

(八) 售后服务承诺函

致：沁阳市乡村振兴事务中心

(采购单位名称)

我公司承诺：

一、合同义务与服务质量全面负责承诺

若我单位中标，将严格按照招标文件及采购合同约定，对本项目招标范围内的全部设计服务承担全面合同义务，确保服务全流程符合国家、省、市相关技术规范及质量标准。

二、售后服务科学性与针对性承诺

针对本项目涉及的蔬菜大棚、房屋建筑、道路工程、排水沟等多类子项目，制定分类售后服务方案：

对道路工程、给排水工程等市政类子项目，配备给排水专业、公路专业咨询工程师等技术人员，重点保障施工阶段管线走向、道路结构等设计问题的快速响应；

对房屋建筑、蔬菜大棚等建筑类子项目，由一级注册建筑师、建筑设计工程师负责，及时处理施工图优化、设计变更等需求；

对项目整体概算、预算相关问题，由一级造价工程师、工程预算工程师提供专业支撑，确保造价成果准确合规。

售后服务内容严格围绕招标人实际需求制定，包括：设计文件补遗补正、施工技术交底、竣工验收资料协助报审、质保期内设计问题免费解决等，确保服务内容科学、针对性强，充分匹配项目各阶段需求。

三、售后服务体系健全与运行保障承诺

搭建“1 小时响应、3 小时到场、24 小时解决”的售后服务体系：

设立专属售后服务热线及线上服务通道，安排专人 7×24 小时值守，确保接到招标人通知后 1 小时内作出书面或口头响应，明确处理方案及到场人员；

依托项目所在地办公场地，配备常驻技术人员（不少于 3 人，含 1 名中级及以上职称人员），确保 3 小时内抵达项目现场处理问题；

对一般性设计问题，24 小时内出具解决方案；对复杂技术问题，48 小时内

提交专项处理报告，并全程跟踪解决。

建立售后服务台账与追溯机制，对每一项服务需求（含通知时间、问题描述、处理人员、解决方案、验收结果等）进行详细记录。定期（每月）向招标人提交售后服务总结报告，确保服务过程可追溯、问题解决有闭环。同时，每季度组织 1 次售后服务满意度调研，根据招标人反馈优化服务流程，确保售后服务体系持续健全、高效运行。

投标人名称（公章）：信宇腾远规划设计有限公司

日期：2025 年 10 月 21 日