

四、服务承诺

(格式自拟)

合同履行期限(服务期限):自合同签订之日起 1 年

公司的服务宗旨是服务服务客户,做好项目的后期服务工作,充分利用地域优势,承诺对业主在成果使用过程中出现的技术问题进行及时处理,完全满足业主要求现场服务的要求。

我公司对本项目提供的所有成果,坚持每月定期回访,巡回检查,我们坚持每周 7 天,每天 24 个小时全天候服务。

服务代表:

邮箱

我单位承诺在项目实施过程中或项目完成服务期内,针对甲方的合理要求,将全力支持,并无条件调整和完善相关工作内容,以满足甲方关于本项目建设的相关要求。

项目完成后由办公室主要技术人员组成服务小组提供咨询服务,确保甲方对成果需求的服务响应,具体服务措施如下:

①售后服务部由办公室质量监督组成员负责领导,下设进场服务组(如有必要的可进场服务)、网络在线支持、电话技术咨询,向甲方提供全天候的技术支持服务,对甲方反映的任何问题在 30 分钟内做出及时响应,如需现场解决问题,保证到现场服务响应时间小于 1 小时;

②数据在使用的所有时间范围内,提供电话咨询、技术人员现场处理等多种方式的技术支持;

③提供有关成果检查和数据检查的技术支持、咨询;

④定期跟踪成果使用情况;

我公司承诺对本项目成果实施终身负责制。无论是否在合同履行期限,对出现的技术问题和质量问题,我公司终身免费处理,解决。

根据业主需要免费进行培训,人数不限,具体培训时间、地点、人数、内容按甲方要求实施。

对业主业务主管人员,技术人员及需要培训的人员进行培训,人数不限,培训内容包括项目涵盖的全部专业内容,培训地点根据业主需要,主要放在业主工作场所或我公司,视培训需要,培训实行免费,培训目的确保业主能熟练地掌握项目成果。

做好项目成果质量的跟踪、回访工作，做好“售后”服务，随时可向业主免费提供有关咨询及其他力所能及的服务，耐心解答，积极配合。

我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在项目实施、后期成果服务阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

1. 测绘阶段服务承诺

1.1. 工作前期答疑会议

项目工作开展前与甲方召开技术交流会议，对项目任务的细化要求说明以及对项目目标进行强调，避免工作开展中任务偏离；提前对项目工作中可能出现的问题进行交流答疑，同时对拟采用先进技术探索性方案、方法提前进行初步交流工作。

1.2. 设立专门组织管理专员

指定专门的项目管理人员，负责对项目相关情况予以征询及反馈工作，以便于工作开展过程中对工作阶段性状态的时时管理；及时对工作进展情况以文字方式向甲方进行汇报，对工作进展，困难情况以及拟解决方案等予以沟通汇报。

1.3. 建立专门沟通交流通道

工作过程中与甲方建立的工作交流群组（QQ群、微信群、电子邮件），便于技术交流，在工作中多交流能够相互拓展思路，不仅可以加强研究的深度又能够在项目实施过程中能很好的衔接。

1.4. 建立项目进行中的经验交流机制

（1）在项目开展前进行项目的协调工作，以便项目顺利进行，保障项目执行的进度；同时在项目实施的中期，组织项目交流会，建立与周边县区承担单位之间的交流平台，有助于交流先进经验、提高项目质量、加强项目管理、有效节约项目的经费。

（2）在作业过程中，组织所有技术人员共同学习相关问题、讨论和沟通交流。

（3）项目内外业小组保持有效沟通，及时了解甲方对项目进度的要求以及对成果质量的反馈情况。

1.5. 建立日报、周报、月报制度

建立项目日报、周报、月报汇报制度，由项目负责人每周将项目作业进展情况等以文档形式进行上报，以便甲方项目管理者实时掌握项目总体进展情况，对项目管理

做出及时调整和支持，同时每月对各小组的作业计划与完成情况的一致性进行汇总评比，从而制定下一个月切实可行的工作计划。

项目负责制

项目负责人对项目进行全面负责，负责与甲方进行重大问题的沟通、磋商，指挥、协调本单位各部门（单位）、各环节的生产工作，从宏观上对项目的人员、仪器设备、资金、进度、质量进行控制，确保项目保质保量按期完成。

1.6. 工作质量承诺

我单位承诺严格按照国家及河南省 2026 年度一体化调查监测的技术标准、规程规范和技术要求开展测绘生产，确保项目成果真实、准确、规范，全面达到采购人及各级检查验收的质量标准。调查成果将严格执行实地现状认定地类原则，做到变化图斑应调尽调、应举尽举，地类认定准确、属性标注规范、举证资料齐全。

在质量目标上，承诺项目成果一次性通过采购人组织的验收，顺利通过省级全面核查和国家级核查，力争调查成果质量达到优良水平；在质量控制上，严格落实作业人员自检、作业队互检、项目质检专检的内部三级检查制度，认真执行“县级自查、市级检查、省级全面核查的外部质量控制体系要求，做到调查成果图数一致、逻辑统一”。

在质量责任上，我单位承诺严格落实谁调查、谁负责，谁检查、谁负责的质量责任制度，将质量责任落实到每一名作业人员、每一名检查人员；对各级检查核查反馈的质量问题，建立整改台账，明确整改责任人和整改时限，逐项核实、整改、反馈，做到问题整改闭环。

我单位承诺对因我单位原因造成的成果质量问题，无条件返工整改，并承担由此产生的费用和相应责任；对调查成果中涉及耕地变化、新增建设用地等重点图斑，组织重点检查和实地抽查，确保关键成果万无一失；对各类统计报表坚持图数一致性核查，确保数据库成果、统计报表和报告成果数据一致、口径统一。

在过程质量保证措施上，我单位承诺推行“首件必检、样板引路”制度：外业调查、内业处理、数据库建设等各工序开工之初，先完成首件作业成果，经技术负责人和质量负责人联合检查合格后，再全面推开，统一作业标准和质量尺度；作业过程中实行工序交接检查，不合格成果不得进入下道工序，确保质量问题早发现、早纠正、不积累。

我单位承诺建立完整的质量记录体系，对检查发现的问题、整改情况、复检结果如实记录、归档保存；对质量检查中发现的共性问题 and 典型问题，及时组织作业人员学习整改，举一反三，防止同类问题重复发生；质量记录作为成果质量评定和项目总结的依据，确保质量管理全过程可查、可溯。

在成果质量检验环节，我单位承诺严格执行国家统一的数据库质量检查标准和检查软件要求，对图形数据、属性数据、拓扑关系、图数一致性等进行全面检查；对检查发现的问题分类统计、逐项整改，整改完成后再次检查确认，确保成果数据质量达到国家统一标准要求。

我单位承诺在质量责任追究上坚持“教育为主、惩戒为辅、重在整改”的原则，既严肃追究质量责任，又帮助责任人分析原因、改进提高，实现质量管理与人才培养的有机统一，从源头上提升项目整体质量水平。

在质量检验手段上，我单位承诺综合运用计算机自动检查与人工检查相结合的方式开展成果检验：对拓扑关系、属性逻辑、图数一致性等能够自动检查的项，利用全国统一的数据库质量检查软件全面检查；对地类认定、实地与图斑一致性等需要人工判断的项，组织经验丰富的人员重点核查，做到自动化检查全覆盖、人工核查有重点。

我单位承诺对各阶段成果实行边生产、边检查、边整改的动态质量管理：在作业过程中同步开展质量检查，及时发现问题、及时整改到位，避免问题积压到成果阶段集中爆发；通过全过程、动态化的质量控制，确保各阶段成果质量稳定可靠。

1.7. 工作进度承诺

我单位承诺严格按照国家和河南省明确的时间节点组织项目实施，确保各阶段任务按期完成。具体承诺如下：

一是日常变更调查和季度自然资源监测成果按要求时限完成，2026 年度自然资源监测成果于 2026 年 11 月 30 日前按要求完成并汇交共享；

二是于 2026 年 10 月 31 日前完成阶段性调查监测成果汇总；

三是以 2026 年 12 月 31 日为统一时点，按期完成年度国土变更调查数据成果汇总并按程序逐级汇交；

四是林草湿荒调查监测成果按国家要求于 2027 年 2 月底前完成市、县两级复核及省级全覆盖质检并报送合规成果；

五是按照采购人和上级主管部门临时部署，及时完成各类专项调查监测任务。

为保证进度承诺兑现，我单位将组织编制项目总体进度计划和分阶段作业计划，倒排工期、挂图作战，将计划按月、周、日分解到各作业组；建立进度检查与预警机制，每周检查计划执行情况，对影响进度的问题及时协调解决；对进度滞后实行预警纠偏，及时分析原因、增配力量、优化方法，确保计划落实。

我单位承诺按照“外业先行、内外联动、滚动推进”的原则组织生产，合理安排外业调查与内业处理的平行作业，在保证质量的前提下最大限度提高生产效率；对阶段性成果汇总、年度统一时点汇总等关键节点，实行重点保障、集中突击，必要时增派力量、延长作业时间，确保关键节点不误期、总体进度不延误。

我单位承诺对因我单位原因造成进度延误的，采取增加作业人员、延长作业时间、优化作业流程等措施抢回工期，确保项目不因我方原因延误总工期，并按照合同约定承担进度违约责任；对因政策调整、天气变化、甲方配合等原因造成的进度影响，及时向采购人报告，共同协商调整安排，绝不以客观原因推诿责任。

在进度计划管理上，我单位承诺实行“四级计划、节点管控”：编制总体进度计划、月计划、周计划和日计划，逐级细化、层层落实；对2026年10月31日阶段性汇总、2026年12月31日统一时点、2027年2月底林草湿荒成果报送等关键节点实行专项管控，提前编制节点保障方案，节点前一周进行倒排检查，确保关键节点万无一失。

我单位承诺加强与采购人在进度管理上的沟通配合：对采购人提出的进度要求，第一时间响应落实；对进度计划执行中可能影响节点的问题，提前向采购人报告预警，共同研究应对措施；每周向采购人报告进度执行情况，做到进度信息透明、问题沟通及时、配合协调顺畅。

我单位承诺在进度保障上实行“资源弹性调配”机制：公司层面建立项目人力资源池，当项目进度紧张或节点集中时，及时增派技术人员和设备支援；对阶段性成果汇总、年度统一时点等生产高峰，提前储备人力和设备，确保关键时期生产能力和进度保障充足。

我单位承诺在进度管理上坚持计划性与灵活性相结合，既严格执行既定计划，又根据实际情况动态优化；对作业过程中的不确定因素，提前研判、预留弹性，确保计划执行的稳定性和应变能力，保障项目整体进度平稳可控。

我单位承诺在关键节点冲刺期间，实行领导带班、技术把关、后勤保障一体化运

作，项目负责人和技术负责人深入一线督导检查，及时解决作业中的疑难问题，确保关键节点任务高质量、高效率完成。

1.8. 技术标准执行承诺

我单位承诺在项目实施中严格执行各项技术标准和技术要求：一是统一采用 2000 国家大地坐标系、1985 国家高程基准，按照《国土变更调查技术要求（2026 年度适用）》《河南省国土变更调查技术细则（2026 年度适用）》等技术标准开展调查作业；二是数据库建设与更新严格执行《国土调查数据库更新数据规范》（TD/T 1083-2023），采用增量更新方式开展国土调查数据库更新，运用全国统一的数据库质量检查软件开展数据自检，确保更新数据包规范生成、逐级汇交；三是调查举证严格执行举证规范，举证照片原则上每图斑不少于 3 张，照片须包含图斑实地卫星定位坐标、拍摄方位角、拍摄时间等信息，形成加密举证数据包并上传至“国土调查云”平台；四是依托“中原云”平台开展常态化国土变更调查和年度内稳定变化图斑的实地调查举证，确保技术路线与国家和省级要求一致。

我单位承诺加强对技术标准执行的过程管理和结果审核：开工前组织技术交底，将技术标准转化为可操作的作业指引；作业中由技术负责人巡回检查，及时纠正标准执行偏差；成果阶段组织技术审核，确保各项成果符合技术标准要求。对调查举证、地类认定、属性更新、单独图层管理等政策性强、规则复杂的环节，严格执行国家和省级最新优化完善的调查规则，确保技术口径统一。

我单位承诺及时跟踪国家和省级技术政策、技术规则的最新变化，根据最新要求动态调整技术方案和作业细则，并组织作业人员及时学习掌握；对技术标准执行中的疑难问题，及时向采购人和上级技术支撑部门请示报告，不擅自变通、不主观臆断，坚决防止因技术标准执行偏差造成系统性质量问题。

在技术平台和软件保障上，我单位承诺按照要求使用“中原云”平台、“一张图”国土调查云、全国统一的数据库质量检查软件等规定平台和软件，作业所需软件系统提前安装调试到位；对作业过程中平台使用、数据传输等技术问题，建立技术保障联络机制，及时与省级技术支撑单位沟通解决，确保技术平台运行顺畅。

我单位承诺建立技术疑难问题会商机制：对地类认定、属性更新、单独图层管理等疑难问题，由技术负责人组织技术专家会商，形成统一处理意见后下发执行；对涉及政策把握的重大疑难问题，及时向采购人和上级部门请示，确保处理意见合规、准

确，避免同类问题处理口径不一致。

在数据质量检查标准执行上，我单位承诺严格按照《国土调查数据库更新数据规范》（TD/T 1083-2023）和全国统一的数据库质量检查软件要求执行，对数据完整性、空间参考、图形精度、属性正确性、拓扑关系、逻辑一致性等检查项逐项落实，做到检查标准统一、检查程序规范、检查结果真实。

我单位承诺对调查监测新技术、新规则的应用保持开放和学习态度，积极参加国家、省级组织的技术培训和技术交流，及时掌握调查监测领域的最新技术动态和作业方法；对成熟适用的新技术、新方法，在保证成果质量的前提下积极推广应用，提升项目作业效率和成果质量。

1.9. 人员与设备投入承诺

我单位承诺按照投标文件拟投入人员安排，确保项目负责人、技术负责人、质量负责人及各专业组负责人等主要人员全部到位、全程在岗，未经采购人书面同意不得随意更换；确因不可抗力等原因需要更换的，更换人员资质条件不低于原人员，并履行报批程序。

我单位承诺拟投入人员的职称证书、社保证明等材料真实有效，项目负责人具有测绘专业副高级及以上技术职称，绝不挂靠、顶替；拟投入人员中持有涉密测绘成果管理人员岗位培训证书，能够胜任涉密数据管理工作。

我单位承诺按需投入 GNSS 定位设备、平板电脑、无人机、计算机及软件系统等仪器设备，保证数量充足、性能良好，并由专人管理维护，确保各类设备在项目期间持续稳定运转；设备管理坚持“出测前检查、收测后保养、故障及时修”，杜绝设备带病作业，保障外业调查和内业处理高效开展。

我单位承诺建立项目人员后备梯队，一旦主要人员因不可抗力无法继续履约，及时调配同等或更高资质条件的人员接替，并做好工作交接，确保项目不因人员变动而停工、延误；项目实施期间，公司对项目人员实行动态管理，对不适应项目工作需要的人员及时调整，确保项目团队始终保持最佳状态。

在人员培训方面，我单位承诺对全体项目人员开展岗前技术培训、保密培训和安全生产培训，培训考核合格后方可上岗；项目实施期间，根据技术政策变化和作业需要，定期组织专项培训和经验交流，持续提升人员业务能力，确保项目人员素质始终满足高标准作业要求。

在设备与软件管理方面，我单位承诺使用正版软件和合法授权的数据产品，软件系统版本符合国家和省级统一要求；对仪器设备实行台账管理、定期检定和专人维护，保证设备精度和性能满足技术要求，为项目高质量实施提供可靠的装备保障。

我单位承诺为项目配备足够的计算机、存储设备和网络环境，保证数据处理、数据库建设和成果汇交等内业工作高效开展；对重要数据实行双备份管理，防止数据丢失；对作业软件和硬件环境提前进行联调测试，确保项目启动即具备生产条件。

在人员投入规模上，我单位承诺按照投标文件明确的 23 名项目人员安排足额投入，确保各岗位人员配备到位、专业对口、职责清晰；对作业高峰期的人员需求，由公司统筹调配增援力量，保证项目在人员上始终充足、稳定、可靠。

1.10. 作业过程规范承诺

我单位承诺在作业过程中严格遵守下列规范：一是文明作业，外业调查人员规范着装、文明用语，进入村庄、农田、企业等场所开展调查时注意保护群众财产，不对农作物、设施等造成损害；二是规范作业，严格按照技术规程和作业指导书操作，如实记录调查数据，坚决杜绝弄虚作假、数据失真、虚假举证等行为；三是安全作业，落实安全生产责任制和外业两人以上结伴作业等安全要求，加强车辆交通安全和野外作业安全管理，杜绝安全事故；四是廉洁作业，严格遵守政府采购和招投标纪律规定，不接受采购人及相关单位吃请，不赠送礼金礼品，不利用工作之便谋取不正当利益；五是环保作业，妥善处理作业产生的废弃物，不污染环境、不扰民滋事，树立文明测绘的良好形象。

我单位承诺将安全生产与生产任务同部署、同落实、同检查，制定项目安全生产管理办法和应急处置预案，组织安全教育培训和安全交底；外业作业严格执行两人以上结伴作业要求，严禁单人进入偏远、危险区域作业，车辆出行实行报备管理，配备必要的应急通讯和急救物资，确保作业人员、车辆、设备和资料安全。

我单位承诺加强对作业过程的监督检查，由质量负责人和后勤安全负责人定期检查作业规范执行情况，发现问题及时纠正；对违反作业规范的人员，视情节轻重给予批评教育、扣减绩效直至调离项目；对作业过程中发生的安全事故、质量事故，及时报告、妥善处置、如实上报，绝不隐瞒、迟报、谎报，确保作业过程规范有序、安全可控。

在外业作业组织上，我单位承诺科学安排调查路线和作业时段，避开高温、恶劣

天气时段作业，做好防暑防寒保障；外业作业前进行安全交底，明确作业区域、安全注意事项和应急处置程序；作业车辆定期检修保养，驾驶员严格遵守交通法规，确保外业作业安全高效。

在作业现场管理上，我单位承诺落实工完场清要求，调查作业结束后及时清理现场，妥善处理作业资料和设备；对进入涉密区域的作业人员和设备，严格执行登记管理；对作业过程中形成的纸质记录和电子数据，按照资料管理规定及时整理归档，防止资料丢失、数据流失。

在廉政建设上，我单位承诺严格遵守中央八项规定精神和廉洁自律要求，项目人员不得接受采购人及相关单位、服务对象的宴请、礼品、礼金和有价证券，不得以任何形式向相关工作人员请客送礼，坚决杜绝商业贿赂和不正当竞争行为，营造风清气正的项目实施环境。

1.11. 成果提交与汇交承诺

我单位承诺按照招标文件、合同约定和国家、省成果汇交要求，完整、规范、按期提交各类项目成果：一是成果内容完整，包括调查数据库更新成果、举证数据包、统计报表、图件、工作报告、质检报告、成果分析报告等各类必选成果，做到不缺项、不漏项；二是成果格式规范，各项成果按照统一的数据格式、文件命名和目录结构整理，数据文件能够正常打开、浏览和查询；三是成果清单齐全，按照要求编制书面成果提交清单并加盖印章，随成果一并提交；四是按期汇交，按照约定的时间节点将成果资料报采购人审核，由市级统一汇总后报送省自然资源厅。

我单位承诺对提交成果的质量负最终责任，成果提交前组织全面自查和公司专检，确保成果“账物相符、齐全规范”；成果提交后积极配合采购人组织的验收工作，提供验收所需的技术资料和说明材料，对验收提出的问题及时整改完善，确保项目顺利通过验收。

在成果档案管理方面，我单位承诺对项目全过程形成的调查记录、举证资料、质检记录、会议纪要、往来函件等过程资料同步收集、规范整理、归档保存，做到项目资料完整、可查、可追溯；按照国家和我单位档案管理规定，做好成果资料的保管和移交，确保项目档案资料齐全完整。

在成果汇交配合上，我单位承诺指定专人负责与采购人和上级部门的成果汇交对接，按照要求完成成果的包装、提交和登记，确保汇交手续规范、资料齐全；对汇交

过程中核查发现的问题，及时补充完善、重新提交，不因汇交环节的问题影响项目整体进度。

在电子成果与纸质成果管理上，我单位承诺电子成果与纸质成果同步整理、同步核对，确保两者内容一致；纸质图件规范折叠装袋，电子数据做好备份和完整性校验，确保各类成果载体安全、完整、可读。

在成果质量说明上，我单位承诺随成果提交书面质量检验报告和成果说明，客观反映成果质量状况和作业依据；对成果的使用范围、精度指标、注意事项等进行明确说明，方便采购人和使用单位正确使用成果，避免误用、错用造成损失。

2. 成果保密承诺

2.1. 保密总体承诺

本项目涉及涉密测绘成果、基础地理信息数据和各类调查监测数据，保密责任重大。我单位郑重承诺：严格遵守《中华人民共和国测绘法》《中华人民共和国保守国家秘密法》《测绘成果管理条例》等法律法规和我单位保密管理制度，对本项目实施中接触、使用、保管的全部涉密数据和测绘成果严格保密，未经采购人书面同意，不得以任何方式向任何单位或个人泄露、提供、转让，并在项目结束后依法履行数据归还和销毁义务。

我单位承诺将保密工作纳入项目管理和人员管理全过程，全面落实“谁接触、谁负责”的保密责任制度，项目负责人是项目保密工作第一责任人，后勤安全负责人兼任项目保密管理员；对因保密管理不到位、保密措施不落实造成的失泄密事件，依法依规承担全部法律责任和经济赔偿责任。

我单位承诺树立保密就是保安全、保发展、保大局的意识，将保密教育与思想教育、安全教育同步开展，使全体项目人员充分认识涉密数据的重要性，自觉遵守保密纪律，做到不该说的不说、不该问的不问、不该看的不看、不该传的不传，从思想源头上筑牢保密防线。

我单位承诺将保密管理与质量管理同部署、同检查、同考核，把保密要求纳入作业流程和岗位职责，涉密数据的处理环节与成果质量检查同步进行；项目保密工作接受公司保密管理部门的统一领导和采购人、保密主管部门的监督检查，形成上下贯通、内外结合的保密管理格局。

我单位承诺实行保密责任书制度：公司与项目负责人签订项目保密责任书，项目

负责人与全体项目人员签订保密承诺书，逐级明确保密责任；保密责任书和保密承诺书作为项目档案资料归档保存，确保保密责任落实到每一名人员、每一个环节。

我单位承诺将保密要求落实到项目各环节管理文件中，在项目管理制度、作业指导书、岗位职责中明确保密条款；对涉密数据的处理流程实行双人操作、相互监督，重要涉密数据的使用实行审批把关，从制度上堵塞失泄密漏洞。

2.2. 保密管理制度承诺

我单位承诺建立健全项目保密管理制度，落实“人防、技防、物防”三位一体的防控措施：在人防方面，所有参与项目人员均须通过保密审查，签订保密承诺书，接受保密教育培训，涉密岗位人员须持有涉密测绘成果管理人员岗位培训证书；在技防方面，涉密计算机专机专用，不得连接互联网，安装防病毒软件和保密防护软件，涉密数据加密存储、加密传输；在物防方面，涉密资料、涉密载体专柜存放、专人保管，办公场所落实防盗、防窃密措施。

我单位承诺组织全体项目人员开展保密法律法规和保密知识培训，学习《测绘法》《测绘成果管理条例》等法律法规和保密管理制度，结合典型案例开展警示教育，增强全员保密意识；对新入职、新调岗人员先行保密审查和保密教育，考试合格后方可上岗。

我单位承诺严格执行涉密载体管理“专人负责、专册登记、专柜保管、专项检查”的“四专”管理要求：涉密图纸、光盘、移动存储介质等一律编号登记、专人保管，领用归还履行签字手续；涉密资料的复印、打印履行审批手续，废页、废盘按规定销毁；定期开展保密自查，排查保密隐患，及时整改，确保项目保密工作万无一失。

在保密培训内容上，我单位承诺将保密知识培训与岗位技能培训相结合，重点培训涉密数据管理规定、涉密载体管理要求、保密检查标准和失泄密案例警示等内容，使全体人员熟知保密规定、掌握保密技能；新上岗人员保密培训考试合格后方可接触涉密数据，确保保密培训不漏一人、不走过场。

我单位承诺将保密培训情况纳入项目人员考核，对保密培训考核不合格的人员，不得安排涉密岗位工作；对保密培训流于形式、保密知识掌握不牢的人员，重新培训考核；通过严格的培训考核管理，确保涉密岗位人员保密素质过硬。

在网络与介质管理上，我单位承诺对项目网络环境和存储介质实行严格管理：涉密计算机与互联网物理隔离，禁止使用U盘、移动硬盘等介质在涉密与非涉密计算机

之间交叉使用；涉密数据存储介质统一编号、统一管理，禁止个人私自存储、拷贝涉密数据，从技术手段上堵住失泄密漏洞。

在办公场所管理上，我单位承诺落实涉密场所进门审批、全程监督要求，涉密数据处理区域实行封闭管理，无关人员不得进入；对外来人员参观、检查、维修等活动履行审批手续并全程陪同，防止涉密信息通过人员流动泄露。

2.3. 涉密数据全流程管理承诺

我单位承诺对涉密数据实行全流程闭环管理，在涉密数据的领取、接收、传递、使用、加工、保管和销毁等各个环节，严格执行严格的手续和保密措施：领取和接收环节，凭有效证件和审批手续领取涉密数据，逐项登记数据名称、密级、数量和使用人；传递环节，涉密数据通过安全渠道传递，严禁通过互联网、普通邮政等不安全渠道传递；使用环节，涉密数据仅限于项目作业使用，使用完毕及时归还，使用记录登记在案；加工环节，在涉密计算机和涉密环境中加工处理，加工成果同样纳入涉密管理；保管环节，专人保管、专柜存放，账册规范、齐全，做到账物相符、去向可查；销毁环节，按照国家规定的程序和方法销毁，履行审批和登记手续。

我单位承诺涉密数据台账管理做到四个相符：账与物相符、账与账相符、账与据相符、领用与归还相符，确保涉密数据全过程可查、可溯、可控，无丢失、无泄密现象发生。

我单位承诺对涉密数据的使用实行最小授权原则，根据岗位需要授予相应的数据访问和处理权限，无关人员不得接触涉密数据；对涉密数据的下载、导出、刻录等操作实行审批和登记管理，防止涉密数据超范围扩散；对项目结束后仍需使用的涉密数据，按照规定履行借用手续，不再使用的及时归还或销毁，确保涉密数据管理全程规范。

在涉密数据交接管理上，我单位承诺建立严格的交接登记制度：从采购人领取涉密数据、向相关单位移交涉密数据，均逐项登记并双方签字确认；项目内部涉密数据的传递、转借，履行审批登记手续，做到每一份涉密数据去向清楚、责任明确，杜绝涉密数据管理失控。

在项目收尾阶段，我单位承诺对全部涉密数据资料进行彻底清查盘点，对照台账逐项核对，做到应还尽还、应销尽销；清查结果形成书面报告报送采购人确认，确保项目结束后不留涉密数据隐患，真正做到涉密数据有借有还、全程可控。

在数据安全防护上，我单位承诺对涉密数据采取加密存储、访问控制、操作审计等安全措施，重要数据设置访问密码并进行异地备份；涉密数据处理环境定期进行安全检测，发现安全隐患立即整改，确保涉密数据存储、处理、传输全过程安全可靠。

在数据使用监督上，我单位承诺对涉密数据的调用、处理、输出情况进行操作审计，定期核查数据使用记录，发现异常情况及时调查处理；对项目人员的涉密数据访问权限定期审查调整，对离岗、调岗人员及时收回权限，确保数据访问始终处于受控状态。

2.4. 成果使用限制承诺

我单位承诺对项目成果和涉密数据严格限定使用范围：一是项目成果仅用于本项目合同约定的工作用途，不用于与本项目无关的任何活动；二是不得擅自复制、摘录、传播、转让项目成果和涉密数据，确因工作需要复制的，须经采购人书面同意并登记备案；三是项目成果、涉密数据和作业过程中形成的各类过程资料，在项目结束或采购人要求时，按照要求完整归还或按规定销毁，不私自留存；四是项目人员离职、离岗时，全部移交所保管的涉密资料和载体，办理交接手续，确保数据不流失。

我单位承诺在投标、合同履行和售后服务各环节，均不将本项目涉密数据和成果用于商业宣传或其他无关用途，不向第三方披露项目有关信息；不得以任何形式利用项目成果和数据从事与合同无关的经营活动，切实维护采购人的信息安全和国家地理信息安全。

我单位承诺对参与项目的全体人员实行保密管理全覆盖：从项目负责人到作业人员、从在岗人员到离岗人员，均严格执行保密管理规定；人员离岗时签署保密承诺继续有效，离岗后仍须履行保密义务，不得泄露在项目期间知悉的涉密信息，确保保密责任不因人员流动而出现空档。

在成果信息发布管理上，我单位承诺项目有关信息、成果数据对外发布统一由采购人负责，我单位不得擅自对外发布、提供项目信息和成果数据；涉及项目成果的宣传报道、成果展示等活动，事先征得采购人书面同意；对项目投标、履约过程中的商务信息严格保密，不向第三方泄露，维护采购人的合法权益。

在人员保密管理上，我单位承诺对参与项目的人员实行保密审查全覆盖，重点审查人员政治素质、职业操守和保密履历；项目人员工作调整、离岗时，对其保管的涉密资料、载体和知悉的涉密信息逐项清理、交接，确保人员变动不影响项目保密安全。

我单位承诺将保密管理纳入项目日常管理和定期检查，对保密工作成绩突出的个人给予表扬奖励，对保密管理松懈、违反保密规定的行为严肃处理；通过奖惩并举，引导全体项目人员自觉遵守保密规定，形成人人重视保密、人人参与保密的良好氛围。

我单位承诺在保密管理上坚持预防为主、关口前移，在项目启动、人员进场、数据领取、阶段转换、项目收尾等关键节点，提前部署保密要求和检查安排；对节假日、集中交付等易发生保密问题的时段，加强值守和检查，确保保密管理全时段、全过程不留死角。

2.5. 保密监督检查与违约承诺

我单位承诺建立项目保密监督检查机制：由后勤安全负责人担任项目保密管理员，负责日常保密检查和涉密数据管理；每月开展一次保密自查，重点检查涉密载体保管、涉密计算机使用、涉密数据台账和人员保密承诺落实情况；对检查发现的问题，立即整改并记录在案；重大保密问题及时报告项目负责人、公司保密管理部门和采购人。

我单位承诺自觉接受采购人、保密主管部门和上级主管部门的保密监督检查，如实提供涉密数据台账、保密管理制度执行情况等资料，积极配合保密检查，不隐瞒、不回避、不推诿；对检查提出的整改意见，限期整改并报告整改结果。

我单位承诺对项目人员违反保密规定、发生失泄密事件的，依法依规严肃处理，视情节给予批评教育、纪律处分、经济处罚直至依法追究法律责任；对因我单位原因造成失泄密事件的，我单位承担由此产生的一切法律责任和经济损失，并接受采购人按合同约定采取的处理措施，绝不推卸责任。

我单位承诺制定失泄密事件应急处置预案：一旦发现失泄密隐患或事件，立即采取控制措施、保护现场、封存相关载体，第一时间报告项目负责人、公司保密管理部门和采购人，并积极配合有关部门开展调查处理；同时全面排查整改，防止事态扩大和再次发生，最大限度降低失泄密事件造成的影响和损失。

3. 后期跟踪服务承诺

3.1. 售后服务总体承诺

我单位承诺在项目成果交付后，按照合同约定和本服务承诺提供持续的后期跟踪服务。服务期限为合同履行期限及成果交付后的约定服务期；服务内容包括成果交付服务、成果使用支持、数据维护、问题解答、意见处理和定期回访等；服务方式包括

现场服务、电话服务、网络服务和集中培训等多种形式，确保采购人及相关成果使用单位能够及时获得技术支持和帮助。

我单位承诺成立售后服务工作组，由商务与售后负责人牵头，技术负责人和各专业组负责人参与，形成专业、稳定、响应及时的售后服务团队；在服务期限内保持售后服务热线畅通，安排专人值守，确保采购人随时能够联系到服务人员。

我单位承诺坚持以顾客为中心的服务理念，把采购人和成果使用单位的需求放在第一位，主动服务、超前服务、精细服务；对售后服务中发现的成果使用问题和数据应用需求，及时研究解决，不断拓展服务内容、提升服务水平，努力使采购人及成果使用单位满意。

在售后服务保障上，我单位承诺为售后服务工作提供必要的人员、技术、资金和设备保障，售后服务人员的差旅、设备等费用由我单位承担，不向采购人转嫁任何服务费用；公司总工程师对重大售后技术问题提供技术支持，确保售后服务专业可靠。

我单位承诺在服务队伍建设上保持售后服务的连续性和稳定性，重要服务人员变更时提前向采购人报告并做好工作交接，确保服务无缝衔接；对采购人提出的具体服务人员要求，在不违反规定的前提下积极予以满足，让采购人感受到服务的用心和诚意。

我单位承诺主动公布售后服务联系方式和服务流程，方便采购人随时联系和办理各项服务事项；对服务流程中存在的繁琐环节，主动优化简化，提升服务便利度，让采购人享受便捷、高效、规范的专业服务。

3.2. 成果交付服务承诺

我单位承诺在成果提交阶段提供周到细致的交付服务：一是按照合同约定和采购人要求，将各类成果资料完整、规范地移交采购人，并同步进行成果说明；二是积极配合采购人组织成果验收，提供验收所需的技术资料和说明材料，对验收中提出的问题及时组织整改完善；三是成果移交后，组织对采购人及相关使用人员进行成果使用培训，讲解成果数据的结构、内容和使用方法，帮助使用人员尽快熟悉掌握成果；四是办理成果交接手续，双方签字确认，确保成果移交规范、责任清晰。

在成果交付的具体组织上，我单位承诺安排专人负责成果移交，逐项核对成果清单、逐项办理交接登记，做到账物相符、交接清楚；对需要安装调试的软件系统，组织技术人员现场安装、调试和演示，确保系统正常运行；对成果使用中的常见问题，

编制使用说明手册随成果一并提供，方便使用人员随时查阅。

我单位承诺在成果交付后的一段时期内，安排技术人员驻场或就近服务，协助采购人开展成果应用和数据管理，及时解决成果使用中的具体问题，确保成果交付后能够立即投入使用、顺利发挥作用。

在成果交付形式上，我单位承诺按照采购人要求提供电子成果和纸质成果，电子成果通过光盘或移动硬盘等安全载体提交并附带数据说明文件，纸质成果装订规范、盖章齐全；对成果包的内容逐项核查，确保交付成果与成果清单完全一致。

在成果交付后续服务上，我单位承诺对成果移交后发现的遗漏、错误等问题，及时补充更正、免费修改，不收取任何费用；对采购人提出的成果更新、补充调查等合理需求，积极协调解决，确保成果始终满足采购人工作需要。

在成果验收服务上，我单位承诺全力配合采购人组织的成果验收，提前做好验收准备，提供完整的验收资料；对验收组提出的问题和意见，逐项落实整改并反馈结果，确保项目顺利通过验收，验收通过后继续提供完善的后续服务。

3.3. 成果使用支持承诺

我单位承诺在服务期限内为采购人及成果使用单位提供持续的技术支持服务：一是成果数据查询、统计和使用指导，帮助使用人员正确查询和运用调查监测成果数据；二是数据库成果的日常维护支持，协助处理数据库使用中遇到的技术问题；三是成果使用中的各类技术问题解答，提供专业、准确的技术意见；四是根据采购人需要，提供调查监测成果在耕地保护、国土空间规划实施监测评估、用途管制、执法监管等工作中的应用咨询服务，充分发挥成果的综合应用价值。

我单位承诺建立服务记录和问题处理台账，对采购人提出的每一项服务需求，均登记受理、跟踪办理、及时反馈，做到件件有落实、事事有回音；对需要现场处理的问题，及时安排技术人员到场解决；对需要多部门协调解决的问题，主动牵头协调、跟踪落实，确保问题闭环解决。

我单位承诺提供 7×24 小时技术服务热线和网络支持，节假日和紧急情况下安排值班人员值守；对成果使用中的一般问题，当日答复；对复杂问题，组织技术人员会商后限时答复，绝不拖延推诿，确保采购人及成果使用单位随时能够获得及时、专业的技术支持。

在数据应用支持方面，我单位承诺根据采购人需要，协助开展调查监测成果与国

土空间规划、耕地保护、节约集约用地评价、执法督察等业务的衔接应用，提供数据分析、专题图制作、统计报表等延伸技术服务，切实发挥调查监测成果以图管地、以数决策的基础支撑作用。

我单位承诺将国家、省最新调查监测政策和技术动态及时向采购人通报，协助采购人做好年度变更调查成果的维护更新准备，为下一年度调查监测工作的顺利衔接提供技术支持和专业建议，做到服务链条完整、支持持续不断。

在技术支持深度上，我单位承诺不仅解决成果使用中的技术问题，还积极为采购人提供调查监测成果应用的合理化建议，包括成果数据应用场景分析、专题分析报告编制、成果宣传展示支持等增值服务，助力采购人更好地发挥调查监测成果的综合效益。

3.4. 回访与意见处理承诺

我单位承诺建立定期回访制度：成果交付后，每季度至少开展一次回访，听取采购人及相关单位对成果质量、售后服务的意见建议；对回访和日常服务中收集的意见建议，分类整理、逐项研究，及时改进服务；对采购人提出的合理需求，积极协调资源予以满足。

我单位承诺建立意见处理反馈机制：对采购人提出的意见和投诉，一般事项 3 个工作日内反馈处理意见，复杂事项限时反馈处理结果；对涉及成果质量的意见，组织技术人员核实处理，必要时进行成果补充完善；通过持续的意见收集和改进，不断提升服务质量和采购人满意度。

我单位承诺将回访和服务记录作为考核售后服务质量的依据，定期分析服务数据、总结服务经验、优化服务流程；对采购人满意度进行跟踪评估，针对薄弱环节制定改进措施，确保服务质量持续提升，让采购人满意、让成果使用单位满意。

我单位承诺建立采购人满意度调查机制，在成果交付后和重要服务节点，通过走访、问卷等方式征求采购人及成果使用单位的意见，客观评价服务质量；对满意度调查反映的不足，制定针对性的改进措施并跟踪落实，持续提升服务质量和采购人满意度。

我单位承诺对回访中收集的意见建议建立分类处理机制：属于成果质量方面的问题，组织技术力量核实整改；属于服务方式方面的问题，优化服务流程及时改进；属于采购人合理需求方面的事项，协调资源予以满足；通过意见的闭环处理，使服务工

作持续改进、不断完善。

我单位承诺在重要工作节点主动回访，如成果交付、检查核查、年度总结等关键时点，主动了解采购人需求变化和成果使用情况，提前谋划服务安排，做到服务关口前移、服务重心下移，让采购人切实感受到专业、贴心的服务。

3.5. 售后响应时限承诺

我单位承诺按照明确的响应时限提供售后服务，具体响应时限承诺如下表：

售后服务响应时限承诺表

问题类型	响应时限	处理时限	处理方式
成果数据查询、使用方法咨询	当日答复	即时或 1 个工作日内	电话、网络指导
数据库成果使用中的技术问题	当日受理	一般问题 2 个工作日内解决	远程支持或现场处理
成果数据错误、缺失等质量问题	当日受理	核实后限期整改并反馈	现场核查、返工完善
紧急服务需求（验收、核查配合）	2 小时内响应	按采购人要求时限办理	专人对接、加班办理
意见、投诉事项	1 个工作日内受理	一般事项 3 个工作日反馈处理意见	登记台账、跟踪闭环

我单位承诺售后服务热线保持 24 小时畅通，节假日和紧急情况下安排值班人员值守；对超出我单位服务范围或需要采购人协助的事项，及时向采购人说明并协助解决，绝不推诿拖延。

我单位承诺对以上响应时限的执行情况建立考核机制，由商务与售后负责人定期检查服务记录，对未按承诺时限响应的情形，查明原因、追究责任、改进流程，确保响应时限承诺不折不扣兑现。

我单位承诺对因售后服务响应迟缓或处理不当给采购人造成损失的，承担相应责任并及时补救；对采购人提出的加急服务需求，优先安排力量办理；通过严格的响应考核和及时的责任补救，确保售后服务的时效性和可靠性。

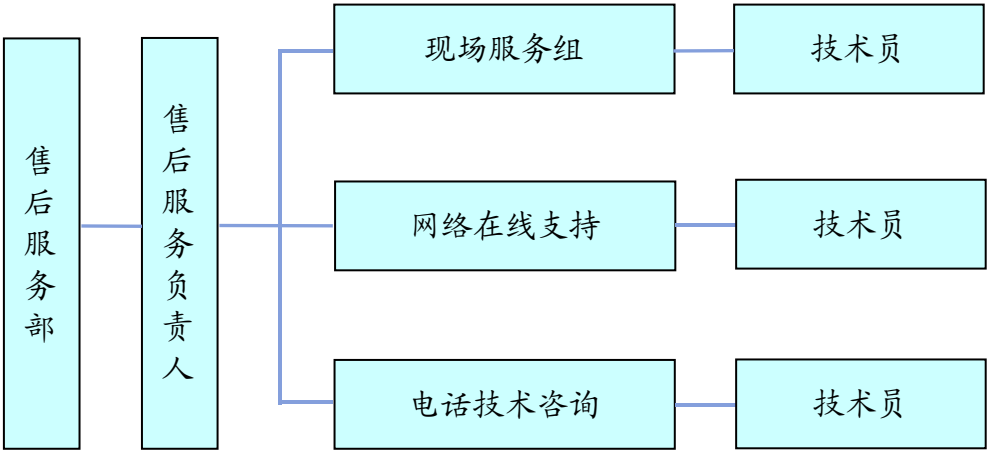
我单位承诺将响应时限执行情况纳入服务档案管理，定期汇总分析各类问题的响应和处理情况，作为改进服务、优化资源配置的依据；对高频问题制定标准处理方案，缩短处理时间，不断提升售后服务效率和质量。

我单位承诺在与采购人及相关单位的配合中坚持换位思考、主动作为，想采购人所想、急采购人所急，把配合工作做在前面、做在细处；对配合中遇到的困难和问题，

主动沟通协调、积极推动解决，以扎实的配合工作保障项目整体顺利推进。

3.6. 售后服务承诺的责任及服务内容

- (1) 对后续国家、省市核查提供技术咨询服务。
- (2) 在本项目完成之前，我方现场人员在平日将主动与甲方业保持沟通联系，我方将及时对此进行修改，现场将派驻经验丰富的，沟通能力强的技术小组进行驻场服务。
- (3) 项目完成后，我公司将继续向用户提供良好的技术支持。必须要有专门队伍从事此项工作，对采购方提供电话、远程诊断、现场支持、定期巡访、顾问专家专项服务等技术支持服务。
- (4) 我单位承诺在服务期满后，继续为业主提供技术支持与服务。
- (5) 紧急情况响应服务：紧急情况的反应和处理是服务质量的重要方面。依托自身强大、成熟的技术实力和人员保障本项目。确保重大紧急问题能够及时处理。
- (6) 售后负责人定期走访方式，调研成果的应用情况，听取用户意见，现场解决用户存在的问题，并依此作为综合评定和人员奖惩的重要依据。



售后服务负责人拟由商务联络人服务，具体可根据用户意见指派负责人员。

3.7. 售后服务网点概况

网点名称	服务人数	服务方式
河南北辰勘测有限公司 (新乡市红旗区新飞大道南绿荫别墅园 65 号)	23	网络、电话及现场服务

3.8. 具体服务方案

如需现场服务，确保到场服务响应时间小于 1 小时。

提供有关成果数据操作的技术支持、咨询，定期跟踪成果使用情况。

7*24 小时服务

说明：A. 7*24 小时热线服务

B. 负责与甲方联络人员移动电话 24 小时开机

3.9. 售后服务技术人员

（1）待本项目验收、成果提交后，我公司将本项目的管理及技术人员抽调出 10 余人组成专职的售后服务团队，确保本项目成果维护、系统维护及更新服务；

（2）我方将按用户的需求提供驻场办公服务派驻专职人员，确保第一时间快速响应和了解用户的需求及服务要求，同时能够快速做到与售后服务部的衔接与及时传达；

（3）其他机构服务人员，我方将其安排在售后服务部提供技术支持，售后服务部距离用户办公机构 3 公里之内，以便得到用户驻场人员的需求与反馈后，能够在 30 分钟之内赶赴现场开展售后服务。

（4）我方派驻的人员全部为我公司正式在职员工，绝不进行分包或转包行为。

4. 与相关单位的配合承诺

4.1. 与采购人的配合承诺

我单位承诺全力配合采购人（新乡市自然资源和规划局）开展各项工作：一是服从采购人的统一领导和调度安排，严格执行采购人的工作部署和指令；二是建立与采购人的常态化沟通机制，指定专人负责联络，及时接收工作任务，定期汇报工作进展，重大事项随时请示报告；三是积极配合采购人组织的监督检查、质量抽查和成果验收，如实提供相关资料和情况；四是严格遵守合同约定，全面履行合同各项义务，接受采购人按合同约定实施的考核和管理；五是对采购人交办的临时性、紧急性任务，迅速组织力量响应办理，确保按时完成。

我单位承诺主动接受采购人对项目实施全过程的监督管理，包括人员到位情况、作业规范执行情况、进度计划执行情况、质量检查情况和保密管理情况等；对采购人提出的工作意见和整改要求，第一时间研究落实、限期整改反馈，确保采购人的各项要求全面贯彻落实。

我单位承诺在项目实施中坚持向采购人报告制度：每周报告工作进展，重要节点

报送阶段性成果，重大事项随时专题报告；对项目实施中遇到的困难和问题，主动向采购人报告，共同研究解决，做到信息透明、沟通顺畅、配合默契。

在工作对接机制上，我单位承诺建立联络员+例会+专报的对接机制：指定专职联络员与采购人保持日常联络，及时收发工作指令、反馈工作信息；重要事项提请采购人召开专题会议研究部署；阶段性工作形成书面专报报送采购人，确保采购人对项目实施情况全面掌握、有效调度。

我单位承诺在重大事项决策上充分尊重采购人意见：涉及技术方案调整、作业范围变化、人员变更等重大事项，事先向采购人请示报告，经同意后组织实施；日常事务按照合同和采购人要求办理，做到重大事项不擅作主张、常规事项不推诿拖延。

4.2. 与各县（市、区）自然资源、林业部门的配合承诺

项目涉及市辖区红旗区（含高新区、经开区）、卫滨区、牧野区、凤泉区的调查及建库工作，以及全市各县（市、区）（包括长垣市）的数据汇总、内外业检查、质量核查、成果汇交等配合工作。我单位承诺：一是全力配合各县（市、区）自然资源主管部门、林业主管部门做好本辖区调查监测工作，按照县级自查、市级检查、省级全面核查的质量控制体系要求，配合做好县级自查和质量把关；二是及时、准确报送各类调查数据和成果，确保数据口径统一、汇交规范；三是对县（市、区）反馈的调查监测问题，及时组织核实整改；四是配合自然资源部门与林业部门做好国土变更调查与林草湿荒调查监测的协同，推动一体化调查监测工作机制落实到位。

我单位承诺积极配合各县（市、区）开展耕地保护、用途管制、执法监管等工作中对调查监测成果的应用，提供必要的数据和技术支持；对县（市、区）在成果使用中遇到的问题，及时解答、协助解决，做到配合有力、服务到位。

我单位承诺尊重各县（市、区）自然资源主管部门、林业主管部门的工作安排和管理要求，主动沟通、密切协作，不越权、不推诿；对工作中涉及跨县区、跨部门的协调事项，及时报告采购人统筹安排，确保各项工作衔接顺畅、有序推进。

在成果共享应用配合上，我单位承诺配合各县（市、区）做好调查监测成果的应用共享，按照采购人统一安排提供数据服务和成果支撑；对各县（市、区）提出的数据需求和应用咨询，及时响应、认真办理，助力基层自然资源管理提质增效。

在业务协同配合上，我单位承诺加强与县（市、区）作业单位、技术支撑单位的工作衔接，统一技术口径、统一质量标准，做好数据交接和成果整合，避免因衔接不

畅造成重复调查、数据冲突等问题，确保全市调查监测成果整体质量统一可控。

4.3. 与省级、国家级核查的配合承诺

我单位承诺全力配合省级和国家级检查核查工作：一是配合省级自然资源主管部门开展的全覆盖质量检查，及时提供核查所需的数据、资料和说明；二是对国家级内业核查反馈的疑似错误图斑，及时组织实地核实、整改、补充举证；三是对国家级外业抽查，提前做好现场准备，安排熟悉情况的人员陪同核查，如实提供情况；四是对各级核查反馈的质量问题，按照整改要求限期完成整改闭环，并将整改情况及时反馈核查部门；五是配合做好核查成果的复核确认，确保核查工作顺利开展，调查监测成果经得起各级核查检验。

我单位承诺在配合核查工作中坚持快速响应、如实提供、限时整改的原则：接到核查通知后，立即组织相关人员做好配合准备；对核查组提出的资料需求，及时、完整、如实提供；对核查反馈的问题，建立台账、逐项整改、按时反馈，确保核查整改闭环管理，保障项目成果顺利通过各级核查验收。

我单位承诺对核查反馈问题的整改实行“清单化管理、台账式推进”：对每一批次核查反馈的问题，逐项登记、明确整改责任人和整改时限，整改完成后组织复核确认，确保问题整改到位、成果质量提升；对涉及数据成果更新的，同步更新数据库和成果资料，确保整改前后成果一致。

我单位承诺在配合核查中加强技术支撑力量配置，抽调熟悉项目情况的业务骨干参与核查配合工作；对核查中涉及的技术问题，现场提供专业说明和证明材料，确保核查部门客观、准确地掌握项目实际情况，促进核查工作顺利高效开展。

我单位承诺以核查为契机持续提升成果质量，认真研究核查标准和核查重点，举一反三排查同类问题，主动完善成果数据，将外部核查的压力转化为提升质量的动力，确保提交的成果经得起检验、经得起使用。

4.4. 与社会公众及其他相关方的配合承诺

我单位承诺在项目实施中做好与社会公众及其他相关方的配合协调：一是外业调查涉及农户、企业、村庄等场所时，主动出示工作证件、说明调查目的，争取群众理解和支持，做到文明调查、规范作业；二是配合做好与项目相关的信息共享和数据应用，按照采购人安排提供数据支撑服务；三是自觉接受社会监督，对群众反映的调查问题和意见建议，及时核实、妥善处理；四是配合新闻宣传和信息公开要求，在采购

人指导下开展相关宣传，不得擅自对外发布项目信息，树立测绘队伍的良好形象。

我单位承诺在项目实施中严格遵守群众纪律，不侵害群众利益：调查过程中不损坏农作物和群众财物，不占用群众生产生活设施，不干扰群众正常生产生活；对因调查作业给群众造成损失的，依法依规予以赔偿；对外业调查人员实行挂牌作业、持证调查，自觉接受群众监督，以实际行动赢得群众的理解和支持。

我单位承诺建立健全群众诉求处理机制：对调查作业中群众反映的问题和诉求，认真听取、耐心解释、及时处理；对涉及群众利益的具体问题，主动与村委会等基层组织沟通协调，妥善解决；对群众举报的调查违规问题，及时核查处理并反馈结果，维护群众合法权益和社会和谐稳定。

5. 现场服务

我公司将会为用户提供快捷的现场服务。对于需现场解决的问题，我公司各客服中心技术人员会在第一时间内到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题。

6. 质量承诺

我方郑重承诺，将按照国家技术规范及相关技术要求进行质量检查工作，确保所有成果质量合格，符合方案要求。

在 ISO9001 质量管理体系的模式下，在公司质量管理制度的控制下，进行本项目的技术和质量管理，重视生产过程中的每个环节的质量。

针对新乡市自然资源和规划局新乡市 2026 年度国土变更调查项目，质量管理的目标在于确保作业成果的正确性和真实性。对本项目进行技术和质量管理，使最终产品的质量目标做到成果优良率达到 100%以上，甲方满意度 100%。

（1）技术目标：严格执行国家各项法律法规、行政规章、技术标准、工作方案和技术方案，并严格按照工作流程进行质量控制、进度控制，做好资料成果管理、信息管理、工作协调等工作。

（2）质量目标：保证 ISO9001 质量体系的有效运行；确保工程质量满足业主及合同要求，保证项目质量符合国家及行业相关规范和标准。

（3）本项目技术质量保证体系将按照 ISO9001 标准要求，依据本公司质量管理体系文件如《质量手册》、《程序文件》、《管理规章制度汇编》以及有关规程规范规定，按项目的工作区域、工作流程，建立按项目区、按作业流程的质量管理体系，即采用过程方法和系统方法建立起质量保证体系。

(4) 公司坚持“周到服务客户”的质量方针，保证产品合格率 100%，保证项目一次验收合格，质量达到优质产品。

7. 其他承诺

我方一旦中标，承诺拟派项目负责人在项目过程中保持一致，且保证常驻人员不变动。

具体措施如下：

(1) 项目作业人员在甲方要求的地点，配合采购人工作，做到随时待命，一旦有紧急情况发生，能及时采购人对接；

(2) 健全本项目实施机构制度；

(3) 在实施过程中，采取专人定期走访方式，听取甲方对项目工作、服务、质量的意见，现场解决用户提出的问题，并依此作为综合评定和人员奖惩的重要依据；

(4) 接受甲方随时对项目部的检查并做人员出勤汇报；

(5) 接受采购方对成果的技术指标和质量要求的统一改进；

(6) 实事求是、不弄虚作假保证提取成果客观、正确；

(7) 因我方组织管理原因造成的质量问题，增派后备人员，在不影响本项目其他工作的情况下，无条件整改直至合格；

(8) 积极响应采购方在实际工作关于成果要求的统一改进，无条件修改合格；

(9) 接受采购方为便于实施管理控制对我方办公场所的要求；

(10) 选派高素质、技术全面的工作人员参与项目工作；

(11) 选派具有参与过土地调查、不动产调查、地籍调查丰富经验的负责人和技术人员实施工作，从人员数量和技术力量上做足准确；

(12) 配合采购方关于项目相关技术标准的讨论评定工作；

(13) 配备后备人员，以保障应急情况下的人力资源储备；

(14) 项目实施阶段，提供7×24上门、邮件、电话质量服务，随时处理工作中的技术问题；