附件 3

# （ 十一 标段）开标一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 项目名称 | 投标报价 |  | 工期 | 备注 |
| 十一 标段 | 禹州市农村房屋不动产登记项目 | 大写：人民币壹佰捌拾柒万元整  小写：¥1870000.00元 |  | 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。 | 无 |

投标人（公章）：河南信大测绘科技有限公司投标人法定代表人 （或授权代表）签字： 日期：2018 年 10 月 10 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）

附件 5

# 服务承诺

# 1、服务期限承诺

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。并

对本项目成果提供终身免费的上门服务，以及 5 年的免费质保服务，质保期内的任何问题由我公司项目负责人与业主对接解决，并提供完全免费的服务（含人工、材料等）。为更充分保障用户权益，公司提供 7×24 小时电话咨询服务，咨询热线： 0371-56706296。用户遇到的技术问题及服务问题均可随时致电本公司，本公司将在 1 小时内予以明确回复。

# 2、服务质量承诺

我公司严格按照符合《河南省农村房屋不动产登记权籍调查成果检查验收实施细则（试行）》[2015]9 号、《河南省农村房屋不动产登记权籍调查技术细则》

（豫不动产登记联办发〔2018〕1 号）等国家规范及和河南省有关技术要求，确保通过省级核查、验收。

我公司不仅保证该项目能通过省级核查、验收并成功导入不动产数据库。同时，公司将该项目列为创优工程，在确保符合国家规范及河南省有关技术要求， 确保通过省级核查、验收的前提下，争创优质工程，为此，公司将采取如下措施：

（一）充分沟通，提前计划

在项目开展过程中，特别是权籍调查工作，需要各相关部门人员的密切配合， 才能在工作中减少误工浪费，因此及时准确的沟通非常有必要。

及时沟通可以提高工作效率，避免作业组和相关部门人员之间互相等待，造成耽误工时。例如各部门之间工作的衔接问题，应根据各部门配合情况，尽量集中作业，减少路途时间消耗，合理安排外业人员的人数，提前规划路线，提前约好碰头时间地点，快速开展工作。

（二）内外配合，提高效率，

在权籍信息叠加整合工作阶段，最大程度的利用外业时间，对资料先进行分

门别类，做到心中有数，有的放矢，在保证项目质量的前提下，尽量提高效率。同时内业人员应做好与外业人员的对接，当日事，当日毕。外业人员当天收

集的数据，与其对接的内业人员应尽量当天消化，并在第二天全部完成建库入库， 遇到问题即时解决，做到数据不过夜，问题不累积。

（三）质量责任制，奖惩严明

项目实行质量终身责任制，从源头把控数据质量。每个部门的数据都有作业员的唯一编号，作业员在完成作业后都要对其进行严格的自检工作，另外，每个部门的数据还有其对应的质量检查员，质量检查员对数据进行二次检查并给出质量评分和反馈意见，由质检负责人进行审核。

为提高项目质量，我公司实行严格的绩效考核制度，狠抓质量关，根据每位作业员的质量评分等因素，在员工绩效工资上奖励优质高效的作业组，调动员工的积极性，同时惩罚质量不合格的作业组，使项目组在工作中养成质量优先的工作习惯，人人严把质量关。

# 3、售后服务

## 质量保证期内的售后服务内容、方案及承诺：

①项目交工后向业主单位出具质量保证书，在工程的质保范围和质保期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

②项目成果交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到业主方进行回访， 在使用过程中在接到甲方人员通知后 8 小时内到位，及时维修。且公司成立回访质保办公室，具体负责回访质保工作。

③项目部要制定回访计划，在质保期内从项目成果移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易发生数据丢失和系统错误的环节要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维护。成果交付业主使用时，应向业主提交《服务项目质量保证书》和《服务项目质量维护通知书》。

④质保期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助业主单位进行维护；若出现争议的质量问题，我方首先进行维护，然后再会同业主单位共同分析原因。

⑤牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随叫随到，以确保服务质量，使用户满意。

⑥保修期限承诺按照国家及省市有关规定并延长一年。

## 质量保证期外的售后服务内容、方案及承诺：

①项目质保期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 8 小时内组织维修， 对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

②项目质保期满后，项目经理部及时将该项目的质量维护资料交我公司回访质保服务组，并填写回访质保服务卡。项目回访质保服务组每季度电话回访一次， 每半年派专人回访一次。

③在项目回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 8 小时内派维护服务人员进驻现场进行维护，确保用户满意。

④公司项目部设质保服务电话：0371-56706296，并设有专人接听，随时解决业主提出的问题。

## 技术支持体系

我公司在项目实施完成后所承诺的责任、服务内容，并承诺在省、市、县相关规范性文件要求下，无条件修改和完善工作方案、成果资料。

公司将对本项目成果提供一年的质量保证期。在质量保证期内，我公司提供免费的售后服务，服务内容包括：系统日常维护、软件应有功能的调整优化与升级、软硬件集成安装调试及维护、数据库维护等。

公司后续服务的宗旨是：用户至上，保障及时，热情服务，切实有效，建立和完善我公司三个层次的后续服务体系。一是公司生产经营部与项目部针对客服方进行日常跟踪、质量满意度调查跟踪和典型问题收集等延续性后续服务，这是公司后续服务的基础；二是利用现有的信息化手段，结合公司的现进技术、现金经验等对甲方进行多元化、多样化的社会化后续服务，这是公司后续服务的重点和中心环节；三是掌握和利用社会优质资源，对甲方提供个性化服务，这是对后续服务的扩展和补充。

公司售后服务网点由服务保障部主管、专家小组、项目技术支持以及协调联络员组成。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务网点名称 | 河南信大测绘科技有限公司 | | |
| 业务咨询电话 | 0371-56706296 | 传 真 | 0371-56706296 |
| 负责人 | 胡亚杰 | 联系电话 | 18738827276 |

公司的售后服务保障人员配置如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 职位 | 姓名 | 职称 |
| 保障主管 | 胡亚杰 | 工程师 |
| 专家顾问 | 陈军伟 | 高级工程师 |
| 技术支持 | 黄鑫 | 工程师 |
| 技术支持 | 杨恒 | 工程师 |
| 协调联络员 | 屈帅飞 | 助理工程师 |