

### **（三）服务承诺**

一旦我单位中标，将按照磋商响应文件精神，严格履行程序，为采购人排忧解难，服从甲方的管理，时刻为采购人着想，随时配合采购人开展工作。结合自身优势和潜力，协调地方关系，一切有利于搞好工程质量、加快工程进度，使采购人受益。时刻要求全体员工必须视业主为“上帝”，想业主之所想，急业主之所急，办业主急需办之事，保证服从采购人的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作。

#### **1 优惠条款承诺**

##### **1.1 技术支持承诺**

**如果我院中标，我院承诺自验收合格后，在质保期一年内免费提供技术支持。**

为贵方提供包括成果使用指导、数据维护、机制运行技术支持等服务。建立快速响应机制，对贵方提出的问题和需求，确保在 24 小时内响应，48 小时内提出解决方案并落实。

##### **1.2 后期额外服务费用承诺**

**如果我院中标，我院承诺对招标人后期新增的工作或提供的额外服务只收取成本费，并承诺对提交的成果资料继续保持跟踪服务且及时对甲方要求进行反馈。**

为保证贵方能够更好的管理使用项目成果，项目验收并提交成果后，我院以售后服务部为依托，将派院首席专家不定期对贵方进行回访，了解项目成果使用情况，具体措施如下：

(1) 我院将设立售后服务部，并通过走访顾客，主动上门服务，了解产品使用情况，及时收集顾客反馈意见，填写《走访顾客登记卡》；对顾客的来函、来电、来访须填写来访记录；在项目成果资料提交顾客后，经营部门负责人将填写《顾客满意度调查表》，掌握顾客对成果的意见和建议。

(2) 对顾客的意见或投诉及时处理，作出答复，并对收集到的信息加以分析、利用，用来了解组织的体系运行情况、与顾客和市场需求的差距，提出改进、调整和改善体系的建议，并为纠正和预防措施提供信息。

(3) 服务承诺：科技为先、质量为本、用户至上、优质服务。为了控制项目所要求的数据精确性和严谨性，我院对每一道工序均进行质量验证，对作业质量进行跟踪和监督，确保产品质量。在工程结束以后，质保期内，继续对工程负责，为产品质量

实行服务，任何时候出了问题，我们均会第一时间赶赴现场，并在 24 小时内给出问题解决方案。

## **2 服务质量承诺**

### **2.1 项目实施服务承诺**

我院中标后，将跟业主保持密切联系，做好各项服务工作，确保本项目的工作顺利进行。我们提供的服务具体如下：

(1)全面认可、接受和执行磋商文件及项目合同规定的内容。

(2)制定科学的工程进度计划，合理组织工程施工，保证按期完成本工程所有项目，并根据合同规定，提供全套成果。

(3)“用户至上”是我院始终坚持的宗旨，我们将投入高水准的技术人员、优良的仪器设备，按项目进展情况，及时向贵方汇报沟通，充分利用我院的技术优势，为贵方排忧解难，解决作业中可能出现的问题，确保该项目按期保质保量的完成。

(4)在设备方面，我院将配备足够的设备保证项目工作的顺利运行，同时为了项目运行，方便业主配合工作，可以提供额外设备供业主使用，按期完成项目工作。

(5)为了方便业主工作，并对此项工作有所了解，熟悉我们所提供的数据成果，并加以应用，我们将对该项目所涉及的测量方面知识，为业主提供免费且完善的技术咨询服务，指导业主有关人员更好地工作。

(6)在项目运行期间，对于测绘方面的问题，我院将提供专业性的建议，以便业主参考，进行决策。

总之，我院将尽全力作好本项目施工期间的各项工作，让业主单位满意。

### **2.2 售后服务及承诺**

为保证贵方能够更好的管理使用项目成果，项目结束后（质保期一年内），我院以售后服务部为依托，将派院负责测绘院首席专家不定期对贵方进行回访，了解项目成果使用情况，具体措施如下：

#### **(1)售后服务体系**

我院的质量方针是“体系卓越、过程规范、质量全优、顾客满意”，为使该项目能够高质量的完成，我院制定了严格的质量控制指标和检查措施，建立了高素质的质量保证组织体系，严格按照 ISO9001：2000 质量管理体系要求对本工程进行全过程质量监控。项目质量是判定最终成果是否合格的唯一标准，因此作业质量的好坏直接影

响到项目最终验收，为了本项目最终能够满足采购人要求，必须采取一定的措施加以保障，具体承诺如下：

1) 严格执行采购人制定的一系列技术标准和规定以及经采购人批准的项目技术方案，根据项目技术方案和作业细则的要求，加强过程控制，重点监控关键环节的技术与成果质量。

2) 严格履行各级管理和作业人员的岗位职责要求，层层把关，逐级负责。各作业人员对作业组长负责，作业组长对项目负责人负责，项目负责人对主管领导负责，主管领导就本项目成果对采购人单位负责。

3) 建立质量跟踪卡，对全过程进行质量跟踪和控制。确定并跟踪检查、落实每个过程的内容、完成情况、精度、存在问题和处理方法等，记录作业员、工序负责人、技术负责人信息等。

4) 作业员要时刻保持质量意识，实行优奖劣罚。在各工序作业开始前，对作业人员进行必要的交底和培训，对仪器设备进行检定。作业过程中，除本工序质量检查外，下一工序作为上一工序的用户，对其质量进行检查验收。最终成果提交前，项目部进行严格的质量检查和评定。

5) 防止质量通病，确保各工序不返工。确保所有参与人员均完全理解了项目的技术要求，防止犯经验主义的错误而增加资源投入。

6) 严格按照本院 ISO9001 质量管理体系相关文件的要求，及时评价质量管理措施的有效性和适宜性并持续加以改进，同时结合我院质量年活动，全面开展本项目的创优工作。

## **(2) 建立售后服务小组**

根据本项目的采购人的需求，建立以教授级高工为组长、专业技术人员为成员的售后服务部，讲解相关软件和数据操作规范、关键技术及注意事项，以保证业主正常操作，安全使用。资料、解答任何与规范和标准、技术设计书相出入的问题；解决项目开展过程中遇到的政策、法规及项目开展过程中遇到的其他问题和困难。

## **(3) 服务流程**

项目验收完成、成果资料提交后，抽调原项目部经验丰富的技术人员组建售后服务部，向甲方提供全天候的技术支持服务，售后服务机构如下图所示

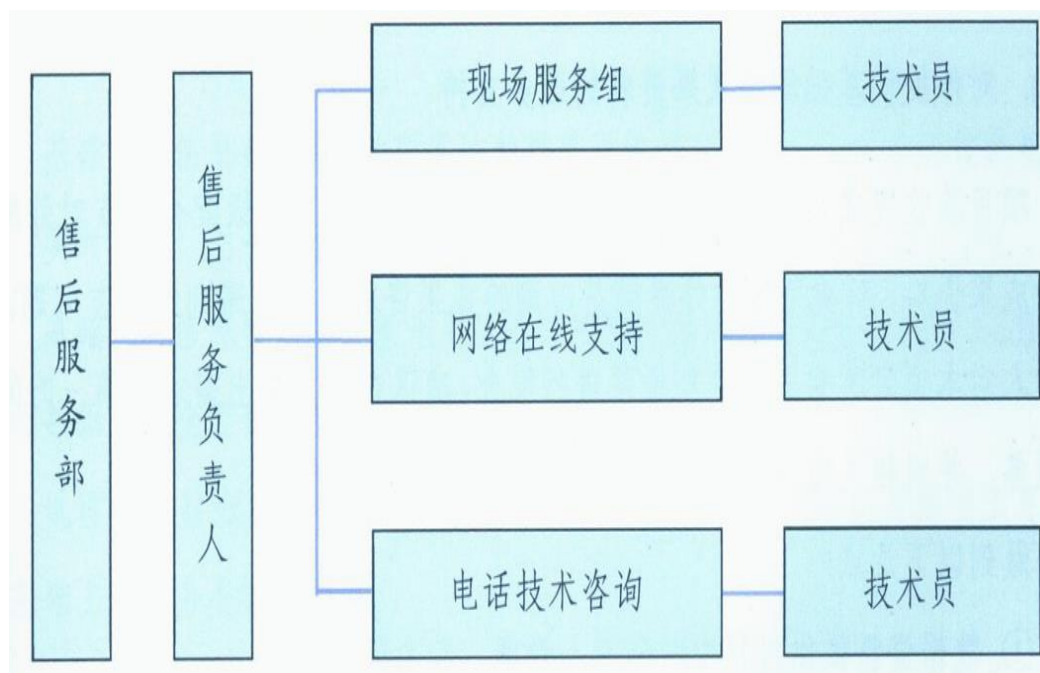


图 售后服务部

项目现场的售后服务人员负责小范围内的问题处理及日常数据的更新维护，如遇突发事件或者工作量较大，将立即从郑州派驻足够技术人员进行服务。对甲方反映的任何问题在 1 小时内做出及时响应，如需现场解决问题，保证在响应时间内之内到现场服务响应。

1) 我院售后服务部有责任在接到采购人的电话及其他方式的联系，立即记录采购人的基本信息（基本信息包括:客户单位，地址，联系人，联系电话，采购人需求、时间等），并负责立即通知售后服务部。

2) 售后服务部接到业主放的需求后，需认真填写并整理登记，对于一般性问题，我们将通过在线支持的方式，在第一时间完成响应与处理。对于严重性问题，若在线支持未能完全解决问题，我们将在一个工作日内派出技术人员至现场进行处理；

3) 售后服务部人员按每日所从事工作情况及完成情况填写售后服务日志，在售后服务任务完成后售后服务部组长核阅存查，以便于对采购人进行服务后的质量跟踪和查访；

4) 售后服务部定期将售后服务情况编制报告，以报告形式上报售后小组组长；

5) 售后服务部逐渐交流较为完善准确售后服务档案，为项目售后服务部成员及采购人提供更为有效的服务性工作。

#### (4) 采购人意见调查

为了保证售后服务质量，保障采购人的权益，更好的保障项目的顺利开展，并与采购人建立持续稳定的合作关系，切实解决项目售后服务过程中问题和困难，加强与采购人意见调查，具体做法如下：

1) 我院加强与采购人的沟通交流，加强售后服务质量，陪人服务人员“顾客第一”的理念，特设采购人意见调查，将所调查的意见，作为改进服务措施的主要依据；

2) 采购人的建议和意见，售后服务部以负责的态度特别予以重视，认真处理，以建立我院售后服务的良好信誉；

3) 对于采购人的建议或提出的意见，售后服务部不重视或进行推诿的人员，售后服务部将以文件形式报请总院，重点处理，并将处理情况函告采购人，一般性质者，售后小组反馈到相关部门，进行协调处理，处理情况电话通知采购人；

4) 采购人的意见将直接参与到项目的考核。

#### **(5) 售后服务实施**

1) 对于项目成果资料提交给采购人后，采购人有合同规定外的请求后，由双方在友好协商的基础上签订补充协议；

2) 在接收到采购人投诉后记录并生产《采购人投诉受理表》，转交给售后服务部，由售后服务部成员与采购人联系进一步了解问题和矛盾的详细情况，并予以及时解决处理；

3) 售后服务部成员对未能及时解决处理的问题及时向售后服务部组长报告，有售后服务部讨论或修改后给出相应的解决方案，有组长向采购人进行解答；

4) 按照项目培训计划，对采购人的诉求进行培训；

5) 我院将主动对本项目的服务进行跟踪，定期总结项目开展过程中或质保期内遇到的问题和困难，并通报给项目负责人和院技术质量部门；

6) 对于采购人的投诉，院相关部门将及时反馈给及时质量部门，必要是采取纠正和预防措施；

#### **(6) 服务验证**

1) 售后服务部将定期向采购人项目进行过程中，项目负责人每周至少向甲方单位进行一次工作汇报，让甲方了解工作的内容与项目进展，根据项目情况定期与外业作业单位进行沟通联系，这样可以增加更多具有针对性的信息与资源，使得甲方能够

实时更新项目进展情况，并针对下一步的工作及时提出要求，项目组也可以有前瞻性地做好充分的准备，为完成高质量的成果做好铺垫；

2) 院技术质量部门定期到项目检查工作，并验证服务的实施效果，确认服务质量；

3) 售后服务部负责将院技术质量部门检查结果形成文件上报给采购人，便于采购人对于项目进行科学管理和下步工作安排。

### **3 服务时效承诺**

如果我院中标，在调查服务过程中出现了问题，我院项目现场专业技术人员负责小范围内的问题处理及日常数据库的更新维护，如遇突发事件或者工作量较大，将立即从郑州派院首席专家进行现场服务。在调查服务过程中，对采购人方反映的任何问题在 1 小时内做出及时响应，如需现场解决问题，保证在 24 小时之内到现场服务响应。

在项目验收之前、验收之后以及针对本项目的数据使用维护期间，我院均无偿提供以下技术支持。

(1) 项目成果资料在使用的所有时间范围内，提供电话咨询、技术人员现场处理等多种方式的技术支持；

(2) 提供有关不动产数据编辑、数据整理和数据建库的技术支持、咨询；

(3) 定期跟踪成果使用情况；

(4) 相关技术支持的网上交流，单位网站：<http://www.hnchy.com/>；

(5) 7\*24 小时服务

### **4 服务效率承诺**

为确保本项目高效推进，严格恪守项目时间要求，我方就服务效率作出以下郑重承诺，全力保障项目各环节工作按时、高质量完成。

#### **4.1 成果交付效率承诺**

我方严格遵循磋商文件要求，承诺在合同签订之日起 180 日历天内，全面完成本项目所有服务内容，包括资料准备、成果整理、集中更新、报告撰写、成果汇交及机制健全等全部工作，并提交完整的成果资料，确保项目顺利通过验收。我方将制定详细的项目进度计划，明确各阶段时间节点与责任人，确保总工期不延误。

## 4.2 各关键环节效率承诺

第一阶段：启动与基础准备（第 1-20 天）：项目部组建及分工（明确外业档案组、技术组、后勤组等职责）；资料收集与初步整理（包括历史权属档案、土地征收文件、行政区划文件等）；技术培训与设备进场（针对外业调查工具、数据库软件的操作培训）；测区踏勘与设计编写（制定调查路线、矛盾协调预案）。

第二阶段：成果整理与质量检查（第 16-25 天）：完成地籍区子区检查和整改，完成原数据库的全面质量检查并形成问题报告。

第三阶段：外业调查与数据入库（第 21-60 天）：数据整理与初步入库，对收集的数据进行整理，叠加分析形成初步的集体土地所有权更新数据库；制作调查地图，外业调查主导实地核实，完成涉及更新的行政村完成实地核实和相关地籍调查工作。

第四阶段：数据库完善与权属确认（第 35-70 天）：外业调查组配合内业入库组根据外业调查结果，逐一更新行政村权属状况，完善数据库。

第五阶段：档案资料完善（第 71-130 天）：根据所有权登记所需材料，完善相关档案资料签字整理工作（如指界确认书、权属争议调解书等）；归档外业调查原始记录、影像资料、会议纪要等。形成完整档案包，提交项目部复核。

第六阶段：集中更新与登记（第 131-150 天）：核心实施阶段，完成所有变化宗地的识别、登记业务办理，生成不动产权证书。

第七阶段：报告撰写与成果自检（第 151-165 天）：完成工作报告初稿，所有成果进行内部 100%质量检查与整改。

第八阶段：验收与汇交（第 166-180 天）：配合业主方完成初步验收，根据意见修改完善，完成最终成果提交与汇交。

## 4.3 沟通响应效率承诺

（1）建立高效沟通机制，指定专人作为项目联络人，确保与采购单位及相关部门的沟通渠道 24 小时畅通。对采购单位提出的疑问、要求及工作指令，确保 2 小时内响应，24 小时内给出明确答复或解决方案。

（2）实行定期进度汇报制度，每周向采购单位提交项目进度报告，每月组织一次进度沟通会议，全面汇报项目进展情况、存在问题及下一步工作计划，确保采购单位实时掌握项目动态

#### **4.4 验收配合效率承诺**

我方在完成全部服务内容后 3 日历天内，向采购单位提交项目验收建议及完整的验收资料。收到采购单位验收通知后，全力配合验收小组工作，在验收过程中若需补充资料或整改完善，确保在验收小组要求的时限内（最长不超过 3 日历天）完成，保障验收工作顺利推进。

#### **4.5 应急保障效率承诺**

项目实施过程中，若出现资料缺失、政策调整、技术难题等突发情况，我方将立即启动应急响应机制，2 小时内组建应急小组，4 小时内制定应急解决方案并组织实施，最大限度降低对项目进度的影响。若因不可抗力导致进度滞后，我方将第一时间书面汇报采购单位，并提出合理的工期调整方案，经同意后全力赶工，确保项目尽快回归既定进度。