**服务承诺**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**承诺内容：**

若我公司能有幸中标，我们将完全响应招标文件的全部条款和合同文件条款，保证工程质量和工程的连续性。

**我公司有能力履行服务和义务做出以下书面承诺：**

**1、承诺****拟派项目主要人员在项目过程中保持一致，措施合理可行；同时承诺至少6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。**

一旦我方中标，我方愿意自收到甲方的中标通知之日起，及时与甲方签定项目合同，根据甲方提供的有关资料和技术要求于五日内完成技术设计书的编制，并交甲方审定。并自收到甲方对技术设计书同意实施的审定意之日起三日内组织队伍进场作业。我方将严格按照相关的国家标准、行业标准和技术方案进行不动产权籍调查项目：拟派项目主要人员在调查过程中保持一致，保证仪器数量及性能与投标单位拟投入仪器设备一览表一致，保证技术人员与人员一览表一致；项目负责、技术负责及管理人员长期驻实地现场提供技术服务及全面管理。并且采取必要的安全保护措施，保证此项工作在保证质量的前提下按期完成。

**2、质量承诺：优于招标文件有求，并说明能达到优于招标文件质量要求的原因及关键性因素。我单位承诺在招标人要求的时间内完成调查工作且调查成果优于招标文件要求。**

（一）**质量承诺**

1. 我方将严格按照相关的国家标准、行业标准和技术方案进行各项工作；本项目完成的成果优于相关技术规范的要求，整体质量合格、并确保一次性通过甲方验收,具体质量要求合同中约定。
2. 对出现的质量问题，若因我方原因造成的，我单位终身负责免费处理；若因其他客观原因造成的，我方视处理工作量的大小适当收取成本费进行处理。
3. 我方承诺对提交的全部成果质量终身负责。

**（二）能达到优于招标文件质量要求的原因及关键性因素：**

（1）制定合理的技术方案与作业流程

（2）作业人员在施工前应先进行培训，学习技术规程、技术方案及测区设计书，使作业人员充分掌握技术要求和注意事项，确保本项目成果的质量达到规定的要求。对投入的仪器设备进行检定，杜绝不合格设备进入测区。项目管理人员在项目实施过程中严格按照三级检查一级验收制度作业，以保证各个工序产品优良。

（3）制度《质量管理奖惩办法》，将质量责任按岗位划分，做到职责明确，各负其责，奖罚分明。

（4）采用先进一体化的采集编辑程序，提高效率，降低成本。

（5）各作业组必须按ISO9001质量体系有关文件和管理要求，做好自检与互检，检查结果要有记录。项目技术负责人要做到事前指导，中间检查，成果校审，认真把好各工序的质量关，避免不合格产品转入下一道工序，把差、错、漏消灭在本工序。对各种成图成果资料做到100%的校审。在工作中做好外业调绘和内业处理等各工序的衔接，决不把不合格的过程产品转入下个工序。

（6）为保证调查结果质量，要求各作业组、质检员做好工作日志的记载工作。工作日志除对当日工作做叙述外，应对当日工作中的问题进行记载，并且对往日遗留问题的处理作相应记录。

（7）所有成果要经过多级检查一级验收，方能上交。

（8）及时提供入库所需要的数据和资料，提供相关的资料，作业过程中遇到与当地政府相关的事宜，望贵方予以协调、积极配合，以提高工程进度。

（9）工作中及项目验收后，不断加强协调、配合和沟通，更快的把本次项目成果运用到当前工作中，并结合实际运行情况，进行更深入的开发和完善。

（10）可以充分利用本次技术资料，加工深层次数字化产品，为进一步实施电子政务管理工作做好充分准备。

调查成果实行“三级检查一级验收”制度。

1. 作业员自检

“质量不是检查出来的，而是干出来的”，要求作业人员应具备良好的技术水平和较强的职业道德，本着实事求是、认真负责的态度对待自己所做的一切工作，各项成果完成后要进行全面的、认真自我检查，并通过小组间相互检查来消除作业员本人对事物认识观点上的误解，通过小组自检和互检后以降低错误率。

b)项目组检查

项目组检查是整个项目质量控制的关键，主要的技术和质量问题都应在这里得到解决和落实。项目除技术负责人外，还设立了内、外业专职检查员，负责对内、外业的质量把关，对各作业员进行日常巡回检查、指导、监督，发现问题及时解决处理，对所有成果资料要进行100%的内、外业检查。宗地界址点、界址线是检查重点：界址点定位是否准确，对已变界线的调查作业和调查表的填写是否规范。检查员将对所检查的图件和检查内容做好检查记录，并及时督促作业员进行修改，对外业存在的问题，必须要求作业员返工修改并上报项目部。

内业检查应对所有的工作底图和调查记录表进行100%的图面检查和电子数据检查，对内业检查中发现有问题或疑虑的地方督促作业员到实地进行落实，确保成果的准确无误。

C）队级检查

队级检查主要由队生产技术部负责，生产技术部赋有调查区技术指导和质量监控的职责，成果经项目检查认为无误后可向生产技术部提出检查申请。生产技术部将派检查组对项目进行全面的抽查，对发现的问题督促各作业组整改，对一些技术上存在的问题与项目组一道解决处理。同时对各作业员的成果进行评定，作为年度个人的评定和质量奖惩的依据。对质量上出现严重错误的将报队给予罚款和处分。

d）成果验收

我方将严格按照相关的国家标准、行业标准和技术方案进行各项工作：本项目完成的成果符合相关技术规范的要求，整体质量合格，并确保一次性通过甲方验收。

1. **后期服务承诺**

**在项目实施完成后，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。**

（1）公司技术服务中心对用户进行定期或不定期技术回访，及时了解用户使用信息，收集整理用户意见，同时能够积极主动的为用户解决技术问题，为用户排忧解难；

（2）同时公司依据为用户进行技术服务及故障排除的登记信息，为下一步的土地调查项目升级服务提供详实的技术升级资料；

（3)公司除向用户能够提供产品的全面维护及售后技术服务支持外，还可根据各级用户的应用要求，在土地调查项目信息管理台基础上增加其他需要应用的实用性软件系统，只收取成本费用。

服务采用多元化的服务方式，包括有传统的电话支持服务，现场支持服务，同时还支持先进的网

上在线服务。

 电话服务。

在技术支持服务中心，提供 7×24 小时热线技术支持。对于一般技术问题，由第一响应人负责所 有问题的响应及解决，并记载支持服务记录，归档。在接到业主电话后 1 小时内回呼用户。如电话支 持仍无法解决问题，将启用另外的服务方式（如远程诊断、现场支持、定期电话巡访服务等）。

 现场支持服务。 在远程维护及电话帮助都难以解决的情况下，派出服务人员进行上门维护，以确保客户的数据库

故障得到最快速、最全面、最彻底的解决。

 定期回访服务。 针对业主不动产登记信息系统使用情况和数据情况，定期组织专人进行回访，并记录回访中发现

的问题进行及时应答。

 电子邮件回复服务。 提供基于电子邮件方式的技术支持服务，为用户详细列出解决问题的方法和步骤。业主所发送的

电子邮件自收到之日起半小时内做出答复。

**我公司承诺同意并履行服务合同中的所有条款。**

投标人（盖单位公章）：中科地星信息技术有限公司

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

2018年 10月 16 日