

四、服务承诺

(内容自拟)

我单位有充足的人员及设备，具有较强本地化服务能力。我们将按照采购人的各项规定和要求，充分发挥我单位的技术优势和项目经验，确保本项目的各项投入，做到人员、设备、管理三到位，精心组织，创造优质项目。我单位具备标书中要求的各项条件，经慎重研究，就项目承诺如下：

1. 管理措施承诺

1.1 成立专项项目部

(1) 中标后，我单位将会迅速组织专业技术人员成立项目部。项目经理负责与市局、区局对接，统筹安排工作开展，把握整体进度，做好工作督导。技术负责人做好技术指导，数据生产质量控制等工作。其他人员统一调配，内外业协同开展工作。

(2) 考虑到本次工作时间紧、任务重、要求高，我单位抽调精兵强将组成专业队伍，其中参与本项目的高级工程师3名，工程师5名，技术员5名，其他作业人员4名。

1.2 设置专职组织管理人员

指定专门的组织管理人员，负责对工作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 制定市级项目服务方案

参照部、省级下发文件，在认真学习和领会各项工作要求和规定精神的基础上，针对此项目特性，组织技术骨干，广泛征求意见，认真制定切实可行的服务方案、技术方案、实施方案，并对服务方案、技术方案、实施方案优先进行单位内部评审，

在通过内部评审后再报送甲方进行最终评审。依据相关技术要求的规定，制定相应的生产 实施方案，确保项目实施过程和项目成果的科学、统一、规范

1.4 组织人员培训

技术负责人会做好相关作业人员的组织培训工作，总结类似项目经验，对本次监测工作技术要求进行探讨，认真学习培训资料和视频，使作业人员能够充分知晓作业流程和技术要求，为工作开展打好基础。

1.5 建立项目日报、周报、月报汇报制度

建立项目日报、周报、月报汇报制度，由项目负责人将项目作业进展情况以文档形式进行上报，以便甲方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。

1.6 建立项目交流、质量抽查机制

(1) 在项目开展前组织项目协调会，以便项目顺利进行，保障项目执行的进度；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；在项目后期，组织集中联检联查，提高项目整体质量、加强项目管理。

(2) 项目实施过程中，及时发布上级通知和技术问题集，组织所有技术人员共同学习、讨论相关问题，方便作业人员沟通协调。

(3) 工作中，单位会不定期对工作进度、质量、规范进行检查，确保该项工作按时、高标准完成。

2. 质量保证措施承诺

我单位依据 ISO9001 质量管理体系建立了一系列质量管理体系文件。按照质量管理制度严格执行二级检查、一级验收制度。

2.1. 严格遵守二级检查和一级验收制度

单位对项目生产过程实行二级检查和一级验收制度，即作业员自检（作业人员对自己的成果自检率达到 100%，确保无问题后提交作业组检查）、作业组自检（本项目检查是贯穿于本项目全过程的检查，作业组质检员在调查过程中随时随地对自己组的工作进行 100% 检查，发现问题及时处理，并填好检查记录）、项目组专检（对各作业组提交的成果进行全面检查，内业检查 100%，外业不低于 30%，对发现的问题作好记录，交相应作业组修改），合格后由由单位质检部派驻项目部的专职检查员检查。在二级检查的基础上由单位生产与质

量管理部实行内部验收，验收合格后才能上交甲方验收。

2.2. 设置项目专职质检员

为保证该项目的质量，设专职质检员 2 名，负责整个项目的质量督查工作。在项目实施过程中由质检员按《测绘工作过程控制程序》和《测绘不合格产品的控制程序》以及本项目的特定的技术要求，来控制整个项目的质量。

质检部门对项目生产进行全程技术指导和质量检查，整理检查记录，填写相关表格，编写检查报告，明确质量检查结论。

2.3. 拟定质量管理计划

拟定组织质量管理计划，内容涉及到项目管理，职责分工，质量控制措施，工作计划，安全、考核办法等各个方面。

2.4. 实施质量负责制

对每位项目参与人员进行理论学习和实地操作的业务培训，做到统一作业步骤，统一技术路线；在技术质量管理组织上，实施质量责任追究制，哪一道工序，哪一个环节出了质量问题，追究相关人员的责任。

2.5. 外业质量保证措施

(1) 由经验丰富的专业技术骨干任外业组长，及时协调并解决出现的有关技术及质量问题。

(2) 组织外业作业人员学习技术设计书、有关规范、规定，并严格按照有关设计书和规范、规定作业。

(3) 项目部根据技术设计书、有关规范规定组织作业；检查员随时检查保证作业过程的规范性；项目部组织质检人员对作业成果进行全面的质量检查。

2.6. 内业质量保证措施

(1) 组织内业作业人员赴现场进行作业。作业前组织作业人员学习技术设计书。作业现场发现问题及时解决。

(2) 对所有调查数据进行 100% 检查。

(3) 填写检查记录表。

3. 确保服务周期承诺

对于本项目，我单位领导高度重视，将本项目作为单位的重点项目之一来做，做好员工的思想政治工作。组织强有力的项目管理班子，严格管理，科学

施工，在组织管理、技术管理、计划安排、外部协调及其它方面做好保证措施。

3.1. 建立完善的计划保障体系

建立完善的计划保障体系，预先设计好总进度计划，再根据的实际情况，以日计划为具体执行计划，并由此派生出每个小组的计划安排步骤，使进度计划管理形成层次分明、深入全面、贯彻始终的特色。

3.2. 采用先进的工作进程控制方法

采用先进的工作进程控制方法，科学调整进度。使用项目进度报表比较法和进度图形比较法两种形式，各个工作项按其工作内容一个星期对进度偏差做一次识别，并将结果上报项目部，项目部按两周为一个周期对进度偏差做一次识别。一旦发现生产进度与计划出现偏差，即采用动态调整方法。

安排好执行人员，定人定责。

3.3. 选派精干人员力量

配备足够数量且经验丰富的高素质管理、技术人员参与本项目，主要的技术人员均参加过类似项目，参与人员所承担的项目多次获得行业及省级的奖励，对实施本项目拥有丰富的经验。

3.4. 强化激励机制

经过近年的实践，我单位已建立了一套行之有效的承包机制，形成了单位承包、项目部承包、作业组承包三个层次的完整承包体系。在各级承包体系中，将工程进度计划目标与合同工期相协调，做到责任权利相一致，直接与绩效工资挂钩，奖罚分明。在本项目的实施中，将进一步深化承包机制，应用激励措施，充分地调动员工的工作积极性。

3.5. 做好后勤保障工作

集中单位力量确保重点，在人力、物力等方面给予本项目以充分的保证。职能科室深入现场协助，指导项目部组织实施。通过计划进度与实际进度的比较，及时调整计划，采取应急措施。注意搞好与各区县技术单位的关系，及时沟通信息，顾全大局，服从业主的决策，同心同德，争取早日完成，做到进度快，投资省，质量高。

为保证工期，我单位将预备 3 个后备作业组长及相应辅助人员、测量设备、

车辆等后备资源，根据该项目进度情况随时补充到项目组，提供全方位保障工作。

4. 后期服务配合承诺

1. 积极为采购人提供测绘技术咨询服务，24 小时电话服务，派专人对该测绘项目进行跟踪技术服务和咨询，对采购人提出的问题及时给予解答和反馈；

2. 根据采购人的需要，为采购人提供本次项目相关技术支持服务。

3. 我方承诺对提交的全部成果质量终身负责，确保成果通过省级检查，省级自然资源主管部门按要求组织完成数据成果汇交至国家，根据国家反馈意见整改，最终通过国家核查。

4. 对保证期后出现的质量问题，若因我方原因造成的，我单位终身负责免费处理；若因其他客观原因造成的，我方视处理工作量的大小适当收取成本费用进行处理。

5. 承诺对采购人进行永久的技术交流与技术支持。

6. 我单位郑重承诺在项目完成后所承诺的责任、服务内容，并承诺在正式方案下发后，无条件调整和完善工作方案、调查内容和合同。

7. 我单位负责对项目成果日常操作应用提供免费培训，并负责解答用户在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

8. 保证售后服务技术人员具备 5 年以上的数据生产或测绘经验，熟悉项目，具有较好的沟通能力和表达能力，工作态度良好，热情主动，能积极为业主服务。

9. 作业过程中和作业结束后，我单位将向业主发放《顾客满意度调查表》，根据反馈意见对我单位生产和管理作出改进；及时处理业主的投诉，做到业主满意度 100%和业主有效投诉处理满意率 100%。

10. 定期对业主进行回访，主动了解业主需求，长期做好今后的服务工作。

5. 优惠承诺

1. 我单位承诺在所报工期内完成任务并交付使用，免费提供测绘技术咨询，现场解决技术难题。

2. 我单位将严格按照规范标准作业，保证项目达到合格标准。
3. 我单位对本项目承担总承包责任，绝不分包、转包。
4. 我单位在测量作业期间，加强安全防护措施，安全文明施工，保证不发生各种安全事故，并承担由此发生的一切费用。
5. 我单位配合采购人的工作，听从其正确的指令，遵守采购人制定的一切规章制度。

投标人：新乡市国土空间规划研究中心（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日 期：2025 年 09 月 05 日