

1 服务承诺

1.1 质量保证

我公司按照 GB/T19001-2016 标准的要求建立质量管理体系，通过了质量管理体系认证，并加以实施和保持，并予以持续改进。

中标后将按照 ISO9001 质量体系建立本标段质量保证体系，设有专职质检负责人、质检员，成立以项目负责人为组长，质检负责人为副组长，由技术、质检、作业组长及技术主管参加的全面质量管理领导小组，积极组织开展全面质量管理活动，优化调查技术，提高工程质量，实现创优目标。

(1) 质量方针

一丝不苟、精益求精、质量第一

方针的含义：

一丝不苟——执行现行有效或采购人认可的方法、标准，严格规范，确保管理体系有效运行。

精益求精——不断创新，增加自身竞争力

质量第一——独立诚实地开展检测工作，对任何用户提供相同质量的服务。

(2) 质量目标

逐步完善管理体系，始终保持管理体系运行的有效性，不断提高服务质量，让采购人感到安全、放心、满意。

本公司质量目标为：

成果报告数据准确率 $\geq 99.99\%$

成果报告及时率 $\geq 97\%$

采购人满意率 $\geq 95\%$

(3) 管理职责承诺

本公司确保建立、实施质量管理体系和持续改进其有效性，并通过以下活动对此承诺提供证据：

①利用会议、文件、培训和质量手册规定的相关过程等多种形式，对本公司职工进行深入的质量教育。

②制定质量方针；

③确保质量目标的制定；

④按策划进行管理评审；

⑤确保建立、实施质量管理体系并持续改进有效性所需资源的获得。

（4）以采购人需求为关注焦点

本公司的生存和发展依存于顾客，最高管理者以增强采购人满意为目的，通过和实施质量方针、目标和质量管理体系的相关过程，确保采购人规定的要求和采购人虽未明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求得到确定并予以满足。

（5）质量管理体系

1) 项目过程质量控制

根据本项目的具体情况编写过程质量控制文件。对项目成果形成的全过程进行控制、监督，使一切质量活动在受控状态下开展，使质量控制工作程序化、文件化、标准化、制度化。在成果质量形成过程中，按质量保证体系控制文件明确其目的和适用范围进行贯彻执行，每一过程按照计划、实施、检查、处理（处理、总结、报告）的步骤进行，周密计划、严格实施、全面检查、认真总结。每一过程的质量活动必须有记录。

项目质检组经常深入作业小组，了解生产过程中质量保证情况。发现具有代表性或普遍性的问题，或执行制度规定取得经验，及时召

集有关作业组会议，纠正偏差，推广经验。大工序结束，按规定对调查成果进行检查。各工作项对所属作业组的质量情况每月进行二次检查，同时听取作业组汇报，进行总结，并向项目质检组汇报。项目质检组除听取汇报外，每月中、月末对作业组的工作质量检查一次，不断监控质量形成过程。

作业人员的技术素质，直接影响调查成果质量，不具备项目技术要求的作业人员不许从事项目技术活动，作业人员参加项目生产前须经过技术培训，并坚持持证上岗制度。

各个工序的生产人员严格执行采购人的指示，确保项目的质量。

2) 坚持两级检查一级验收制度

质量保证措施是按照单位质量体系中关于技术质量检查的规定，对城市危旧房摸底调查工作全过程的各个阶段、各个岗位、各个环节的工作内容、职责等工作程序都有明确的规定。向采购人提供符合法规、标准与合同要求的产品和服务，使采购人满意。建立严格的检查验收制度是确保项目成果质量的有力措施。为圆满完成本项目任务，将对该项目实行二级检查一级验收制度。

①项目部自检

“质量不是检查出来的，而是干出来的”，要求作业人员应具备良好的技术水平和较好的职业道德，本着实事求是、认真负责的态度对待自己所做的一切工作，各项成果完成后要进行全面的、认真自我检查，并通过小组间相互检查来消除作业员本人对事物观点上的误解，通过小组自检可以大大减少错误率。项目部检查是整个项目质量控制的关键，主要的技术和质量问题都应在这里得到解决和落实。除技术负责人外，还应设立了内、外业专职检查员，负责对内、外业的质量把关，对各作业员进行日常巡回检查、指导、监督，发现问题及时解

决处理，对所有成果资料要进行不少于 30% 的检查。

②单位级检查

单位级检查主要由单位质量检验部负责，对项目进行全面的抽查，对发现的问题督促各作业组整改，对一些技术上存在的问题提出解决处理意见。同时对各作业员的成果进行评定，作为年度对个人的评定和质量奖惩的依据，对质量上出现严重错误的将报单位给予罚款和处分。对最终验收出现较大的问题，造成的经济损失将由作业员、检查员和技术负责按 5：3：2 的比例共同承担。

③成果验收

作业单位确保各成果资料准确、可靠后，可提交采购人组织相关单位对此次项目全面检查，对调查表格填写是否规范等进行全面的抽查，抽查的数量不少于总成果资料的 10%，待全面检查合格后方可提交最终成果。

1.2 保密承诺

对数据、成果保密、版权等，我公司承诺：

严格遵守国家和山东省有关数据安全保密的法律法规，与招标人签订保密协议。做好施工人员的保密教育，确保从采购人处获得的数据资料以及资料成果专人保管、不外泄，不私自将数据用于项目以外用途，项目结束后从采购人处获得的数据资料在提交成果后销毁，未经采购人同意不得将项目成果用于评奖、发表论文等项目以外的用途。

(1) 对作业人员进行安全保密培训，要求作业人员严格遵守各项数据、成果保密制度，履行保密协议；

(2) 甲方提供及收集的数据和资料由专人进行保管，建立完善的资料登记和交接制度；

(3) 任何人不得私自备份、留存任何数据；

(4) 项目数据文件由专人进行维护和管理，重要的数据应进行数据备份，以防数据丢失和损坏；

(5) 项目结束后，由专人负责成果的提交，并办理交接手续。

(7) 项目涉及的数据资料及成果，全部提交及项目验收合格后，经甲方批准，进行销毁。

(8) 版权所有：本项目成果及知识产权完全由采购人决定归属。

1.3 工作期限承诺

对工作期限，我单位承诺：

根据该工程现场等具体情况，结合贵方要求、相关规定和技术标准，以及我公司工作经验，对于工作期限做出以下承诺：

(1) 按项目管理体制，实行项目经理负责制，推行项目实施。

(2) 根据采购方领导提出的工期要求，我方将制定出严格的工程进度计划，配备专业技术团队，严格按照工程进度要求进行作业。

(3) 做好各项准备工作，特别是仪器设备都应提前做好计划，按要求时间展开作业。

(4) 项目实施期间，我方将按照实施进度合理有效地安排各阶段工作，正确处理工程进度和经济性的关系，必要时加大人力、设备的投入，确保工期目标的实现。如我方工期延误，给贵方造成损失的，我方将承担赔偿责任。

(5) 在计划安排中落实雨季作业措施，保证作业的均衡性、连续性。

(6) 针对项目特点，合理安排实施计划，进行分区并行开展工作，加快作业进度。

(7) 在总体实施计划下，制定各工种月、旬、周计划。制定合理的工期目标奖罚制度。项目经理部坚持每周例会制度，作业队伍坚

持每日工程进度调度统计、报告制度。

(6) 严格按照规定工期完成任务，并及时提交所有合格的成果资料，如若超期，按合同约定进行处罚。

1.4 响应时间及后续服务承诺

1. 响应时间承诺

我公司座落在山东省淄博市高新区中润大道 49 号，为了向用户提供优质高效的数据服务，不断提升我们的服务品质，我们公司技术人员随时待命，将按照情况紧急程度最快在 2 小时内派出技术人员到达现场。

(1) 电话技术支持

电话咨询是一项基于电话的技术支持服务，可以向用户提供不限数量的售后电话支持，它帮助您的系统管理员迅速有效地解决问题，确保对您的技术请求做出快速满意的回复。

(2) 服务职责

高质量的电话技术支持：公司技术专家可通过电话支持解决系统的各种问题，能随时帮您迅速有效的解决技术问题，7 * 24 小时的电话支持。

2. 对后续服务工作，我公司承诺：

(1) 本项目服务期内设有一名工作人员常驻现场，负责现场维护及成果校对。

(2) 指定专人与甲方联系，保证电话随打随通，及时了解甲方的需求。按甲方的要求和时间，及时提交合格的产品。

(3) 定期向甲方汇报工程的进度情况，提出需要协调及预见的问题和建议，便于业主决策。

(4) 以项目负责人及外业工序负责人、内业工序负责人为主，主动积极地配合监理部门的监督，保证所有成果通过验收部门的检查验收。

(5) 项目完成后，在服务期内对业主下达的任务及时响应，电话 24 小时畅通，保证迅速组织现场踏勘，按程序依法依规开展调查调整和动态更新工作。