

## 五、服务承诺

(格式自拟)

在荣幸地参与《新乡市凤泉区大块镇人民政府凤泉区大块镇控制性详细规划项目》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，随时方案进行优化，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、问题咨询处理等全方位的保障。

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。

投标供应商：新乡市国土空间规划研究中心 (电子签章)

法定代表人：\_\_\_\_\_ (电子签章)

日期：2026年3月5日