

1.1 服务响应承诺

1.1.1 服务承诺

1.1.1.1 服务响应时间

1.1.1.1.1 服务响应承诺时间

1、设置服务服务响应流程热线，电话技术响应，常规接通解决时间控制在 10 分钟内，主要解决项目过程中及售后问题接收和简单问题的线上解决处理；

2、如若线上未能解决的问题，由分布在黄梅县办事处客户服务中心安排人员进行现场服务，提供 5*8 小时驻地响应服务，解决用户实际遇到的各种问题；

3、提供电子化服务渠道，包括传真、web、邮件提供 5*8 小时在线服务，响应时间在 30-60 分钟内解决客户问题。

4、服务网站：www.fieldzx.com

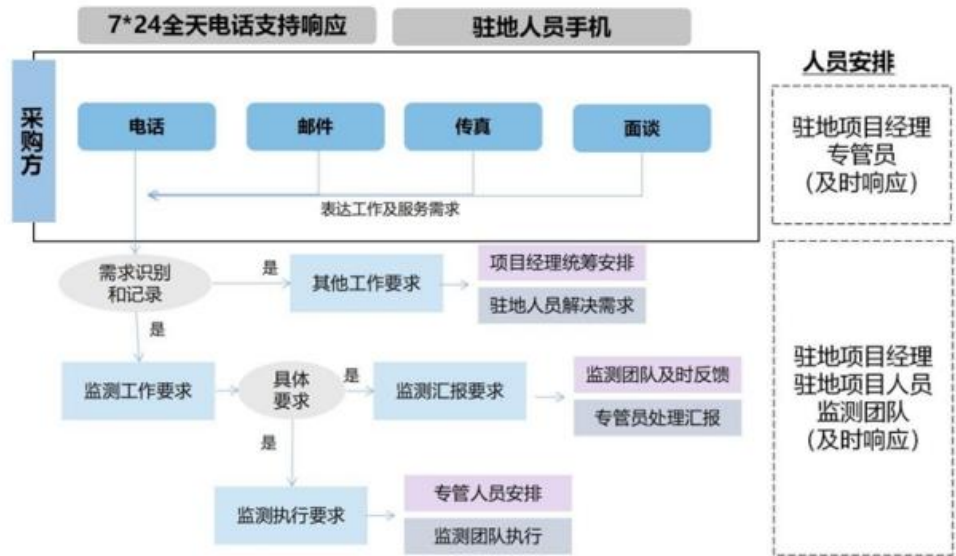
服务人员：客户服务中心工作人员

服务内容	服务时间	响应时间
热线电话	7×16 小时（9:00-24:00）	10 分钟
驻地服务站点	7×24 小时	5 分钟
传真	5×8 小时（9:00-17:00）	30 分钟
WEB	5×8 小时（9:00-17:00）	30 分钟
电子邮件	5×8 小时（9:00-17:00）	30 分钟

1.1.1.1.2 服务响应流程

我们始终追求卓越的服务品质，以招标人满意为不断追求的目标。本投标人依托强大的技术服务队伍，建立有一套完善的服务体系，能

够为招标人提供完善方便的技术支持和伴随服务。本投标人技术支持和伴随服务常规流程简单快捷，具体如下图：



1.1.1.1.3 服务响应原则

按照“谁职责、谁承担”的基本原则，将项目基本内容和工作职责相匹配，进而确定相关责任主体，按“工作及服务量”分摊至各相关人员。在此基础上，构建常态化服务响应机制或管理办法。

1.1.1.2 质量保证期限及范围

确保期限内根据招标人的需求，承担合同期限内的社会救助服务等工作。

1.1.1.3 服务承诺

1.1.1.3.1 基本服务承诺与质量保障

- 1) 确保工期、解决问题、排除故障的速度
- 一是我司长期从事市场调查行业，拥有一批稳定专业的调研人员，在项目合同要求期限内完成相应调查任务；
- 二是我司在本项目中拥有一批灵活机动小组作为本项目后备力

量，可以灵活调整项目进度；

三是我司同时还拥有武汉、宁波分公司人员作为项目的屏障，在项目进程较为缓慢时可以随时抽调相关人员参与本项目组来。

2) 认真履行岗位责任制，在工作中履行求真务实的工作态度。

3) 保质保量，尽职尽责完成委托的项目。

4) 严格提供科学合理的咨询服务。

5) 维护项目信息数据安全性，严格遵守保密协议。

6) 所有项目工作全部由本司完成，绝不包给第三方。

7) 我司承诺接受与贵单位签订延迟违约金惩罚。

8) 保证提供服务的价格折扣水平、技术服务等方面的各种优惠条件不变。

1.1.1.3.2 售后服务承诺与质量保障

售后服务工作是调研项目管理的重要环节，为保证本次调研结果能提高采购方的服务质量，菲尔德咨询制定如下售后服务承诺和措施：

1) 菲尔德咨询对所有提交结果提供 1 年质保期服务。

2) 在保质期内，采购方发现提交结果（如数据、报告、原始问卷等）中的任何问题可随时与菲尔德咨询联系，公司将在接收到指令后 24 小时内进行解答。

3) 对于短期可更正、非调查原始资料的问题，将采取措施尽快更正；对于短期无法更正的问题，如调查原始资料问题，菲尔德咨询将优先安排人员进行补调研，由此产生的相关费用由菲尔德咨询自行承担。

4) 在保质期终止后，菲尔德咨询将对提交结果（如数据、报告、原始问卷等）的相关疑问所做的咨询解答，进行适当的收费。同时，也可根据客户的需求，与之签订售后服务合同，售后服务时间和内容

等，由双方共同商定。

5) 菲尔德咨询实行副总经理售后服务负责制，即接到客户咨询服务申请的电话后，负责将问题处理完毕，决不推诿。

6) 菲尔德咨询有义务对客户相关人员进行技术培训，以使采购方正确解读报告和数据。

7) 菲尔德咨询可免费为采购方提供不多于 2 次的报告汇报，每次人数不限，帮助客户相关人员解读报告，为他们提供决策依据。

1.1.1.3.3 增值服务承诺

增值服务承诺一：承诺项目结束后一年内免费对后续调查情况进行深度分析, 做详细报告. 结合当期问题, 制定下一阶段调查与改善提升计划，给出整改意见、措施；

增值服务承诺二：承诺项目结束后一年内为甲方提供调查提升经验进行支撑及先进案例集；

增值服务承诺三：承诺项目结束后，将我方各期调查原始资料数据、档案、数据表、报告等资料整理规范移交，便于备查、审计检查等；

增值服务承诺四：项目结束后我方提供终身免费的文档资料存储云服务，由于原始照片、视频等资料内存较大，我方提供云存储服务，便于招标方随时检索、查看相关文档。

增值服务承诺五：承诺项目结束后与甲方、相关区域负责人、新进入第三方开展项目执行经验分享总结，促进工作推进以及新进入第三方调查工作的平稳交接过度。