

服务承诺

1、售后服务体系

“提供优质的售后服务”是我院开展项目建设中的重要工作目标。本着这一目标，我院将为禹州市自然资源和规划局国土空间规划“一张图”实施监督信息平台建设费项目提供最佳的技术支持与服务。按照本项目建设内容，我院构建了基于客户需求的三级售后服务体系：响应体系、维护体系、质量监督体系，见下图所示。



图 1 售后服务体系架构

成立售后服务部，为采购方提供全方位的提供售后服务。其下设立技术支持组：提供售前服务，以及售前、售中、售后服务的技术支持。本地化服务：依托我院在禹州市的项目基地，提供本地化的快速响应服务。服务监督组：与采购方直接沟通，反馈顾客意见。

2、售后服务流程

（1）在收到采购方遇到问题，我院相关售后服务人员第一时间与采购方联系，询问详细情况，分析问题所在，如果能够通过指导采购方解决问题，则通过视频电话、语音通讯等手段，解决问题；若需要人员到达现场，首先对系统和重要数据作好备份，然后才进行系统的检测，查找原因，会同采购方研究解决的方法，进行故障的处理，高效及时的解决问题。

（2）定期回访

我院设立了专门的售后服务团队，定期了解项目成果使用问题，即使跟踪：采购方的相关信息：

- 1) 采购方关于服务质量的投诉或表扬
- 2) 采购方故障投诉

- 3) 采购方意见或建议
- 4) 项目信息
- 5) 采购方需求
- 6) 采购方业务或技术咨询
- 8) 其他信息
- 9) 定期到采购方开展情况交流，积极推动售后服务工作。

3、售后服务承诺

我院针禹州市自然资源和规划局国土空间规划“一张图”实施监督信息平台建设费项目具体情况，凭借自身在数据整理、合库及系统平台研发等方面的专业知识及经验，制订了本项目的售后服务方案，专门组织相应的技术服务队伍，最大程度地保障的保障本项目售后服务，更好的服务采购方，解决采购方遇到的各类问题。若我院中标，将提供一下售后服务：

(1) 我院中标后提供 1 年质保期，为保证采购方能够更好的管理使用项目成果，项目结束后，我院将不定期对贵方进行回访，了解项目成果使用情况。

(2) 对采购方的意见或投诉及时处理，做出答复，并对收集到的信息加以分析、利用，了解组织的体系运行情况、与采购方和市场需求的差距，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) 提供免费热线技术支持，7×24 小时的热线电话支持、现场服务、技术后援支持等。

(4) 协助采购方对本项目数字产品使用的技术人员进行业务培训，提供有关技术支持。

(5) 具有本地化服务能力，我院在禹州市设有项目部，能够快速响应采购方的需求，提供本地化服务，向采购方提供及时的技术服务需求。

(6) 本着用户至上的原则，在工作期间或项目验收后，对项目成果的缺陷进行及时的修正，对采购方合理的要求进行及时响应，确保采购方对项目的成果能够更好的、准确的使用。

投标人名称（并加盖公章）河南省测绘院

签署日期：2023 年 5 月 17 日

