

## 10. 服务承诺优惠条件及后续服务保障

### 10.1 服务承诺优惠条件

#### A.提供现场服务

如我单位中标，我们将根据建设方要求提供最为完善的现场服务：

- a)主要设计人员 24 小时不关机，可随时解答技术疑问。
- b)我单位积极配合甲方工作，做好设计文件的审查工作，根据审查意见及时修改项目成果内容，保证项目合理化。



#### B.设计主要人员与投标文件中的人员一致

我单位承诺：中标后，投标文件中的人员全部到位，亲自完成本项目设计工作。

#### C.配合工程工期的技术服务

若本项目由我单位中标，我单位承诺将组织强有力的队伍，精心设计，确保按时完成规划设计任务；项目开展期间确保随叫随到，坚决杜绝由于设计配合不及时给甲方造成不必要的经济损失。

### 10.2 售后服务保障

#### 1.后续服务组织机构

公司设有专门的后续服务机构和人员，负责对院服务的项目提供完善的后续服务。同时针对本项目的后续服务工作，公司已组建专门的后续服务队伍，为本项目提供后续服务，成立针对本项目服务的后续服务管理机构，为后续服务的质量提供保障。

公司设立的后续服务机构是直接面对用户的一线服务人员，是本项目后续服务的第一责任人，在接受单位的后续服务管理机构的监督下为本项目提供优质及时的后续服务。所有后续服务人员都具有丰富的专业服务经验，同时都将参与本项目。在项目进行中和完工后，项目部将对所有后续服务人员进行全面的培训，以提高后续服务人员的工作能力和水平。最大限度的保证用户的服务要求。

服务组织的职能：

- 1) 搜集、接收和受理甲方对技术成果的咨询与意见；

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于单位做出适于市场的调整。

2) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；

所有投诉信息需及时反馈到后续服务部，由后续服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

4) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；

5) 向相关部门反馈客户意见及建议；

6) 受理成果质量的后续修改问题。

## 2.后续服务标准及服务规范

### (1) 工作制度

- ①坚决服从安排；
- ②忠于职守，爱岗敬业，勤奋工作，服从正常调动和工作安排；
- ③按时上下班，不得迟到、早退，旷工或上班中途擅自离岗；
- ④不得无故串岗、聚众聊天谈笑、争执吵闹、高声喧哗；
- ⑤工作时间不得处理私事、接待亲友，未经批准不得将亲友带入工作场所。

### (2) 档案管理制度

- ①项目参与人员及负责人都有保护档案的义务；
- ②档案工作实行统一领导，分级保管、分级查阅的原则，进行电子化保管；
- ③各部门指定专人负责档案管理工作；
- ④档案工作由项目负责人统一领导，办公室负责接收，收集、整理、立卷、保管，并监督各部门的档案工作；

⑤项目管理人员应逐步完善档案制度，确保档案安全和方便利用，采用科学手段，逐步实现档案管理科学化。

### (3) 监督机制

项目管理人员根据各部门和各部门上报的档案总目录、预立卷材料的目录，进行定期或不定期的检查，监督各部门及各部门档案的管理工作。

①选调工作人员，要注重德才兼备，培训考核中，要特别注重对技术人员的专业技术水平，注重其服务态度、耐心程度；

②在项目人员上岗前，要组织该人员在一定范围内进行技术培训测试，领导人员考核其沟通协调能力、个人承受能力等；

③人员任职期间，每阶段需汇报工作进度、个人工作纪要、问题日志等内容，通过项目管理人员审核，提出组织人员管理意见。工作检查中发现问题，可随时调整人员安排；

④对项目人员的管理，项目管理人员要实施逐级责任制管理，通过严格的制约性管理，避免监督失控等问题的发生；

### (4) 信息反馈渠道及处理机制

#### ①信息反馈渠道

信息反馈分五个类别，具体如下：

- 院下达的政令、决议、计划、精神等；
- 项目过程中遇到的各种技术难题；
- 技术人员合理化建议、投诉、举报及重要问题反馈；
- 客户的建议、意见与投诉；
- 客户体验测试，包括各项服务流程及标准。

客户问题信息可通过现场技术服务人员、电话咨询、远程操作及网络邮件等方式反馈给公司技术服务人员。

#### ②反馈处理机制

- 项目管理人员负责建立信息沟通反馈管理标准并监督执行，对组织服务人员合理化建议及重要问题的收集、审核、督办，及时分析并解决各部门反馈问题；
- 反馈处理遵循双向沟通、实事求是、及时准确、主动高效的处理原则；

■所有意见、建议的处理形成闭环，对于可及时解决的问题应及时予以解决，对于需要逐步改善的问题要及时列入客户需求中；

■对项目组织机构人员采用奖惩制度，对于信息不获取、不重视、不分析、不整改的行为做考核扣分处理；

■对于客户投诉问题，按照公司《奖惩制度》问责后，造成的损失由相关问责人员承担；

■各小组人员做好保密工作，无数据、资料丢失现象；

■项目管理人员按时签到，请假需标明请假理由，并提供相应证明材料，不可无故旷工、请假。



### 3.后续服务评价体系

公司承诺后续服务内容与招标文件要求全部响应，项目验收合格后，将为采购单位提供包括技术指导、技术咨询服务等完善的项目后续服务。

中标后，为保证及时为委托方提供专业的后续服务与技术支持，公司承诺全天候 24 小时保证联系畅通，后续服务可通过热线电话支持、E-mail 回复等方式为委托方提供实时后续服务。

#### (1) 热线电话支持

公司技术支持小组在接到用户的技术支持请求后，将会在第一时间以电话方式同委托方取得联系，了解委托方问题的详细情况，对于无法立即解决的技术问题会及时记录在案并及时进行解决。

#### (2) E-mail 回复

技术服务小组还可以用 E-mail 的方式回复用户的问题，如果委托方有任何成果的技术问题，均可通过 E-mail 的方式反馈给公司技术人员，技术人员承诺将及时给予答复。也可以提出其它相关问题，公司将会尽力为委托方解决。

项目后续服务工作本着及时为委托方提供技术支持的原则进行，后续服务具体流程如下：

(1) 委托方使用中遇到问题或技术支持定期联络人员发现问题；

(2) 技术支持人员分析反馈问题是否需要修改，并将分析结果反馈当事技术人员；

(3) 后续服务人员接受委托方维护需求，分析问题原因同时填写记录表；

(4) 派专业后续服务人员赶往现场提供现场技术服务，明确问题是否解决；

(5) 启动应急响应措施。

#### 4 后续服务保障

##### (1) 服务响应保障

公司承诺项目实施及维护期间内，当出现问题时公司立即响应，提供7×24小时的咨询服务，派遣技术人员解决问题。

##### (2) 服务人员保障

利用公司的整体优势，为现场工作组创造良好的后勤服务保障。

如工作需要，公司其他人员包括院总工程师、项目总负责、专项负责，不管节假日随叫随到，赴现场解决问题。

领导小组、合同主管、技术主管、项目总负责人经常到现场，了解现场人员的工作情况，对不合格者立即撤换。并经常与委托方保持沟通，了解委托方需求，及时解决问题。

保证派出具有良好敬业精神的技术人员进驻工作现场，同时解决现场人员的家庭困难，使现场人员安心工作。

思想上根本解决现场工作组服务态度，树立从领导要我做，到我要争取去现场进行配合的观念。

##### (3) 服务质量保障

我单位承诺严格按照招标文件要求的相关技术规程、规范开展实施调查工作，保证项目成果符合验收标准。

##### (4) 成果版权保障

公司在合同履行期间所获取的本项目以及与本项目有关的任何数据、信息、采购人文件等均属于商业秘密信息，除用于本项目目的及约定事项外，不得以任何方式泄露、提供给任何第三方，公司提供此专项承诺。

##### (5) 执行合同保障

①遵守相关招标投标的法律法规规定，严格遵守各项管理制度自觉遵守合同约定。

②严格按照合同的相关要求组织实施，在完成合同范围内的工作任务，达到质量、

工期相关标准。

③承诺内容以及相关招投标文件的全部内容作为我们双方签订合同的主要条款。

#### (6) 工期的保障

①在项目实施过程中，积极使用成熟的软件、技术及硬件设备，提高项目实施技术水平、加快项目实施进度。

②为了确保我方投标工期的完成，我方将精心组织、精心实施，合理安排工序穿插，使用可靠的技术人员，以确保项目的进度。

③提交满足合同要求的实施方案和进度计划，并严格按项目组批准的实施方案和进度计划组织实施。



#### (7) 质量的保障

①树立“全面质量管理的思想”。落实全面质量管理、全过程管理、全员参与质量管理。

②落实全面质量管理思想，充分调动项目组人员的积极性，严格认真落实各环节的质量控制。

③全过程管理，项目质量要从源头抓起，全过程推进。

④全员参与质量管理，组织内部的每个岗位都承担相应的质量职能，确定质量方针和目标，组织和动员全体参与到质量方针的活动中来。

⑤将组织的质量总目标逐级进行分解，使之形成自上而下的质量目标分解体系和自下而上的质量目标保证体系。充分发挥项目组织内部每个工作岗位、部门在实现质量目标过程中的作用。

⑥在各部分项任务中，严格执行本项目要求的标准和规范规定，每道工作程序完成后，先由内部验收，合格后，再报委托方验收，内部验收合格后，方可进行下一步。