（四）服务承诺

4.1质量承诺

#### 4.1.1质量承诺

以我院质量方针**“质量第一、客户至上、科技创新、持续发展”**作为项目质量管理的原则和指导，以先进的技术手段，高度负责的态度，确保项目实施过程的各环节符合质量方针要求，向业主提供高质量的测绘产品和测绘服务。项目的质量目标及质量承诺如下：

符合《农村地籍和房屋调查技术方案（试行）》、《河南省农村房屋不动产登记权籍调查技术细则》和《不动产登记数据库标准（试行）》（国土资发〔2015〕103 号）等国家规范及和河南省有关技术要求，**最终成果质量优于招标文件质量要求,确保通过省级核查、验收。**且提交的各项技术成果保证客观、真实、准确，各类成果必须满足法律、法规、标准、规范以及业主的要求，**合格率100%，优良率90%，顾客满意度≥90%**。

按GB/T19001-2008 idt ISO9001：2008标准建立和完善质量管理体系，充分运用现代新技术、新工艺、新方法，以创“优质工程”作为本项目追求的最高质量目标。

以顾客为中心，保证以最高的服务质量和服务水平，向业主和相关部门及单位提供及时、优质服务。严格履行本项目合同约定的所有工作。

#### 4.1.2达到优于招标文件质量要求的原因及关键措施

##### 4.1.2.1完善的质量管理体系

我院通过了**ISO9001:2008质量管理体系认证**，建立了以过程为基础的质量管理体系，制定了明确的质量目标、质量方针及质量管理规定。质量管理和质量要求严格遵循ISO9001:2008质量管理体系原则，质量管理已经步入了规范化、程序化的轨道。本项目的质量管理将严格按照ISO9001：2008的要求，将日常生产管理与ISO9001：2008质量管理体系结合起来，制定切实可行的质量计划、施测方案，严格控制作业中每一过程、每一工序的质量，保证提交的每一项测绘成果符合有关规范规定及业主要求。

##### 4.1.2.2完善的质量管理制度

根据质量要求制定质量职责，让参与作业的每一个员工都明确自己的质量责任，在作业中自觉按照质量要求完成自己的工作，以工作质量保证产品质量。

###### 4.1.2.2.1组织设置及职责分配

总工办

质量审核组

项目部

作业组

成果评审

成果审核、检查

过程质量控制、过程检查

标准化作业、保证质量

部门

质量职责

质量职责分解图

###### 4.1.2.2.2质量职责分解说明

（1）作业组是测绘成果质量的直接部门，应采取有效措施，坚持标准化作业，从源头上保证测绘成果的质量；妥善处理质量与进度的关系，认真按技术方案的要求作业，确保工作质量，坚持“以工作质量保证工序质量，以工序质量保证产品质量”的质量理念。

（2）项目部对测绘成果的质量全面负责，根据技术设计书的要求组织生产，及时检查作业组对规范、规程、技术要求的执行情况，加强过程质量控制，确保过程产品（工序质量）质量符合要求，进而确保工程质量并杜绝质量事故；认真搞好过程质量检查，杜绝带有质量问题的过程成果流入下一过程。

（3）审核组负责技术设计书、质量检查报告和工作总结报告的审核工作；全面了解掌握工程的质量动态，组织不合格品的评审，制定纠正和预防措施，致力消除质量通病和隐患；负责检查上交外业资料和成果资料在技术、数量和质量方面是否满足规范、规程和甲方的要求；检查项目工作量；负责调查项目质量评定；督促作业人员修改资料中存在的问题。

（4）总工办负责指导项目组严格执行国家有关法规和现行有效标准、规范；负责质量计划、项目成果的审批。

###### 4.1.2.2.3质量管理责任制

（1）项目负责人质量职责

项目质量管理的领导者和组织者，对整个测量项目的产品质量负总责。在质量管理中其主要职责是：

认真贯彻执行工程质量方针，审批质量管理制度；

全面组织质量管理工作，充分调动各种资源，并运用科学管理方法组织项目的具体实施，保证各个测量过程所要求的资源能够得到满足，各个测量的质量方针和质量目标得到明确；

定期召开工作例会，听取质量部门和其它有关职能部门的工作汇报，总结工作经验，找出存在问题，全面掌握本项目中各项测量工作的质量动态；制定和修订质量管理目标计划和质量改进措施计划。

（2）项目技术负责质量职责

项目技术负责在项目负责的领导下，对项目的工作进行具体组织和指导；

组织领导项目人员贯彻执行各项技术规范、规程、质量管理制度，以及根据具体情况细化制定的重大技术措施等，并在测量检测工作中进行严格督促检查；

主持测量项目的质量分析会议，对工程质量负有直接技术责任；

对测量项目的技术问题，质量问题提出技术处置措施；

主持测量项目组织和设计以及重大技术方案和新技术、新工艺的技术交底；

掌握项目工程质量情况，对先进典型要及时推广；对违反作业程序和操作规程的现象随时制止；

支持质量检查人员的工作，主持本项目的质量大检查。

（3）质量总监的质量职责

负责技术设计书、质量检查报告和工作总结报告的审核工作。

全面了解掌握工程的质量动态，组织不合格品的评审，制定纠正和预防措施，致力消除质量通病和隐患。

负责外业资料和成果资料的质量审核。

监督、检查作业人员修改资料中存在的问题。

负责项目的质量评定。

（4）作业组长质量职责

负责本组生产进度和质量管理工作，是野外调查和内业数据处理的质量负责人。

坚持标准化作业，确保所完成的各项测量成果质量符合要求。

组织本组员工进行技术学习，不断提高员工素质。

进行安全生产和保证工程质量教育工作，爱护仪器设备，防止人身、仪器设备、质量等事故的发生。

###### 4.1.2.2.4质量控制分解及控制重点

为实现项目质量目标，保证成果质量，针对项目质量控制的各主要过程，将质量控制进行分解，找出重点，实现对项目质量的全过程控制，质量控制分解详见下表：

质量控制分解表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 控制重点 | 控制措施 | 执行者 |
| 前期准备 | 项目岗位培训，仪器设备的检校 | 对质量控制流程、质量、技术要求进行系统化培训。  要求按规定检定且符合要求。 | 项目部 |
| 实施阶段 | 保证资源到位、仪器设备状态良好 | 明确岗位职责。  设备定期进行检查和年检。 | 项目部 |
| 资料收集、技术方案的制定、审核 | 资料分析合理、全面，方案可行、措施具体  经过评审和业主审核 | 项目负责人  技术负责人  总工办 |
| 外业调查 | 技术指标掌握熟练、责任心强 | 技术负责人  作业组长 |
| 数据处理 | 上图指标及精度把握准确、数据质量优秀 | 项目部 |
| 检查验收 | 质量检查 | 检查方法的正确、合理，抽样符合要求，整改措施可行、到位，成果有审批 | 质检组、  项目部、总工办 |
| 成果验收 | 积极配合 | 项目部 |
| 售后服务 | 资料归档 | 符合相关规定 | 项目部 |
| 工程回访及服务 | 了解业主及相关方的要求及满意度，成果使用及技术问题解释 | 项目负责人  技术负责人 |

##### 4.1.2.3具体的质量保证措施

###### 4.1.2.3.1质量责任划分

项目组织实施以设立项目部的方式，主要由项目负责、技术负责、质量总监、作业组长、作业人员及质检员组成。

根据质量要求，制定质量职责，让参与作业的每一个员工都明确自己的质量责任，在作业中自觉按照质量要求完成自己的工作，以工作质量保证产品质量。本项目的质量职责分解见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门、单位 | 质量职责 | 备注 |
| 总工办 | 评审、审批 |  |
| 质检小组 | 成果审核、检查 |  |
| 项目部 | 过程质量控制及过程检查 |  |
| 作业队、组 | 作业质量符合要求、标准化作业 |  |

###### 4.1.2.3.2组织保证

（1）抽调具有丰富同类项目管理经验、精通技术业务、善于组织协调、沟通的技术干部和管理人员组成强有力的项目组，全面负责整个项目的生产、技术、质量、安全、进度、成本等事宜，做到分工明确，管理有序，措施得力，责任到人；

（2）配置足够的技术人员，抽调经验丰富、操作能力强的作业人员参与项目的实施，确保项目的顺利实施；

（3）项目组管理人员深入现场，及时了解和解决项目实施过程中可能出现的各种困难和问题；

（4）加强工序及过程管理，使项目每一工序的工期和质量始终处于受控状态，以控制工序的质量和工期达到对整个项目控制；

（5）项目质检人员开工时与作业员同步作业，抓每道工序首件产品的作业方法和质量，规范作业员的作业方法，从源头上保障测绘产品质量和项目工期。

###### 4.1.2.3.3技术保证

（1）制定项目的实施方案和实施细则，编制详细的作业流程、作业方法和作业要求，明确职责及分工，使作业人员在作业过程中有章可循、有法可依；

（2）抽调具有丰富同类项目经验的技术人员与项目组主要管理人员组成技术组，专门负责研究解决项目实施过程中的技术问题和难题，为项目顺利实施提供技术保障；

（3）对参与项目的技术人员进行专项培训，提高作业人员的技术业务能力和实际操作技能。通过培训，使作业人员充分认识了解实施项目的重要性及工作难度，熟悉项目实施的技术要求、需要解决的关键问题和技术难点以及工作内容和工作目标，从而使作业人员在作业过程中自觉执行相应的技术要求，确保项目的顺利实施；

（4）对项目实施过程中难以解决的技术问题和难题，应及时向委托方汇报，请示解决办法；

（5）坚持采用统一的作业规范和标准，充分应用成熟、实用的现代高新技术手段，全面提升项目成果的科技含量。

###### 4.1.2.3.4协调管理

（1）加强与甲方的协调与沟通，及时了解其对项目实施及服务的需求。对工作情况、质量状况以及工作中存在的问题及时汇报，以获取理解和支持。虚心听取雇主和设计单位对项目实施的指导意见和具体要求，保持与甲方的及时沟通、协调，最大程度地满足甲方的要求；

（2）积极参加甲方技术协调会；

（3）由项目负责、技术负责主要负责项目的沟通与协调，其他管理人员积极参与具体的沟通与协调。

4.2服务承诺

一旦我单位中标，将按照投标文件精神，严格履行程序，为招标人排忧解难，服从甲方的管理，时刻为招标人着想，随时配合招标人开展工作。结合自身优势和潜力，协调地方关系，一切有利于搞好工程质量、加快工程进度，使招标人受益。时刻要求全体员工必须视业主为“上帝”，想业主之所想，急业主之所急，办业主急需办之事，保证服从业主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作。

#### 4.2.1拟派项目主要人员承诺

**如果我院中标，我院承诺拟派项目主要人在项目过程中保持一致；我院同时承诺至少3名技术人员常驻项目所在地配合招标人工作，且保证常驻人员不变动。**

我院承诺在项目开始后及时建立项目部，全部人员进驻测区，常驻现场。确因实际原因需要变动的，承诺在事前征得采购人书面同意后方可执行。

#### 4.2.2调查期内实质性服务内容承诺

1、投标质量承诺：我院承诺通过省、市、县检查验收，工程质量达到优秀。

2、投标人承诺的责任、服务内容：将跟业主保持密切联系，做好各项服务工作，确保本项目的工作顺利进行。我们提供的服务具体如下：

(1)全面认可、接受和执行招标文件及项目合同规定的内容。

(2)制定科学的工程进度计划，合理组织工程施工，保证按期完成本工程所有项目，并根据合同规定，提供全套成果。

(3)“用户至上”是我院始终坚持的宗旨，我们将投入高水准的技术人员、优良的仪器设备，按项目的进展情况，及时向贵方汇报沟通，充分利用我院的技术优势，为贵方排忧解难，解决作业中可能出现的问题，确保该项目按期保质保量的完成。

(4)在设备方面，我院将配备足够的设备保证测绘工作的顺利运行，同时为了项目运行，方便业主配合工作，可以提供额外设备供业主使用，按期完成测绘工作。

(5)为了方便业主工作，并对此项工作有所了解，熟悉我们所提供的数据成果，并加以应用，我们将对该项目所涉及的测量方面知识，为业主提供免费且完善的技术咨询服务，指导业主有关人员更好地工作。

(6)为了工程期间的各种测量服务工作，我院在项目参与人员的基础上将另外委派2名工程师、4名技术员组成的机动服务小组，保障工程的顺利进行。

(7)在项目运行期间，对于测绘方面的问题，我院将提供专业性的建议，以便业主参考，进行决策。

总之，我院将尽全力作好本项目施工期间的各项工作，让业主单位满意。

#### 4.2.3调查期外实质性服务内容承诺

售后服务承诺:

1、若我单位中标，承诺在项目完成后，对成果质量免费维护一年。

2、在成果质量免费维护期间内，积极解决甲方在使用成果过程中发现的问题。解决问题中发生的费用由我方承担。

3、项目保修起止时间（项目保修期）：自成果验收合格之日起一年。

#### 4.2.4其他实质性优惠服务承诺

其他针对本项目的实质性承诺:

1、我们承诺将以一流的专业技术队伍为用户提供全面的技术保障服务。对甲方进行全方位的技术交流与技术支持，为鄢陵县国土资源局的管理提供服务。

2、假若由于贵方原因或其他不可控制原因导致工期不能按时开工，或在项目进行过程中造成停工，在贵方同意工期延顺的前提下，我方仍有责任和义务并尽力确保本工程如期(提前)竣工，我们承话确保本项目“达到现有国家技术标准合格，满足质量目标的要求”。如贵方对我方有其他要求，我们愿作进一步的协商，期待着我们的成功合作。

#### 4.2.5后期服务承诺

##### 4.2.5.1成果资料承诺

**我院承诺在省、市、县相关规范文件要求下，无条件修改和完善工作方案、成果资料及其他实质性服务承诺。**

##### 4.2.5.2维护保养及售后服务承诺

我院中标后，将跟业主保持密切联系，做好各项服务工作，确保本项目的工作顺利进行。我们提供的服务具体如下：

(1)全面认可、接受和执行招标文件及项目合同规定的内容。

(2)制定科学的工程进度计划，合理组织工程施工，保证按期完成本工程所有项目，并根据合同规定，提供全套成果。

(3)“用户至上”是我院始终坚持的宗旨，我们将投入高水准的技术人员、优良的仪器设备，按项目进展情况，及时向贵方汇报沟通，充分利用我院的技术优势，为贵方排忧解难，解决作业中可能出现的问题，确保该项目按期保质保量的完成。

(4)在设备方面，我院将配备足够的设备保证项目工作的顺利运行，同时为了项目运行，方便业主配合工作，可以提供额外设备供业主使用，按期完成项目工作。

(5)为了方便业主工作，并对此项工作有所了解，熟悉我们所提供的数据成果，并加以应用，我们将对该项目所涉及的测量方面知识，为业主提供免费且完善的技术咨询服务，指导业主有关人员更好地工作。

(6)为了工程期间的各种测量服务工作，我院将在项目参与人员的基础上将另外委派2名工程师、4名技术员组成的机动服务小组，保障工程的顺利进行。

(7)在项目运行期间，对于测绘方面的问题，我院将提供专业性的建议，以便业主参考，进行决策。

总之，我院将尽全力作好本项目施工期间的各项工作，让业主单位满意。

##### 4.2.5.3售后服务及承诺

为保证贵方能够更好的管理使用项目成果，项目结束后，我院将不定期对贵方进行回访，了解项目成果使用情况，具体措施如下：

(1)我方将通过走访顾客，主动上门服务，了解产品使用情况，及时收集顾客反馈意见，填写《走访顾客登记卡》；对顾客的来函、来电、来访须填写来访记录；在产品提交顾客后，经营部门负责人将填写《顾客满意度调查表》，掌握顾客对成果的意见和建议。

(2)对顾客的意见或投拆及时处理，作出答复，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、与顾客和市场需求的差距，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)服务承诺：科技为先、质量为本、用户至上、优质服务。为了控制项目所要求的数据精确性和严谨性，我院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，我院将以“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，任何时候出了问题，我们均会第一时间赶赴现场，并在24小时内解决问题。

##### 4.2.5.4售后服务体系

我院的质量方针是“体系卓越、过程规范、质量全优、顾客满意”，为使该项目能够高质量的完成，我院制定了严格的质量控制指标和检查措施，建立了高素质的质量保证组织体系，严格按照ISO9001：2000质量管理体系要求对本工程进行全过程质量监控。项目质量是判定最终成果是否合格的唯一标准，因此作业质量的好坏直接影响到项目最终验收，为了本项目最终能够满足业主要求，必须采取一定的措施加以保障，具体承诺如下：

（1）严格执行业主方制定的一系列技术标准和规定以及经业主单位批准的项目技术方案，根据项目技术方案和作业细则的要求，加强过程控制，重点监控关键环节的技术与成果质量。

（2）严格履行各级管理和作业人员的岗位职责要求，层层把关，逐级负责。各作业人员对作业组长负责，作业组长对项目负责人负责，项目负责人对主管领导负责，主管领导就本项目成果对业主单位负责。

（3）建立质量跟踪卡，对全过程进行质量跟踪和控制。确定并跟踪检查、落实每个过程的内容、完成情况、精度、存在问题和处理方法等，记录作业员、工序负责人、技术负责人信息等。

(4)作业员要时刻保持质量意识，实行优奖劣罚。在各工序作业开始前，对作业人员进行必要的交底和培训，对仪器设备进行检定。作业过程中，除本工序质量检查外，下一工序作为上一工序的用户，对其质量进行检查验收。最终成果提交前，项目部进行严格的质量检查和评定。

(5)防止质量通病，确保各工序不返工。确保所有参与人员均完全理解了项目的技术要求，防止犯经验主义的错误而增加资源投入。

（6）严格按照本院ISO9001质量管理体系相关文件的要求，及时评价质量管理措施的有效性和适宜性并持续加以改进，同时结合我院质量年活动，全面开展本项目的创优工作。

##### 4.2.5.5关键技术开放情况

我院对本次招标供货有效期内所提供的所有产品的质保期响应招标文件，提供上门服务，提供终身技术服务支持，并向业主单位无条件开放。