# 第二次报价一览表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 禹州市国土资源局2017年耕地质量等别年度更新调查经费（二次） |
| 采购编号 | YZCG-T2019029-1 |
| 谈判总报价 | 大写：玖万陆仟元  小写：96000.00元 |
| 日 期 | 2019年 3 月 27 日 |
| 备 注 | 报价含运输费、税费等综合费用 |

供应商名称（公章）：河南博源工程技术咨询有限公司

法定代表人 （或授权代表）签字：

2019 年 3 月 27 日

# 服务承诺

承诺内容：

本公司为完成禹州市国土资源局2017年耕地质量等别年度更新调查经费（二次）工作，郑重承诺：

我方在投标内容、服务周期、工程质量、安全文明生产、文明施工、协调地方关系、项目付款方式、投标有效期、投标保证金、权利义务、技术标准和要求全部响应招标文件要求。成果质量符合国家相关规范和标准。

一、如果我公司中标，按采购人要求直至项目完成。

二、如果我公司中标，将积极主动的协调好项目区及周边乡、村、组以及群众的关系，树立良好的公司形象，创造和谐的工作氛围，并愿意为此承担所发生的一切费用。

三、如我方中标，我方承诺在省、市、县相关文件要求下发后，无条件调整和完善工作方案、调查内容和合同内容。根据实际情况，做好变更、调整和完善工作方案，一般变更1～3天由项目部代表现场完成；对于重大设计变更，由专业总工程师，到现场与业主共同协商，按照业主的要求及时完成变更。

四、保证按照招标文件及合同约定原则处理，不会发生签署合同之后恶意提高费用的行为。

五、承诺在省、市正式方案下发后，无条件调整和完善工作方案。

六、我公司保证安全生产、文明施工，在施工过程中接受甲方的安排和建议并积极配合。具体措施如下：

**（一）施工过程服务承诺及措施：**

1、现场技术支持工作安排：

我单位将从公司总工办人员中，选派了解项目情况、经验丰富的技术人员，为业主在一般技术问题和重大及关键技术问题的分析处理上，提供技术咨询服务。在工作安排上，我单位根据工作需要，快速响应，急项目所急、想项目所需，全力做好技术服务工作。

2、技术服务组的日常工作主要内容有：

（1）负责处理好与业主方的业务联络工作；

（2）对现场各种工作会议做好记录，并积极负责处理、落实，并进行检查；

（3）定期收集和听取业主工作意见，并形成文件，及时向项目部汇报，制定出改进和完善措施，并反馈给有关各方；

技术服务组的技术工作主要内容有：

（1）负责向业主进行技术交底；

（2）负责向业主解答、落实、对出现的有关技术问题进行处理售后；

（3）对出现的有关技术问题，售后服务人员须及时进行处理，不拖拉、不扯皮、不推诿；

（4）对重大技术问题，须及时向项目负责人专题报告，项目负责人应立即组织研究，及时决策，必要时组织技术力量赶赴现场进行处理；

（5）参加业主发现的质量问题的调查研究和处理的讨论，积极提出有关专业技术问题的处理意见；

（6）如特殊需要，我公司将向业主开放关键性技术；

（7）技术服务时间将响应招标文件要求的服务时间。

3、技术服务处理机制

（1）现场技术服务

责任维护期内，对业主在使用中所遇到的电话等其他方式无法解决的疑难和故障，安排专职技术人员赶到现场解决，并提出防范措施。

（2）关键技术向业主开放

我公司将根据业主的要求开放涉及到本项目的相关关键技术。

（3）保障机构

提供现场维护服务。视业主的要求和实际情况的紧急程度，投标人承诺3小时内响应，3天内技术支持人员到场服务现场。

（4）复杂问题

当数据出现较为复杂的问题时，解决特别困难，我方会将它列为重点问题，对问题进行升级管理，做到尽善尽美。做法是：

与业主技术人员一起分析讨论，系统的寻求解说解决问题的途径及方法。

召集专业工程师、客户工程师一起讨论问题。

将出现的问题评估后定位、定性。

提出最终的解决方案并提交业主。

填写总结报告。

在适当的时候，针对业主所关心的问题、操作使用规范和计算机发展的最新信息，将以服务通讯报的形式，传真或登门送交，与业主增加沟通，努力提高我公司的技术服务水平。

**（二）项目实施完成后所承诺的责任、服务内容**

1、售后服务人员职责

（1）售后服务人员从事售后服务工作，负责保管售后服务用的仪器设备。

（2）售后服务人员负责对交付给业主使用的成果的质量信息进行收集、管理，对质量问题进行分析、处理，对现场售后服务工作进行监督和检查，对售后服务的情况进行记录，对售后服务费用进行审核。

2、售后服务所覆盖的成果范围

本公司关于该项目的所有成果。

3、售后服务内容

24小时保持电话畅通，随时给予技术解答。通过电话指导客户解决成果质量问题，或者给业主提供解决方案，业主自己实施，不收售后服务费用。如需要派人到现场处理质量问题，公司接到售后服务请求后，最迟48小时内派人到达服务现场处理解决成果质量问题。公司在成果的使用周期内均提供售后服务，包括操作使用、技术性能、排除故障等方面的咨询以及处理成果后续使用中的问题。

4、工作原则

售后服务无大小事之分，有服务需求，及时给与响应支持；在圆满解决业主问题的前提下，尽量减少公司及业主的售后服务费用和等待时间；

5、服务要求

（1）售后服务人员到达服务现场后必须维护公司形象，工作服装应穿戴整齐，使用文明礼貌用语，向业主详细了解成果的现场使用情况并简要介绍确定的处理方案。

（2）售后服务人员在处理完成业主所提出的质量问题维修后，应向业主询问该成果是否有其他故障需要排除，及时排除其它故障，确保成果的正常使用。

（3）售后服务人员应主动将自己的联系方式、电话号码留给直接使用人员，并将业主的联系方式、电话号码等留下，以便及时相互联系，了解业主一线的使用情况。(用顾客登记表)

（4）售后服务人员只负责对成果实施维修、维护或检测等，不应产生其它交际应酬费用，确属特殊情况，需事先征得售后服务主管领导同意，否则不予认可。

**（三）其他优惠承诺**

非常荣幸参加贵方组织的本次竞标工作，我方就质量和服务作出如下承诺：

1、质量承诺

我公司保证项目成果质量达到国家及河南省有关规程和业主提出的技术要求，并严格按照甲方对项目的质量要求建立一套完善的质量管理体系，本质量管理体系严格按ISO9001质量体系运行，建立完善的质量跟踪卡，实行作业员自检、互检、技术负责人检查和专家验收“三检一验”制度，每道工序检查合格后方可进入下道工序。并随时接收项目管理部门、组织实施单位或所委托的监理人员对作业质量和进度的抽查和定期检查，只有通过项目质量检查验收优质后才可提交甲方。

2、工期承诺

我公司保证提前完工，保质保量的完成任务，与其他公司鼎力配合，高效率的完成项目任务。

3、安全生产、文明施工承诺

加强我单位安全生产工作的管理，落实各项安全措施，坚持“谁管理，谁负责”的原则，强化负责人抓安全生产的职责，消除事故隐患，防止安全事故的发生，确保我公司无重大事故。

在施工过程中积极跟业主沟通，认真听取业主的建议，加派专门的协调人员，对各方面关系进行总体协调安排，保障沟通的舒畅，信息分享的及时。

**（四）保证措施组织落实**：

为实现上述服务目标，我公司将设立相应的服务组织体系，明确服务的职责与工作内容。

成立以项目部为首的领导小组，领导小组成员集项目负责人、项目设计负责人和技术人员等组成。

领导小组负责对业主的工作汇报；

质量跟踪与信息反馈

项目组在工作的全过程对每一项工作进行跟踪，填写《质量跟踪单》和《质量信息处理单》，将典型问题、容易再犯的错误、较大事故等报告质检部。

对项目部进行考核：

1）至少半年一次的《现场服务报告》和《顾客意见征询表》

2）现场服务结束后一个月内提交的《现场总结报告》和《顾客意见征询表》

供应商名称（公章）：河南博源工程技术咨询有限公司

法定代表人 （或授权代表）签字：

2019 年 3 月 27 日