

4.4服务承诺

在长葛市农业农村社会事务中心长葛市农村集体资产上图入库项目（不见面开标）中，我公司深刻理解到售后服务管理体系的重要性，它不仅关乎项目的长期稳定运行，更是对广大农村集体经济组织成员利益的有力保障。因此，我们特此郑重作出以下服务承诺，以确保项目的后续保障与用户的持续满意。

满足服务标准、期限等要求

1. 合同履行期限：自合同签订之日起 15 日历天。
2. 质量要求：合格（符合国家现行规范、规程、规定、标准的要求）。
3. 履约地点：长葛市。
4. 我公司提供的服务没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

5. 我们拥有一支由资深工程师和技术专家组成的售后服务团队，他们具备丰富的农村集体财产管理经验。团队成员均经过严格筛选与专业培训，确保能够准确理解用户需求，提供定制化、高效能的解决方案。同时，我们还将定期组织技术交流与培训活动，保持团队技术水平的持续领先。

（1）后续服务人员配备及工作安排

1. 组织架构

设立“农村集体资产上图入库售后服务中心”，直属公司总经办，实行“1+3+N”梯队：

① 1 名项目售后总监（公司副总级，10 年以上地信管理经验）；

② 3 名专业组长：数据质检组长、系统运维组长、外业核查组长；

③ N 名一线工程师：常驻 1 名数据工程师+1 名测绘工程师+1 名 GIS 开发工程师，针对测绘公司在开展工作过程中出现的问题，及时解答，建立 1 小时应答机制，其余人员机动按周轮值。

2. 人员驻场安排

签订合同后，常驻团队 2 人，1 人进驻长葛市农业农村社会事务中心办公区，接收测绘公司成果数据，实行 7×8 小时坐班；1 人作为外业核查抽查测绘单位的现场作业情况，发现问题当场解决。

3. 工作排班

建立“日清周评”机制：

— 每日 18:30 依据测绘单位上报工作数据，进行汇总总结；针对异常上报的工作组反馈

给农业农村社会事务中心；

- 每天现场接收测绘公司提交的成果数据，输出《村质检报告》；
- 每周末由售后总监组织复盘会，出具进度分析表和质检分析表并抄送局分管领导和各测绘单位。

（2）后续服务承诺及范围

1. 服务周期

自项目终验合格之日起 1 年全免费质保；

2. 服务范围

数据层：所有上传入库的资产矢量图形、属性、档案扫描件及挂接关系；

系统层：资产上图管理系统、移动端小程序、与财务/资产系统接口；

培训层：新增人员或岗位调整时，免费提供再培训；

增值层：因政策变化导致的坐标转换、图层调整、代码扩充，均在免费范围内。

3. 服务指标（SLA）

- 一级故障（系统宕机/数据无法访问）：≤ 30 min 响应，2 h 内现场，4 h 内恢复；
- 二级故障（局部功能异常）：≤ 1 h 响应，8 h 内解决；
- 三级故障（数据瑕疵、操作咨询）：≤ 4 h 响应，2 日内闭环；
- 用户满意度：≥ 95%。

（3）后续服务响应方式

1. 多渠道报障

- ① 7×24 小时 热线：15516220935；
- ② 专用微信群“资产上图业务交流群”，成员包括业主关键用户、监理、我司总监；
- ③ 邮件：1345668117@qq.com，自动建立跟踪机制，2 h 内分派责任人。

2. 分级响应流程

用户报障→智能工单→值班经理分级→驻场工程师/远程专家组→问题解决→用户确认→知识库归档。

3. 远程支持工具

所有远程操作需经用户授权、全程录屏、日志留存 3 年。

（4）后续服务保障措施

1.数据冗余与备份

- ① 数据库每日 2 次全量自动备份，保留 30 个滚动副本；
- ② 每周离线异机冷备，存放于大数据中心保密机房；
- ③ 每周演练一次“灾难恢复”， $RPO \leq 15 \text{ min}$ ， $RTO \leq 2 \text{ h}$ 。

2. 质量回访与考核

- ① 每周邀请第三方监理单位对数据抽样 5%，出具检验报告；
- ② 建立“红黄牌”制度：同一工程师被投诉 2 次亮黄牌，经理级约谈；3 次亮红牌，立即更换并扣罚当月绩效 20%。

3.技术升级与政策跟踪

公司设立“政策雷达”小组，实时跟踪农业农村部、财政部资产管理最新规范，15 日内完成系统适配并免费升级。

4. 保密与安全

所有服务人员已签署《保密协议》及《无犯罪记录承诺》；
现场电脑禁用外网 USB，部署防泄漏系统。

（5）售后服务承诺

1. 无偿追加：合同服务期内，若因国家政策或行业标准调整导致资产分类、编码、坐标系变更，公司无条件负责数据转换与系统升级，不向业主收取任何费用。

2. 终身技术支持：质保期满后，提供终身免费技术咨询；系统完全开源移交（含代码仓库、技术白皮书、部署文档），业主可自主选择后续运维商。

3. 赔偿承诺：因我司原因导致的数据丢失、泄露、系统连续停机超过 8 h，按直接损失 1:1 赔偿，最高不超过合同总价的 30%。

4.巡检与优化：

- 每周现场巡检 1 次；
- 每周提供 1 次优化建议；

5.投诉与升级通道：

若用户对驻场团队不满意，可直接拨打公司投诉专线或发邮件至 1345668117@qq.com，2 h 内由公司总经办受理，24 h 内给出处理方案，必要时 48 h 内更换项目团队。

通过以上“人员—流程—技术—备件—制度”五位一体的售后服务体系，可确保资产上图

入库项目在长期运行中持续稳定、数据精准、响应及时，完全满足并优于招标文件评分标准要求。

供应商名称（加盖公章）：河南晟宇信息技术有限公司

日 期：2026 年 2 月 9 日