

四、服务承诺

(格式自拟)

我方将以雄厚的技术力量、合理的专业人员结构、科学的生产组织、丰富的工作经验、全天候全方位的优质服务等强劲优势，竞争投标本项目。一旦我方中标，我方对服务郑重承诺如下：

4.1 人员到位承诺

我公司保证按照投标文件投入的相应的人员、设备，如需增加人员、设备，保证按需要及时增加。我们承诺本项目不进行分包、挂靠；我们承诺投标文件中拟定的工程师及主要技术、管理人员常驻现场，在项目作业过程中不经招标人同意不得更换。若出现人员、设备不到位，或者服务不及时的情况，我单位将严格按照公司制度作出处罚。若因我公司工作人员工作失误造成招标人及第三方损失的，我方愿承担所谓损失并及时处理任何不良影响。

4.2 驻场承诺

我公司在新乡设置有分公司将充分发挥本地化服务优势，派有经验的技术人员到现场进行技术或设计方案沟通和汇报，项目实施期间提供全面周到的服务。并承诺对甲方在项目成果使用过程中出现的技术问题进行及时处理，在甲方要求的时间内，做到随叫随到，做到全方位服务。

4.3 后续服务

4.3.1 跟踪服务承诺

1. 我方承诺如果我方中标，我方将为本项目配备强有力技术力量，

及时解决项目中存在的各种技术问题，并制定最优的保证措施，以便工作的顺利开展：指定专人及专门售后服务电话，应 2 小时电话响应，4 小时内现场响应，2 个工作日内回复。

2. 我方承诺一旦中标，我方不转包、不挂靠其它单位。

3. 我方承诺在项目实施过程中及时与甲方进行沟通交流，认真听取甲方提出的问题、建议，并及时解决甲方所提出的问题。

4.3.2 项目实施完成后的承诺

如果我公司中标，我方承诺将提供即时服务、超前服务、售后服务，承诺对甲方在项目成果使用过程中出现的技术问题进行及时处理，在甲方要求的时间内，做到随叫随到，做到全方位服务。

1. 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业主指定位置对相关人员进行成果应用培训和成果维护，一是免费为业主培训技术人员，可采取上门培训或邀请来我公司进行培训，确保业主能熟练地掌握本项目资料的使用；二是对项目应用过程中所涉及到的软件进行培训，负责培训业主部门相关人员对此软件的安装维护、使用、及数据备份，并协助业主管理和维护。

2. 定期回访：项目完成后，我方派专员对本项目的质量进行跟踪管理，定期进行回访，向业主了解使用质量等情况，一旦发现质量问题或业主发现的质量问题，应限期采取措施进行整改，并做好详细的记录备案。

3. 问题解答：项目完成后，我方指定项目技术负责人作为专职后期服务代表，专门负责本项目应急技术服务，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。

4.3.3 工期、质量承诺

公司按照 ISO9001:2008 标准要求，依据本公司质量管理体系文件如《质量手册》、《程序文件》、《管理规章制度汇编》以及有关规程规范规定，通过自检、互检、专检等“三检”制度加强工序管理，在技术质量管理组织上，从总经理、总工程师、项目部经理、作业组长到质量检查员，均实施质量责任追究制，采用三级检查制度，即作业员自检、作业组互检、公司专检、我单位提交的成果保证是合格品，争取达到优秀品，达到国家规范和相关质量标准要求。

4.3.4 数据、成果保密承诺

严格遵循相关保密措施和条例，对参与此项目人员进行专门的安全保密教育，提高安全保密意识，制定严格的安全保密管理制度，对核查工作过程中涉密数据管理、数据备份管理、计算机防病毒管理、安全审计管理、存储介质管理等方面采取有效的安全保障措施，从资料管理、网络安全、数据保密等方面进行数据安全监督和检查，防止泄密事件发生。

4.4 保障措施

为了保证项目能够顺利开展，并按按时完成，将采取以下保障措施：

4.4.1 设定工期总体目标

在甲方确定工期之后，我公司将按照甲方对工期的要求制定工作

计划，并通过各种措施保证项目严格按计划完成，绝不会出现因为我方到期未提交成果导致项目整体无法按计划进行的情形。

4.4.2 组织保障措施

1. 配备工作经验丰富、技术实力强的项目管理班子，投入人力、物力，及时组织开展工作。

2. 制订详细的项目进度计划，并严格按进度计划完成每一项工作，从而保证项目的按期完工。

3. 对项目实施过程中的问题和困难做好充分的思想准备和技术准备，技术分析细部的作业计划、作业管理、安全生产、保密规定、设备配备等准备工作，为项目顺利进行提供强有力保障。

4. 加强各阶段成果检查管理，如果发现错误，立刻整改，避免将问题带入下阶段工作，造成工作反复，影响工期。

5. 分工明确，任务到人，制定明确的奖惩制度，对能提前完成质量有保证的给予奖励，对不能按计划完成又无正当理由的进行处罚，对不称职人员及时更换。

4.4.3 技术保障措施

1. 成立项目技术小组，对即将开展的项目进行调查研究，负责解决项目过程中可能出现的技术难题，杜绝因采用技术措施不当，发生技术事故而影响工程工期的情形。

2. 做好所有可能涉及的项目的事前培训和技术指导，统一认识，统一标准，保证项目可以顺利开展，避免出现返工。

3. 为了提高工作效率，通过分析研究，尽可能采用先进技术、先

进仪器设备。

4.4.4 经济保障措施

1. 当发现设备不能满足需要时，及时增加设备，保证按约定工期完成。

2. 有充足的资金准备，当出现因缺少资金的原因导致工期拖延的情况时，立刻投入准备金。

4.5 关键技术应用培训及售后服务响应时间承诺

成果资料提交后，我方将第一时间组织专业技术人员到业主指定位置对中心相关人员进行成果应用培训和软件技术培训，并保证如甲方有技术上的疑问时做到，及时解决技术难题。如有需要现场培训时，做到在甲方要求时间内到达指定地点进行技术协助。

我公司承诺定期或不定期跟踪服务，一年以内，2个月上门回访一次，1年以后，每月电话回访1次，对甲方进行全方位的技术支持与服务。

4.6 测绘过程中的合理化建议

(1) 跟踪服务：项目结束后，若甲方在使用乙方提供成果期间遇到的任何问题，乙方将在24小时内到场，在48小时内解决问题，承诺无条件调整和完善工作方案、调查内容和合同。我公司承诺定期或不定期跟踪服务，一年以内，2个月上门回访一次，1年以后，每月电话回访1次，对甲方进行全方位的技术支持与服务。

(2) 应急服务：我公司指定项目技术负责人作为专职事后服务代表，专门负责本项目应急技术服务，包括图件、数据库、管理系统

等服务。

(3) 售后服务的范围和内容

本项目的售后服务的范围和内容有：成果应用过程中的技术培训、遇到问题的技术咨询与处理、测量成果的现场复核以及项目成果的管理等几个方面。

(4) 售后服务方案

培训支持：根据项目进展情况，积极配合甲方进行相关技术培训。根据甲方安排，可以采用来我公司培训或我公司技术人员上门培训的方式，灵活安排培训时间。根据甲方需求，为甲方培训 1-2 名工作人员，达到熟练掌握查询、统计使用技术资料的能力水平。

现场服务：我方派出一名技术人员常驻业主单位，现场进行服务，满足业主要求足不出户的服务需求，在现场进行技术培训。承诺对甲方在项目完成后，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，承诺做到随叫随到。

投标供应商：河南省中纬测绘规划信息工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025年4月8日