

4.5 服务承诺

(1) 入库后跟踪服务

指标入库后主动跟踪省级复核进度，对审核中提出的疑问和修改意见，在收到通知后3个工作日内完成整改并重新提交。根据《河南省补充耕地管理办法》关于补充耕地监管的要求，省级自然资源主管部门对申报新增耕地逐地块进行内业比对，对存在疑问的新增耕地逐地块实地抽查，我单位承诺全力配合核查工作，确保通过相关检验。

(2) 核查配合服务

后续服务期内，如遇自然资源部、省自然资源厅等部门开展补充耕地实地抽查、内业比对核查工作，我单位安排熟悉项目情况的技术人员全程配合，提供所需档案资料和现场指引，协助采购人顺利完成核查工作。

(3) 后期管护配合

根据《河南省补充耕地管理办法》关于入库后管护责任的要求，补充耕地入库时县级政府应当确定合适的主体落实管护责任并签订管护协议。我单位承诺配合采购人完成管护责任落实的相关技术支撑工作，保障补充耕地不擅自改变用途，确保入库指标长期稳定有效。

(4) 后续服务保障承诺

1) 项目成果验收、移交：项目完成后，辅助甲方组织专家进行评审和验收，与相关部门进行充分衔接和协调，对所有反馈的意见进行归纳总结，认真研究，科学分析，在此基础上对项目成果进行修改完善，形成最终成果并交付甲方。

2) 业务培训：成果资料提交后，我方将第一时间组织专业技术

人员到甲方指定位置对相关人员进行成果应用培训和成果维护，免费为甲方培训技术人员，可采取上门培训或邀请来我公司进行培训，确保甲方能熟练地掌握项目资料的使用；对项目应用过程中所涉及到的软件进行培训，负责培训甲方部门相关人员对此软件的安装维护、使用、及数据备份，并协助甲方管理和维护。

3) 定期回访：项目完成后，我方派专员对项目的质量进行跟踪管理，定期进行回访，向甲方了解使用质量等情况，一旦发现质量问题或甲方发现的质量问题，应限期采取措施进行整改，并做好详细的记录备案。

4) 问题解答：项目完成后，我方指定项目负责人作为专职后期服务代表，专门负责项目应急技术服务，若甲方在使用乙方提供成果期间遇到的任何问题，我方将尽快解决问题，对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，做到随叫随到，保证全天候服务。

5) 加强本项目技术人员与业主、各职能部门等的配合与沟通，认真听取各方合理建议，不断优化工作流程。从计划、校对、审核、到审定的每一工作环节，严格执行我公司的质量保证体系，保质保量完成项目。

6) 提供优质、高效的服务，及时处理业主相关技术问题。

7) 安排相关工程师定期参加现场协调会，及时回复项目疑义；并认真做成果交付等方面工作。

8) 技术人员在技术服务当中恪守职业道德，工作尽职尽责。

9) 积极配合业主完成项目的备案入库工作，认真及时地回复审查意见，完善工作流程。

10) 为建设单位及时提供必要的技术文件及相关资料，完成与

项目有关的其它技术工作。

11) 除正常的技术服务外，我公司不定期派人到项目现场进行技术回访。

12) 服务周期外服务承诺

(5) 设立业主满意度评价表

单次售后服务结束后，我公司向业主出具满意度评价表，客户满意表将在公司内部公示，公司内部能够及时发现售后过程中存在的问题，不断进行改进优化。

(6) 设置售后服务时间节点

针对每次售后服务严格设置服务时间节点，对于超期未处理的售后问题，公司将严格追查到人，从严处理，保证项目售后服务效率。

(7) 本地化服务承诺

1. 对甲方安排的任何任务不以任何理由拒绝，做到不拖延，以最高的服务态度接受甲方安排的任务。

2. 我公司指定项目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，并在甲方规定的时间内及时处理与解决项目中有关的问题。

3. 我公司工作人员保证遵纪守法、遵守现场各项规章制度，遵守国家 and 公司有关规定。

4. 现场服务人员收集的资料和作业的资料分好类别，堆放整齐，标志清楚，保证清洁，妥善处理。不遗失、不乱放、不泄密，做好项目的任何保密工作。

5. 保密承诺：与甲方签订保密协议，我公司承诺项目所有数据过程资料和成果资料，未经甲方和相关部门同意不得擅自复制和转让

给第三方。

6. 我公司将筹集用于项目的专项资金，该项资金未经项目负责人签字，任何人不得支取，专款专用，确保项目编制不以资金原因而中断，从而保证在招标人资金暂不到位时，仍能保证项目正常进行。

