

7、后期服务（设计质量承诺，后期服务承诺）

一、后期服务承诺

1、若我方中标，我方郑重承诺：

（1）我方成果资料均按国家技术规范、标准、规程及招标方（业主）提出的要求，进行技术服务，按合同规定的进度要求提交质量合格的成果资料，并对其负责。

（2）按合同规定的内容、送审份数向招标方（业主）交付资料及文件。

（3）交付成果资料及文件后，按规定参加有关的成果审查，并根据审查结论负责。对不超出原定范围的内容做必要调整补充。按合同规定时限交付成果资料及文件。

（4）我方保护招标方（业主）的知识产权，不得向第三人泄露、转让招标方（业主）提交的产品图纸等技术经济资料。如发生以上情况并给招标方（业主）造成经济损失，招标方（业主）有权向技术方案索赔。

（5）我方技术方案得到业主认可。

（6）报批过程中我方与业主紧密配合，业主对成果的合理修改意见我方予以采纳。

（7）报批过程中业主要求技术人员一同前往外地考察，我方予以配合。我方做初步设计，明确项目负责人，项目负责人全过程服务，出现关键性技术问题时，应随叫随到。

（8）项目报批工作是一项工作量大、涉及面广、投入高、技术性强的系统工作，需要项目各参建单位团结一致，齐抓共管、密切配合。建议由项目承担单位设立项目指挥部，对项目立项、验收、报批进行统一管理。具体负责项目监察和管理工作，负责项目的审查及项目组织协调等工作，督促项目的顺利开展。

2、优惠条件

1) 如我方中标，因建设方原因或其他原因增加的工作量，我方无偿提供服

务；

2) 如我方中标，可以向建设方免费提供类似项目的技术咨询服务。

3) 若上级主管部门或采购人认为需要进行编制报告文件及相应修正，我公司将无条件执行，且编制费用已包括在投标报价中，不要求额外费用。

4) 如我方中标，项目技术人员（建设数据库人员、制作文本图件人员等）可按照甲方要求长时间驻场，为甲方提供技术服务。

5) 我方郑重承诺若我方中标，将协助甲方按照相关规范要求完成项目除设计成果资料外其他立项资料的整理汇总，确保项目尽快完成立项工作。

3、售后服务

3.1、售后服务宗旨

公司环境秉承“质量文本、信誉至上、持续改进、争创一流”的质量方针，致力于 100% 的质量目标，努力为客户提供优质服务。力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为重要。

3.2、响应时间：

为不断的完善和优化服务体系，按照质量管理体系的管理规定，在此我公司郑重承诺，中标后将严格按照合同约定条款及以下售后服务承诺执行，为客户提供及时、高效、便捷的服务，我公司接到客户电话后在最短的时间内赶到现场，并提供不间断的服务直到正常使用。

3.3、解决问题的能力及紧急故障处理预案

对于重大工程项目，售后服务中心根据用户或安装单位的要求，在设备安装和调试阶段将派人到现场作技术指导，并对施工质量作监督，协助业主进行工程正常支行。

3.4、用户服务的组织机构和管理体系

(1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的维织工作利民修结束后为业主提供维修计划。

(2) 用户服务管理体系

1 前期策划服务

工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

2 过程精品服务

在施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部节点的深化设计和提出合理化的建议供参考。

(3) 服务管理的内容

1 根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

2 对施工中用户提出的问题及时办理。

3 对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

4 公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态，使各工序之间形成良好的衔接。

二、人员承诺

我公司承诺保持项目团队的完整，并有义务根据业主及工作要求进行相关人力资源的补充:对于不可抗力原因引起的、无法事先申请的情况，我方将及时通知业主并安排业主认可的替补成员来继续完成服务，并承诺在项目各级审核过程

中按业主需要派遣人员协助工作。

我们除组建本项目部、有固定的专业人员和机构为项目提供服务外，还将根据项目的实际情况和具体工作需要，适时补充和增加人员，同时以整个公司作为支撑平台和后盾，提供有力的人力资源和技术保障。配备于本项目部的人员，均为我公司正式员工，具有贵公司要求的资质、相应的工作能力和经验制定详细的工作实施方案，包括人、财、物的投入计划质量、进度控制计划。工作实施大纲、细则等，并经同意后实施。

针对该工程项目，我公司将组织高水平的专业业务小组，对本工程提供服务，按照实施方案配备人员、执行实施方案中的程序、内容，全面落实各项保证措施。

三、程序合法性承诺

我公司承诺具备本项目所需的行业资质要求，并具有丰富的专业经验、勤勉尽责、恪守职业道德和执业纪律，积极主动依法维护业主的合法权益并及时向业主通报服务事务的进展情况，自觉接受业主的监督，保守服务活动中知悉的业主的秘密。

四、对服务成果质量的承诺

在服务工作中，若因公司方面原因而未达业主的预定目标或效果，公司愿承担相应的合同违约责任。我公司承诺并确保报告的真实性、合法性、完整性。我公司具有良好的内部质量控制制度，工作中严格遵守规范，出具的成果做到事实清楚、证据确凿、定性准确、适用法律法规恰当、程序合法、手续完备，严把质量关，对所出具的成果文件，实行终身负责制。

五、服从采购人的工作计划安排，并积极配合工作方面进度承诺

服从采购人的工作计划安排，不得以任何理由影响本项目的工作时间、工作进度和工作质量，承诺并保证根据工作量和进度安排。并积极配合工作方面，确保项目工作任务能够准时、高效完成。

六、其他优惠服务承诺

在项目招标中，如果我方有幸中标，非常感谢评委及采购单位的信任，在该项目服务和施工过程中，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下承诺：

- 1、我公司对本工程承担总承包责任，绝不分包、转包。
- 2、认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推脱。
- 3、我公司承诺中标后，在本建设工程项目中一旦出现拖欠农民工工资及其他职工工资情况，贵方可由建设行政主管部门从农民工工资保证金中先予以划支，我公司愿意接受贵方的任何处罚。
- 4、不因农忙、雨季、资金状况等影响施工进度，确保连续施工，保证总工期不变的承诺。
- 5、项目实施期间加强安全防护措施，安全文明施工，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的费用和经济处罚的承诺。

七、管护服务

（一）管护期内的日常管护方案

- 1、在管护期内，限公司专业技术人员组成的管护小组将常驻现场对项目现场进行管护，提供免费服务以纠正、修复或更换制造和设计上的缺陷，并承担由此引起的全部额外费用。
- 2、缺陷责任期内工程的管护，在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断运行时必须在业主同意下才可进行。
- 3、各项缺陷的修复符合规范要求并取得工程师和业主代表的认可。
- 4、交付运行后，我公司售后服务部门将定期对本工程进行回访。回访周期可以根据业主单位的要求而定，如果没有明确要求，我公司在试运行期间及缺陷

责任期内定期回访，如果合同或业主有要求，可以对时间进行调整。在回访中，回访人员将认真听取业主的意见，发现问题后及时解决。

5、我公司设有专职售后服务部门及专职工程师，向用户提供及时周到的技术支持和售后服务。

6、我公司承诺接到用户电话后，8小时内响应，一般问题不超过24小时解决，重大问题48小时内解决。

（二）应急保障措施

1. 工程完工后，我公司将成立工程管护小组，人员不少于5人，以项目总工为组长，主管工程师为常务副组长，负责缺陷责任期内对工程的管护工作。

2. 缺陷责任期内，保护组要定期对所建工程进行周全、仔细的组织搜检，遇暴雨等不可顺从的天然灾害后要随时组织搜检，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析启事，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因等，并立即组织修理。

3. 按照质量标准要求，我公司实行竣工回访，工程交付业主后，仍将不断取得联系，听取业主的使用情况和意见。

（三）管护期外的服务承诺

本项目管护期后，我公司可以随时对化主提供永久的技术支援，支援范围包括技术、人力、仪器设备等方面全方位的支援。在支援过程中，我公司技术维护人员一切是以急用户所急，想用户所想，尽我公司的全部力量予以协助。

