

针对本项目的服务体系、各项服务制度、后续服务保证及优惠条件

（一）售后服务方案

1、售后服务的内容承诺

（1）在终验后，我公司将提供免费售后期的数据免费维护，对调查错漏项进行免费补查及修正。

（2）免费服务期间，项目整体验收合格后开始计算。售后服务期内的费用包含在磋商报价中，所有涉及服务成果的质量问题由我公司负责修正或重新加工解决。

（3）免费服务期间，我公司对采购人的服务通知，应在 1 小时内电话响应，一般问题应在 24 小时内解决。遇到重大技术问题也应在 3 个工作日内提出解决办法、措施或预案，并在一周内彻底解决故障。

（4）免费为采购人培训 5-10 人技术人员，免费提供技术培训方案，达到熟练程度，所有维护服务方式均为我公司上门服务，即由成交人派员到采购人的现场进行维护，由此产生的一切费用均由我公司承担。

2、快速响应服务

我公司作出以下响应承诺：

（1）现场技术服务

我公司有固定的售后服务团队，公司承诺在免费维护期内，对用户在使用数据中所遇到问题，即时通过电话或微信、远程控制服务等网络即时通信工具进行技术指导解决，如果通过电话或微信、远程控制服务等网络即时通信工具无法解决，我公司将派资深的技术人员现场对疑问或问题进行论证、维护，如果是数据质量问题，我们将无条件地找出问题原因并马上组织相关资深的调查或测量技术人员现场解决，提供及时的服务。

（2）快速响应服务

我公司承诺在免费维护期内，实行 7*24 小时服务。

对于紧急问题我公司在 2 小时内到达现场，当天处理，2 个工作日完成数据错漏修正。此类问题包括：较大的数据采集数据精度误差及较大的数据产品缺陷。

一般问题我公司在 4 小时内到达现场，当天处理。

（3）定期回访服务

我公司承诺在免费维护期内，每个月派技术人员和管理人员实施一次回访服

务。主要工作内容包括：收集用户使用意见，解答用户疑难问题等。