

## 二、服务承诺（自拟）



注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

在荣幸地参与新乡市中心城区国土空间城市开发边界优化项目的投标之际，我中心郑重承诺：若有幸中标，我们将秉持“客户至上、质量第一、服务为本”的宗旨，以高度的责任感和专业精神，为贵单位提供全方位、高标准、精细化的服务。具体承诺如下：

### （一）服务质量承诺

严格履约标准：我中心将严格按照招标文件、投标文件、合同条款及国家相关法律法规、行业标准的要求，提供完全符合或优于规定标准的产品与服务。

质量保证体系：我们将启动完善的质量管理体系，对服务全过程进行监控、记录和评估，确保每一个服务环节都处于受控状态，实现可追溯性。

持续改进机制：建立服务质量反馈与持续改进机制，定期收集贵单位的意见和建议，并迅速落实到服务优化中，不断提升服务水平和客户满意度。

### （二）服务响应承诺

7x24小时响应机制：提供7天24小时不间断的服务热线，确保在任何时间遇到问题，都能第一时间找到我们。

分级响应时效：

一般问题：在接到贵单位通知后30分钟内响应，2小时内提出解决方案。

紧急问题：在接到贵单位通知后15分钟内响应，1小时内提出紧急处理方案，并根据需要派遣技术人员2小时内抵达现场。

重大故障：立即启动应急预案，中心高层和技术专家将组建专项小组，1小时内响应，全力以赴直至问题彻底解决。

多渠道沟通：除电话外，提供微信、邮件等多种沟通渠道，确保信息传递的及时与畅通。

### （三）服务团队与技术支持承诺

专业化团队：我们将组建一个由技术专家、项目负责人构成的专属服务团队。团队成员均具备丰富的专业知识和项目经验，并接受定期培训。

专人对接：指定固定的项目组成员作为唯一对接人，负责统筹所有服务事宜，确保

沟通顺畅、责任到人。

技术资料完备：按时提交完整、清晰、准确的成果资料。

定期技术巡检：在服务期内，提供每月一次的主动上门服务，随时方案运行优化，防患于未然。

#### （四）售后与保障承诺

完善的售后体系：我们拥有成熟的售后服务体系，提供包括技术支持、问题咨询、理等全方位的保障。

服务报告制度：每次服务结束后，将向贵单位提交详细的服务报告，内容包括问题描述、处理过程、结果及建议等。

#### （五）合作与沟通承诺

主动沟通：我们将定期每月主动向贵单位汇报服务情况及优化建议。

尊重与配合：我们承诺始终以尊重、合作的态度，积极配合贵单位的各项工作安排和管理规定。

廉洁自律：严格遵守廉洁合作协议，杜绝任何不正当行为，营造风清气正的合作环境。

投标人：新乡市国土规划研究中心（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2025年11月11日

