

4.6 售后服务能力承诺

致长葛市政务大数据中心：

根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）文件精神，结合长葛市政务服务大厅“一窗受理”改革项目采购需求，我单位作为政务服务专业服务机构，就本项目售后服务能力郑重作出如下承诺，确保项目落地后“办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的政务服务目标持续实现：

一、总体服务承诺

本项目服务期内（自合同签订之日起1年），我单位将以“全流程保障、全时段响应、全方位优化”为原则，围绕“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式，确保派驻团队稳定高效运行、各项服务符合采购标准，主动对接贵中心需求，及时解决服务过程中的各类问题，全力支撑长葛市政务服务“高效办成一件事”改革落地。

二、专项售后服务保障

（一）服务团队派驻售后保障

- 人员稳定性保障：**严格遵守“派驻团队不少于35人”要求，若因人员离职、调岗等导致缺员，承诺在7个工作日内完成补员，补员人员资质（大专及以上学历、计算机操作能力、服务意识等）完全符合采购要求，且补员后7个工作日内完成岗前培训并持证上岗；项目负责人全程驻场，无特殊情况不得更换，确需更换的，需提前15个工作日向贵中心提交申请，新负责人资质不低于原负责人，且经贵中心同意后方可交接。
- 团队支撑保障：**持续提供“劳动关系管理、心理建设、综合素质培训”支撑，定期开展团队心理疏导活动，每季度组织1次跨区域政务服务经验交流培训，确保团队凝聚力及服务能力提升；建立“总部-项目现场”两级支撑机制，总部每月派专业督导人员到场1次，协助解决团队管理难点。

（二）综合窗口服务售后保障

- 业务流程保障：**针对材料流转、出件、快递处理等环节，建立“问题追溯台账”，若出现材料遗漏、流转延迟、快递丢失等问题，承诺2小时内启动核查流程，24小时内给出解决方案，48小

时内完成整改并向贵中心报备；每月对窗口运行数据（受理量、出错率、出件时效等）进行复盘，针对数据异常项制定优化方案，确保综合窗口服务差错率低于 0.5%。

2. **统计报告保障：**若月度 / 年度运营分析报告存在数据偏差、分析不深入等问题，接到贵中心反馈后 3 个工作日内完成修订并重新提交；可根据贵中心需求，额外提供“高频事项办理趋势”“群众诉求热点”等专项分析报告，支撑政务服务决策优化。

（三）帮办代办服务售后保障

1. **特殊服务保障：**针对老年人、残疾人等特殊群体的预约、上门服务，承诺预约响应时间不超过 1 小时，上门服务在预约后 2 个工作日内完成；若因帮办代办人员服务态度、业务能力导致群众投诉，除按考评制度处理人员外，承诺 1 个工作日内上门或电话致歉，2 个工作日内重新协助完成业务办理。
2. **服务跟踪保障：**建立帮办代办“全流程跟踪表”，群众业务办理完成后 7 个工作日内进行回访（电话或线上），收集服务满意度反馈，回访率不低于 90%，对不满意项 100% 跟进整改。

（四）为企业增值服务售后保障

1. **政策服务保障：**若因政策宣传不及时、解读不准确导致企业误解，承诺 1 个工作日内安排专人重新解读，必要时上门提供政策辅导；每季度联合贵中心开展 1 次“企业需求调研”，针对企业反映的服务痛点，3 个工作日内制定改进措施，确保企业一站式、集成化服务体验持续优化。
2. **政企对接保障：**为企业提供的洽谈、项目展示等服务，若出现场地协调、设备故障等问题，承诺可根据企业需求，协助对接政务审批部门，缩短政企沟通周期。

（五）数字管理服务售后保障

1. **平台运维保障：**数字化管理平台（考勤、巡查、台账等功能）若出现故障，承诺工作时间内 30 分钟内响应，2 小时内完成小故障修复；重大故障 4 小时内出具解决方案，24 小时内恢复核心功能；每月对平台数据进行 1 次备份，每季度开展 1 次安全检测，确保数据安全无泄露。
2. **巡检保障：**若巡检过程中遗漏问题或未及时处理，接到反馈后 2 小时内重新巡检，4 小时内完成问题整改；可根据贵中心需求，调整巡检频次和范围，确保大厅人员、设备、环境无隐患。

（六）宣传推广服务售后保障

1. **案例与品牌保障：**若年度内未完成“1 例以上全国性优秀创新服务案例”目标，承诺额外投入资源（如邀请政务服务专家指导、对接全国性论坛资源），直至案例达标；配合贵中心开展的品牌宣传（报刊、新媒体等），若出现素材质量不达标、发布延迟等问题，承诺 24 小时内优化素材或补位发布。
2. **接待保障：**讲解接待小组若因业务不熟练、仪态不规范导致接待效果不佳，承诺 3 个工作日内开展专项培训，重新组织模拟接待，直至符合要求；上级领导视察、调研前，提前 1 天进行全流程彩排，确保接待零差错。

三、制度化与标准化售后保障（对应服务要求）

（一）制度化管理售后保障

1. **会议与报告保障：**严格执行晨会、夕会、周例会制度，若出现会议流于形式、信息传达不及时等问题，承诺 1 个工作日内调整会议流程，明确会议责任人；日报、周报、月报若出现数据错误、分析不深入，接到反馈后 24 小时内修订提交。
2. **投诉与应急保障：**投诉处理严格遵循“24 小时内响应、5 个工作日内办结、办结后 100% 回访”标准，若超时或群众不满意，承诺对投诉处理人员进行问责，并重新跟进投诉直至解决；每季度开展 1 次应急演练（如群众聚集、系统瘫痪等场景），演练后 3 个工作日内提交演练报告及优化方案，确保突发事件响应及时。
3. **考评保障：**若考评结果显示工作人员存在态度差、纪律松散等问题，承诺 3 个工作日内调整岗位或开展专项培训，月度内考评达标；考评结果及时向贵中心报备，接受贵中心监督。

（二）标准化运营售后保障

1. **事项与数据保障：**政务服务事项要素核查若出现遗漏或错误，承诺 3 个工作日内重新核查完善；统计报表、数据分析报告若不符合贵中心研判需求，承诺 2 个工作日内调整内容，直至满足要求。
2. **培训保障：**服务人员若出现“未持证上岗”“业务不熟练”等问题，承诺立即暂停该人员上岗，7 个工作日内完成补考或培训，达标后方可返岗；新政策、新业务出台后，承诺 5 个工作日内组织专项培训，确保全员掌握。

四、验收与考核配合售后保障

1. **验收配合：**贵中心组织验收时，我单位将提前 3 个工作日准备好履约证明材料（人员资质、服务记录、报告等），全程配合验收小组核查；若验收中发现问题，承诺明确整改责任人及时限（小问题 3 个工作日内整改，大问题 7 个工作日内整改），整改后重新申请验收，直至验收通过。
2. **绩效考核配合：**严格按照贵中心绩效考核要求开展工作，若季度考核不达标，承诺 3 个工作日内制定整改方案，每月向贵中心提交整改进展，直至下季度考核达标；最后一个季度服务费（绩效考核费用）完全依据考核成绩结算，若考核不达标，自愿接受费用扣减。

五、应急售后保障

针对突发情况（如办事高峰人员不足、重大活动保障、不可抗力影响等），我单位建立“应急储备团队”（不少于 5 人，资质符合项目要求），承诺 1 小时内调配至现场支援；同时储备应急物资（如备用电脑、打印机、防疫物资等），确保突发情况下服务不中断。

六、沟通与改进机制

1. **常态化沟通：**指定 1 名项目负责人作为专属对接人，贵中心可随时联系沟通；每月召开 1 次“服务复盘会”，向贵中心汇报服务情况、存在问题及改进计划；建立“需求响应通道”（电话、邮箱、微信群），贵中心提出的需求 24 小时内给予明确答复。
2. **持续改进：**每季度收集贵中心、企业及群众的服务满意度反馈（满意度调查覆盖率不低于 80%），针对反馈的问题，形成“问题 - 整改 - 验证”闭环，确保服务质量持续提升。

七、违约处理承诺

若我单位未履行上述任何一项承诺，贵中心有权依据合同约定追究违约责任：

1. **轻微违约**（如单次报告延迟、小故障修复超时）：承诺 3 个工作日内整改，并向贵中心提交书面致歉函；
2. **一般违约**（如人员缺员超期、投诉处理超时）：自愿接受合同 200-500 元费用扣减，并在 7 个工作日内完成整改；
3. **严重违约**（如团队稳定性差、服务质量持续不达标、数据泄露）：自愿接受合同金额 500-2000 元的费用扣减，若整改后仍不达标，同意贵中心终止合同，并承担相应损失。

本承诺函作为项目合同的补充文件，与合同具有同等法律效力。服务期内，我单位将严格履行承诺，接受贵中心及社会各界的监督，全力打造长葛市优质政务服务环境。

投标人名称（并加盖公章）：中科永为（武汉）科技有限公司

日 期：2025 年 9 月 1 日