

二、报价一览表

项目编号：建安政采竞磋商字（2024）9号

项目名称：许昌市建安区第三次全国土壤普查项目（成果汇总）

单位：元（人民币）

标段	项目名称	投标报价	合同履行期限	备注
第一标段	许昌市建安区第三次全国土壤普查项目（成果汇总）	大写：柒拾叁万零叁佰元整 小写：730300.00	自合同签订后100日历天。	磋商有效期：90天（自提交磋商文件的截止之日起算）
...				

供应商名称：（公章）： 鹿山虎科技股份有限公司

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表（签字或盖章）： 胡彦均

日期： 2024年 4月 1日

注：1、合同履行期限指完成该项目的最终时间（日历天）。

2、如招标公告明确合同履行期限以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。

谈判小组评分汇总表

项目编号:建安政采竞磋商字(2024)9号
项目名称:建安政采竞磋商字(2024)9号许昌市建安区农业农村局“许昌市建安区第三次全国土壤普查项目(成果汇总)”(不见面开标)

序号	投标人	评标委员会			汇总分	平均分	商务分	技术分	报价分	最终得分	名次
		司燕华	司子刚	王威							
1	爬山虎科技股份有限公司	64.00	64.00	64.00	192.00	64.00	35.00	29.00	20.00	84.00	1
2	许昌钧州煤炭咨询设计研究院	37.00	37.00	35.00	109.00	36.33	8.00	28.33	19.81	56.14	2
3	扬州耐拓软件有限责任公司	26.00	29.00	27.00	82.00	27.33	0.00	27.33	19.85	47.18	3

评标委员会成员:司燕华、王威(组长)、司子刚

2024年04月10日

司子刚 司子刚 王威

4.4 服务承诺

(供应商根据磋商文件要求自行编制)

4.4.1 服务承诺

我公司针对许昌市建安区第三次全国土壤普查项目(成果汇总)项目的服务承诺如下:

(一) 服务期限

项目通过验收后,就我公司提供的“全国第三次土壤普查服务”提供2年免费售后服务。免费维护服务主要包括技术咨询、故障维修、故障排除、软件升级、异常情况处理等。具体时间根据招标人要求执行。

在售后服务期内,为采购单位提供远程服务,2小时内对业主提出的问题进行响应,无法远程处理的我公司承诺2小时内至采购单位现场服务,在非人为因素情况下,一切维护费用均由我公司免费提供。服务工作包括数据维护、软件使用咨询、软件异常情况处理、数据异常维护、系统缺陷修复、系统迁移、重新安装等,同时我公司承诺服务支持小组中参与项目开发和建设人员不少于1人,以保证维护服务人员的稳定性。另如我公司的产品技术升级,我方将及时通知采购人,如果采购人有相应要求,我公司将对采购人购买的产品进行升级服务。

免费售后服务期过后,我公司提供免费的电话咨询服务,若采购人需要,我公司同样提供上门服务,并承诺以优惠价格对故障进行维修或更换。

(二) 服务范围

- (1) 技术咨询;
- (2) 定期巡检;
- (3) 故障排除;
- (4) 定期跟踪;
- (5) 软件迁移与二次安装;
- (6) 软件升级;
- (7) 异常情况处理;
- (8) 技术培训;
- (9) 其他必须的技术服务。

(三) 响应时间

提供 7*24 小时的远程在线或电话服务,2 小时内对业务提出的问题进行了响应并给出问题解决思路,需来现场时在 24 小时内到达现场。

(四) 服务标准

现场支持——土壤工程师、数据工程师、软件技术人员将直接到用户的现场进行故障诊断,解决出现的问题,针对第三次土壤普查要求的产出物,如数据成果及数据库成果、数字化图件成果、文字成果,可根据最新的国家标准进行随时调整。

完整的服务——到达现场后,对土壤三普软件平台建设部分,工程师将提供连续服务,直到故障被排除、软件恢复正常运行为止。

预防性的维护——工程师将定期对系统进行现场诊断,根据需要排除故障,并调整有关参数。

4.4.2 服务标准

1、服务宗旨

我公司时刻以客户利益为重,处处为客户着想,不断地开拓创新,为客户创造价值,做好土壤三普工作的后续服务,制定严格合理的服务机制。

我们的服务宗旨是,实现用户满意、追求服务领先。树立以客户为中心的工作作风,强化服务意识和技能,以优质上门服务切实保障系统运行质量,赢得用户满意;不断完善服务内容,追求服务的专业化、标准化和多元化,注重主动服务和个性化服务。

我公司将大力拓展服务市场,努力追求成为业界服务领先事业先锋军;相信你们今天的选择,必将造就我们明天共同的辉煌!

2、服务理念

服务体现了一个品牌的实力和承诺,我公司凭借雄厚的实力,全心全意为客户提供售前、售中和售后服务,尽心尽力替客户解决问题。

和谐性:以客户为尊,本着一切以满足客户的需求为出发点开展工作,争创和谐共荣的局面。

创造性:将不断地对我们的事业平台和客户服务平台进行技术创新和升级。

建设性:创新的目的在于使现状得到更好的改变,公司必将推动服务质量和技术的广泛应用和发展。

3、服务准则

提供的服务也是一种产品,我们的服务对象一般只针对那些购买和使用产品的客

户，服务是与购买行为结合在一起的，服务始终围绕销售行为展开，完备的售后服务体系包括：售前、售中、售后各个环节的服务实施和衔接。主要针对分布在本地、异地、多个地区的客户服务请求的及时响应，企业内服务规范及文档的建立，服务过程的记录，服务监督与投诉系统，服务的改进提高机制，等等；公司每周不定期的对公司技术人员和销售人员分别进行培训，为用户提供准确、迅速、优质的服务。

公司把服务作为一项商品推出提供给客户，在产品化标准服务中努力建立臻善服务的良好品牌形象。

以客户满意为标准，100%用心，成就客户100%满意，100%省心。

4、服务机制

与客户沟通，了解客户需求，根据客户需求制定方案，产品宣传资料撰写，有良好的沟通能力和技巧。

根据需要，售后服务部可向公司各职能部门随时调用所需专业和技能人员，派往用户所在地，提供及时、优质的服务。

售后服务部定期向客户进行回访。通过接受客户投诉和沟通，建立起信息反馈渠道获取各种信息，采取相应的纠正（预防）或改进措施，确保向客户提供满足要求的合格产品。

4.4.3 服务期限

对于本次“第三次全国土壤普查项目”服务平台建设项目，我公司提供2年免费质保期。

4.4.4 服务内容

公司会结合用户的实际需求，本着长期合作的原则，以优惠价格提供高质量的设备维护与售后服务。包括：

1、技术咨询

系统服务期内，向用户或用户指定的承建商提供各种与产品相关的免费技术咨询服务（包括热线服务），包括热线电话，电子邮件（7×24），传真等方式。

2、定期巡检

定期维护是为了提前发现系统故障、排除故障来保证系统的正常运行。我公司将定期委派工程技术人员对用户方系统进行运行维护，使其保持良好的运行状态。

3、故障排除

除不可抗拒事件（雷击、电力事故、火灾、洪水、地震、战争等）或用户搬运、操作不当而造成的设备损害外，系统在正常条件和环境下运行出现故障时，我们将对因质量缺陷引起的产品问题进行维护。维护的范围为本次项目用户要求采购的所有产品和设备。

4、定期跟踪

我们将为维护支持服务提供支持管理系统，全面解决任何维护支持问题，对每个问题都能唯一地确认、诊断和跟踪直至成功地解决。该系统将运行于客户服务中心。所有来自业主的故障报告将进行登记和管理，直至维修。

维护支持服务问题管理系统主要功能如下：

- 1) 出错现场；出错的日期和时间；
- 2) 出错恢复日期和时间；出错状况；
- 3) 出错部位（程序、文档、安全、应用）；
- 4) 纠错内容；各类问题的分类、提取和历史管理；纠错状况报告的制作。

5、软件迁移与二次安装

主要针对硬件环境变更或其他原因需要重新安装、软件迁移时，可在异地通过电话或电子邮件等其他方式配合用户完成所供应软件的二次安装；也可以经双方协商后，达成共识，由公司派出技术工程师做现场技术指导安装或直接安装。

6、软件升级

在服务期内，免费提供版本升级、产品换代更新。服务期满后，提供对相关软件升级提醒服务，协助制订升级计划，提供关于新版本改进性能的培训，远程或现场指导软件升级。

7、异常情况处理

在服务期内，针对系统运行过程中出现的异常情况，我公司提供 7*24 小时在线技术支持，首先进行远程协助，如远程协助解决不了，我公司安排维护工程师到达现场进行故障修复。

8、系统缺陷修复

在保修期内，如客户在使用过程中，发现系统存在技术缺陷，我公司提供免费技术服务，对系统进行缺陷修复。

9、状态报告和故障预测

在保修期内，在征得用户同意的条件下，公司工程师可定期通过远程协助方式监测用户系统的运行状况，或现场对系统进行检查，对应用系统现状做出评估，预测可能出现的故障，并提出预防策略以及提高系统软件性能的优化建议。

10、优化系统

虽然在系统安装调试时做过性能优化，但在实际运行时，公司还将根据业务运行情况、网络情况继续对应用软件平台的系统参数提供优化建议，确保系统随着业务的发展能够持续、稳定、高效地运行。

11、技术培训

根据建设单位业务发展需求，提供面向技术人员、系统维护人员的技术培训，使相关人员熟练掌握业务流程。

4.4.5 服务方式

4.4.5.1 电子邮件服务

用户碰到问题，不便通过电话联系的情况下，本公司提供了电子邮件服务。用户可将电子邮件发到公司技术支持邮箱，我公司将有专人接收用户的邮件并及时作出解答。E-mail 也可以和电话方式一起配合使用，将遇到的数据问题截图提交给我公司的技术人员，从而帮助我们做出更快、更准确的判断。

4.4.5.2 电话支持服务

我公司提供 7*24 小时热线电话支持，安排专职值班维护人员接听客户的电话。由技术工程师直接同业务人员对话，帮助解决业主方提出的疑难问题。对业主方提出的一般性问题进行技术咨询和指导。同时根据问题的严重程度，将优先解决业主方认为关键而紧急的任务。

当业主方报告问题后，项目维护人员立即提供电话支持。首先由项目维护人员向客户询问起因、现象、结果等有关信息，认真做好记录，建立维护事件记录（CASE），填写《服务和维护记录表》。然后根据这些信息做出判断，提出解决方法，耐心指导客户逐步完成故障处理。

如果项目维护人员不能解决问题，就会将故障事件通知相关的公司技术人员解决。通过电话解决问题后，项目维护人员将故障情况和解决方法记录在《服务和维护记录表》。

4.4.5.3 传真支持服务

用户在需要服务时，也可以通过传真向我公司提出，并把用户现场情况的描述和相关运行状态传真给我公司，便于技术人员判断和解决问题。传真可以和电话方式一起配合使用。

4.4.5.4 远程支持服务

远程技术支持服务是指公司技术工程师通过远程技术支持的方式为最终用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，公司技术工程师通过远程支持服务为最终用户提供的技术服务。

4.4.5.5 现场支持服务

现场技术支持服务是指技术工程师为最终用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构、软件版本升级、安全值守、售后培训等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，公司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决最终用户提供的技术服务请求时，技术工程师为最终用户提供现场技术支持的服务。

4.4.5.6 电话回访服务

公司设有专职电话回访人员。电话回访人员每季度不少于 3 次通过电话向最终用户的设备维护、使用人员了解相关设备以及应用系统的运行情况，并记录贵单位维护、使用人员反映的问题或意见，将信息及时反馈给技术人员，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。

公司建有完善的技术服务规范，严格要求所有相关服务的人员必须提供优质规范的服务，每次技术服务后，公司安排有专门人员对技术服务人员的服务质量等情况进行回访调查，通过对技术服务质量的监督和收集客户单位对我们服务的善意的意见和建议，以期确保和进一步提升为客户单位提供的服务质量。

4.4.5.7 现场巡检服务

公司不定期指派技术工程师到达最终用户设备使用现场，对设备及应用系统进行现场巡检，了解最终用户单位的设备及应用系统的运行状况，及时发现问题、解决问题，并为最终用户提供此次现场巡检的巡检报告。同时，还可根据最终用户的需要，采用先进的网络检测与分析工具对系统进行诊断，提出系统优化建议与措施。

4.4.5.8 服务响应时间

为了更好地为业主服务，我公司提供 7*24 小时的远程在线和电话服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。对于客户系统使用过程中出现的所有问题，我们都将记录在案，以便在此基础上进行分析，减少同类问题发生的可能性。我公司在 30 分钟内响应，并提出解决方案。

遇到重大技术问题或设备出现故障时，我公司在接到问题报告后，不需要到现场时，1 小时内对问题进行响应，需要到现场解决时，2 小时内到达客户现场，对故障进行修复与排除。

4.4.6 保障措施

1、售后服务人员落实机制

公司设有专门的售后服务机构，满足对所有产品售后服务工作的支持。在具体项目具体服务人员安排上，将优先安排具有同类项目实施经验的人员进行服务支持。对于前期没有同类项目支撑的项目，公司将直接安排该项目参与人员提供售后服务，同时由项目组成员组织售后服务人员进行业务和技能培训，使售后服务人员尽快具备售后服务能力。

2、多元化及多渠道服务保障机制

本次项目售后服务将由公司本部、分公司以及本部服务组提供。本部服务优势，保障了充足、高质量的技术支持人员和售后服务人员。而分公司的位置优势，有利于在项目发生突发状况时，提供及时的售后服务保障。

在具体售后服务方式上，采用电话支持、远程支持及现场支持等方式，根据服务紧急程度采用最优服务方式满足服务需求。

3、售后服务人员水平提升

售后服务部门的工作人员必须不断学习，提高和完善自身的技术水平，为客户提供最好的服务，并严格按照有关公司制度和行为规范要求自己，做到“亲切、热情、响应迅速”。

4、售后服务跟踪监督制度

本公司将本着为客户提供最优服务的宗旨，不断地完善服务、维护及监督制度。作为监督制度的一个内容，维护部门领导将不定期地用电话访问的方式向被服务单位了解对维护人员的工作满意度，并作为考核的一个重要内容。

5、售后服务记录与分析

售后服务部门的工作人员应做好维护记录，售后服务部门的日常工作建立在计算机管理系统之上，能够更好的进行管理和便于统计。基于用户反馈的问题记录，及时发现系统缺陷，通过反馈和改进，提升产品的性能和质量。基于用户对售后服务效果的评价，及时改进售后服务方式，提升用户体验。

6、用户监督措施

为保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户提供售后服务的行为，公司请用户对售后服务工作的全过程进行监督。客户如果对项目维护人员的服务有任何不满，可以直接向项目负责人反映。用户还可通过网络、传真书面或填写下面的《用户投诉及处理记录》。

4.4.7 服务流程

我公司有一套完整的售后服务流程，从接到客户电话开始，服务人员记录客户问题并及时转到售后服务工程师处，由售后服务工程判断是否属于售后服务的内容，并给出解决方案，进入实际的解决流程；如不属于售后服务的范畴，由销售经理介入洽谈，给出解决办法。