

有条件向采购方提供全方位、全时段的技术支持和售后服务。

## **(二) 服务承诺方案**

### **1. 建立售后服务机构**

(1) 建立项目售后服务小组。针对本项目成立以项目负责人张纯涛为主要负责人和组长，以技术负责人为副组长的售后服务小组。

售后服务中心联系方式为：

1) 固定电话：

2) 手机

3) 电子邮箱 [deyunpg@126.com](mailto:deyunpg@126.com)。

(2) 现场服务：由专职人员承担，热线服务，限时反应。

公司本部：由专职的技术支持与售后服务队伍负责，会同现场技术人员通过电话、网上交流、远程登录等方式解决客户的疑难问题。

(3) . 售后服务支持。

除提供正常的售后服务外，还设立定期客户回访制度，委派专人负责，及时发现问题，及时为客户解决问题，以保障客户利益不受损失。可与客户签订限时反应协议，为客户提供快速技术支持保障。根据客户业务需要，提供人员技术培训，为客户储备人才。

### **2. 明确售后服务原则**

(1) 牢固树立全心全意为采购方服务的原则。

接听或接待采购方人员时要主动、礼貌、友善、大方、热情服务，谈话语气要诚恳，用词委婉，态度真挚；要站在采购方的角度考虑问题，切实为采购方问解决问题，多提专业建议。

(2) 以法律、法规及有关规定为准则，以事实为依据。

(3) 坚决维护采购方的形象。我公司要求全体工作人员，在服务和售后服务期间，不说对采购方不利的话，不做影响采购方形象的事。

### **3. 售后响应时间**

一旦接到采购方的售后服务需求电话，我单位服务中心将在第一时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题，直至用户满意或问题彻底解决。

对于通过电话无法解决的问题，我们在一小时之内派技术人员到采购方办公地点或根据情况第一时间到达现场为采购方解决问题。24 小时内解决问题，处理完毕。并在规定时间内提交符合标准的服务成果，及时为采购人提供咨询、解释等服务。

### **4. 实行售后服务管理制度、跟踪制度，建立相关档案和台账**

对于采购方提出的售后服务需求，我们将建立相应的管理制度，明确服务人员和汇报程序，将建立相应的过程档案和台账，便于日后查询。

### **5. 建立内部监督制度**

为了保障本次项目的有效运转，我单位将建立一整套管理、监督制度，作为工作的章程和准则，使管理规范化。主要包括以下几个方面：

#### **(1) 建立灵敏的信息反馈制度**

当上级下达工作任务后，任务受领人须在公司明确完成时间内或受领人自定预期完成的工作时间内，督促相关工作人员合作完成。在工作进程中可实时请示汇报，同时要求在规定完成的时间内必须回报工作完成情况。未完成的必须说明未完成的原因及下一步的工作计划。

通过“下达-受领-回报”形成一个完整的回路沟通机制。以提升贯彻执行力，从而达到追求更高工作效率的目的。

## （2）问责制管理

为切实落实各岗位人员的岗位责任、各级管理人员的领导责任，促进公司整体经营目标的达成，并将各部门之工作绩效与各级主管人员之薪资、福利、劳动合同等项目相挂钩。

## （3）建立健全的监督体系

成立专门的监督小组，通过监督，提高员工执行力，使每一位员工的工作计划达成率提高；通过监督及时发现问题，及时解决；通过监督，客观公正处理问题、划分责任；通过监督，促进目标、计划的达成，促进流程、制度的落实；通过监督，形成内部制约机制和控制体系。

## （三）完成时限保证

该项目时间紧、任务重、技术要求高，为确保项目按采购方要求进度提交成果，我单位采取的保障措施主要有以下几方面。

1. 人员保障，机构分工明确。为确保优质、高效完成该项工作。明确项目负责人，成立相应工作部门，制定职责分工，明确分工、责任到人。

项目组基本构成包括项目负责人、技术负责人、技术顾问组、质检组、后勤保障组等部门组成，设置项目负责人、技术负责人、技术顾问、质检组长、后勤保障组长、技术员、质检技术员、等岗位。

项目组人员均具有多年耕地质量等别更新及监测、土地和房地产评估、建设用地评价、开发区评价工作经验。项目负责人从业 20 年，现为中估协资深会员、专家，一直从事自然资源评估、评价工作，且参与了淄博市招拍挂评估、淄博市基准地价更新、淄博市征地区片综合地价调整、淄博市征地地上附着物和青苗补偿标准的制定、淄博市建设用地节约集约利用评

价、开发区土地集约利用评价等工作。理论功底扎实、实践经验丰富，完全有能力为委托方提供高质量、高效率的服务。

2. 定期例会制度。根据工作阶段和内容，召开工作调度会、业务交流座谈会，确保各个工作环节顺利实施。

3. 制定详细工作计划。根据该项工作的实际情况，制定详细的工作计划，采用倒排工期，外业调查和内业数据处理、报告撰写同时开展。

4. 制度措施。公司为了加强劳动纪律和工作秩序，保障项目的进度，经公司总经理办公会讨论研究，制定了《安全管理规定》《公司奖励处罚管理规定》《员工行为准则》《办公秩序管理规定》《公司员工考勤制度》《档案管理制度》等制度，通过规范员工个人行为，形成良好的办公秩序，同时根据公司奖励处罚管理规定督促激励员工提高质量，保障各项工作成果的质量。

#### **（四）保密措施**

我公司在工作期间及完成后对采购人承担一切保密义务。我们将按照合同要求，保护采购方的知识产权，未经对方同意，不将采购方的资料及文件擅自修改、复制、向第三人转让或用于本合同项目外的项目。

为了保证该项目的保密工作，我们将采取以下保密措施：

1、制定保密制度。保证仅参与具体项目的工作人员能接触相关的资料和信息，确保对公司其他人员保密。

2、我公司将与参与项目的员工签订保密协议，保证项目相关的价格和资料不外泄。

3、我公司将对相关电脑采取加密，确保不因电脑原因导致泄密，并且

将对优盘和网络进行严格管理，确保做好电子保密工作。

4、项目完成后，我公司使用保密文件柜对本项目的档案进行管理，确保做好档案的保密工作。

### **（五）管理制度**

公司为了加强劳动纪律和工作秩序，保障项目的进度，经公司总经理办公会讨论研究，制定了《安全管理规定》《公司奖励处罚管理规定》《员工行为准则》《办公秩序管理规定》《公司员工考勤制度》《档案管理制度》等制度，通过规范员工个人行为，形成良好的办公秩序，同时根据公司奖励处罚管理规定督促激励员工提高质量，保障各项工作成果的质量。