

4.3 售后服务方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

1 服务响应承诺

（1）多渠道反馈收集

设立 24 小时服务热线、专用电子邮箱，方便客户随时提交疑问、诉求与问题。客服团队工作日 2 小时内实时响应，非工作日安排值班人员，确保信息接收无延迟。

（2）精细化进度跟踪

运用项目管理专业软件，为每个项目任务分配唯一识别码，标记任务进度状态。团队成员每日下班前更新任务进展，系统自动汇总生成可视化进度报表，发送给项目各方负责人。

每周召开内部进度会，针对滞后任务，剖析根源，调整资源配置，制定追赶计划；每两周与客户举行项目进度沟通会，当面汇报进展，获取客户最新指示与反馈。

（3）服务响应体系

问题响应时间：客户反馈接入后，专员 5 分钟内人工确认信息完整性，随后按问题类型分类，简单咨询类问题当场解答；复杂问题 10 分钟内转接至对应技术专家，专家初步评估，15 分钟内向客户反馈处理思路与预估时间。

到达现场时间：驻点技术人员 1 小时内出发，确保 1.5 小时内抵达。

解决问题时间：一般性技术故障，技术人员到场后 1 小时内修复；涉及重要系统、关键流程的技术问题，2 小时内给出临时应急方案，稳定局面，随后 4 - 6 小时内完成深度修复。

技术问题处理与现场咨询

构建技术问题分级库，按照过往案例与技术难度，对常见问题分级分类，匹配标准化解决方案。一般技术问题，技术人员依据预案迅速处理；重要、关键性技术问题

录入专项攻坚流程，调配顶尖人力、物力资源，全程记录问题解决轨迹，形成案例复盘文档。

项目实施各关键节点，派遣资深技术顾问驻场服务，提供包括系统架构优化、操作流程指导、风险预警防范等现场咨询服务，与客户项目团队深度融合，协同作业。

（4）售后团队建设

专业培训：定期组织内部技术培训、服务规范培训，邀请行业专家分享前沿知识，安排模拟案例演练，提升团队成员实战能力与应急处理水平。

绩效激励：设立以客户满意度、问题解决效率、项目按时交付率为核心指标的绩效考核体系，绩效奖金与考核结果挂钩，激发团队成员服务热情与主观能动性。

2 对于一般技术问题能当时解决、对于重要技术问题和关键性技术问题能及时给予解决，能提供现场技术咨询服务承诺

我公司承诺对于一般技术问题能当时解决、对于重要技术问题和关键性技术问题能及时给予解决，能提供现场技术咨询服务。

投标人名称（并加盖公章）：河南省基力勘测有限公司

日 期：2025 年 1 月 3 日