

**4.6 服务承诺**

“客户满意”是我公司的服务宗旨，是公司全体员工努力的目标，我公司将严格按照ISO9000的要求进行测绘服务，以使客户对我们提供的测绘产品质量满意，对我们提供的测绘服务质量满意。我公司坚持：“团结进取，求实创新、优质高效、服务社会”的企业精神，精心设计、精心测绘，竭诚为客户提供优质服务。服务承诺如下：

1、质量保证期内、外服务内容、标准及承诺

如我单位中标提供 3 年免费技术咨询服务及质量维护，为保证贵方能够更好的管理使用项目成果，项目结束后，我公司将不定期对贵方进行回访，了解项目使用情况，具体方案如下：

（1）提供成果的后期更新完善，在符合省、市、县相关规范性文件要求下，修改和完善工作方案。

（2）公司将对客户的意见或投拆及时处理，做出答复，并对收集到的信息加以分析、利用，用来了解组织的体系运行情况、与客户和市场需求的差距，提出改进、调整和改善体系的建议，并为纠正和预防措施提供信息。

（3）科技为先、质量为本、用户至上、优质服务。为了控制测量所要求的数据精确性和严谨性，我公司对每一道工序均进行质量验证，对作业质量进行跟踪和监督，确保产品质量。在工程结束以后，我公司将以“产品负责终身制”的原则，继续对工程负责，为产品质量实行服务。

（4）承诺对我公司提供的测绘成果质量终身负责；

（5）对质保期满后出现的技术和质量问题，若因我方原因造成，我公司终身负责免费处理；若因其他客观原因造成，我方视处理工作量的大小适当收取成本费进行处理。

2、人员培训承诺

如果我方中标，我方一定在全部成果完成后，向甲方人员提供免费技术培训服务，直至甲方对提交的成果完全了解并掌握。

3、服务响应时间承诺

（1）甲方在成果使用工程中出现的技术问题或质量问题，在接到甲方的咨询或通知后，0.5 小时内做出响应，1 小时内解决；1 小时内无法解决的，在 2 小时内到达现场进行维护，4 小时内或甲方要求的时限内予以解决；

（2）售后服务电话 7\*24小时：0374-2259369

4、其他服务承诺

认真分析研究甲方需求，编制切实可行的设计方案，严格按照甲方的要求、国家及行业的相关规范进行测绘，以给甲方提供高质量和彻底满足甲方需求的测绘产品；

积极主动地加强与甲方的联系、沟通，及时汇报项目的实施情况。定期回访，回访采用现场查询回访形式，回访时，专职技术人员应全面了解工程质量情况，明确回访内容，并虚心听取客户提出的质量意见，适当时察看工程质量和测绘产品使用情况，对客户意见，应得到客户签字认可。若回访时发现测绘产品出现质量问题，将按产品保修程序执行。

**4.6.1服务承诺函**

我单位中标，承诺提供一年的数据维护及技术支持。为保证贵方能够更好的使用项目成果。项目结束后，我公司将不定期对贵方进行回访，了解项目使用情况，具体承诺如下：

1、若我单位中标，将承诺在项目实施过程中配合甲方，协调各方关系，积极完成各项工作；

2、若我单位中标，将承诺替采购方排忧解难，积极解决工作中出现的问题；

3、若我单位中标，将承诺在数据成果和相关资料移交后，提供一年内免费上门服务，保修期自双方代表在验收单上签字之日算起；

4、若我单位中标，将承诺所有过程数据及成果数据所有权均为采购方，我方将提供保密服务。

投标人名称（盖单位公章）：河南省天澜信息科技有限公司

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期：2018年 10 月17日

****

**4.6 服务承诺**

**4.6.1 服务期限承诺**

**服务期限承诺**

本单位郑重承诺，若我单位中标，且本单位参加 许昌市国土资源局东城区分局 单位的 许昌市东城区农村房屋不动产登记项目采购活动，严格按照交付（服务、完工）期限：2019年12月31日前交付全部成果。

本单位对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人： 河南省苍盛测绘有限公司 （盖章）

 2018 年 10 月 17 日

**4.6.2 质量承诺**

**质量承诺**

本单位郑重承诺，若我单位中标，且本单位参加 许昌市国土资源局东城区分局 单位的 许昌市东城区农村房屋不动产登记项目采购活动，严格按照质量标准：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。

本单位对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人： 河南省苍盛测绘有限公司 （盖章）

 2018 年 10 月 17 日

**4.6.1 售后服务承诺**

**售后服务承诺**

若我单位中标，承诺提供一年的数据维护及技术支持。为保证贵方能够更好的使用项目成果。项目结束后，我公司将不定期对贵方进行回访，了解项目使用情况，具体承诺如下：

1、若我单位中标，将免费提供对招标方操作人员和技术人员的培训，并负责提供培训资料的准备，提出详细的培训内容和计划，确保招标方工作人员及技术人员能够熟练操作；

2、若我单位中标，将承诺替采购方排忧解难，积极解决工作中出现的问题；

3、若我单位中标，对本项目成果提供一年的质量保证期。在质量保证期内，提供免费的售后服务，提供至少1名人员的驻场服务，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；

4、若我单位中标，将承诺所有过程数据及成果数据所有权均为采购方，我方将提供保密服务。

投标人： 河南省苍盛测绘有限公司 （盖章）

 2018 年 10 月 17 日