

## 四、服务承诺

(格式自拟)

我方保证按以下承诺内容认真履行合同,如有违反,我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任:

内容必须如实、详细填写。

### 1. 监测管理措施

服务期:按上级文件要求时间节点完成项目工作;

服务地点:采购人指定地点;

质量要求:成果质量合格,符合国家、省、市或行业相关规范和标准的要求,

#### 1.1. 监测内容采集

以2024年度国土变更调查成果为底图,结合收集的资料和最新遥感影像,通过实地调查和多种技术手段,确定监测内容的位置、占地范围和相关属性。具体要求如下:

一是对于有独立用地的监测要素,监测时实地与2024年度国土变更调查成果地类二级类一致的,在变更调查成果底图上进行细化采集,矢量化相关位置和范围,并标注相关属性;监测时实地与2024年度国土变更调查成果地类二级类不一致的,在单独图层上进行采集,矢量化相关位置和范围,并标注相关属性,同时,按照国土变更调查外业举证相关要求进行举证,可采用实地外业举证、影像举证或提交附件佐证材料的举证方式;实地照片、影像、佐证材料要准确反映监测要素的名称、范围、用途等信息。佐证材料包括但不限于不动产登记、供地、地籍、地形、规划设计图纸和数据等权威资料。对于2024年已举证过,监测时实地没有新变化的情况,不再重复举证。

二是对于没有独立用地的监测要素,以单独图层表示其矢量位置,并标注相关属性。

三是对于相关部门权威资料可以表明相关属性的,可以在无明显逻辑矛盾的情况下直接使用;对于无权威资料或相关资料不能表明相关属性的,要结合外业实地调查确定相关属性。

四是对于监测时原有监测要素改变为其他要素,或者监测要素的范围缩小且连片面积达到采集指标的,对其范围或位置进行标注,以单独图层表示。

五是水域网络、交通网络只更新河湖(含大型水库)岸线、河渠结构线,铁路(含高速铁路)、公路(含高速公路)、城市道路、乡村道路、匝道中心线,高速公路出入口。

六是结合管理资料和实地调查对室外滑雪场的范围及相关属性进行更新与补充。

七是有条件有需求的地方，统筹地上地下，同步开展城市地下空间监测。

八是采集部掌握的历史文化保护线变化等相关信息。

## 1.2. 质量控制

监测成果是城市基本情况的体现，是城市国土空间规划和国土空间治理科学决策的重要支撑。我公司要把数据真实性、准确性、客观性摆在城市国土空间监测工作的首要位置，采取有效措施，加强数据质量管控，确保成果数据与实际情况一致，按照全过程管理的原则开展质量控制，实行“两级检查、一级验收”制度。结合实际，为严格质量控制，对本地区成果进行100%全面自检，确保成果的真实性、准确性、完整性和规范性。

建立完善全过程质量控制制度，严格执行质量检查和验收的相关要求。

## 1.3. 成果管理

### （一）基础成果

按照统一要求，整合、采集、细化和更新后形成的空间数据成果。

### （二）统计成果

基于基础成果进行汇总统计形成的数据成果。

### （三）分析成果

根据业务管理需要，结合其他有关数据，通过计算和分析形成的数据成果和报告。

## 1.4. 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重申，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。

## 1.5. 设立专门组织管理专员

指定专门的项目管理人员，负责对工作相关问题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。

## 1.6. 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。

### 1.7. 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。

### 1.8. 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。

#### 质量服务承诺

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

为保证该项目的质量,本项目设专职质检员 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》以及本项目的技术要求,来控制整个项目的质量。

为达到质量目标,项目组将严格按照质量管理体系制度的要求,以过程控制的方法来保证项目质量,把整个项目划分为若干个过程,从合同签订、编写技术设计书,作业前的规程、作业流程和技术设计书学习,内外业一体化,检查验收等都是过程的一部分,对每一个过程采取有效的控制措施和方法。在作业过程中按作业指导书和本项目技术设计书的要求作业,并做好以下工作:

作业人员在项目实施前应先进行培训,学习技术规程、技术方案,使作业人员充分掌握技术要求和注意事项,确保测绘成果的质量达到规定的要求。对投入的仪器设备进

行校验，杜绝不合格设备进入项目。项目管理人员及作业人员在项目实施过程中严格按照二级检查一级验收制度作业，以保证各个工序产品优良。

### 二级检查一级验收制度

#### 一级检查：

经过作业员自检（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）后，在项目经理的组织下，项目技术负责、质检员等组成检查小组，对作业小组的工作进行监督，对已完成的各工序成果由专职检查员进行100%的内外业检查，合格后方可供下工序使用。

#### 二级检查：

公司质量管理部检查：由质量管理部组织技术力量，分阶段对成果资料进行作业过程的实时监控与最终检查并对工程项目进行最终检查验收，内业资料成果进行100%检查，外业成果资料抽查15%以上。对检查结果评定产品质量。对发现的问题提出改正意见，并对修改结果进行复查。检查结果代表单位对此项目的总体评价，并出具最终检查报告，上报甲方。

#### 验收：

通过以上各环节的检查，从而保证该项目的质量。

检查主要分为自检、互检和上级部门组织的抽检。检查应贯穿项目全过程，发现问题应及时处理整改，确保测绘成果质量。

成果检查验收过程由专人记录，检查验收完成后应编写检查验收报告，记录、报告应由具体的负责人签章和单位盖章。

严格执行《成果检查验收和质量评定标准》，采用强有力的措施，确保测绘成果的真实、可靠、高精度和实用性。一是加强对参加本项目人员的职业道德教育，充分认识质量就是产品生命的道理，树立质量第一的观念，从思想上自觉把牢第一道防线。二是加大质量奖惩的力度，各阶段检查验收发现的问题对相关责任人进行批评教育和相关的处罚，对成果质量好的要进行表彰和奖励。三是彻底落实二级检查制度，并充分发挥我单位专职检查验收人员的作用，使专职检查验收人员早介入，加大过程检查的力度，从制度和程序上避免重大质量事故的发生。具体来说：

#### 1) 运行 ISO9001 质量体系

项目部要认真贯彻“科学管理,信息工程争一流;精心组织,设计实施创品牌;规范服务,甲方满意为宗旨;开拓创新,持续改进求发展”的质量方针,严格执行规程、细则和程序,确保质量体系的运行管理贯穿于项目的全过程。具体作法是随时分析和预防可能出现的问题。以预防为主,防检结合,出现问题及时解决。认真执行“过程控制”程序文件,将责任层层落实到人,努力使“按照程序文件的规定开展各项工作”成为每一个员工的自觉行动。作好相应质量记录,这是保证作业质量和成果质量的重要措施。各作业组必须按质量体系有关文件和管理要求,做好自检,检查结果要有记录。技术负责人要做到事前指导,中间检查,成果校审,认真把好各工序的质量关,避免不合格产品转入下一工序,把差、错、漏消灭在本工序。对各种成图成果资料要做到100%的校审。在工作中,决不把不合格的过程产品转入下个工序。

#### 2)做好技术交底

技术负责对项目组人员进行技术交底,组织技术人员认真学习《技术设计书》的有关条文。使大家明确总体任务和各自的职责在实施过程中,针对项目实施中遇到的具体问题展开讨论,统一认识,统一标准。

#### 3)制定质量管理目标对策

制定“质量管理目标对策表”,将质量责任按多级划分,大家共同承担质量责任。做到职责明确,各负其责,奖罚分明。

#### 4)设备管理

确保仪器的完好率为100%。在生产阶段,现场核查设备性能,使各种仪器、设备处于良好状态。强制周检的设备必须在有效检定周期内,未经检定的设备,不投入使用。

#### 5)认真落实“三检”制度

严格执行“三级检查”制度,即作业组自检、项目组检查、专职检查员检查,三级检查贯穿于整个实施过程中,杜绝质量问题的出现。在每个工序完成后应该各项检查,并形成检查报告。

##### a. 作业组自检

作业组在项目实施过程中随时随地对自己小组的工作进行检查,并填好检查记录。作业组仪器检查工作量应大于总量的10%,对内业要做到100%的检查,在项目实施中遇到疑难问题,应及时汇报技术负责人,由技术负责人组织技术人员进行解决,把问题消灭在实施过程中。

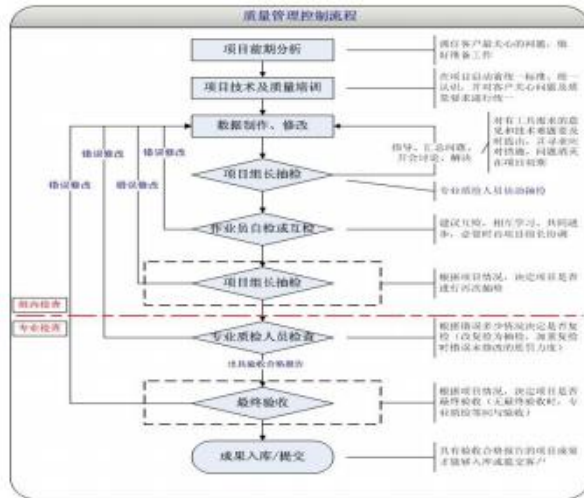
##### b. 项目组检查

由项目经理及技术负责人组成检查小组，对各作业小组进行检查、监督。监督各作业组技术方法应用的合理性，以及《技术设计》的执行等情况，并帮助作业组解决疑难问题。作好检查记录，对检查出的问题及时反馈给作业小组，把问题解决。

c. 专职检查

由质量检查进行专职质量检查、监督。在项目实施过程中不间断地进行巡视、检查、监督，并阶段性地组织项目负责、技术负责人组成检查小组对项目进行总体检查验收工作，检查内容和工作量按《技术设计》规定执行，认真作好检查记录，对项目开展中发现的问题及时总结并反馈给项目部，及时处理，以保证项目质量。

d. 质量控制流程图



质量控制

在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，在生产过程中认真总结经验，在以后生产过程中的每个环节保证质量，使得产品优良率达100%以上，重点措施如下：

质量管理制度

公司对项目生产过程实行三级检查和一级验收制度，即在作业人员自查和互校的基础上进行过程检查和最终检查，过程检查由作业组检查员进行检查，最终检查由公司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公司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。

#### 质量检查方法

- (1) 过程检查和最终检查、内部验收应填写检查记录表。
- (2) 过程检查和最终检查的内业图面、数据、资料等检查为 100% 检查。
- (3) 过程检查和最终检查是针对所有过程成果和最终成果的检查。

#### 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。

#### 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。

#### 技术管理上对质量的保证措施

- (1) 严格按质量管理体系标准来规范整个作业，对各作业工序和检查环节及时填写各种记录。
- (2) 组织作业人员对有关规范规定的学习培训，培训合格的作业人员才能投入作业。
- (3) 严格执行作业人员自检、互检 100%，质检人员过程检查 100%，最终检查 100%。
- (4) 在成果交付业主单位前，由我公司质检部依照有关规定进行质量验收，待成果合格后，才能交付甲方或质检机构进行验收。

### 1.9. 组织协调方面

#### 1.9.1. 建立快速反应机制

建立快速反应机制，组织一个快速响应小组，专门用于应对时间紧迫的任务。

#### 1.9.2. 加强保密管理

单位所有参与本项目人员均与公司之间签订数据保密责任书，加强保密意识，确保数据安全。



### 1.9.3. 作业人员尽量少变动

在整个项目实施过程中,不同的人分担不同的工作,也就承担不同的责任。一方面,熟手可以让工作效率更高,减少项目进展的内部摩擦;另一方面,专人专职可以准确界定责任,一个人将其工作从开始负责到结束,以免造成前面埋下的隐患在后期爆发而让接手人承担不应让其承担的责任。

## 1.10. 多方保障措施

### 1.10.1. 作业过程的质量保障措施

1、由经验丰富的专业技术骨干任主要技术人员,及时协调并解决出现的有关技术及质量问题。

2、按照项目技术规范、设计书的要求多次组织作业人员学习技术设计、有关政策、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;质检人员应对外业过程成果做到随完随查,有问题随时解决,保证过程成果的按时提交和最终成果的按时上交。

4、加强作业员、质检员质量意识教育。教育作业员弄清任何一个问题,教育检查员查清任何一个问题。不遗留质量问题。

5、严格按质量管理体系标准来规范整个作业,对各作业工序和检查环节及时填写各种记录。

### 1.10.2. 质量管理的保障措施

1、严格按质量管理体系标准来规范整个作业,对各作业工序和检查环节及时填写各种记录。

2、组织作业人员对本项目的有关规范规定进行学习培训,培训合格的作业人员才能投入作业。

3、严格执行作业人员自检、互检 100%,质检人员过程检查 100%,最终检查 100%。

### 1.10.3. 技术管理的保障措施

(1) 依据技术设计书、质量检查标准等规定和要求对产品的质量进行质量检查和复查工作,并认真填写检查记录表;

(2) 督促、监督生产部门前期工作的过程检查情况,协助部门负责人、检查员对

生产过程中的质量问题进行总结和指导。必要时结合检查意见为作业人员进行问题讲解；

(3) 对批检查样品的质量进行检查、评价并作出是否放行的意见；

(4) 对部门不合格品进行识别、评审和处理。

### 1.11. 配合方案

辉县市自然资源和规划局辉县市 2025 年城市国土空间监测项目的实施需要各部门全力协调配合，共同推进项目工作的开展。城市国土空间监测项目是一项复杂的工作项目，具有较强的政策性和技术性，因而离不开政府和相关部门的支持、配合，离不开各单位的共同努力，各级政府及相关部门应统筹兼顾，协调配合。

建立完整的质量管理体系，在工作过程中与甲方及各作业单位保持密切的联系，虚心接受在工作上的指导和要求。在项目开展前我方将认真编制好技术方案和作业指导书，并尽早提交给甲方进行审核，认真接受甲方对我们技术方面的指导和帮助。

项目实施过程中定期向甲方汇报我方计划和进度情况，参加由甲方主持召开的各种会议，并以书面形式向甲方反映项目进展情况和存在的问题。使甲方能及时掌握项目动态，采取有效措施协调和解决项目中存在的问题。加强技术及安全的交流。定期与甲方进行接洽，对存在的问题及时解决，并及时上报甲方。

为了确保项目工期，我公司采取的保证措施有以下几个方面：一组织保证措施，成立项目领导小组和项目部；二配备强有力的专业技术人员，增强团队的战斗力；三配备先进的技术装备；四加强后勤保障；五健全技术质量体系；六强化安全生产措施；七采用新技术、新方法；八严格奖惩措施。

(1) 做好事前培训和技术指导，避免返工。

(2) 采用先进技术、先进设备，提高工作效率。

(3) 制订详细作业计划，并严格按作业进度计划完成每一项工作。

(4) 加强各级检查，及时发现错误，避免将问题带入下一阶段工作，以免造成反复，影响工期。

(5) 当发现人员、设备不能满足需要时，及时增加人员和设备，保证按约定工期完成。

(6) 任务到人，责任到人，制定明确的奖罚措施，对不能按计划完成又无正当理由的进行处罚，对不称职人员及时更换。

公司的服务宗旨是服务政府，服务客户，做好项目的后期服务工作，充分利用地域优势，承诺对业主在测绘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。

#### 1.11.1. 与相关部门协调工作

我单位注册于新乡市辉县市，自成立以来立足于本地市场，在辉县市具体较好的数据基础和专业技术能力，与各单位和乡镇拥有较好的合作基础。

我公司在与各行政管理部门的沟通与协调方面具有丰富的经验，为本次辉县市自然资源和规划局辉县市 2025 年城市国土空间监测项目的开展奠定了坚实的基础。

#### 1.11.2. 与业主的协调配合措施

我单位将严格按照项目招标文件、项目工作方案、有关技术规范开展项目工作确保项目成果合格。

我方将严格履行对甲方的承诺，按照有关规定和实施细则要求，本着对甲方负责的原则，与甲方积极配合，共同抓好质量、进度和安全管理目标。建立完善的项目管理机构，确保项目有组织、有计划进行。

项目实施过程中为使甲方能及时掌握工作动态，定期向甲方汇报我方计划和进度情况，参加由甲方主持召开的各种会议，并以书面形式向甲方反映项目进展情况和存在的问题。在工作过程中与甲方保持密切的联系建立微信工作群、QQ 群，做好日报、周报、月报，使业主能够及时了解项目工作动态，定期与甲方进行接洽，对存在的问题及时解决，虚心接受在工作上的指导和要求。在项目开展前我方将认真编制好技术方案措施和作业指导书，并尽早提交给甲方进行审核，虚心认真接受甲方对我们技术方面的指导和帮助。

#### 1.11.3. 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，提供现场服务响应，尽快解决问题。

#### 1.12. 人员配备承诺

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). 项目负责人实行证书扣押制度，以避免在本项目运行过程中，项目负责人不一致情况；

(2). 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；

(3).健全本项目实施机构制度，不予其他项目抽调人员；

(4).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，现场解决甲方提出的问题，并依此作为综合评定和人员奖惩的重要依据；

(5).接受甲方随时对项目部的检查并做人员出勤汇报；

(6).接受采购方对成果的技术指标和质量要求的统一改进；

(7).实事求是、不弄虚作假保证提取成果客观、正确；

(8).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；

(9).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；

(10).保证项目实际投入人员与投标情况一致，接受采购方根据实际工作需求对项目人力和设备资源增加调配的要求；

(11).接受采购方为便于实施管理控制对我方办公场所的要求；

(12).选派高素质、技术全面的工作人员参与项目工作；

(13).选派具有参与过类似项目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；

(14).配合采购方关于项目相关技术标准的讨论评定工作；

(15).配备后备人员，以保障应急情况下的人力资源储备；

(16).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；

(17)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；

(18)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5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。

(19)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。



2. 确保服务周期

2.1. 工期计划

因本项目工期较为紧张，为了做到有效的了解项目区详细工作量，我方于签订合同后立即入场，提前了解各作业区域的基本情况情况。

| 开始时间        | 服务期限              | 关键工作内容                                                      |
|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|
| 签订合同后立即进场开工 | 按上级文件要求时间节点完成项目工作 | 人员设备入场、成立项目部                                                |
|             |                   | 资料收集、工作方案确定                                                 |
|             |                   | 内业准备与预处理                                                    |
|             |                   | 外业核查                                                        |
|             |                   | 内业核查                                                        |
|             |                   | 辉县市自然资源和规划局辉县市 2025 年城市国土空间监测项目数据库建设，形成国家、省实施方案要求的相关成果      |
|             |                   | 开展辉县市自然资源和规划局辉县市 2025 年城市国土空间监测项目调查成果全面检查，配合好省级、国家级内外业核查、抽查 |
|             |                   | 完成国家、省实施方案要求的所有工作任务。                                        |

制定科学合理的方案，是按期完工的重要前提，人员及设备的资源投入，则是计划工期的重要因素。因本项目工作量大，任务重，应在各工序的生产中，做好紧密的衔接，从技术上提高效率。

本项目生产作业内容是按流程和规范进行，前一工序的生产将直接影响后面的进度，对于此，我方将积极采取以下技术措施，确保一些重要的关键性任务如期完成，保障下一步工作的顺利实施。

2.2. 组织保障方案

我方严格按招标文件中要求的服务期、服务标准等要求开展服务，满足甲方的一切技术要求。从资料收集、成果整理、外业调查、数据库建设、报告编写和成果提交等内容，全面对本项目的工作进行技术服务。

我方将严格按照经甲方审核通过后的技术设计书开展作业，保证每一项工作内容都按技术标准执行，工作流程按计划进行，合理科学的进行生产安排，确保项目生产有条不紊的进行。

我方在作业过程中，严格遵守国家相关法律法规，地方政策标准，做到依法生产、安定稳定的原则。严格按照项目实施方案和技术要求执行，保证成果数据的各项功能和技术参数符合规范要求和工作需求。

### 2.3. 进度控制的内容

- 1、项目负责人监督并控制项目进展情况；
- 2、进行项目分解，如按项目结构分，按项目进展阶段分，按合同结构分，并建立编码体系；
- 3、制订进度协调制度，确定协调会议时间，参加人员等；
- 4、对影响进度的干扰因素和潜在风险进行分析。

技术管理与作业人员有非常密切的关系。项目的技术难度需要引起重视，有些技术问题可能需要特殊的人员，可能需要花时间攻克一些技术问题，技术措施就是预测技术问题并制订相应的应对措施。控制的好坏直接影响项目实施进度。

不同阶段的项目进度控制如下：

从项目进度控制的阶段上看，项目进度控制主要有：项目准备阶段进度控制，设计阶段进度控制，实施阶段进度控制等这几个部分。

准备阶段进度控制任务是：向业主提供有关项目信息，协助业主确定工期总目标；编制阶段计划和项目总进度计划；控制该计划的执行；

设计阶段控制的任务是：编制与业主的沟通计划、需求分析工作进度计划、设计工作进度计划，控制相关计划的执行等。

实施阶段进度控制的任务是：编制实施总进度计划并控制其执行；编制实施计划并控制其执行等。由甲乙双方协调进度计划的编制、调整并采取措施确保进度目标的实施。

为了及时地发现和解决计划执行中发生的各种问题，就必须加强项目的协同工作。协同工作是组织项目计划实现的重要环节。它要为项目计划顺利执行创造各种必要的条件，以适应项目实施情况的变化。

### 2.4. 组织措施

制定科学合理的方案，是按期完工的重要前提。人员及设备的资源投入，则是计划工期的重要因素。因本项目工作量大、任务重，应在各工序的生产中，做好紧密的衔接，从技术上提高效率。按计划配备专业项目团队进行作业，从人力的投入做好根本的工期保障措施。

(1) 配备足够数量且实践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，对实施本项目拥有丰富的经验。

(2) 本项目将配备实践经验丰富的工程师以及专业技术熟练、综合素质高的技术人员到各生产工序中。

(3) 根据项目工期计划时间节点和阶段性任务完成情况，随时调整随时增派技术和作业人员参与项目，确保工期有条不紊的按计划进行。

(4) 按生产作业内容，为项目部配备足够先进的仪器、设备和软件。

(5) 确保每一个工作小组配备足够的计算机，以便能够及时对相关数据进行处理。同时制图人员配备高配置计算机，以便能够快速高效的处理各种难题，从设备上提供最优质的支持。

(6) 作业前对各种软、硬件的性能和技术指标进行测试，保证满足数据处理的要求，并定期对各仪器设备进行检查，排除不利因素，确保在生产过程中正常运转。

## 2.5. 管理措施

为保障项目的顺利实施，确保项目的技术路线按所规定的技术要求进行，加强工程的组织管理与实施，制定相应的生产组织和实施计划。

我方依据多年积累的工作经验结合本项目的具体情况，在保证质量的前提下，严格按照招标文件工期制定本项目工作计划。

### (1) 进度控制措施

根据工期、工作量，结合项目区实际，我方以项目成果质量优秀为目标，加强项目管理职能，提高工作效率；增加技术力量投入，保证工程进度，确保项目工期，

### (2) 加强项目管理职能

加强项目管理职能，提高项目效率，本次项目部管理层由有丰富项目管理经验的人员组成，有效的保证了项目管理职能，确保了项目进展顺利、高效的进行。

### (3) 项目进度计划

项目经理在项目准备阶段，根据预测工作量及项目区情况，提交项目进度计划修改意见书及时汇报公司，由公司根据意见书对项目技术力量等进行及时调整。

### (4) 制定项目进度控制制度

项目部制定项目进度控制制度，与每个作业小组签订项目进度控制协议，实行奖惩制度；每个作业小组对工作进度及时汇报，以便于项目部掌握项目进度情况，及时对项目力量进行调整。

#### (5) 项目进度表

项目部对项目进度汇报上墙,以便每个项目员工及时了解项目进度,项目管理层可以从宏观上把握项目进度,有利于及时调整项目实施对策。

严格按进度表的要求来检查工作进度情况,只许提前不许延误,如发现延误,及时查明原因,针对原因及时进行调整,需要增员增设备的立即向项目总负责汇报,及时落实到位。

(6) 有针对性地计划季节性作业方案。预先考虑到各种天气因素,提前安排好,对天气要求高的外业工作要尽量避开气象恶劣天气,而把室内工作时间尽量安排在天气条件不好的时间。

(7) 解决好测区现场的交通问题。原则上不能因交通问题耽误工作时间和效率。

(8) 确保内外业仪器设备正常良性运转。所有仪器设备配备严格按照项目要求,公司设备管理部门派专人在测区现场对仪器设备进行管理维护,在设备数量满足工期要求的基础上确保设备的使用效率。

#### 2.5.1. 选派精干的作业人员

本项目从公司各内、外业生产部门抽调专业技术人员,这些人一般都经历了重大项目的考验,技术精湛,具有良好的职业道德,并经过了各种培训,可胜任这项工作。

#### 2.5.2. 良好的后勤保障

做好仪器设备管理、人身安全、生活安排、车辆调度、财务管理等工作。我们要发扬本单位的优良传统和作风,顽强拼搏,不怕困难,艰苦奋斗,迎着困难上,保证项目的完成。

#### 2.5.3. 进度控制的激励措施

采用经济手段对项目进度控制进行关联与制约,在作业组,作业员之间采取绩效考核与进度挂钩的措施,激励作业人员提高作业效率。

#### 2.5.4. 机动组准备

项目实施过程中公司将配备机动作业组,根据项目进度情况,及时补充到项目中去,支持项目推进。

#### 2.5.5. 人员疾病措施

注意饮食卫生,做好人身安全保障措施,保障工作人员的正常投入。并另配备机动

组随时投入作业，确保不会因工作人员疾病而出现项目人员减员的情况。

#### 2.5.6. 人员保障

(1) 配备足够数量且工作经验丰富的高素质管理、技术、作业人员参与本项目，主要的技术人员均参加过类似项目培训。

(2) 项目部将配备实践经验丰富的工程师以及专业技术熟练、综合素质高的作业人员到各生产工序中。

(3) 项目部所有管理及生产技术人员从公司其他项目项目人员中择优选取，以保证整体作业队伍的技术水平，为高标准、高质量、高效率完成整个工程奠定基础。

(4) 根据甲方对项目工期和任务的临时调整随时增派技术和作业人员参与项目。

#### 2.5.7. 技术保障

(1) 项目作业开始前，项目部将组织各工序全体技术人员进行学习培训和考核，进一步学习理解相关技术规定、标准和本项目专业技术设计书，统一认识、熟悉理解本项目的技术难点，熟练掌握本项目的作业要求与技术标准。

(2) 作业过程中，技术负责人定期召开技术例会，对于技术问题和质量问题进行讨论并提出解决方案。

(3) 在技术例会上对技术工作进行总结，对技术路线和方法进行改进和修正。对质量问题提出预防措施，并对上一次会议提出的解决方案和方法进行验证和确认。

#### 2.5.8. 设备保障

(1) 使用先进的仪器设备和软件。按照项目需求为项目部配备先进的仪器设备和软件，架设连续卫星运行参考站系统账号，配备定位精度高且流动性强的 GNSS 接收机、外业数据采集终端、无人机，还将配备三十余台高配置计算机进行资料整理及数据处理、绘制。

(2) 作业前对各种软、硬件的性能和技术指标进行测试，保证满足数据制作的要求。

(3) 作业过程中按照质量管理体系的要求，每天对设备进行检查，使其保持正常的工作状态。

(4) 根据项目要求及甲方对项目任务及工期的调整方案，随时调配软件和设备，最大程度满足项目要求。

### 3. 后期服务配合

用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

公司的服务宗旨是服务甲方，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。

我公司对本项目所提供的成果，坚持每月定期回访，巡回检查，我们坚持每周7天，每天24个工作小时全天候服务。

服务代表：王绍焱 联系电话 18625911095

邮箱：hnbccch@163.com

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，将全力支持后续工作并无条件调整，以满足用户方关于本项目建设的有关要求。

项目完成后由办公室主要技术人员组成服务小组进行咨询服务，确保用户方的服务响应，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数据在使用所有的时间范围内，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提供有关成果数据的技术支持、咨询；

④定期跟踪成果使用情况；

我承诺对本项目成果实施终身负责制。无论保质期内，保质期外，对出现的技术问题和质量问题，我公司终身免费处理。

根据业主主需要免费进行培训，人数不限，具体培训时间、地点、人数、内容按招标单位实施。

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

司，视培训需要，培训实行免费，培训目的确保业主掌握项目资料。

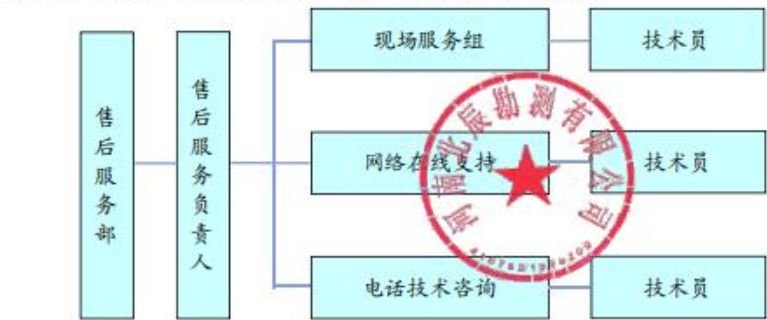
做好工程质量的跟踪、回访工作，做好“售后”服务，随时可向业主免费提供有关咨询及其他力所能及的服务，耐心解答，积极配合。

我公司保证承接项目实施过程中，符合国家规范及行业相关质量标准要求，满足采购人需求。给予招标人最大优惠。招标人对后期工作的需要，我方将积极配合及服务。

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，在项目实施服务期阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

3.1. 售后服务承诺的责任及服务内容

- (1) 完成国家、省实施方案要求的所有工作任务。
- (2) 配合省、市对成果进行内、外业核查。
- (3) 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，沟通能力强的调查小组进行驻场服务。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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，
- (7) 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。

### 3.2. 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<br>(地址: 辉县市清晖路北段路东) | 21   | 网络、电话及现场服务<br>电话: 0373-3026755 |

### 3.3. 相关服务条款

(1) 项目完成后, 我公司将继续向用户提供良好的技术支持。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。

(2) 我单位承诺在服务期满后, 继续为甲方提供技术支持与服务。

(3) 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。

### 3.4. 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

### 3.5. 售后服务技术人员名单

(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 21 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。

服务人员一览表

| 序号 | 姓名  | 职称    | 项目岗位    | 专业     |
|----|-----|-------|---------|--------|
| 1  | 路维涛 | 高级工程师 | 项目负责人   | 测绘     |
| 2  | 李晓慧 | 高级工程师 | 技术负责人   | 测绘     |
| 3  | 张刘锁 | 高级工程师 | 质量负责人   | 测绘     |
| 4  | 王绍焱 | 高级工程师 | 内业负责人   | 测绘     |
| 5  | 王军伟 | 高级工程师 | 外业负责人   | 测绘     |
| 6  | 陈瑞民 | 工程师   | 安全负责人   | 测绘     |
| 7  | 付鸿豪 | 工程师   | 后勤负责人   | 土地资源管理 |
| 8  | 郭祥涛 | 工程师   | 商务联络负责人 | 测绘     |
| 9  | 李文见 | 工程师   | 售后负责人   | 测绘     |
| 10 | 张建科 | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 11 | 陈伟涛 | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 12 | 王文举 | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 13 | 孙福凯 | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 14 | 王川  | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 15 | 王小伟 | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 16 | 王骁  | 工程师   | 技术员     | 测绘     |
| 17 | 谢倩倩 | 工程师   | 技术员     | 土地资源管理 |
| 18 | 王梦珠 | 工程师   | 技术员     | 土地资源管理 |
| 19 | 赵力  | 工程师   | 技术员     | 土地资源管理 |
| 20 | 高沙利 | 工程师   | 技术员     | 土地资源管理 |
| 21 | 李珍珍 | 工程师   | 技术员     | 土地资源管理 |

### 3.6. 培训计划

为了保证本项目完成后能够顺利开展并后续使用，我公司将提供多层次、多内容、多形式的培训。

### 4. 成果保密

项目实施中涉及到的相关保密数据、资料、文档等按照相关保密规定执行，我单位有对资料保密的义务。不以商业目的使用该资料或者开发和生产其他产品；我单位根据

需要对资料内容进行必要的修改和对数据格式进行转换，但未经许可，不得将修改、转换后的数据对外发布和提供给第三方机构。

根据自然资源部、国家保密局关于印发《测绘地理信息管理工作国家秘密范围的规定》通知（自然资发[2020]95号）要求。基础图件、资料属国家秘密图件，应严格保密管理，杜绝失泄密事件发生。

为确保测绘成果数据的安全，我单位完全按照《中华人民共和国保守国家秘密法》和《中华人民共和国测绘法》执行。数据保密工作由我公司数据保密小组执行。所有参与项目人员签订保密协议及保密责任书，我公司制定了保密协议条款，以控制数据安全性。保密协议具有法律效力，所有参与项目人员必须签署并严格遵守保密协议中条款，保障数据保密安全。

#### 4.1. 成果保密管理

（1）所有的测绘资料、成果、信息由资料管理员登记、保管和存储。测绘成果的交流由生产与质量管理部门保密成员和资料管理人员共同负责。

（2）甲方提供或从其他机构收集的资料、成果、数据、信息由资料管理员进行详细登记造册，登记中应注明资料、成果、数据、信息的名称、来源、数量、是否涉密以及涉密等级。

（3）存放测绘资料、成果、数据及其介质的资料室必须坚固，有防火、防潮、防虫、防晒、防盗等安全措施。资料室内严禁吸烟，资料室附近严禁存放食物、易燃品和爆炸性危险品。资料柜必须标明资料标签和编号。非资料管理人员，未经许可，不得擅自进入资料室。资料管理人员离开时应关门落锁，发生工作调动时应办理资料管理交接手续。

（4）凡使用涉密测绘成果须经主管领导批准，并于登记后，方可提供。涉密测绘成果使用后应及时归档。登记册须存档保存，要求帐物相符，记录清晰。

（5）任何个人不得擅自复制、转让或转借涉密测绘成果，不得拷贝、对外传送涉密测绘成果数据。测绘资料、成果及其存储介质的提交必须由资料管理人员出具清单，生产与质量管理部门保密成员签字，主管领导批准才能提交。测绘资料、成果、信息禁止邮寄或在互联网上传递。涉密资料、成果、数据及其介质提交时必须严密包装加封，必须两人以上共同负责携带。

（6）涉密测绘资料、成果只能用于被许可的使用目的和范围，因使用目的或应用项目结束等原因，须销毁涉密测绘成果的，必须报主管领导审批，并报原测绘成果提供

单位备案。涉密测绘资料、成果在销毁或归还甲方后，不得存留。

(7) 由涉密测绘资料、成果、数据测绘生产所得的测绘成果也属于涉密测绘资料 and 成果，在协议保留期内予以保留，超过协议保留期的应予销毁。

(8) 应当销毁的测绘资料、成果，必须由主管领导批准，并由两个以上保密组成员监督销毁，销毁人员应做好销毁记录并签名。

## 4.2. 成果保障保密措施

我单位自成立起，按照《测绘成果管理条例》和《国家保密法》的要求建立了公司级的保密管理体系和制度。在公司的统一领导下，按照“强化教育、明确责任、落实制度、加强管理、保住秘密”的工作思路，强化全体人员的安全保密意识，健全安全保密制度，规范安全保密管理，积极做好安全保密工作。考虑到本项目所涉及的各项资料敏感度、涉密程度都较高，在本项目实施过程中将严格按照测绘成果保密要求以及公司的保密制度和管理体系，建立本项目数据安全保密体系和制度。

## 5. 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。

针对辉县市自然资源和规划局辉县市 2025 年城市国土空间监测项目，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。

## 6. 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、电话服务质量，随时处理工作中的技术问题；

投标人：河南北辰勘测有限公司（电子签章）

法定代表人：陈瑞民（电子签章）

日期：2025年12月10日