承诺在履约期内，开展“服务团队代际培养计划”，选拔项目内优秀年轻员工（如年轻技术人员、考务人员），由资深员工（工作经验 5 年以上）担任导师，采用“师徒带教 + 项目实操”模式，培养年轻员工掌握服务核心技能（如设备深度维护、复杂争议处置、政策精准解读）。每季度组织“代际技能比拼”，检验培养效果，确保年轻员工在履约期满前具备独立承担核心工作的能力，为服务团队的长期稳定与服务质量的持续提升奠定人才基础。

### 跨代际服务对接机制

若项目后续更换运营团队（如我方未续约或采购人调整运营方），我方承诺建立“跨代际服务对接机制”，安排原核心团队与新团队开展不少于 3 次的专项对接会议，详细讲解服务经验体系、项目历史情况（如设备特性、考生特点、常见问题）、与采购人及相关单位的协作模式，同时提供 1 个月的“跟岗学习”机会，新团队可安排人员跟随原团队参与实际工作，快速熟悉服务流程与要点。

对接完成后，我方将《服务经验体系》全套资料无偿移交新团队，并在 1 年内提供免费的“远程咨询支持”，解答新团队在运营过程中遇到的疑难问题，确保服务经验顺利传承，考试中心服务质量不因团队更换而下降，实现服务的跨代际延续与优化。

我方深知，郑州航空港经济综合实验区安全生产考试中心项目的价值不仅在于 3 年履约期的服务交付，更在于为区域安全生产考试





事业奠定长期发展的基础。从终身追溯到资源储备，从经验体系到代际传承，我方将以“功在当代、利在千秋”的责任意识，严格履行每一项承诺，全力将项目打造为“服务有温度、责任有深度、传承有广度”的标杆工程，为郑州航空港经济综合实验区安全生产事业的长远发展持续赋能，真正实现与区域发展的同频共振、长期共赢。