

4.6 售后服务承诺

4.6.1 优惠条款

1. 在项目未全部验收前，负责范围内发生的变更，我单位均及时予以修改补充；
2. 免费为业主培训数据使用、维护人员；
3. 免费提供技术服务及与相关主管部门的协调工作；
4. 我们收到贵方需要变更维护人员及人员培训的要求，我方将在 24 小时之内到达现场进行工作。
5. 如果中标，我们承诺立即组织本项目的准备工作，合理配备资源，并按照规定精心组织，精心完成技术服务，以一流的服务，按期优质地完成该项目的建设，确保业主得到符合国家标准、行业标准、技术规范的成果。

4.6.2 服务质量

服务质量承诺：符合国家、省、市相关规定及行业要求，满足采购人要求

服务质量通过技术支持体系来保障，技术支持体系通过理念思想保障体系、组织机构保障体系、人员技术保障体系、服务方式保障体系、技术培训保障体系、服务制度保障体系、法律保障体系等七大保障体系进行贯彻实施，向用户提供一流的售后服务。

1. 理念思想上的保障体系

我公司通过 ISO9001 系列质量管理体系，工程质量、产品质量和售后服务全部纳入并严格按照 ISO9001 质量管理体系和售后服务体系的标准执行。其质量管理体系在服务方面所贯彻的宗旨是“用户至上、服务第一、信誉第一、一切从用户利益出发、一切从用户需求出发、一切从及时解决用户困难出发。”这就是我们的服务理念，这就是我们的思想保障。

2. 组织机构保障体系

我方实行售后服务“四级”组织保障体系：

第一级：由公司总工程师亲自主抓售后服务，实行公司级领导亲自抓服务的组织体系。

第二级：由质量管理部，以第三方身份监督，检查售后服务部服务人员的最终服务质量。

第三级：由郑州总部售后技术服务部和项目当地的服务机构，切实具体完成对最终用户的售后服务，并配有多名具有 5 年以上测绘行业经验的工程师，进行 7×24 小时不间断的售后服务。

第四级：突发事件应急小组。

我方成立售后服务突发事件应急小组，由公司总经理亲自挂帅担任小组长。该突发事件应急小组规定：小组全体成员的手机全天必须 24 小时开机，一旦突发应急情况，无论何人（包括技术员、仪器管理员、司机等等）、何时、何地，一旦接到服务命令，必须按用户要求时间提前赶到现场实施应急服务。

3. 人员技术保障体系

郑州总部售后服务中心和项目所在地服务分中心均配备多名具有 5 年以上测绘行业经验，并通过专业技术培训的工程师，为招标方提供 7×24 小时不间断的全方位一流服务。与此同时，技术支持部又配备具有 5 年以上研制、开发、设计、施工经验的技术支持专业工程师，为用户提供全方位、全过程（含保修期外）的技术支持。

服务中心设下列具体服务岗位：

- （1）服务负责人
- （2）技术支持负责人
- （3）培训负责人
- （4）专业维护维修服务工程师
- （5）专业技术支持工程师
- （6）专业培训工程师
- （7）服务质量检测工程师
- （8）物资管理员（含：备品备件、检测仪器、专用工具）
- （9）专职司机

4. 服务方式保障体系

我方具有热线电话服务方式、网上远程服务方式、现场服务方式、定期巡检回访服务方式、更新换代服务方式等五种主要服务方式。

（1）热线电话服务方式

电话解答用户提出问题，电话指导用户排除故障和解决问题。

（2）网上远程技术支持、远程维护维修，排除故障方式

我方的总体设计方案，为用户提供远程场地故障诊断、排除的功能，对用户使用的场地实施远程诊断、分析和故障排除。

（3）现场服务方式

若电话、远程服务方式无效时，我方确保提供及时的现场服务，我方郑重承诺：在本地化服务中，服务工程师自接到现场服务要求电话，可在优于招标文件要求的时间内赶到现场，并在优于招标文件的时间给予解决。

5. 技术培训保障体系

我公司在郑州总部设有用户技术培训中心，培训中心配备专职培训工程师、专业培训设备器材、专用演示设备和专用培训教材。具备坚实的专业知识理论基础，同时具有多年研制、开发和售后服务经验，根据国家行业标准和招标文件提出的技术规范标准要求，为用户提供场地、完整及时，并附有针对性的技术培训。

6. 服务制度保障体系

严格完善的服务制度，是服务体系的前提保障：

- （1）针对每个用户，建立完善的用户服务技术档案制度；
- （2）场地使用状况日常维护巡检记录报告制度；
- （3）场地使用定期检查及报告制度；
- （4）用户意见收集反馈报告制度。

7. 法律保障体系

若我方中标，我方将完全遵循招标文件合同条款的要求，工程竣工验收之前，与最终用户签订质量保修书和保修期满后的长期维护协议，其主要内容包括：

（1）保修期内质量保证书

- 1) 质量保修项目内容及范围；
- 2) 质量保修期；
- 3) 质量保修责任。

（2）保修期满后长期维护协议

- 1) 维护范围；
- 2) 维护内容；
- 3) 维护方法；

4) 维护制度;

5) 维护费用收取方法。

我方一切的服务承诺都将以法律条款的形式确定下来, 确保为最终用户提供长期、热情、及时、一流、全方位的售后服务。

4.6.3 服务时效

交付(实施)时间(期限)承诺: 合同签订之日起7日历天。

我方承诺提供及时、快速、优质的售后服务, 将对招标方提供全方位的服务, 并提供最佳的服务响应时间。保修期内后续服务保证2小时内响应, 并在接到通知后一个工作日内上门服务, 24小时内解决问题。

1. 电话支持

提供7×24小时技术支持与服务时间。

2. 现场支持

如果电话无法解决, 我们派工程师到现场。

3. 服务监督管理机制

如果招标方对我公司的技术服务人员不满意, 可反馈到公司总部。总部将另行安排技术服务人员赴现场以圆满解决问题。

4.6.4 服务效率

我公司一直活跃在测绘工程、地理信息应用与研发的第一线, 承担了相关业主单位的土地确权、不动产权籍调查、土地利用规划、建设用地预审、勘测定界工程、建设用地电子报盘等业务。自主研发了多套相关软件, 在河南、河北、广西、湖北等地已经广泛应用, 获得了客户一致好评。无论在施工还是在售后服务方面, 我公司都有一支经验丰富、敬业力强的队伍。对于我们施工的项目, 我们的售后服务都本着及时、认真的态度。

1. 电话支持

我们接到招标方的技术支持请求或故障报告后, 将立即以电话方式同招标方取得联系, 并指导招标方解决问题。

2. 远程连接服务

技术支持人员在招标方授权后, 可通过远程连接进入招标方的系统帮助招标方解决问题, 从而确保系统为招标方产生最大的效益。

3. 现场服务

如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

4. 应急解决方案

公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导招标方自行解决；在招标方无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题。

5. 变被动服务为主动跟踪服务方案

我公司已建立主动跟踪，定时巡回检测服务体系，即使用户不来电话要求解决问题，我们也要派专人定期巡回咨询服务，做到防范于未然，保证项目成果的正常使用。

此项措施目的在于从根本上把被动服务变为主动跟踪服务，等到问题产生了，再进行服务，就已经处于被动地位，因为服务技术再高也需要一定的时间，从而耽误了用户的工作。若采取主动跟踪，定期巡回服务，项目成果质量也得到了有效的维护。每个服务人员同样必须如实填写《主动跟踪报告表》。