

## 二、磋商报价表

采购编号:GGZC2020-C3-20187-XPZB

项目名称:港北区城乡建设用地增减挂钩清理检查工作服务采购

序号	服务项目	投标报价	项目完成时间
1	港北区城乡建设用地增减挂钩清理检查工作服务采购	壹佰壹拾柒万伍仟元整 (¥1175000.00)	自合同签订之日起 10 天内提交成果
投标总报价为壹佰壹拾柒万伍仟元整 (大写) ¥1175000.00 (小写)			

注: 1、所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到个位数。

2、报价是履行合同的最终价格, 应包括人工费用、保险、税金等一切与履行合同相关的费用。对于本文件中未列明, 而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时, 采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用, 并认为此项目的费用已包括在总报价中。

3、磋商报价不能超过项目预算价, 磋商报价超出预算价为无效磋商。

注: 所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到个位数。

法定代表人或授权代表 (签字): 蔡国宇

磋商人单位全称 (盖公章): 广西南宁市雄海土地咨询有限责任公司

时间: 2020年4月1日



港北区城乡建设用地增减挂钩清理检查工作服务采购  
(GGZC2020-C3-20187-XPZB)

谈判记录

广西南宁市雄海土地咨询有限责任公司：

请承诺贵单位不低于原竞标文件的谈判项目内容、数量、服务质量及售后服务等内容，提供二次报价（即最终报价）。

（备注：如谈判过程对项目采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款内容有实质性变动需要进行多次报价的，需告知供应商本次报价为最终报价）。

谈判记录应答文件请以书面密封形式于2020年4月2日10时20分前交回。

磋商小组成员签字：

李昕 翁冠 黄腾梅

2020年4月2日

应答文件

承诺：我单位不低于原竞标文件的谈判项目内容、数量、服务质量及售后服务内容，提供二次报价

最终投标报价：壹佰壹拾柒万伍仟元整（小写：1175000.00元）

（大写参照：壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、零、亿、万、仟、佰、角、分）

谈判供应商：广西南宁市雄海土地咨询有限责任公司

谈判供应商代表签字：黎国富

日期：2020年4月2日

### 三、服务承诺书

#### 服务承诺书

我公司自愿参加港北区自然资源局增减挂钩清理检查工作服务招标项目，如我单位中标，我单位做出如下承诺：

##### 一、服务目标

高质量、高品质、用户满意为宗旨。

##### 二、服务期限

1. 合同签订之日起 15 个工作日内完项目汇交成果。
2. 我单位承诺提供后续服务（含技术培训）1 年以上，服务期内的任何问题由我单位负责解决，并提供全免费服务，并提与成果使用相关的供技术支持和人员培训等服务；提供 24 小时技术支持，有问题时，我单位保证在 3 小时内及时响应并赶到业主单位，帮助业主解决问题，不加收其它任何费用。

##### 三、服务内容

1. 实时技术支持。提供 7×24 小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，为业主提供技术咨询。
2. 问题响应。技术支持团队在接到问题需要答疑要求时，30 分钟内做出明确响应和安排，在 2 小时内为招标人提供响应服务，并做出答疑报告。若需要现场服务才能解决问题，能够在 24 小时内到达。
3. 热线服务。为用户提供热线电话、E-mail、传真、网站等途径，随时接受招标人提出的各种技术问题，并在 24 小时内提出解决方案。

##### 四、服务措施



### (一) 服务意识保障

1. 针对性服务：考虑服务业主单位的性质，需针对性地做好服务细节，对接服务的时候考虑对接时间的恰当性，进入行政单位对接业务，着装得体、不大声说话喧哗，按照行政单位的管理规定及相关人员的指导

2. 耐心倾听：业主方可能会通过各种渠道，反映不满。无论客户是通过哪种渠道反映，永远记住，不要争辩，要耐心地倾听，把的问题点梳理出来，然后在适当时机表达观点。

3. 勇于认错，要学会控制情绪，塑造一个真诚服务，冷静应对的团队：售后服务不排除业主方有负面情绪，但是一定要耐心地接受，不要做过分地辩解，只需要认错。尊重客户是服务行业人员必须具备的素质。

4. 通过服务树立企业形象：良好的售后服务是下一次合作最好的信用基础，是提升客户满意度主要方式，是树立企业口碑和传播企业形象的重要途径。因此服务人员应该时刻注意售后服务言行举止和应对措施，并形成良好的服务习惯。

5. 迅速提供解决方案：接到业主方售后对报告质量提出疑问，如果是所提交材料或者是工程质量问题。首先要诚恳的向客户表示歉意，并会在约定期限内把问题处理好。如果是不可抗拒原因或第三方造成了成果材料或者是工程质量问题不能使用的情况或造成其它的损失。首先，我们弄明白事情的原因，并愿意配合处理公司职责及所能服务的工作。

## (二) 服务程序保障

1. 本公司所交成果之日起直至有效截止日期所做的工作,即为售后服务工作。

2. 服务人员(办公室)根据委托方的要求,详细询问所存在的质量问题及并做好相关登记记录,考虑到我公司项目部与委托方距离较近,可派相关人员到现场对接了解情况。

3. 对接人员根据了解情况,并视其工作量的大小向上级汇报合理安排人员立即进行质量核查。

4. 核查后,组织相关人员马上解决,及马上进行更正或变更。

5. 质量问题解决后,应主动询问需方对我公司产品质量及服务量的具体要求或改进意见。

## (三) 服务方式保障

1. 现场支持服务。根据项目特点,业主需要利用提交的成果数据来支持和辅助后续相关工作,使用周期也会比较长,这个时间需要有及时和有利的技术实施保障。同时还需对数据的适应性需求调整及新增需求给予有效技术指导和问题解答。将根据委托方的特别需求,提供有针对性的服务。

2. 远程支持服务。①电话和传真支持服务。设立技术支持热线电话/传真,业主可以通过拨打服务热线电话进行技术咨询或对我们工作提出意见、建议。同时,提供服务部负责人的手机,保持24小时开机,提供7×24×365的全天候技术支持服务。②短信支持服务。业主可通过发送短信息的方式将需求告知后期服务负责人,或告知我



们联系方式，服务人员将在第一时间解答问题或回拨指定的电话号码。③邮件支持服务。设立专用电子信箱，用户可通过发送电子邮件的方式向工程师咨询数据使用过程中遇到的技术问题和建议，负责人及相关技术工程师将分别于每天早上、中午、下午收取邮件，保证在最短时间内予以答复；另外，服务部将定期向用户的技术人员发送技术资料等电子文件。④即时通讯工具支持服务。用户可以通过即时通讯工具如QQ、微信等便捷地与我公司服务人员互动沟通，提高服务人员的服务效率。

#### （四）积极提供延伸服务工作

延伸服务是在提供核心服务和支持服务的基础上为委托方提供超值服务或额外服务。数据汇交工作指导下部港北区增减挂钩的开展，公司积极配合委托方项目进展情况、验收情况、报备情况等内容的更新。

#### 服务保障方案

1. 处理问题响应时间：接到服务电话始，10分钟内通过技术专线0771-4955135、业务经理电话（黎国宇 18376716480）或专用邮箱gxxhtd@163.com进行响应，根据服务内容的难易度及时限性，本公司承诺2小时内安排专业技术人员进行问题的专项解决。如有需要接到采购人处理问题通知后当天内到达采购人处。

2. 在成果交付后，我方承诺将继续为用户服务。

3. 建立用户信息反馈网络，直接发放“顾客满意度调查表”，了解顾客满意程度；及时了解和处理用户的质量质疑和反馈意见，确保用户满意。

4. 严格执行三检制度：即作业组的自检互查、中队的一级检查、公司总工的二级检查；同时，加强生产中的过程检查，强调质量的过

程监控，以防为主、防患未然，切实重视质量管理，确保提交用户的成果资料的准确、真实、可靠，满足用户的要求，让用户满意。

5. 坚持提供优质服务，在成果汇交后加强与业主沟通，切实了解用户需求，主动接受业主的检查监督。

6. 切实维护用户利益，对用户在项目的外业、对接、评审会汇报等活动中提出的意见和建议虚心接受，并引起足够的重视，3小时内提出解决方案，并按纠正措施认真整改。

7. 所提交的汇交成果如有错漏，自接到电话始当天内安排专业技术人员到达业主单位解决。

8. 免费提供政策解读及成果数据应用培训服务，培训程度以采购方技术人员熟悉运用相关软件和相关成果材料。

9. 安排专门数据应用人员和技术人员定期对用户单位项目进展反馈，了解用户潜在的服务需求，及时的上门做好服务和解决用户单位需求。

磋商人名称：广西南宁市雄海土地咨询有限责任公司（盖单位章）

法定代表人或委托代理人签字：蔡国号

日期：2020年4月1日

