

3.2 售后服务及优惠承诺

1、服务期间及后期服务承诺

我公司承诺为业主提供 7×24 小时热线技术支持。在接到业主的服务需求后，首先通过电话，协助与指导需方解决问题。如电话未能切实解决，且经双方协商确认需要进行现场支持的情况下，我公司承诺在 2 个小时内安排专人到达现场提供技术服务，保证业主的问题第一时间得到解决。

自提交的成果质量满足采购人的要求后，我方将开始为期 1 年的免费质量保证期，以及相关技术成果使用的咨询服务，同时根据业主需要，将提供免费的技术培训，配合业主做好专业技术的解释工作，保障业主的业务需求。

根据业主对成果和数据使用情况，定期安排专人进行跟踪回访，主动了解业主的服务需求，并记录回访中发现的问题进行及时应答。

2、本地化服务承诺

我公司注册于焦作市解放中路 228 号，有固定办公场所，其中办公室、会议室、档案室等办公条件较为完善，人员精通业务，熟悉沁阳市当地情况，可以为业主提供更为精确的本地化服务。

项目实施过程中，密切与业主以及其他相关单位的合作，严格按照项目有关技术要求和管理工作要求展开工作，定期向业主汇报项目进展情况，并接受业主的指导和监督。遇到新问题及时与业主沟通，寻求共同解决问题的办法。

3、其他优惠服务承诺

若我公司有幸中标，公司将针对本项目作出如下的服务承诺：

(1) 严格遵守合同协议中乙方的义务、权利和责任条款，全面履行本采购文件和合同协议中的有关规定。

(2) 严格遵守合同协议中乙方违约责任。

(3) 本项目成果的质量合格，符合国家的有关标准、规范的要求。

(4) 中标后积极配合业主部门的工作。

(5) 对业主有关进度和质量等意见，及时作出响应和调整。

(6) 按照合同要求提供所有资料。

(7) 我公司将安排专业技术人员，为参与本项目的所有人员进行免费培训。此次培训将达到建立专业化的管理队伍，保障项目质量的目标。

培训对象为参与本项目的所有工作人员、技术人员等。为了使本次培训达到更好的培训效果，我们公司根据各类培训对象制定了不同内容、不同深度的培训计划。

我方为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。根据项目实施的计划、进度和需要与采购人的合理要求，及时安排相关人员进行培训。

(8) 在人员调配方面，公司将选派一批业务技术精、素质高、工作认真负责的技术能手安排到项目部，所有参与人员必须做到先培训、后考核，考核合格后才能上岗。

对参与此项工作的人员，由公司技术质量室组织，认真学习有关

本项目的技术规范、规程、规定和本项目技术设计书，特别是对那些容易产生异议的地方进行明确说明，使各作业组统一认识、统一表达方法，避免因理解不一致造成不必要的返工。

(9) 公司合法经营是本项目今后可以顺利实施的有力保障，我公司郑重承诺：

本公司一直合法经营，从公司成立开始，在经营活动中，从来没有过任何违法记录。公司依法纳税，依法为职工缴纳社保基金，历年的财务审计意见和银行资信记录都是良好。

(10) 我公司郑重承诺：对项目经费实行单独核算、专款专用，并设立专门的监督机构，按照有关项目经费管理规定，定期审查，从而确保项目经费的合理、合法使用。

(11) 我公司郑重承诺，按照质量管理程序及项目管理制度，公司成立项目组，在本项目中由公司总经理担任项目负责人，负责整个项目具体实施及成果质量，项目的人员配置充足，主要技术人员岗位不重复。

项目开工前，由项目负责人组织所有参与项目人员一起讨论项目实施的技术要点，对项目实施的技术要点进行交底，达到统一认识、统一标准，避免因认识的不统一或不到位而影响成果质量。

(12) 公司对保密制度高度重视，严格按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》、《计算机信息系统保密管理暂行规定》、《国家秘密载体保密管理的规定》等以及、相关法律法规及管理文件的要求，成立有专门的保密组织机构，

建立了严格的资料保管制度、资料借用制度，对项目实施人员经常性的保密教育和检查，使所属人员知悉与其工作有关的保密范围和各项保密制度，保证数据与图件、文档与项目成果不流失、不损坏，并建立资料保管档案。

我公司郑重承诺负有信息保密义务，对信息泄露和信息侵权承担全部责任。

在项目实施的过程中，严格遵守成果资料安全保密的有关法律法规，防止数据泄漏，确保数据安全，项目实施过程中所涉及或使用基础资料及调查成果，项目实施过程中生产的设计方案、调查资料和外业调查成果、图件成果、数据成果、文字成果等各类成果，其所有权和使用权归属业主，未经业主同意，不得向第三人提供。

(13) 我公司郑重承诺：根据项目磋商文件要求，制定合理可行的工作计划，明确各节点或阶段需要完成的内容和成果，并根据工作计划或业主要求按时提交阶段成果或最终成果。确保项目在业主规定时间内实施完成，在保证质量的前提下，坚决保证项目工期。

(14) 我单位保证所提供的最终成果数据真实可靠，如有虚假成分或数据造假的行为，我单位愿意无条件接受业主的处罚，并采取紧急补救措施来处理，由此带来的一切后果和法律责任，我单位无条件承担。