

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县自然资源局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

.....

1、后期服务响应方案

河南省中纬测绘规划信息工程有限公司（以下简称我公司）完全响应招标文件的全部条款内容，按招标文件要求，承诺服务如下：

- （1）提供终身质保。
- （2）提供终身售后服务方案。
- （3）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中标人承担。
- （4）按招标人要求提供，成果版权归封丘县自然资源局所有。
- （5）在项目过程中所购买和开发的应用软件及所建立的分析与共享服务平台需在项目结束后一并交予招标人不私自保留。
- （6）实行调查质量责任终身追究制度，在后期成果应用阶段或国土资源管理其他业务工作中发现的问题，我单位承诺及时处理。
- （7）拟投入项目所有人员在施工期间保证全部到场。

2、服务承诺

- （1）我方承诺，我方愿意自收到甲方的中标通知之日起，及时与甲方签订工程合同，在甲方要求的期限内，按时保质、保量完成工程项目。
- （2）我方按业主要求时间提供所有成果。工作进度没有达到投标书中承诺的进度计划时，业主有权提出要求增加项目人员，我公司会为本项目配备最强的人力、物力，并制定最优的保证措施，保证项目按期完成。
- （3）一旦我方中标我公司计划为甲方配备精良的人员设备第一时间与甲方沟通，在确保工期的情况下以最好的产品质量提交甲方验收。在完成项目后计划对本项目进行售后跟踪做好后续服务，确保甲方满意。
- （4）公司坚持“周到服务客户、创造一流产品”的质量方针，按照 ISO9001：2008 标准要求，依据本公司质量管理体系文件如《质量手册》、《程序文件》、《管理规章制度汇

编》以及有关规程规范规定，通过加强工序管理，在技术质量管理组织上，从总经理、总工程师、项目部经理、作业组长到质量检查员，均实施质量责任追究制，采用二级检查、一级验收制度等措施，保证工程质量达到优良，保证成果一次性通过相关部门核查验收

3、对后续服务工作进度、人员

我公司将以雄厚的技术力量、合理的专业人员结构、科学的生产组织、丰富的工作经验、全天候全方位的优质服务等强劲优势，竞争投标本项目。一旦我公司中标，我公司对质量与服务郑重承诺如下：

（1）人员、设备承诺

我公司保证按照投标文件投入的相应的人员、设备，如需增加人员、设备，保证按需要及时增加。我们承诺本项目不进行分包、挂靠；我们承诺投标文件中拟定的工程师及主要技术、管理人员，在项目作业过程中不经招标人同意不得更换。

（2）质量承诺：我公司提交的成果保证是合格品，争取达到优秀品。我公司对提供的成果质量终身负责；无论保质期内、保质期外，对出现的技术和质量问题，我公司终身负责免费处理，新增的或提供的额外服务只收成本费。成果资料提交后继续保持跟踪服务，及时对甲方要求进行反馈。

（3）工期承诺：我公司承诺一定严格按照合同约定的时间提交全部成果。为加快项目进度，确保如期完成项目任务，我公司会根据任务量情况，加大人员投入，确保提前完成项目任务。

（4）现场服务：我公司将充分发挥即时服务、超前服务、售后服务、海量资料的服务优势，派有经验的技术人员到现场进行技术或设计方案沟通和汇报，项目实施期间提供全面周到的服务。并承诺对甲方在项目成果使用过程中出现的技术问题进行及时处理，在甲方要求的时间内，做到随叫随到，做到全方位服务。

（5）技术承诺：本次调查成果，将严格按照省、市关于变更调查工作的有关要求进行。我公司承诺免费为甲方培训技术人员，人数不限；可采取上门培训或邀请来我公司进行培训，费用由我公司承担，满足贵方技术人员在本项目中技术操作所需。

（6）其他承诺：在公平、同等竞争条件下，我公司绝对不会在以降低成果技术性能、降低成果质量为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给贵方。即使在甲方资金未能按时到位的情况下也不会因此而影响工程进度、质量和成果资料的提交。

4、后续服务技术支持

(1) 我公司承诺在省、市正式方案下发后,无条件调整和完善工作方案,修改成果,满足最终验收条件。

(2) 项目实施过程中遇到节点检查时,我方承诺派人全程陪同,负责本标段内的验收工作。

(3) 对所有提交的资料进行技术交底,确保甲方能使用所有技术资料。

(4) 跟踪服务:项目结束后,若甲方在使用乙方提供成果期间遇到的任何问题,乙方将在 24 小时内到场,在 48 小时内解决问题,承诺无条件调整和完善工作方案、调查内容和合同。我公司承诺定期或不定期跟踪服务,一年以内,2 个月上门回访一次,1 年以后,每月电话回访 1 次,对甲方进行全方位的技术支持与服务。

(5) 应急服务:我公司指定项目技术负责人作为专职售后服务代表,专门负责本项目应急技术服务,包括图件、数据库、管理系统等服务。

(6) 售后服务的范围和内容

本项目的售后服务的范围和内容有:成果应用过程中的技术培训、遇到问题的技术咨询与处理、测量成果的现场复核以及项目成果的管理等几个方面。

(7) 售后服务方案

我公司售后服务方案根据客户需求情况进行灵活制定,主要包括技术培训和现场服务 2 个方面的内容:

培训支持:根据项目进展情况,积极配合甲方进行县级、乡镇级技术培训。

现场服务:我方派出一名技术人员常驻业主单位,现场进行服务,满足业主要求足不出户的服务需求,在现场进行技术培训。承诺对甲方在项目完成后,成果使用过程中出现的技术问题全权负责,并进行及时处理,在甲方要求的时间内,承诺做到随叫随到。根据甲方安排,可以采用来我公司培训或我公司技术人员上门培训的方式,灵活安排培训时间。根据甲方需求,为甲方培训 1-2 名工作人员,达到熟练掌握使用技术资料、熟练查询、统计、变更操作数据库的能力水平。

5、服务措施

我方将以雄厚的技术力量、合理的专业人员结构、科学的生产组织、丰富的工作经验、全天候全方位的优质服务等强劲优势,竞争投标本项目,成果验收交付后,提供一年上门服务。一旦我方中标,我方对质量与服务郑重承诺如下:

(1) 现场服务：我方将提供即时服务、超前服务、售后服务，承诺对甲方在项目成果使用过程中出现的技术问题进行及时处理，在甲方要求的时间内，做到随叫随到，做到全方位服务。

(2) 后续服务：项目实施完成后，我方承诺在部、省相关文件要求下发后，无条件修改和完善工作方案、调查内容。

(3) 应急服务：我方指定项目技术负责人作为专职后期服务代表，专门负责本项目应急技术服务。

(4) 编制详细的培训计划，为采购人提供全面、优质的技术培训服务。项目完成后，我公司将对数据进行脱密处理，保证采购人在相关业务中顺利使用各项成果。

(5) 成果资料提交后继续保持跟踪服务，指定专人作为后续工作服务，只要甲方需要立即委派专人到达现场，事后服务利用网上或电子邮件完成的，时间不超过 30 分钟。

(6) 完成合同中的其他后续服务。

6、项目相关资料保密及完整移交承诺

(1) 承诺严格按照合同约定的时间提交全部成果。我单位保证按照招标文件要求的工期完成承担标段的所有工作内容。严格按照本项目工期要求，保质、保量的完成项目；质量检查人员、安全人员在整个项目过程中全面介入，以体现其与作业人员负起同样的责任，既确保项目质量，又确保工程进度。我公司会根据任务量情况，加大人员投入，确保按甲方要求按时完成任务。

(2) 我公司为本项目提供售后维护、升级服务。

(3) 我方指定专人作为专职售后服务代表，专门负责本项目应急技术服务，保证全天候服务。提供 24 小时技术支持，在用户遇到技术问题时，应及时响应并赶到用户单位，帮助用户解决问题。

(4) 严格遵循相关保密措施和条例，对参与此项目人员进行专门的安全保密教育，提高安全保密意识，制定严格的安全保密管理制度，对核查工作过程中涉密数据管理、数据备份管理、计算机防病毒管理、安全审计管理、存储介质管理等方面采取有效的安全保障措施，从资料管理、网络安全、数据保密等方面进行数据安全监督和检查，防止泄密事件发生。

(5) 要求所有人员不得擅自将原始数据、数据库成果、图纸、光盘等资料复制、转让或转借给任何公司和个人使用，否则愿承担相应法律责任。

