

六、服务承诺

6.1 项目承诺

6.1.1 中标承诺

- (1) 我公司承诺拟派项目主要人员在项目过程中保持一致，措施合理可行。
- (2) 我公司注册地在郑州，在新乡注册有分公司，可以提供驻场服务。
- (3) 我公司承诺非联合体投标，中标后不转包和分包。
- (4) 我公司承诺不接受进口产品，严格按照招标文件要求。

6.1.2 质量承诺

- (1) 我公司将严格按照国家规范及和河南省有关技术要求开展工作，确保项目成果质量通过甲方验收。
- (2) 我公司制定了一系列的技术、组织保障措施，项目中标后立即成立项目部，拟派具有专业素质的技术人员开展作业，严格按 ISO9001 质量体系有关文件和管理要求，搞好自检与互检，检查结果要有记录，确保本项目成果的质量达到规定的要求。
- (3) 对出现的质量问题，若因我方原因造成的，我公司终身负责免费处理；若因其他客观原因造成的，我方视处理工作量的大小适当收取成本费进行处理。
- (4) 我公司承诺对提交的全部成果质量终身负责。

6.1.3 工期承诺

- (1) 我公司严格按照招标文件要求，确保三年内按照甲方要求时间节点完成个阶段任务。
- (2) 我公司将按照项目工期要求，制定合理严密的项目进度计划书，严格按照项目设计工作节点执行，定期对进度进行跟踪检查。
- (3) 项目过程中若出现因外部因素影响等客观因素造成计划与实际状况不符，我公司将及时调整进度计划，通过加大人员和时间投入的方式，确保按照业主方要求工期提交成果。

6.1.4 替采购方排忧解难的服务承诺及措施

一旦业主确认我公司为中标单位, 我公司将筹集用于本项目实施的专项资金, 该项资金未有项目经理签字任何人不得支取, 专款专用, 确保项目工作中不以资金原因而中断, 从而保证在招标人资金暂不到位时, 仍能保证工程正常进行, 以减轻招标人资金压力。

6.2 售后服务承诺

6.2.1 配备稳定的技术服务人员

根据本项项目规模和特点，我单位调取经验丰富的管理人员和技术精湛的专业技术人员组建项目部，对项目各工序进行关系协调，质量、技术检查，确保项目的顺利完成。项目实施实行项目经理负责制，项目经理部受公司直接管理，代表公司行使公司职能，负责整个项目的施工组织、管理、控制、协调和服务。项目经理部分为管理层和执行层，管理层由技术负责人、质量负责人、保密负责人和后勤保障负责人等组成，执行层由各技术工程师组成。我公司承诺拟派主要项目人员在实施过程中保持一致。

6.2.2 响应时间

公司具有一套完整的技术服务保障体系，且在新乡本地注册有分公司，有本地常驻技术服务人员，能够在该项目实施阶段及售后服务阶段，长期向用户提供全天 7*24 小时技术服务保障，确保半小时内响应并到达现场，2 个小时提出解决方案，12 小时内解决问题。。

6.2.3 售后服务流程

经过多年的实践，我公司已形成了一套完善的售后服务流程，保障用户在不同应用阶段、不同层次、不同规模的服务需求得到满足。

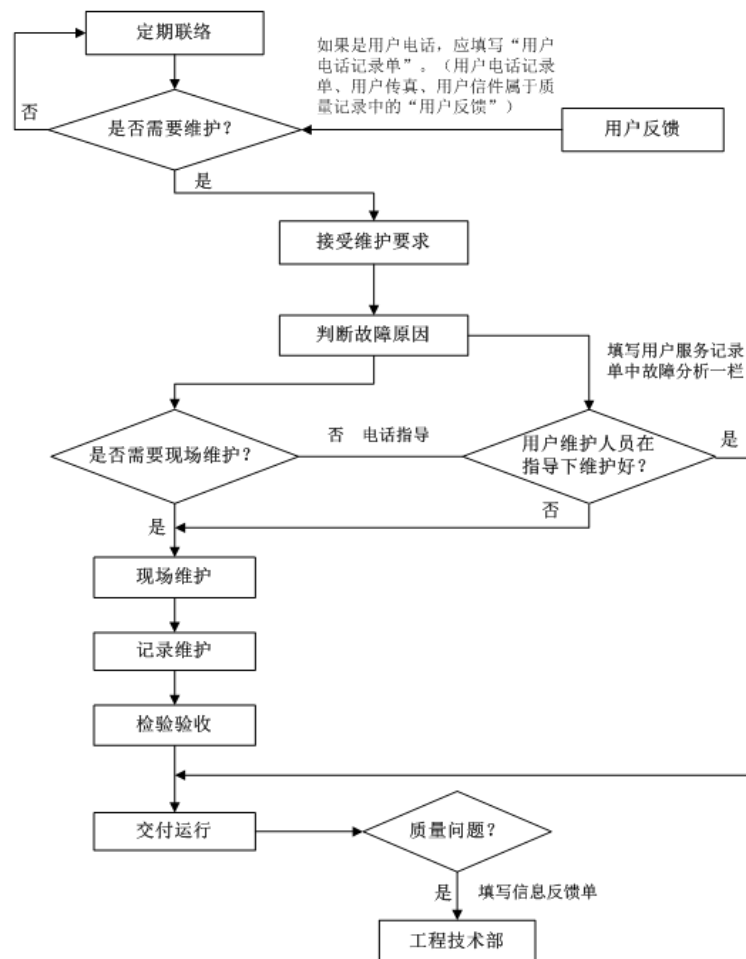


图1-1 售后服务流程图

6.2.4 服务质量保证及服务便利性

(1) 我公司将严格按照国家规范及和河南省有关技术要求开展工作，确保项目成果质量达到省、市技术要求。

(2) 我公司制定了一系列的技术、组织保障措施，项目中标后立即成立项目部，拟派具有专业素质的技术人员开展作业，严格按 ISO9001 质量体系有关文件和管理要求，搞好自检与互检，检查结果要有记录，确保本项目成果的质量达到规定的要求。

(3) 对出现的质量问题，若因我方原因造成的，我公司终身负责免费处理；若因其他客观原因造成的，我方视处理工作量的大小适当收取成本费进行处理。

(4) 我公司承诺对提交的全部成果质量终身负责。

6.2.5 承诺拟派项目主要人员在项目实施过程中保持一致

我单位承诺：拟派项目主要人员在项目实施过程中保持一致，承诺技术人员常驻项目所在地配合招标人工作，保证常驻人员不变动，常驻人员为杜习岩、张涛。

6.2.6 承诺技术人员配合采购人工作

1、与采购人配合承诺

我们承诺将协调处理好与采购人的关系，同采购人约定的工作不等不靠，积极主动去完成。如遇到影响项目正常进行的问题，我方全力自行解决，所发生的全部费用完全有我方承担；接受采购人和监理单位的指导和协调。以良好工作作风和文明服务，确保工程总体目标的实现

2、与其他各方的配合承诺

我们承诺在项目开展的过程中，做好与其他各方的配合，涉及到需要与其他各方协调的事项，提前做好沟通，取得其他各方的支持和理解，共同确保项目的顺利进行。

6.2.7保证驻场人员不变动

河南数慧信息技术有限公司总部设在郑州，在新乡市设有分公司，针对本项目，我们公司能够提供本地化售后服务。为更好的保证售后服务质量，方便应对突发事件,我单位提供 2 人驻场服务：段树金、张涛，保证常驻人员不变动。

新乡分公司营业执照：



驻场服务人员：段树金 联系电话：187

张涛 联系电话：187

表单验证号码a1aa6cf2ae0442bf6e40ad920c17c5



河南省社会保险个人权益记录单
(2025)

单位：元

证件类型	居民身份证	证件号码	410782			
社会保障号码	41078219	姓 名	张涛	性别	男	
联系地址				邮政编码	450000	
单位名称	河南数慧信息技术有限公司			参加工作时间	2017-04-01	
账户情况						
险种	截止上年末 累计存储额	本年账户 记入本金	本年账户 记入利息	账户月数	本年账户支 出额账利息	累计储存额
基本养老保险	29996.21	2704.32	0.00	106	2704.32	32700.53
参保缴费情况						
月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2017-04-01	参保缴费	2017-04-01	参保缴费	2016-05-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3756	●	3756	●	3756	-
02	3756	●	3756	●	3756	-
03	3756	●	3756	●	3756	-
04	3756	●	3756	●	3756	-
05	3756	●	3756	●	3756	-
06	3756	●	3756	●	3756	-
07	3756	●	3756	●	3756	-
08	3756	●	3756	●	3756	-
09	3756	●	3756	●	3756	-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-

说明：

1、本权益单仅供参保人员核对信息。

2、扫描二维码验证表单真伪。

3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。

4、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。

5、工伤保险个人不缴费，如果缴费基数显示正常，-表示正常参保。

数据统计截止至：2025.09.17 17:16:40

打印时间：2025-09-17





河南省社会保险个人权益记录单
(2025)

单位：元

证件类型	居民身份证		证件号码				
社会保障号码	4		39	姓 名	段树金	性别	男
联系地址	河南省新乡市卫滨区卫南路				邮政编码	453000	
单位名称	河南数慧信息技术有限公司				参加工作时间	2019-08-15	
账户情况							
险种	截止上年末 累计存储额	本年账户 记入本金	本年账户 记入利息	账户月数	本年账户支 出额账利息	累计储存额	
基本养老保险	24941.11	2704.32	0.00	97	2704.32	27645.43	
参保缴费情况							
月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险		
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	
	2019-08-01	参保缴费	2019-08-01	参保缴费	2019-08-01	参保缴费	
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	
01	3756	●	3756	●	3756	-	
02	3756	●	3756	●	3756	-	
03	3756	●	3756	●	3756	-	
04	3756	●	3756	●	3756	-	
05	3756	●	3756	●	3756	-	
06	3756	●	3756	●	3756	-	
07	3756	●	3756	●	3756	-	
08	3756	●	3756	●	3756	-	
09	3756	●	3756	●	3756	-	
10		-		-		-	
11		-		-		-	
12		-		-		-	

说明：

1、本权益单仅供参保人员核对信息。

2、扫描二维码验证表单真伪。

3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。

4、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。

5、工伤保险个人不缴费，如果缴费基数显示正常，一表示正常参保。

数据统计截止至：2025.10.09 11:04:22

打印时间：2025-10-09



6.3 后期服务承诺

我单位承诺：在项目实施完成后，在省、市、县相关规范性文件要求下，我单位无条件修改和完善工作方案、成果资料及其他实质性服务。

6.3.1 后期跟踪服务措施

针对本项目涉及范围广，工作量大，技术要求高的特点，实行全过程的跟踪配合服务。切实做好各阶段的质量管理，包括各阶段的工作内容、质量标准、执行人和检查人、质量控制点、阶段性成果等。

6.3.2 服务组织管理

通过多年来广泛的实践，我公司已形成了一套完善的立体服务架构，拥有一批经验丰富的技术支持、培训人员以及专门针对用户需求而设计的各项服务，保障用户在不同应用阶段、不同层次、不同规模的服务需求得到满足。

我公司为确保项目的正常运行，专门成立技术支持小组。

技术小组将会对项目进行全方位论证后，根据项目实施内容进行分解和处理，形成实施方案提供给用户方，在用户方确认许可后，将根据方案时间、人员以及实施步骤进行派工实施。

6.3.3 售后服务保障

一、服务总则

1、服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。

2、质量第一，客户至上。将优质的产品提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。

3、做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集产品在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对产品质量负责。

二、服务承诺

1、对售出产品，向客户公开承诺：质量第一，顾客至上。

2、对售出产品，均要建立售后服务档案，长期跟踪服务。

3、听取客户意见和建议，不断改进工作方法，努力让客户满意。

4、对售出产品，保质保量，对售出确有质量问题的产品，尽最大努力满足客户诉

求。

三、售后服务准则

1、公司员工要用诚恳、热情的服务态度，一流的服务质量，宣传企业文化，树立公司形象；

2、服务及时，快捷，准确。

3、对售前，售中，售后中的客户，要热情，礼貌，态度和蔼。

4、公司销售部负责如下服务工作：

（1）负责售前、售中、售后宣传和售后服务工作；

（2）负责兑现公司对客户服务承诺；

（3）负责及时把客户的各种信息反馈给公司；

（4）负责建立售后服务网络，及其收集客户反馈的信息；

（5）负责利用机算计和互联网，建立并保管好服务档案；

（6）负责产品服务定期回访，长期客户，至少每月回访一次，重要客户，至少每月回访两次，回访方式多样化，包括电话、信件、电子邮箱等等；

（8）负责开展重点客户关怀计划，了解客户需求，实施客户关怀计划。

四、客户意见和投诉处理办法

1、公司通过热线服务电话（0371 400 、邮件（h t.com）或其他方式，接受客户的服务咨询、意见反馈和投诉等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。

2、按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和生产改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量。

3、对产品涉及到有关质量问题引起用户投诉的由公司技术质量部参与解决，对质量有争议的产品由合同约定的检验机构检定并最终认定。

6.3.4售后服务理念

坚持“专业、专注、优质、高效”的服务理念，全面贯彻执行 ISO9001 质量管理认证体系，以解决客户需求为原则，始终把客户的利益放在首位，不断开拓服务渠道、优化服务方式、完善服务制度，建设一个强大的客户服务系统，最大限度的满足不同用户的需求。

专业：以深厚的国土资源专业知识和经验积累服务于客户的核心需求

专注：以提升客户价值为导向，专注于软件产品研发和服务，为客户解决最核心的需求和问题

优质：以品质为根基，有节奏稳步地发展，力创优质品牌服务于客户

高效：讲究高效，珍惜时间，严格把握执行的流程，快速得到结果；发现问题，积极实践，审视过程，总结经验，围绕客户进行创新。

投标供应商：（电子签章）河南数慧信息技术有限公司

法定代表人：（电子签章）

日期：2025 年 10 月 10 日