

2.7 人员保障措施

根据委托工作量和委托人的时间要求及时安排多组专业人员进场调查服务。现场技术服务由乙方在 24 小时内与甲方协商现场解决时间，技术工程师将在此时间内到达现场解决问题如果现场支持服务仍不能完全满足您的要求，可以选择专人客户支持。支持小组除包括两名现场服务工程师之外，还将指定专人作为主要联系人。提供一年的 7×24 小时免费服务

通过制定规章制度、完善考核机制、加强沟通协作、整合资源优势、加强监督管理等措施，政府和企业可以保证履职到位，确保工作有序开展。虽然这些措施在实施过程中还会存在一定的挑战，但是只有坚持实践、不断完善，才能真正做到保证履职到位。

3 保证技术措施落实到位的承诺和保障措施

1、我单位郑重承诺，在所有的技术领域，我们将始终保证技术措施落实到位。我单位将采用最新技术标准、规范和手段，确保服务的质量和项目实施顺畅。

2、我机构有多名资深林业调查高级工程师，在林业调查过程中，能及时的解决林业调查过程中的特殊问题，确保建安区森林资源调查项目工作的高效进行。

3、充分发挥林业调查机构调查专业技术优势, 优先保证委托方的调查服务工作，积极主动配合委托方的各项服务工作，按时保质保量的完成评估任务。

4、充分发挥国企公司专业技术优势，人员优势，市场经验优势，按时保质保量的完成委托人的评估任务。

4 落实不到位的处理承诺

1、我单位郑重承诺:如因我机构保证技术措施落实不到位,给委托人造成损失的,我机构自愿承担相关责任,同时承担相应的损失赔偿责任。

2、我单位郑重承诺:如果发现落实不到位的技术措施,接受采购人的任何处理意见。我单位将及时重新落实技术措施,确保技术措施的有效落实。

3、我单位郑重承诺:如存在落实不到位的技术措施,我们将积极采取措施,贯彻执行技术措施,并重新开展调查。

4、对于因落实不到位而导致的风险,我们将及时采取措施,积极有效地解决。

5 其他服务承诺和保证措施

为保证此次项目的顺利完成,我方保证依据现场情况实时动态,调查改进意见,提供调查方案,项目长远规划,研究解决技术难题等。我单位愿意与采购人长期合作,为客户的长期稳定发展作出贡献。

项目结束后,我单位可依据实际情况,对采购方进行以下服务响应:

(1) 现场响应:在采购单位联系本单位并要求现场服务时,我方将在 2 小时内安排专人上门进行服务,免费期 1 年,超过免费期后仅收取必要的差旅费用。

(2) 优先级服务:客户作为我单位的重要合作伙伴,将享受第一时间响应和优先安排服务。

(3) 专人客户支持:如果现场支持服务仍不能完全满足您的要求,可以选择专人客户支持。支持小组除包括两名现场服务工程师之外,还将指定专人作为主要联系人。提供一年的 7×24 小时免费服务。

(4) 热线电话帮助服务。我单位将为采购人提供热线电话帮助服务。用户可以通过我单位指定的 2-3 名人员,通过我单位提供的热线电话获得帮助

服务，包括疑难解答、故障定位、故障排除等服务。

(5) 电子邮件热线服务。采购人碰到问题，通过电话联系不便的情况下，我单位为客户提供了电子邮件服务。用户可将电子邮件发至指定的电子邮箱，将有专人接收用户的邮件并及时作出解答。

(6) 与客户保持经常性地联系。为了准确了解采购人的需求、实际应用中面临的问题及我单位对采购人的服务状况，中心售后服务部将通过电话方式定期访问采购人，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

在向招标人提交工作成果后并不解除投标人的后续服务义务，协助招标人进行技术答疑。若本次合作达成，我方将与采购人建立良好的合作关系我单位将在今后的项目合作中给予一定优惠并继续提供优质服务。

(7) 本单位将无条件提供本项目中的监测成果、相关资料、矢量数据信息。为保证项目成果的使用，将派技术人员及时对各相关人员进行技术培训与指导。

6 后续服务工作安排

6.1 服务期内服务内容

若我单位中标，将保证在合同约定的期限内，依照合同要求的内容，高质量按时完成所有调查工作，并跟进规划后续的落地实施。

- 1) 项目负责人参与甲方召开的协调会、调度会；
- 2) 项目实施过程中，随时与甲方保持联系和沟通，为甲方提供项目所需的服务；
- 3) 对于项目成果出现的质量问题和甲方临时提出的其他一切技术要求，我单位负责按时进行无偿修改；
- 4) 成果移交甲方后，我单位为甲方多次无偿提供成果数据拷贝的各种服

务；

5) 对于项目涉及的所有信息数据资料进行严格的保密，无论是甲方提供的数据资料还是项目成果数据，均安全保密存储，在未经甲方同意的前提下不得外泄和私自使用；

6) 项目成果验收后，在其正常使用时，出现任何由我单位疏忽造成的重大质量问题，我单位愿意承担由此引发的一切责任后果，妥善处理好各项善后事宜。

6.2、服务期内服务标准

6.2.1 时间服务标准

1) 一般问题得到及时解决；

2) 对于无法立即供给解决办法的问题，在寻找到解决办法后，将采用电话回复、传真和E-mail等方式通知甲方；

3) 现场技术服务由乙方在 24 小时内与甲方协商现场解决时间，技术工程师将在此时间内到达现场解决问题；

4) 如遇到当场无法解决的问题，与甲方协商下一次服务的时间和方案。

6.2.2 质量服务标准

1) 成果要遵循国家和行业标准规范，符合相关技术规程中所规定格式的要求，并完整齐全；

2) 成果必须符合甲方对方案的评审意见；

3) 成果中采用的基础资料要齐全、可靠，要符合标准、规范的有关规定，计算准确，文字要根据要求，协调好各章节、专业的内容、观点，保持成果的一致性；

4) 书面材料装订要求做到美观、牢固、清晰、有条理、重点醒目，避免“错、漏、碰、缺”；