

## 质量保证及服务承诺

### 1 质量保证方案

为确保项目实施一流的速度、一流的质量、一流的效益，实现项目高质量、高标准完成的总目标，公司建立了一套完整的质量保证体系，组织了一支由勘测、变更调查、规划、数据库建设方面的工程师组成的质量管理队伍。

该项目实施，严格执行各项技术、质量管理制度，推行全面质量管理，坚持 ISO9001—2000 质量保证体系，切实执行三级检查制度，即作业人员自检、项目负责人复检、最后交由项目领导组集体检查。各级检查工作应作好检查记录。

检查工作认真实施，作业组对自己的成果经内业检查并根据情况进行外业检查后及时提交分队或项目组进行过程检查，对过程检查中发现的问题修改后，提交专职检查人员进行检查。专检人员应严把质量关，及时发现和处理作业中的问题，并对成果进行初步评价，编写检查报告。

#### (1) 严格质量保证体系的运行

我公司始终坚持以质量求生存、以信誉求发展的公司理念，有完整严密的质量保证体系和相关专业的《作业指导书》，员工各项技术技能都比较熟练、全面，是质量保证的基础。

#### (2) 与甲方密切沟通

本项目在实施期间，为了能更深层次理解本项目的技术要求，确保工程能严格符合合同要求和技术要求，在施工过程中，应紧密与甲方及时沟通、请教、学习，以确保工程更圆满及时完成。

#### (3) 实行全面质量管理落实到人

在项目工作开展前，均组织有关人员进行技术培训，学习技术设计书及有关技术标准、规程。项目开展过程中的各项中间成果经作业人员自查互检，如实填写检查情况，有问题的需要核实修改，达到规定要求后方可转入下一阶段。下阶段有权退回不符合质量要求的成果，相应工作组及责任人应及时进行修正处理。退回和修正的过程，都必须如实记录，作为奖惩考核的重要依据。我公司的质量方针和质量目标，签发质量手册；建立质量体系并保证其有效运行；项目参与人员对自己提交的项目成果质量负责到底。强化组织管理和质量检查制度，明确质量责任，将项目成果的质量责任细分到组、人，同经济效益直接挂钩，确保项目成果的质量。

#### (4) 严格执行质量检查制度

##### a) 三级检查规定

①对数据成果实行自检、过程检查、最终检查制度；

②自检由项目作业人员负责，过程检查由项目负责人承担，最终检查由项目领导组集体检查完成。

③各级检查工作必须独立进行，不得省略或代替。

b) 提交验收的资料必须齐全，资料不全或数据不完整者，检查人员必须要求限期修改并完善。

##### c) 检查依据

①合同中有关数据成果质量特性的描述；

②技术设计书和有关技术规定；

③前面引用的技术标准。

##### d) 检查验收的记录和存档

检查记录包括质量问题记录，问题处理记录及质量评定记录。做

到记录及时、认真、规范、清晰。检查工作完成后，须编写验收报告，并随成果一起归档。

## **2 做好技术交底**

《设计书》定稿前，组织技术人员充分讨论，统一认识，搞好技术设计；《设计书》定稿后，项目经理与专业技术负责人向所有作业人员进行技术交底，组织技术人员认真学习、掌握《规程》、《规范》和《技术设计书》的有关条文，使大家明确总体任务和各自的职责；在施工过程中，定期组织召开由技术骨干参加的技术研讨会，针对施工中遇到的具体问题展开讨论，统一认识，统一标准。

## **3 服务质量控制**

我方承诺在工作实施中投入足够的人员、设备，保证人员素质高、设备优良，并根据项目进展情况，随时调整人员和设备，做好应急预案，确保项目保质按时完成任务。

项目实施时，严格按照质量管理体系执行。从人员培训、质量控制、制度建设等方面实施全面质量管理。成果符合国家及省有关法规条例的要求，精度满足规范、规程及有关标准的规定要求，成果通过市级抽验、省级验收，相关成果达到省市及采购人要求。

通过资源保障、协调保障、科学控制方法及应急保证措施确保本项目按时完成。当甲方有特殊要求提前工期时，我方愿增派人员和设备，调整进度计划，按甲方指定日期完工。

建立以管理体系为基础、环境体系为保证、控制体系为保证措施的质量管理制度来规范质量管理行为的严密质量保证体系。

公司在开展日常工作中严格执行各项技术、质量管理制度，推行全面质量管理，切实执行三级检查制度，即作业组自检，项目组过程

检查，最后公司内部审核。检查的内容按照测绘的技术标准和规范执行。各级检查工作应作检查记录。公司为此制定了一系列的管理制度，详见《规章管理制度一览表》。

规章管理制度一览表

序号	制度名称	备注
1	质量抽查管理办法	
2	保密管理制度	
3	质量控制标准	
4	报告三级审核办法	
5	业务档案管理制度	
6	文档报告编写标准	

#### (1) 技术保障

公司自取得资质后参与完成了承担完成了农村集体确权、年度变更调查、永久基本农田、土地利用总体规划调整完善等项目。公司培养和锻炼出一支由高级工程师、工程师组成的以中青年为主的、精干的技术队伍，在国土资源技术支持方面积累了丰富的经验，完全能够独立承担本项目。

#### (2) 人员保障

我公司人才队伍结构合理，技术人员充足。在项目实施过程中，我公司由副总经理担任项目组成员，做到“特事特办”，以保障足够的技术人员到位，保障项目保质、保量、按时完成。

#### (3) 质量调控

为了确保工作质量，生产作业中的工序产品必须达到规定的质量

要求，经作业人员自查、互检，如实填写质量记录，达到合格标准，方可转入下一工序。我公司承担的工作严格按照国家的各种规定和规程及甲方的要求进行作业，在质量上严格把关，实行“三检查一验收”制度，出现违规操作和质量不达标的情况，坚决返工，工程质量优秀率要求达到 100%。

a) 实行全面质量管理落实到人

项目组在施工之前，共同学习技术要求和测量规范。在项目实施过程中强化组织管理和质量检查制度，明确质量责任，将产品的质量责任细分到人，同经济效益直接挂钩，确保产品的优良率。

b) 严格执行质量三级检查制度

①对数据成果实行过程检查、项目组检查、最终检查制度；

②过程检查由生产单位的专职检查人员承担，最终检查由委托方负责验收。

③各级检查验收工作必须独立进行，不得省略或代替。

④提交验收的资料必须齐全，资料不全或数据不完整者，各级检查人员有权拒绝检查。

⑤检查记录包括质量问题记录、问题处理记录及质量评定记录。记录必须及时、认真、规范、清晰。检查工作完成后，须编写验收报告，并随成果一起归档。

c) 项目组检查工作的实施

①作业人员经自查确认无误后方可按照规定整理上交资料成果。项目部进行过程检查，单位质检部门进行最终检查，二级检查比例均为 100%。

②在各级检查时，如发现不符合质量要求的成果及时退回作业人

员处理，然后进行再检查，直至合格为止。

#### d) 委托方检查工作的实施

①检查结果要有详细记录。

②检查中发现调查成果不符合规定要求的，要根据其性质和对成果影响的程度，分别提出书面处理意见，交被检单位改正或返工。

#### (4) 进度调控

为确保工期保证生产进度，我们选派优秀的管理人员和技术熟练的生产技术人员参加本项目的施工，调配标称精度高、运转状态好、数量充沛的仪器设备进行生产，并预备 1 组机动班组，作为后备力量参加施工，以确保工程的按期完成。项目组每天召开作业工作例会，总结经验，推广先进工作经验和方法。

项目组在进行生产时，工程项目进度用直方图和横道图表示，在公告栏张贴，并且保持每日更新。

#### (5) 信息和资料成果管理

通过本次项目取得的相关信息资料及相应成果，及时整理归档，并有专门负责档案管理人员承担涉密成果的日常管理工作。在开展工作中，严禁任何个人擅自复制、转让或转借涉密成果，不得拷贝、对外传送涉密成果数据。杜绝信息资料及成果外传、丢失、泄密事件的发生。

项目结束后，项目组档案管理人员及时将收集到的信息和资料成果及时整理归档，严格按照公司档案管理制度进行管理。

#### (6) 工作协调

公司自成立以来常年在山东省内开展工作，所有完成的项目均顺利通过了各级政府和国土资源管理部门的审核、确认、备案或验收，

受到了政府有关部门的高度评价。在开展项目时项目组本着对政府高度负责、对基层积极服务的态度，加强信息获取能力，收集各种信息资料，同政府和基层建立良好的协作关系是工作的基础。如果本次中标，我单位将积极的做好协调工作，保质保量的完成本工程项目。

#### 4 售后服务承诺

##### (1) 设立专门的售后服务部

我单位将由专业人员组成售后服务部，配备专人管理售后服务，负责对外联络、信息沟通、资料管理等工作。为保证项目服务质量和效率，项目进行阶段总投入的服务团队人数不少于 10 人，并根据工作需要及时调配人员，保证及时按照合同要求和甲方要求提供技术、咨询等服务。

##### (2) 响应时间

本着对项目质量和售后服务负责到底的态度，设立服务热线电话，保证电话畅通，响应电 需要到达现场时，保证在 1 小时到达现场服务，确保对项目质量负责到底。

##### (3) 项目成果

提供后期有关该项目自中标开始后的全部工作成果，并满足技术标准、技术规程和委托方关于该项目的相关要求。辅助委托方完成项目验收工作，并确保一次性通过市、省、国家等三级检查验收，同时，对后期可能发生的与本项目应用和参考相关的工作提供全方位的质保和后续维护服务，服务期不少于 1 年。

##### (4) 服务内容

项目进行阶段遇到疑问，公司承诺全程跟踪服务，对项目过程中遇到的问题提供技术支持。在以后成果使用过程中出现的不详之处，

及时快速提供服务。我方明确规定技术人员及时走访顾客，主动上门服务，定期了解项目后期使用情况，及时收集顾客反馈意见。

根据委托方的需要，我单位对验收后的成果进行修改完善上报，履行合同要求的成果数量外，依情况无偿为委托方提供技术成果，并保障技术成果的版权所有，未经委托方的书面同意，不得将成果提供于第三方。

合同履行完成后，为委托方继续提供后续服务，包括相关材料的打印、图件输出以及项目实施过程中委托方需要本公司协助的其他事项，并派出技术人员对本项目进行跟踪服务等。

## 5 服务承诺措施

### (1) 现场支持服务

响应时间	服务内容及措施
1 小时	对于影响到用户业务，需紧急解决的技术问题，在电话技术支持无法立即解决问题的前提下，半日内到现场进行技术支持。
<b>【注】</b> 组织相关技术人员组成售后技术支持服务小组，通过对客户提出的技术问题进行分析研究，提出解决方案，根据情况现场实施解决。	

### (2) 电话支持服务

响应时间	服务内容及措施
即时响应	我方设立电话技术服务热线 对于一般性技术难度较小的问题，由第一响应人负责所有问题的响应及解决，并记载支持服务记录，整理归档，响应时间为即时响应。

**【注】**提供支持售后服务值班热线，由专人负责电话响应，在第一时间即时通知售后技术服务小组负责人，对用户提出的问题进行分析研究后，通过电话服务方式解决问题。如果仍不能解决，将根据情况及时启动现场支持服务。

### (3) 电子邮件支持服务

响应时间	服务内容及措施
1 小时	当用户需要电子文档材料及时提供时，我方将根据招标方的需求提供及时的邮件支持服务，邮件支持服务响应时间不超过一小时。

**【注】**提供电子邮箱技术服务，由专人负责邮件响应，在第一时间即时通知售后技术服务小组负责人，对客户提出的问题进行分析研究后，与客户通过邮件交流后，及时解决问题。如果仍不能解决，将根据情况及时启动现场支持服务。

## 6 优惠措施

项目部要认真贯彻公司“用户至上、质量第一”的质量方针，严格遵守公司制定的《测绘生产质量管理办法》、《测绘成果保密管理规定》等有关规定，严格执行规程、细则和程序，确保 ISO9001 质量管理体系的运行管理贯穿于工程的全过程。具体作法是随时分析和预防可能出现的问题，以预防为主，防检结合，出现问题及时解决。认真执行“测绘工程过程控制”程序文件，将责任层层落实到人，努力使“按照程序文件的规定开展各项工作”成为每一个员工的自觉行动。作好相应质量记录，这是保证作业质量和成果质量的重要措施。

(1) 完全响应招投标文件的全部条款和内容。

(2) 所有成果质保期不少于 1 年。

(3) 服务无止境！ 用户需求就是我们的追求。

(4) 免费提供技术服务及与相关主管部门的协调工作。