

4.5 售后服务方案

我单位为该项目设立专人售后服务制度。服务采用多元化的服务方式，包括传统的电话支持服务，现场支持服务，同时还支持先进的网上在线服务。

1.服务时效保证和长期履行承诺的能力：从单位的信誉度和综合实力，我单位具备长期履行承诺的能力，拥有一流的设备、一流的人员、一流的技术，借助对禹州市当地情况的熟悉程度，若本项目开始实施，能在24小时内快速进驻现场开展工作，能为禹州市普查办长期提供优质的后续服务，在项目结束后，依然可以为禹州普查办提供技术支持与服务，并随叫随到。

2.突发和应急服务能力：我单位指定专人作为售后服务代表，专门负责该项目售后遇到突发情况进行应急技术服务。

3.质量保证服务能力：我单位承诺对提供的成果资料终身负责，对出现的技术和质量问题，我单位终身负责免费处理。在为禹州市普查办服务过程中，保证我单位职工无任何的违纪违法行为，并希望禹州市普查办监督。

4.责任保证服务能力：在项目实施或服务过程中发生的重大人员事故，或造成的人员伤亡等责任事故均由本单位负责，禹州市普查办不承担任何法律以及经济责任。

5.咨询服务：我公司将提供免费咨询服务，为禹州市普查办提供决策支持，并指导制定解决方案。协助禹州市普查办单位制定相关的运行和使用规范、管理条例，为禹州市普查办免费提供终身的咨询服务。

6.免费技术培训：承诺免费提供各种与项目成果使用有关的技术培训，承诺免费提供售后服务，协助禹州市普查办单位完成相关技术的学习和培训，并指派专人负责培训事宜，制定培训方案。

7.电话服务：在技术支持服务中心，提供7×24小时热线技术支持。对于一般技术问题，由第一响应人负责所有问题的响应及解决，并记载支持服务记录，归档。在接到用户电话后2小时内回呼用户。

8.现场支持服务：保证在本项目外业作业过程中，项目技术骨干常驻现场，随时掌握了解调查进度，处理作业过程中发生的与外业工作有关的技术问题。单位领导和项目总负责人经常到现场了解工作情况，经常与禹州市普查办沟通，听取禹州市普查办意见，对不合格者立即撤换。

单位名称（盖章）：河南省焦作地质勘察设计有限公司

日 期： 2025 年 9 月 22 日