## （四）服务承诺

（一）投标人在项目实施完成后所承诺的责任、服务内容并承诺在省、市、县相关文件要求下发后，无条件调整和完善工作方案、调查内容和合同

如我单位中标，我方承诺提供3年免费技术咨询服务，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，具体措施如下：

1、市场部门将通过走访顾客，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、市场部门将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、双方合作共利的机制。双(多)方合作共利是经济全球化竞争与合作的基础，双方本着为规划建设作贡献的目的，在项目作业中紧密合作，确保项目优质快速的完成。

（二）其他实质性的服务承诺

1、承诺对我公司提供的测绘成果质量终身负责；

2、免费向招标人提供一年的数据维护及技术支持；

3、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；处理问题响应时间见下条；

4、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，2小时内做出响应，4小时内解决；4小时内无法解决的，在8小时内到达现场进行维护，24小时内或甲方要求的时限内予以解决；

5、定期对甲方进行回访，了解成果在使用中是否存在问题，如存在无条件免费立即予以解决；

6、在保质期外如果甲方需要对新增或变化内容进行变更，我方只收取成本费；

7、我公司完全响应招标文件中的所有实质性内容及条款，包含但不仅限于以下内容：工期：合同签订后120日历天；投标有效期：60天（自提交投标文件的截止之日起算）；质量要求：达到国家、省、市有关第三次全国国土调查技术要求，确保通过市级核查质检（含抽检），国家和省级检查验收。；采购内容：鄢陵县国土调查工作；数据汇总和软件系统开发（数据库建库系统、数据库管理系统和数据共享服务平台）；项目监理工作；付款方式：1、支付方式：分四次拨付2、支付时间及条件：合同签订生效后，10个工作日内日提交整体技术方案，经甲方审核通过后，支付合同总金额的30%；成果交付后，支付合同总金额的50%；完成统一时点数据变更，支付合同总金额的10%；项目验收后，支付合同总金额的10%。