# （第八标段）开标一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 项目名称 | 投标报价 | 工期 | 备注 |
| 第八标段 | 禹州市房屋不动产登记采购项目 | 大写：壹佰柒拾伍万捌仟玖佰元整  小写：1758900.00元整 | 2018年12月31日前完成本项目的百分之三十，2019年8月31日完工。（365日历天） |  |

投标人（公章）： 河南中地测绘工程有限公司

投标人法定代表人 （或授权代表）签字：

日期：2018 年 9 月 3 日

注：交货期指最终交货时间（日历天）。工期指完成该项目的最终时间（日历天）。

# 五、售后服务及培训计划

**1、售后服务体系**

我公司的售后服务体系见下图：

数据成果交付使用

常见问题预测

客户处回访

电话回访

信息整理分析

制定处理方案

进行售后服务

数据成果正常运行

业主要求售后服务

以顾客为关注焦点是质量管理体系的要求，也是我公司的工作重点，服务意识和社会形象是我公司生存与发展的关键。为此，我公司充分理解并满足顾客当前及未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望，以实现顾客满意为目标，在工作中我公司将做到以下几点：

（1）中标后，立即着手组织工作人员学习相关文件，随时准备进驻现场；

（2）按规定与招标人签订项目合同书，并严格履行合同的各项条款；

（3）保证按照合同工期和产品质量要求，完成项目建设。充分认识并传达顾客的需求和期望，对我公司的具体要求为：在项目产品完全达到技术设计精度指标的前提下，实现工期要求；

（4）独立完成中标工程，不以任何形式进行工程的分包或转包；

（5）严格按照技术设计书作业，有计划、有步骤地进行；

（6）保证与顾客进行沟通，建立和确保生产前、生产过程中和产品交付后与顾客进行沟通的渠道。及时将顾客信息、特别是对我公司评价的信息报告给公司领导层，是每个职工，尤其是每个领导的职责；

（7）定期进行客户回访，执行《顾客满意程度测量程序》，了解顾客的期望和需求，认真听取业主对本项目系统运行及成果使用情况的意见，并及时进行整改；

（8）工程竣工后，本项目的所有原始资料，过渡成果和最终成果资料未经贵方同意，不向任何第三方提供；

（9）在成果使用过程中若发现问题，我公司技术人员将及时解决，若是因我公司造成的，我公司愿意承担因此而带来的所有责任；

（10）成果提交后，对招标人提供免费技术维护服务；

对甲方的无限量技术人员进行免费技术培训。

**2、售后服务措施**

我公司有一大批专业领域的技术专家及管理专家，有丰富的技术经验的积累和完善的服务质量保证机制，可以为用户提供产品及技术方面高质量的售后支持服务。具体服务范围如下：

（1）电话支持服务

电话支持服务指向客户提供7×24小时电话响应和不限数量的售后电话支持，帮助客户迅速有效地解决问题。电话由本单位的客户代表负责接听，根据客户的要求进行分析判断，并转给适当的技术工程师进行处理，确保对客户的技术请求做出快速满意的解答。

（2）邮件支持服务

通过邮件的方式，用户对问题的出现提供详细的描述，我方在8小时内做出问题解决回应，以邮件的形式提供解决方案。

（3）定期客户巡访服务

定期对客户业务系统进行检查、维护、诊断，倾听客户反馈，及时发现问题隐患，提交相应的报告，保证客户系统稳定、高效的运行。每次巡访后，为客户提供巡访报告，巡访报告包括：系统运行报告、系统调整报告。

（4）现场紧急服务

本项服务主要是针对用户系统崩溃，瘫痪等严重问题，系统不能正常运转时，为用户提供现场紧急技术支持和服务，并在最短的时间内恢复系统的正常运转。原则上在维护期内，对影响应用系统正常运行的重大故障，要求8小时内赶赴故障现场并提供维护服务。系统出现重大问题时，要求专业技术支持工程师在4小时内到达现场解决问题。大停机时间不得超过24小时。

（5）长期的技术支持和服务

我们注重与用户长期的合作，在本项目工作中，为确保项目的长期稳定的运行，以及发展的需要，我们提供长期的技术支持和服务。

**3、售后服务及优惠条件**

3.1提供本地化服务

我公司位于郑州市高新区，信息数据库建立完成并运行后，我单位向用户提供本地化的技术服务，继续提供24小时热线服务，保证1小时内对用户所反映的任何问题做出及时回应，并在必要的情况下，及时赶到现场实地解决问题。

3.2售后服务承诺

（1）不动产登记工作过程中和完成后，及时向采购人告知应该注意的技术问题并说明情况。

（2）我公司负责信息数据库的建立、调试与运行。信息数据库建立完成并运行后，我公司继续向甲方提供良好的技术支持，安排专门队伍从事此项工作，并提供全天候的热线技术支持服务。

（3）项目完成后，我单位将抽调专业技术人员免费为发包人培训3-5名技术人员，达到能够熟练应用信息系统，掌握建库、变更、应用的方法、流程。

（4）工程验收后，承诺负责数据免费维护两年。

3.3人员培训承诺

培训对象为负责对本项目实施的所有工作人员、工作人员、村书记、村长、会计、组长、村民议事会和监事会代表，为了使本次培训达到更好的效果，我公司根据各类培训对象制定了不同内容不同的培训计划。

（1）项目人员培训：根据本项目技术设计书进行技术培训，按照项目技术设计书的相关技术要求，结合项目实际情况，对参加本项目的作业人员，进行针对性的技术、业务、质量意识等方面的强化培训，进一步熟悉有关的规程、规范、技术规定和技术标准，掌握作业方法和要领。同时宣传安全、保密意识。

（2）业主方人员培训：根据业主的需要，为业主免费培训相关技术人员。负责培训甲方工作人员，开展专业技术和专业理论培训，全面提高业主技术人员的专业水平和能力。保证业主技术人员对数据库的管理和运用。

（3）方案培训：将通过业主批准的技术设计和项目制定工作方案，向项目部调查人员进行讲解，使大家深入领会调查的步凑、方法、重点及难点，全面掌握不动产登记的流程，确保不动产调查的成果质量。

(4)软件培训：主要是针对本工程所要求使用软件，进行信息的录入、增删、调试及运行进行的培训。

**4、服务响应时间承诺**

工程验收后，承诺负责数据免费维护两年。

**5、其他实质性优惠条件**

（1）我单位尽可能提前完工。

（2）施工现场保证做到安全生产、文明施工承诺，接受业主方的施工管理办法。

（3）在施工过程中，我方保证配合各责任主体职责范围内的工作，保证拟投入本工程的仪器设备和投标文件相符。

（4）在施工过程中保持稳定，对于本工程的规模及实际情况。