

### 4.3 后期服务方案

#### 一、服务承诺总体概述

我公司郑重承诺，在本项目成果正式通过验收后，为采购人提供不少于 1 年的免费后期技术服务，对本次自然资源资产清查成果质量承担终身质量责任。我方将搭建标准化、系统化、常态化的后期服务体系，持续保障清查成果的准确性、有效性和实用性，确保成果长期稳定赋能禹州市自然资源资产管理各项工作，为采购人常态化开展资产管控、数据分析、成果应用等工作提供持续、专业、可靠的技术支撑。

#### 二、成果验收配合服务

##### （一）验收准备服务

我方严格遵照《全民所有自然资源资产清查成果汇交规范》及省市相关行业标准，在项目实施完成后，系统化梳理、规整全部项目成果，及时向采购人提交完整、规范、合规的成套成果材料，核心成果包含但不限于：项目清查报告、全套数据台账、标准化数据库成果、系列图件成果、权属证明佐证文件、项目技术总结报告等。

所有交付成果的数据格式、空间坐标系统一采用 2000 国家大地坐标系，数据属性字段、分类标准、填报规范均完全契合国家及省级自然资源资产数据库建设标准，确保成果可直接对接上级平台汇交及日常应用。

自采购人收到我方提交的项目验收建议之日起 7 个工作日内，我方全力配合采购人组建专项验收小组，严格按照采购合同约定的技术

标准、服务标准、安全规范，逐项完成所有履约内容的核对、确认工作，保障验收工作高效推进。

（二）验收全程配合服务

项目验收期间，我方全程安排专属项目负责人、核心技术负责人驻场参与验收工作，实时对接验收小组，及时解答各类技术疑问、说明项目实施细节。

针对验收过程中验收小组提出的各类疑问、核查诉求，我方承诺在 2 个工作日内出具正式书面答复文件，并配套提供完整、真实的过程佐证材料，确保疑问闭环解答。

针对验收组提出的整改优化意见，我方严格把控整改时效，常规整改内容在 15 个工作日内全面完成整改完善工作，并提交正式整改情况说明；若涉及成果重大调整、数据修正等特殊情况，同步提交调整依据、技术复核意见，确保整改工作合规、有据、可追溯。

（三）验收合格成果交付服务

项目验收合格后，我方严格按照采购人要求，保质保量完成全部项目成果的标准化交付，完整交付各类成套成果，具体明细如下：

| 序号 | 成果类型  | 具体内容                         |
|----|-------|------------------------------|
| 1  | 数据库成果 | 资产清查成果数据库（含实物量图层、价值量图层、产权图层） |



|   |            |                                 |
|---|------------|---------------------------------|
| 2 | 图件成果       | 自然资源资产清查全套图集                    |
| 3 | 数据表格<br>成果 | 各类资产清查汇总表、统计分析表、明细台账表           |
| 4 | 文字成果       | 清查工作报告、技术报告、成果分析报告及各类<br>专项说明文件 |
| 5 | 电子成果       | 全部成果对应的完整电子文档、数据包及数据存<br>储光盘    |

### 三、后期技术支持服务

#### （一）数据维护与更新支持

项目验收完成后的 1 年免费服务期内，我方无偿为采购人提供数据更新、数据校核、数据优化等全套技术支持，主动配合采购人完成年度自然资源资产变动情况摸排、汇总、梳理工作。

协助采购人开展后续年度资产清查成果的迭代更新、数据整理及上级平台汇交工作，全程提供资料规整指导、图件制作与打印、技术难题答疑、成果优化等专项服务。

主动配合采购人落实清查成果安全保密管理、数据统计分析、内部共享应用、成果优化升级等相关工作，最大化发挥项目成果应用价值。

#### （二）常态化技术咨询服务

我方组建专属专职技术服务团队，为采购人提供长期、不间断的

常态化技术咨询服务，全程保障采购人日常工作有序开展。

核心服务内容包含但不限于：清查成果实操应用指导、数据库日常查询与运维使用培训、自然资源资产价值量核算方法答疑、行业相关政策法规解读、成果应用难题排查等。

积极配合采购人开展各类依托清查成果的专项工作，包括国有自然资源资产管理专项报告编制、全民所有自然资源资产负债表编制、领导干部自然资源资产离任审计数据支撑、资产专项核查等相关工作。

### （三）跨部门协作支持服务

主动配合财政、审计、自然资源等各级主管部门，开展资产价值量核算复核、资产权属合法性核查等工作，及时提供权属调查原始记录、地价评估报告、技术佐证资料等全套支撑文件。

全程协助采购人完成项目成果在省级自然资源管理平台的备案审核、数据校验、批量汇交等工作，确保成果顺利完成上级入库备案。

若工作需要补充现场勘查、实地核验、数据比对核实等工作，我方承诺在 3 个工作日内调配专业技术人员到场配合完成，保障专项工作进度。

## 四、服务响应机制

### （一）快速响应机制

我方建立 7×24 小时全天候服务响应通道，开通专属服务电话、线上对接端口，确保采购人可随时联系到在岗技术服务人员，无服务空档期。

在接到采购人问题反馈、技术求助、整改需求后，1 小时内完成

专人对接响应，24 小时内出具完整可行的解决方案或阶段性初步处理意见。

针对数据错误、成果异常、系统适配故障等紧急问题，接到通知后即刻启动应急处理流程，24 小时内完成问题排查与数据纠错服务，最大限度降低工作影响。

（二）分级响应制度

我方根据问题影响范围、紧急程度、处置难度，建立标准化分级响应处置制度，精准高效解决各类问题，具体规范如下：

（三）定期回访制度

| 问题等级 | 响应时间  | 解决时限   | 处理方式                         |
|------|-------|--------|------------------------------|
| 一般问题 | 1 小时内 | 24 小时内 | 电话沟通、远程线上指导，即时解决常规操作、咨询类问题   |
| 重要问题 | 1 小时内 | 48 小时内 | 专业技术人员远程接入排查、针对性处理，完成问题整改优化  |
| 紧急问题 | 立即响应  | 24 小时内 | 即刻调度技术人员现场驻场处置，快速化解紧急故障、数据问题 |

项目验收完成后，我方建立常态化回访机制，常态化跟进成果使用情况。每季度开展一次电话回访，详细了解采购人成果使用体验、现存问题及新增服务需求，同步记录答疑解惑。

每半年组织一次现场专项回访，实地核查数据成果运行状态、数据库使用情况，现场协助采购人解决成果应用、数据运维中的各类问题。

建立标准化回访台账，对每次回访的时间、对接人员、咨询问题、服务内容、处理结果、后续建议等信息详细记录、分类存档，形成闭环服务管理。

## 五、应急保障措施

### （一）人员保障

项目验收完成后，我方长期保留本项目核心技术团队人员，稳定后期服务技术力量，确保服务专业性、连续性。

指定专属固定对接人负责本项目后期全流程服务对接，一对一响应采购人需求，避免服务断层、对接混乱问题。

建立关键岗位技术人员 AB 角轮岗制度，实现岗位互补、工作替补，杜绝因人员调岗、休假、变动等情况影响后期服务质量与响应效率。

### （二）数据安全保障

对本次清查所有原始数据、成果数据、过程资料实行全程加密存储、加密传输，严格设置权限管控，仅授权专人可查阅、调用数据，严防数据泄露、篡改、丢失。

主动协助采购人建立完善的数据定期备份、异地备份机制，指导采购人做好数据日常运维，有效规避数据损坏、丢失风险。

严格遵守项目保密协议及行业保密规定，未经采购人正式书面授权

权同意，绝不向任何第三方单位、个人泄露、转让、提供本项目所有清查数据及成果资料。

### （三）突发情况处置

若采购人开展内部信息系统升级、平台更换、系统适配调整等工作，我方无偿提供全套数据格式转换、数据迁移、成果适配等技术服务，保障清查成果无缝对接新系统。

若遇上级主管部门政策调整、标准更新，要求对清查成果进行补充完善、重新核查、迭代优化的，我方无条件积极配合，按时保质完成全部整改、补充、复核工作。

## 六、档案管理与知识转移

### （一）档案管理

我方建立专属项目成果档案库，实行长期归档留存管理，完整保存项目原始数据、全过程实施资料、验收报告及整改资料、上级备案回执、技术文档等全套资料。

所有档案资料严格按照采购人及行业规范，完成分类梳理、统一编号、规整归档，做到档案齐全、分类清晰、查阅便捷。

全力配合采购人及上级主管部门的档案核查、资料调阅工作，随时提供完整、规范的归档资料。

### （二）知识转移

项目正式验收前，我方为采购人相关工作人员提供不少于 2 次专项系统培训，培训内容贴合实际工作需求，主要包括：清查成果数据库安装与使用、数据查询与统计分析操作、成果图件识读与实务应用、

常见问题处置等核心内容。

编制通俗易懂、实操性强的《自然资源资产清查成果使用手册》，细化操作流程、运维要点、常见问题解决方案，方便采购人日常办公使用。

培训结束后，向采购人完整移交所有培训课件、操作教程、答疑手册等电子资料，供采购人后续常态化学习、查阅参考。

七、服务承诺汇总

为明确服务标准、压实服务责任，我方将核心服务承诺汇总如下，  
全程严格履约：

| 序号 | 服务项目 | 承诺内容                        |
|----|------|-----------------------------|
| 1  | 质保期限 | 项目验收合格后，提供不少于 1 年的免费后期技术服务  |
| 2  | 质量责任 | 对本次项目所有清查成果质量承担终身责任         |
| 3  | 响应时效 | 用户问题 1 小时内响应，24 小时内提供完整解决方案 |
| 4  | 紧急纠错 | 数据错误等紧急问题 24 小时内响应并完成纠错服务   |

|   |          |                           |
|---|----------|---------------------------|
| 5 | 定期回<br>访 | 每季度开展电话回访，每半年开展现场回访       |
| 6 | 培训服<br>务 | 项目验收前提供不少于 2 次专项系统实操培训    |
| 7 | 数据维<br>护 | 免费服务期内，全程提供数据更新、校核、优化技术支持 |

我公司郑重承诺，本方案所列全部服务条款、履约标准、时效要求均真实有效，我方将严格、全面、保质履约，全力保障禹州市全民所有自然资源资产清查成果建得成、用得好、管得住，持续为采购人自然资源资产管理规范化、精细化、常态化工作提供稳定、优质、可靠的技术支撑。

供应商名称（并加盖公章）：河南兴茂信息技术有限公司

日 期：2026 年 08 月 19 日