

十二、后续服务及服务承诺

12.1 服务能力及后续服务承诺

12.1.1 服务体系

我公司为售后服务工作提供全面的运行保障。服务体系建立之后为保证体系正常运行，建立了良好的管理制度、充分的资源保证以及良好的业务流程设计。

12.1.2 服务范围

本着为用户提供全方位、全过程的技术支持服务的宗旨，更好的服务于整个项目。我公司保证将提供以下服务及技术支持，具体目标及内容如下：

1、服务内容

(1) 服务目标，达到客户满意度100%；

(2) 为采购方提供技术咨询服务；

(3) 对于数据问题影响正常工作的严重故障，接到严重故障通知后0.5小时内做出响应1小时内到达现场，并迅速提出服务方案，进行问题的解决；

(4) 提供7*24小时的技术咨询服务，为采购方提供详细的解决方案；

(5) 成果修改服务：在免费的后续服务中，如涉及数据纠错、补遗、更新，我公司将提供相应的服务。在项目实施过程中，若国家或省的相关技术要求发生变化，我公司无条件服从并进行数据库数据修改完善；项目结束后，售后服务团队将对成果使用中出现问题作出迅速响应，及时解决；编制详细的成果修改方案，确保数据成果质量；

(6) 建议服务：我公司会以电话、传真或邮件的形式提供一些

必要的技术建议、咨询给采购方，以便帮助采购方顺利完成本项目的相关业务；

(7) 顾问及咨询：在强大的技术储备和丰富的服务经验支持下，我们有能力向客户提供相关业务和技术咨询，我们将针对本项目中出现的相关问题进行详细解答，保证采购方得到最满意的服务；

(8) 投诉处理服务：我公司受理客户投诉，并在接到客户正式投诉后一个工作日内提出处理方案并通报用户。

2、服务方式

(1) 电话热线服务

通过电话热线方式提供服务，确保采购方的需求能得到及时准确的反馈。

当用户在数据维护过程中遇到技术方面的问题时，可以直接拨打我公司电话技术支持服务中心，7*24小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打技术工程师的电话，寻求最快响应，售后服务中心将对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持服务人员处理，及时提供完整、准确的解答。

当电话支持无法解决问题时，将启用另外的服务方式（如网络技术支持服务、现场服务等），为采购方提供技术支持。

(2) 网络技术支持服务

我公司将提供7*24小时网络技术支持服务，对于一般的技术问题，由第一响应人负责所有问题的响应及解决，并记录支持服务记录，归档。如网络技术支持服务仍无法解决问题，将提供现场服务。

(3) 现场服务

当电话热线服务和网络技术支持服务不能解决时，我公司将在

0.5小时内做出响应，1小时赶赴现场解决问题，以确保采购方遇到的问题得到最快速、最全面、最彻底的解决。

12.1.3 后续服务承诺

(1) 承诺质保和售后服务期：工程标段验收后，数据库维护服务期限为2年。

(2) 承诺质量要求：满足国家、省质量要求和数据库建设相关标准。

(3) 承诺服务地点在桓台县，配备的项目负责人及技术人员拥有丰富经验和成熟的项目研究方法，集中作业阶段内外业工作人员保证足够人数，并提供全天候的热线技术支持服务。

(4) 项目工作完成后，及时向甲方告知应该注意的技术问题及后续的技术服务内容，并详细说明情况。

(5) 对提交的项目成果，我公司向甲方提供良好的技术支持，进行成果应用培训和维护，提供7×24小时热线服务，保证0.5小时内对用户所反映的任何问题做出及时响应，如有必要1小时内赶到现场实地解决问题。

(6) 按照省市和甲方要求，按期完成各节点目标，如有工期调整，根据工期顺延。

(7) 在项目成果报告审查及审批过程中提供技术支持，确保项目成果报告获得有关单位审批；负责对成果审查解释工作，对不符合要求的进行修改。

(8) 提供的最终完成的全部编制成果所具有的知识产权归桓台县自然资源局所有，并保证在今后的自然资源管理工作中，能正常使用成果。

(9) 承诺对成果资料和采购人提供的所有资料负有保密责任。

未经采购人同意，不得将采购人提供的资料再次提供给与本项目无关的任何单位及个人使用。

(10) 为了确保该项目的顺利实施和完成，实现既定的目标，我公司承诺严把各个环节的质量关，制定详细的质量控制措施，确保评价结果报告质量，使报告质量符合国家规定的质量标准和现行技术规范、规程要求。

(11) 我公司拥有丰富经验和成熟的项目研究方法，为保证项目质量，我公司承诺拟派项目负责人及编制人员具有相关工作经验。

(12) 我公司承诺在项目成果报告审查及审批过程中提供技术支持，确保项目成果报告获得有关单位审批，负责对成果审查解释工作，对不符合要求的进行修改。

(13) 我公司承诺成果报告公布前，任何单位和个人无权以任何形式展示编制成果，成果评审后，不予退回。

(14) 我公司承诺提供的最终完成的全部编制成果所具有的知识产权归桓台县自然资源局所有。

(15) 我公司承诺对成果资料和采购人提供的所有资料负有保密责任，未经采购人同意，不得将采购人提供的资料再次提供给与本项目无关的任何单位及个人使用，我公司承诺妥善保管采购人提供的资料，如因供应商原因丢失，应当负责赔偿采购人相关的经济损失。

(17) 我公司承诺负责修改编制成果直至通过政府相关部门审批实施。

(18) 服务保障：承诺在接招标人通知0.5小时内做出响应，必要时1小时到达现场实地解决问题，并按招标人的要求及时改进和修改服务方案和措施或者立即能投入使用的备选服务成果。

(19) 符合规范、规程和相关技术文件要求，成果文件资料必须