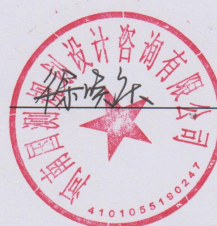


## 第二次报价一览表

序号	项目名称	谈判总报价	工期	备注
1	禹州市第二次全国地名普查立卷归档工作项目	大写：肆拾捌万陆仟元整 小写：486000.00	严格按照甲方及合同要求执行	

谈判响应供应商法定代表人（或代理人）签字：



2018年11月12日

## 八、服务承诺

作为项目实施的组成部分，我公司一直致力于为用户提供及时、有效的技术服务。我公司在项目实施的过程中以优质的服务、对客户、为用户解决实际问题为根本出发点，有一套完整、优质的服务体系，包括服务期限、服务体系、服务质量保证、服务原则、服务目标、服务内容及方式等。



### 8.1 售后服务方案

#### 8.1.1 服务期限

我公司提供的技术服务期限为：承诺项目所有产品经最终验收合格后，仍提供产品售后服务，实行产品质量终身负责制。

#### 8.1.2 服务体系

我公司建立有完善的服务团队，拥有专业性强、经营丰富的工程师队伍。根据不同的项目需求建立有“特殊技术服务团队”，通过热线电话、专用传真机、专用电子邮箱等方式及时获得客户的需求服务，根据项目业主的不同要求，提供24小时的周到快捷响应服务。

#### 8.1.3 服务质量保证

为了监督管理技术服务的质量，公司建立有专门的技术服务考核制度，通过热线电话、传真、电子邮件等对客户的满意度进行调查来考核服务人员的服务质量。

#### 8.1.4 服务原则

在技术服务中，我公司一直坚持如下原则：

坚持“用户第一”原则

在项目技术支持与服务中，始终坚持我公司一贯的质量管理方针，坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为项目业主提供完善周到的售后服务和技术支持。



### 8.1.5服务目标

客户满意度100%

服务响应10分钟，一般故障恢复时间控制在2小时内、重大故障恢复时间在2个工作日内。

### 8.1.6服务方式及内容

我公司提供技术服务的方式包括热线电话支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

#### a电话热线支持服务

通过热线电话为项目业主提供服务，指导用户进行相应的操作完成故障处理。我公司电话为：0371-55671971，联系人：卢新伟，手机：13598510983。

#### b定期巡检服务

我公司专门的服务团队根据项目业主的需求，提供定期现场寻访或不定期电话寻访服务，与项目业主一起保证运转正常。

#### c远程维护服务

在小故障不需要到达现场的情况下，通过即时工具（QQ等）对项目业主的故障进行排除。

#### d电子邮件服务

项目业主在使用过程中遇到的技术与非技术问题可以通过电子

邮件形式发到我公司的技术支持邮箱：henanguoce@163.com 我公司有专门的技术人员会及时回复。

#### e现场技术支持

针对项目业主较为复杂的技术问题，通过上述方式不能进行解决，我公司会派出专业的技术人员到现场进行解决。



## 8.2售后服务承诺

### 8.2.1有关针对性服务措施以及优先为采购人提供业务服务的承诺

1. 我公司承诺：拟派本项目主要技术人员在中标前后保持一致，制定行之有效的服务计划，确保项目顺利进行。若在项目实施过程中发现我单位拟派项目主要人员不一致且未得到业主（甲方）同意，我单位愿承担一切责任。

2. 我公司承诺：根据采购人需求，在服务区域内设置专门的项目组，负责为业主提供服务，配备常驻人员，且保证常驻人员不变动，在投标文件填报的80%固定专业人员不随意更改，确需更换，提供同层次或高层次的专业技术人员。除此之外我公司还拥有一大批长期从事档案及编图工作、经验丰富的科技工作者和一批精通项目管理，具有较强的组织、协调能力及处理各种难题的项目管理者；且拥有大量先进的仪器设备，可随时根据项目需求提供有力的保障。

3. 我公司承诺：随时配合招标人进行项目实施，协助招标人顺利完成项目工作，根据招标人要求配置项目人员及仪器设备。

4. 我公司承诺：在招标人要求的时间内完成项目工作且成果质量符合招标人及《规范》要求，确保项目顺利进行。



5. 我公司承诺：在同等条件下，优先为采购人进行服务，并积极主动配合采购人实施项目，在规定时限内完成项目工作。



### 8.2.2有关服务质量的承诺

1. 我公司承诺以建立的质量管理体系控制项目全部过程，贯彻“信守合同、优质服务、求实开拓、持续改进”的质量方针，把业主（甲方）的需求放在第一位，争取顾客满意。

2. 在项目实施过程中，投入的仪器设备，严格按照有关规定进行检验、检测，本项目所投入仪器设备均在有效检定期间内。

3. 在项目实施过程中，严格执行公司的检查验收制度。

4. 严格执行国家、省、市及行业技术标准和要求，在项目进行中或完成后验收前，因国家、省市出台新的技术标准和要求，我公司无偿对成果进行修改和完善，确保成果满足《规范》要求。

5. 充分调动公司的人、财、物对本项目给予全方位的支持，确保项目按照招标规定工期保质、保量完成。

6. 严格执行规程规定

所有参与服务的技术人员须认真学习掌握有关规程和规定，在作业中须严格按规程和规定作业。

7. 提供充足物质基础

配备足够的人员、设备、交通工具和生产备用资金，其优劣从工作手段和方法上直接影响产品质量。

8. 严格执行质量控制流程

### 8.2.3有关专人负责业务和服务内容的承诺

1. 我公司承诺：根据采购人需求，在项目区域内设立专门的服务队伍，成立售后服务小组，组织如下：

姓名	职务	职责	备注
白 鑫	组长	负责组织管理售后服务工作	
张金禄	副组长	负责售后技术支持及质量审核工作	
周明慧	成员	负责售后技术支持工作	
郭燕辉	成员	负责售后技术支持工作	
徐晓庆	成员	负责售后技术支持工作	
王俊男	成员	负责售后技术支持工作	
李少帅	成员	负责售后技术支持工作	
张海娜	成员	负责售后技术支持工作	

2. 我公司承诺：以上人员均为我公司正式员工，均为多年作业经验的员工，承担过多项大、中、小型项目服务任务，具有较强的作业经验，有丰富的作业能力，胜任一切服务项目。同时将根据业主需求，随时增补售后服务人员，确保项目售后服务质量。

#### 8.2.4其他承诺

1. 我公司承诺：项目完成后进行不定期的回访工作。

2. 我公司承诺：同意采购人的服务要求、安全保密要求及验收标准。

3. 我公司承诺：同意项目预算金额，同意招标文件提出的资金支付条件及支付方式。

4. 我公司承诺：本项目实施完成后，仍然为采购人进行其它后续服务，有关本项目的一切问题及时进行处理，无条件的修改。

5. 我公司承诺：对我公司完成的项目成果，提供及时有效的后续

服务，确需我方提供技术、人员时，根据采购人要求进行提供，给予技术培训，确保服务质量。

6. 我公司承诺：我公司接受招标人及上级有关部门的业务指导和随时技术方案的调整

