

## 供应商的服务承诺

### 第一节、售后服务方案及承诺

#### 一、售后服务方案

##### 1. 售后服务理念

我们遵循“技术领先、服务领先、意识领先”的原则，以“为用户提供易用、可靠的产品和满意的售后服务”为我们的服务理念。

##### 2. 售后服务准备

为优质完成采购项目的售后服务，做好准备工作是顺利完成的前提条件。在售后服务开始前，售后团队将积极做好前期准备工作，在这个阶段，有三个主要步骤：

###### (1) 签订必要的协议和约定

我们将充分考虑可能产生的信息安全风险，并签署信息保密协议；同时对项目中涉及的各类软硬件资产、工具的知识产权作出明确规定与声明。

###### (2) 人员准备

所有售后技术人员都具有以下证件审核：

- 1) 身份证明；
- 2) 劳动关系证明；
- 3) 学历和技术专业资质证明；

###### (3) 工具准备

依据服务方案，为项目准备相应的设备、软件等服务工具包括软性工具和硬性工具，软性工具包括软件、数据库、平台等；硬性工具

包括服务器、高性能计算机。

## 二、售后服务承诺书

我公司如中标，将遵守如下售后服务承诺：

1. 重合同，守信用。
2. 在本项目的工作过程中、工程结束后，对测绘产品的质量实行终身负责制；对业主提出的修改意见，要认真总结仔细加以修正；提供的各种数据准确无误。
3. 对业主在招标内容外的后续工作，我公司将予以及时积极配合和参与。
4. 本项目所有测绘产品的质量目标：优良品。
5. 数据改造经最终验收合格后，我公司承诺按照合同约定保修期内免费咨询和免费现场维护服务。
6. 提供 7x24 小时电话热线咨询服务。在保修期内如果发生故障，我公司承诺在接到采购方求助电话后 12 小时内现场响应，及时调查找出故障原因，并尽快修复。
7. 质保期内我公司负责提供 24 小时的数据管理的全部技术支持。
8. 免费维护期满后，我公司负责对数据的运行、管理及维护进行定期的技术指导。
9. 免费维护期满后，经双方协商，我公司愿意按业主需求，满足业主新的要求。
10. 我公司对所承担的项目产品质量终身负责。

11. 其他与之相关事宜在满足贵局技术使用要求的前提下协商解决。

## 第二节、售后服务体系

### 一、本地化服务

我单位本着“为客户提供高质量、高效率的服务，与客户保持持久良好的合作关系”为宗旨，为顾客提供热情、周到的各项售后服务。依照项目的进程，我单位对用户服务阶段分为：

前期服务：主要是同用户沟通、了解问题，提供咨询等。中期服务：方案论证、数据分析、数据检查等，后期服务：纠错处理、更新维护、应急处理等。

#### 1. 前期服务

项目结束后，技术人员在一周内会打电话给用户，了解本次测量资料与已有数据资料的衔接情况，填写电话联系单后归档。项目结束半个月内，公司经营管理科负责电话联系的技术人员或专职维护人员将每天与用户联系、了解使用情况，填写电话联系单后归档。此后该项目作业历史工程处理。

#### 2. 中期服务

所有在运行的历史项目，公司经营管理科负责每个月与用户电话联系一次，了解使用情况，填写电话联系单后归档。售后部门负责每月向用户负责人发信征询用户使用意见。对用户返回的意见，由公司经营管理科书面答复用户并归档。总工办对本公司各部门有关技术人员进行技术培训和加强教育，提高素质，进一步提高技术支援的能力。

对用户提出的问题应耐心解答，并在维护记录表予以记录；对于重要问题同时向公司经营理科负责人或有关事业部领导汇报。对于用户在使用中碰到的问题，应尽可能通过电话指导用户解决。无法借助电话进行维护的应立即向公司经营理科负责人汇报，由公司经营理科安排人员上门维护。

### 3. 后期服务

解决本次测量资料与已有数据资料的衔接情况，确保因衔接问题而造成的错误；虚心接受用户对我公司提出的合理化建议和要求，改进自身的服务；协助进行后期数据管理和维护工作。

#### 服务保障体系

##### 1. 具体的维护手段有以下几种：

- (1) 上门服务，主要用于应客户要求上门指导、维护。
- (2) 日常电话维护：主要用于平时操作的咨询及功能的介绍等。
- (3) 网络维护：用于传输相关的问题文档，解决问题。

##### 2. 技术人员日常的上门服务：

我公司技术人员的定期走访用户，及用户所碰到的需技术人员出面解决的问题。

(1) 公司部的工程维护值班室：我公司建立了专门的维护室，配备有服务器等环境，以提高维护的效率。与用户保持正常沟通，用户若出现故障，用户无法排除的。我公司技术人员在 24 小时内提出解决方案。

##### (2) 日常维护以及服务响应时间

我公司将采用电话、传真、E-mail 等灵活、多样的通信手段，提供每周 7x24 小时的响应服务。保证在任何时候用户都能及时找到服务支持小组的工程师。公司技术人员在 24 小时内由我公司工程师牵头成立应急事故处理小组，负责处理采购方技术部难以解决的技术突出问题，确保在 24 小时内给用户提供服务方案。如用户认为需要，我公司技术人员将在 12 小时内赶到现场进行支持。

### (3) 服务管理体系

1) 为了实现我们的承诺，我公司建立了相应的服务管理体系。

2) 建立畅通的用户的意见反馈通道。

3) 我公司承担项目的回访和用户意见的调查，采用两条腿走路的方法。确保用户意见的畅通反馈。既通过生产部和公司经营管理科两条途径征求客户的意见并报送主管部门领导，确保我公司服务的质量。必要时，及时向用户领导做书面汇报，指导和改进我们的工作。

### (4) 公司经营管理科例行调查制度

项目结束后，技术人员一周内通过电话，了解数据使用情况，填写电话联系单后归档。工程结束半个月后，公司经营管理科负责电话联系的技术人员或专职维护人员应每天一次与用户电话联系，了解使用情况，填写电话联系单后归档。此后该项工程作为历史工程处理。所有在用的历史工程，公司经营管理科负责电话联系的技术人员或专职维护人员将每个月与用户电话联系一次，了解使用情况，填写电话联系单后归档。

### (5) 建立完善的用户资料档案

为了及时全面地响应用户的维护需求，尽快提供解决方案，我公司重视建立完善的用户档案。项目档案由专人负责管理，每个月整理一份目录清单交给生产部和公司经营理科，技术人员应从用户处回到我公司及时填写出差报告交给档案主管人员归档，并由文秘复印一份交给公司经营理科负责人。与用户之间的书面(含传真)往来，均应复印件归档并复制给公司经营理科。

### 三、质保期和维护响应计划

1. 数据成果经最终验收合格后，我公司承诺按照合同约定保修期内免费咨询和免费现场维护服务。

2. 提供 7x24 小时电话热线咨询服务。在保修期内如果系统发生故障，我公司承诺在接到采购方求助电话后 12 小时内现场响应，及时调查找出故障原因，并尽快修复。

3. 质保期内我公司负责提供 24 小时的数据管理的全部技术支持。

4. 免费维护期满后，我公司负责对数据的运行、管理及维护进行定期的技术指导。

5. 免费维护期满后，在不影响整体结构的基础上，对于不会明显增加外业调查工作量的需求变更，经双方协商，我方愿意按客户需求，满足客户新的要求。