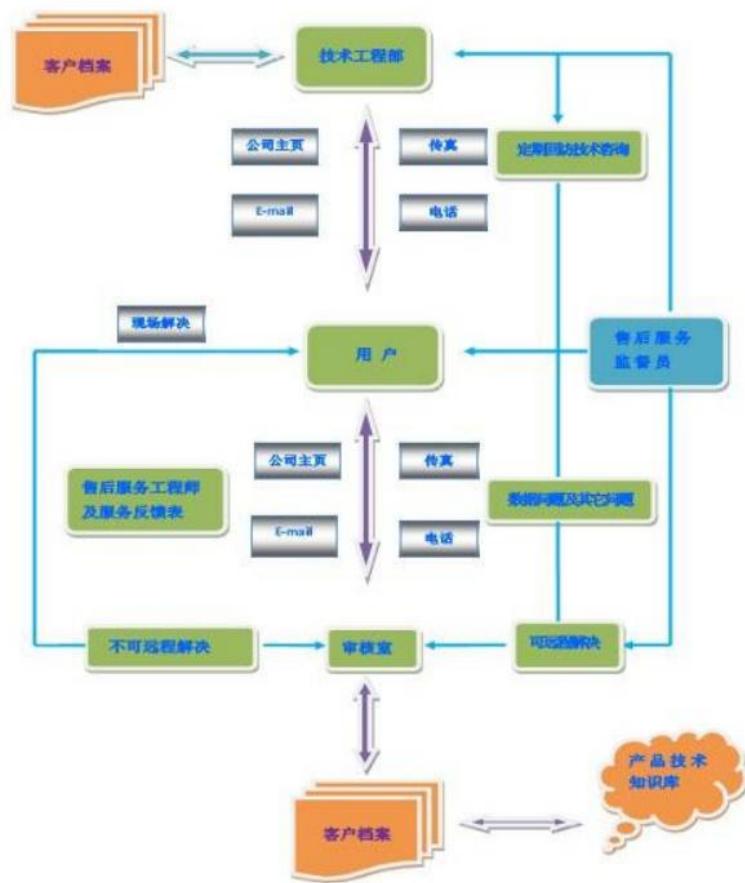


售后服务

(一) 后续服务内容

项目完结并经采购方审查通过后进入售后服务期，我方将根据委托方要求，免费提供1年的技术支持，包括专员支持服务和审查支持服务。

(1) 服务流程



(后续服务流程图)

(2) 服务内容

1) 技术培训

针对本项目，技术培训的主要内容包括评估基础知识、全野外数据采集方法、内业

数据图形编辑处理等方面培训。

2) 数据资料的整合

房产评估数据作为征地赔偿的基础性数据，其要素非常丰富，几乎包括了地球表面所有固定物体的空间位置和基本属性，故可根据业主要求，从中提取各类地表要素的空间位置和基本属性，可为业主的工作和决策提供可靠的基础数据。

3) 方案优化

在实施过程中仍然存在不尽合理的方法和手段，如房屋面积精度的提高、质量保证、安全生产等方面，均可进一步优化，我们愿意在工作过程中进行认真的总结，最终提出优化的建议，并落实在以后的工作中。

4) 审查支持服务

配合委托方做好上级部门的审查工作，包括但不限于资料的补充与整理、方案的报送与审批以及其他审查的服务工作。

- A. 专员支持服务：安排维护专员为本项目售后技术支持，并提供其联系手机、电话；保证采购方能及时联系到维护专员；如人员需要调整应及时通知采购方；
- B. 审查支持服务：中标方应配合采购方进行与本项目相关的技术审查工作，并提供书面专业技术意见。

(3) 服务联系方式

委托方随时可以通过热线电话、传真及电子邮件等多种通讯手段得到我公司的技术服务。对客户进行技术咨询的来电、传真和 E-mail 于当日内通过相应方式进行回复。值班人员可以实时对客户请求登记记录，并立即转发给后续服务小组负责人。

我公司还将对客户定期进行现场回访，了解客户的意见和进一步的需求。填写客户回访单，记录回访，并上报公司总工办。

公司地址：浙江省杭州市拱墅区朝晖路 179 号嘉汇大厦 1 号楼 3-7 室

联系电话：0571-8566137

公司邮箱：hangzhoujy2023@163. com

凭借自身的地理优势，项目完结并经采购方审查通过后进入售后服务期，我方将根据委托方要求，免费提供技术支持，包括专员支持服务和审查支持服务。

(4) 服务方式

我公司技术力量雄厚，技术人员具有丰富的征地拆迁评估工作经验，在浙江范围内为客户提供快速优质服务。

服务方式包括远程服务和现场服务。后续服务小组接到值班工程师的服务单后，对客户提出的问题进行分析，找出问题原因，确定解决方案。若可远程解决，可利用现代信息技术直接与客户工作人员进行联系解决；若须现场服务，后续服务小组将派专业估价师根据用户需要采取一切积极手段和必要的措施为用户提供赶赴现场解决问题。如因技术问题不能及时解决的将立即上报我公司总工办。由总工办及时协调组织研究解决问题。

(5) 服务监督投诉

后续服务监督由公司房产部负责，房产部副总经理是本项目后续服务督察员，督察员具备质量管理高级审核员及注册估价师资格。

本次项目的实施及后续服务过程中，将利用现有的服务监察投诉热线电话，保证用户可以随时对后续服务工程师的不到位行为进行投诉，督察员将按照表格认真记录并报公司按照公司规定进行严肃处理，并将处理结果通报业主。用户也可以向自身上级部门反映问题，得到信息后我公司同样会严肃处理。

公司地址：浙江省杭州市拱墅区朝晖路 179 号嘉汇大厦 1 号楼 3-7 室

联系电话：0571-8566137

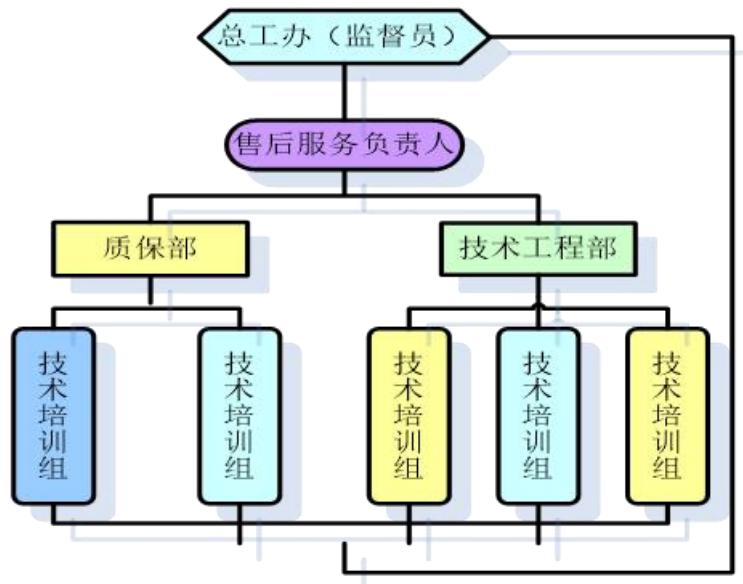
联系人：钱总

联系电话：13705812884

(一) 后续服务组织机构及技术人员安排

以我公司质量方针为宗旨，以 ISO9001 标准为指南，遵循公司质量体系文件和合同文件，建立项目质量体系组织机构和后续服务组织机构，明确项目各级人员质量职责，正确合理地分配质量体系要素，实行全面质量管理。

(1) 后续服务组织机构



(后续服务组织机构图)

(2) 服务人员安排计划

本项目成果资料提交后，我公司将安排本项目主要技术人员组成后续服务组进行后续服务。后续服务期间，我公司总工办全面监督后续服务小组技术和服务质量。主要成员包括售后服务负责人 1 人；售后服务估价师 3 人；估价师助理 2 人、监督员 1 人；

后续服务成员职责介绍：

- A、后续服务负责人负责后续服务全面工作，与业主方联系沟通协调，包括后续服务需求调查、后续服务工作组织和实施等；后续服务负责人手机 24 小时不停机；
 - B、监督员主要负责后续服务质量监督，监督员手机 24 小时不停机；
 - C、本项目技术负责人和审核人也是后续服务组织的成员，其中项目技术负责人主要负责后续服务的技术工作，包括技术培训、技术指导、后续服务方案审定等。审核人主要负责外业数据抽查和内业数据处理工作质量控制和最终后续服务质量验收等工作；
 - D、信息化入库专业估价师负责内业数据修正、数据属性增加等有关的技术处理工作；
 - E、安全员负责后续服务的安全工作。
- 小组成员在组长领导下既分工明确又相互协作，对一般技术问题由组长组织小组成

员研究解决方案，并指派小组成员按照方案进行解决；对重大技术问题及时上报公司总工办，由总工办召集组织公司技术委员会及专家讨论解决方案，指导小组成员解决，确保为客户提供优质的后续服务。

（二）后续服务保障

（1）配备足够的技术人员及配套设备

我公司拥有一大批长期从事评估工作、经验丰富的评估技术工作者和一批精通项目管理，具有较强的组织、协调能力及处理各种难题的项目管理者；且拥有大量的市场调研数据，可为本项目的后续服务的实施提供有力的保障。

在项目完成（服务期满）后，进入售后服务期，我司承诺售后服务期内配备电脑不少于4台、打印机1台、浙A车牌车辆1辆（设备由甲方集中管理，统筹安排），以便全天进行项目服务工作，来满足服务期间的使用。

（2）以专业院校为依托，为本项目提供坚实的技术后盾

我公司与国内著名的评估专业院校有良好的合作关系，该专业院校可为本项目提供有力的技术保障。

（3）建立严格的后续服务管理制度

我公司建立健全了一套完整的后续服务体系和制度，为本项目提供全面后续服务工作提供有力保障。

（4）回避制度

第一条 通过对公司全体员工做出限制性规定，从而减少因亲属关系等人为因素对工作的干扰，以保证公司员工公正廉洁地执行评估业务。

第二条 本制度适用于公司全体员工。

第三条 亲属任职回避。公司员工有四种亲属关系的不得在同一公司担任双方直接隶属于同一领导人的职务，或者有直接上下级领导关系的职务，也不得在其中一方担任领导职务的部门从事[人力资源](#)、审计和财务工作，财务部的会计和出纳不能存在任何关系（包括同学和朋友等）。

第四条 四种亲属关系是：夫妻关系；直系亲属关系（即本人的父母及子女）；三代以内旁系亲属及其配偶关系（包括兄弟姐妹、堂兄弟姐妹、表兄弟姐妹、叔、伯、姑、舅、姨、侄子女、外甥子女以及他们的配偶）；近姻亲关系（包括配偶的父母、配偶的兄弟姐妹）。

第五条 新任用或新调入的人员在任职或调入该企业前，应如实报告应回避的关系。人力资源部对新进入公司的人员要按本规定严格审查把关，对原已形成的应回避的关系，要制订计划，逐步调整；对因婚姻、职务变化等新形成的应回避关系，要及时予以调整。

第六条 在公司内讨论业绩考核、人事变动、查处违法违纪等敏感问题时，与被考评/审计对象具有上述亲属关系的相关人员必须回避。回避有三种情形：一是涉及员工本人利害关系的（亲属、同学、朋友等）；二是涉及与员工有夫妻关系、直系血亲关系、三代以内旁系血亲关系、近姻亲关系的亲属的厉害关系；三是有可能影响公正办理公务的。

第七条 公司所有员工包括估价师及估价技术人员在执行估价业务时，与估价对象有现实或潜在的利益、与估价委托人及估价利害关系有有利害关系的，应予回避。

第八条 如果员工本人主动提出书面不回避申请，各单位负责人可根据员工本人实际情况，批准同意的，可以不回避；如不主动回避的，一经查出将对其及其亲属、同学、朋友一并进行处罚。

第九条 符合上述回避范围的亲属，如确因工作需要不宜回避者（如骨干人员等），必须报管理总部人力资源管理中心审查、批准。

第十条 在本制度执行之日起三个月内，回避措施落实到位。

第十一条 本制度自发布之日起施行，由管理总部人力资源部负责解释并修改；公司前期下发的相关管理制度与本《制度》相抵触的条款以本《制度》为准。

（5）廉洁自律制度

第一条 为了维护房地产估价评估秩序，规范估价师的执业行为，保证其正确履行职责，根据各学会相关规定，制定本廉洁自律制度。

第二条 注册房地产、土地估价师在从事房地产、土地估价中介业务中应当遵守本制度。

第三条 注册房地产、土地估价师应严格遵守国家法律、法规，行政主管部门的有关规定和房地产、土地估价行业的管理制度，恪守职业道德。

第四条 注册房地产、土地估价师在房地产估价业务活动中应实事求是，执行国家有

关政策，坚持独立、客观、公正的原则。

第五条 注册房地产、土地估价师与委托方或相关当事方有利害关系时，应主动声明并回避。

第六条 注册房地产、土地估价师在从事房地产估价中介业务中禁止下列行为：

1. 以任何不正当手段损害同行的信誉和利益；
2. 同时在两家或两家以上土地评估中介机构从事土地估价业务；
3. 以个人名义接受委托，承办业务，收取费用；
4. 允许他人以本人名义从事土地估价业务；
5. 伪造、涂改或转让《土地估价师资格证书》及注册号码；
6. 在非本人任职的土地评估机构出具的土地估价报告上签字；
7. 收集、采用有失客观的资料；
8. 违反法律法规要求或未经委托方许可，泄露商业秘密和估价报告内容；
9. 不按规定收取评估服务费；
10. 以恶意压价等不正当竞争手段争揽业务；
11. 接受委托方的不合理要求，抬高或压低评估价值，出具失实的估价报告；
12. 以任何方式从委托方接受或向委托方索取贿赂和其他好处；
13. 法律、法规、部门及行业规定禁止的其他行为。

第七条 注册房地产、土地估价师应熟悉和掌握有关法律、法规、部门及行业规定；按规定接受继续教育，更新专业知识，增强专业技能。

第八条 注册房地产、土地估价师应熟悉技术标准、估价程序、估价方法和相关专业知识，并依照国家规定的标准、程序和方法，客观公正的评估，履行估价业务合同（协议书）中规定的各项义务和责任。

第九条 注册房地产、土地估价师对房地产估价结果和撰写的估价报告必须提供充分的依据。

第十条 协助进行房地产估价的其他人员，在执行业务之前，须经过专门培训。注册房地产、土地估价师对于其协助人员的工作，必须切实予以指导、监督检查，并承担最终责任。

第十一条 注册房地产、土地估价师应接受房地产、土地估价行业自律组织的管理，接受行政主管部门的监督管理。

第十二条 注册房地产、土地估价师违反本守则，房地产、土地估价行业自律组织

视其情节轻重给予相应的处分。触犯法律的，提请有关部门依法追究法律责任。

（三）应急响应措施

为使评估过程突发事件应急处理及善后事项环节有条不紊，快而不乱的进行，最大程度降低评估过程中突发事件造成的损失和影响，故对突发事件应急处理提出预案，组织应对措施内容，其中包括事件危害程度评估、处理进度管理，事后赏罚环节及评估效果，具体处理流程如下：

➤ 人员方案准备

应急措施实施准备阶段，首先需要人员配备以及拟定突发事件处理方案，具体有：成立突发事件处置工作领导小组，由国誉董事长担任组长，各级分公司负责人担任副组长，成员由国誉各级分公司负责人及相关职能部门负责人组成，小组拟定突发事件处理方案。

➤ 周密计划、控制和多层把关

（1）周密计划

充分了解项目单位及项目情况，收集相关资料，制订相关资产评估项目实施方案及具体计划，并报委托方审核。所有工作的开展须以经项目审核同意后的方案为基本依据，以设计文件、招标文件、合同文件等作为具体从事项目工作的依据，严格按照项目实施方案确定的内容和时间，本着独立、客观、公正、公平、公开的工作原则开展工作，对项目的全过程进行动态控制管理。

（2）控制前移

为了保证项目的及时性，我们拟采取质量控制前移措施，将大量的审核工作在项目现场完成，随时发现问题、现场解决问题。具体包括：

- ①把握项目工作方向，确保现场紧紧围绕项目目标进行；
- ②审核每周发回的现场工作成果，及时指导现场评估人员的下一步工作。

（3）多层把关

加强项目质量的三级复核。现场工作小组在对全部项目工作计算、分析、比较、测量及调查取证的基础上，采用微机软件自动复核程序，整理形成的初步结论，经项目负责人审核后，约请委托方、项目单位等有关各方进行会审或征求意见。由项目负责人汇总工作底稿，起草报告，经公司三级复核批准，出具规范性、专业性的专业报告，同时做好相关资料和报告书的整理归档。

(4) 做好沟通工作

驻现场项目小组成员每人每天做好评估日记，每周上报一次评估工作内容、结果及问题，对于现场难以确定的重大事项应随时以书面文件上报，项目领导小组应在三天内予以回复。

对评估工作中遇到的特殊情况，及时与委托方与相关当事人沟通。遵循“一事一证”的处理原则，即针对评估中发现的每一个问题都要进行相应的取证。

➤ 各类应急措施

(1) 项目时间要求应急措施

根据招标文件的要求及本投标文件中公司的人员安排，成立以国誉公司董事长和国誉各级分公司负责人或其他业务骨干为总负责，投入与项目相适应的专业技术人员，保证项目的人员安排；选派专业能力最强的人员组成结构科学合理的团队；根据项目专业及工程量要求总部及时增加调配人员。如遇到人员变化及其他不可遇见的情况，总公司技术质量部门优先保障本项目，从其他项目的专业人员中抽调业务熟练、从事多年资产评估工作，并具有丰富经验的资产评估师、房地产估价师、土地估价师来进行评估工作，同时配备相同的办公条件，确保任何时间都能按时保持完成评估工作。

(2) 聘请专家

对特殊及重大项目，需要聘请专家以弥补自身人力资源不足或者自身专业胜任能力不足时，制定利用专家工作的政策和程序，以确保专家工作结果的可利用性。

➤ 善后事项

应急领导小组拟定关于善后事项的处理意见，包括时间进度以及评估质量、流程的建议和意见，并通报委托方。

突发事件处理过程中，涉及到的相关人员要恪守保密原则，有关突发事件处理工作中的情况，不得随意泄露；要忠实履行职责，牢固树立全局观念，坚决服从公司统一安排，不得损害公司利益及形象。

投标单位（盖章）：杭州建银房地产土地资产评估有限公司

日期：2025年2月20日