

开标一览表

项目编号: JZFCG-G2022032号

项目名称: 许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目(不见面开标)

单位: 元(人民币)

标段	项目名称	投标报价	交付(服务、完工)时间	备注
一标段	许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目(不见面开标)	大写: 壹佰贰拾柒万捌仟元整 小写: 1278000.00	合同签订后120日历天	无

投标人名称: 北京中恒之星建设有限公司(公章)

招标人法定代表人(或授权代表)签字: 张妍

日期: 2022年 11 月 18 日

注: 1、交付日期指完成该项目的最终时间(日历天)。

2、如招标公告明确项目交付日期以年为单位, 本表应填写完成该项目的年限。

许昌市公共资源交易平台投标专用
59485F8CBA1C4CF4A487510B4C6A9A95



四、 符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号: JZFCG-G2022032号

项目名称: 许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目(不见面开标)

单位: 元

序号	服务名称	数量	单价	总价
1	城镇房屋调查技术服务	1 项	510000.00	510000.00
2	农村房屋调查技术服务	1 项	332000.00	332000.00
3	市政道路设施调查技术服务	1 项	191000.00	191000.00
4	市政桥梁设施调查技术服务	1 项	103000.00	103000.00
5	配合国省市三级核查工作	1 项	81000.00	81000.00
6	调查成果汇交	1 项	61000.00	61000.00

投标人名称 (并加盖公章): 北平天下卫星导航有限公司



4.2 技术规格偏离表

项目编号: JZFCG-G2022032号

项目名称: 许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目(不见面开标)

序号	招标文件要求	投标文件响应	有无偏离	备注
1	本次招标项目为许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目,质量要求符合第一次全国自然灾害综合风险普查房屋建筑和市政设施调查技术规范要求,并通过市级、省级、国家级核查。	我公司响应本次招标项目为许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目;我公司响应本项目质量要求为符合第一次全国自然灾害综合风险普查房屋建筑和市政设施调查技术规范要求,并通过市级、省级、国家级核查。	无	无偏离
2	项目概述: 为深入贯彻落实 2018 年 10 月 10 日习近平总书记在中央财经委员会第三次会议上关于提高自然灾害防治能力的重要讲话精神,根据应急管理部的决策部署,在全国范围内开展自然灾害综合风险普查工作。依据《第一次全国自然灾害综合风险普查实施方案(修订版)》(国灾险普办〔2021〕6号)、《河南省第一次全国自然灾害综合风险普查实施方案》(豫灾险普办发〔2021〕9号)、《河南省住房和城乡建设	我公司已完全响应本项目招标文件中项目概述的如下内容: 为深入贯彻落实 2018 年 10 月 10 日习近平总书记在中央财经委员会第三次会议上关于提高自然灾害防治能力的重要讲话精神,根据应急管理部的决策部署,在全国范围内开展自然灾害综合风险普查工作。依据《第一次全国自然灾害综合风险普查实施方案(修订版)》(国灾险普办〔2021〕6号)、《河南省	无	无偏离

- 65 -

	设厅关于印发第一次全国自然灾害综合风险普查房屋建筑和市政设施调查实施方案的通知》(豫建质安〔2021〕27号)等相关文件要求,在许昌市住房和城乡建设局相关部门的指导下,整理现有数据、资料,全面开展东城区第一次全国自然灾害综合风险普查房屋建筑和市政设施调查工作,建设普查成果数据库,形成房屋建筑和市政设施调查数据成果,为后续综合风险评估和区划编制奠定基础。 服务地点:许昌市东城区行政区域内	第一次全国自然灾害综合风险普查实施方案》(豫灾险普办发〔2021〕9号)、《河南省住房和城乡建设厅关于印发第一次全国自然灾害综合风险普查房屋建筑和市政设施调查实施方案的通知》(豫建质安〔2021〕207号)等相关文件要求,在许昌市住房和城乡建设局及相关部门的指导下,整理现有数据、资料,全面开展东城区第一次全国自然灾害综合风险普查房屋建筑和市政设施调查工作,建设普查成果数据库,形成房屋建筑和市政设施调查数据成果,为后续综合风险评估和区划编制奠定基础。 服务地点:许昌市东城区行政区域内		
3	项目服务内容及要求 城镇房屋建筑调查: 按住建部下发的《城镇房屋建筑调查技术导则》要求,采集地理位置、空间分布、占地面积等基础空间信息,以及房屋基本信息、使用情况、抗震设防等属性信息,在调查软件 APP 上填报《城镇住宅建筑调查信息采集表》和《城镇非住宅建筑调查信息采集表》,并逐栋拍照上传房屋建筑照片。	我公司按照《城镇房屋建筑调查技术导则》要求内容和技术方法开展本项目城镇房屋建筑调查工作。采集地理位置、空间分布、占地面积等基础空间信息,以及房屋基本信息、使用情况、抗震设防等属性信息,在调查软件 APP 上填报《城镇住宅建筑调查信息采集表》和《城镇非住宅建筑调查信息采集表》,并逐栋拍照上传房屋建筑照片。 详见“4.3.1.2 项目需求分析 4.3.2.1.4 调查内容 4.3.2.2.4.1 城镇房屋建筑调查 4.3.2.2.7.1 城镇房屋建筑调查”等章节内容。	无	无偏离
4	农村房屋建筑调查:	我公司按照《农村房屋建筑调查技术导则》要	无	无偏离

- 66 -

	按住建部下发《农村房屋建筑调查技术导则》采集地理位置、空间分布、占地面积等基础信息，以及房屋基本信息、房屋安全信息、使用情况、抗震设防等属性信息，在调查软件 APP 上填报《农村住宅建筑调查现场采集表》（包括独立住宅、集合住宅、辅助用房）和《农村非住宅建筑调查现场信息采集表》，并逐栋拍照上传房屋建筑照片。 调查完成后，调查单位应对数据成果进行自检核查，主要对数据的规范性、完整性、逻辑一致性、真实性和准确性进行检查。自检确认无误后，上传软件平台，并出具自检报告，提交市级核查。	求内容和技术方法开展本项目农村房屋建筑调查工作。采集地理位置、空间分布、占地面积等基础空间信息，以及房屋基本信息、房屋安全信息、使用情况、抗震设防等属性信息，在调查软件 APP 上填报《农村住宅建筑调查现场采集表》（包括独立住宅、集合住宅、辅助用房）和《农村非住宅建筑调查现场信息采集表》，并逐栋拍照上传房屋建筑照片。 调查完成后，调查单位应对数据成果进行自检核查，主要对数据的规范性、完整性、逻辑一致性、真实性和准确性进行检查。自检确认无误后，上传软件平台，并出具自检报告，提交市级核查。 详见“4.3.1.2 项目需求分析 4.3.2.1.4 调查内容 4.3.2.2.2.4.2 农村房屋建筑调查 4.3.2.2.2.7.2 农村房屋建筑调查”等章节内容。		
5	市政设施承灾体调查： 对许昌市东城区内全部市政桥梁、市政道路进行调查，通过调阅设施档案、资料、数据等，在电脑端进行调查对象内业信息录入，再利用手机端外业调查软件 APP 通过现场核实内业资料，并按照软件要求，增补外业数据、其他承灾体调查数据等信息，根据内、外业数据信息比对结果，对存疑数据进行再次调查和修改补充，最终形成对应数据集。	我公司按照《市政设施承灾体调查技术导则》要求内容和技术方法开展本项目市政设施承灾体调查工作。对许昌市东城区内全部市政桥梁、市政道路进行调查，通过调阅设施档案、资料、数据等，在电脑端进行调查对象内业信息录入，再利用手机端外业调查软件 APP 通过现场核实内业资料，并按照软件要求，增补外业数据、其他承灾体调查数据等信息，根据内、外业数据信息比对结果，对存	无	无偏离

- 67 -

		疑数据进行再次调查和修改补充，最终形成对应数据集。 详见“4.3.1.2 项目需求分析 4.3.2.1.4 调查内容 4.3.2.1.4.2 市政设施承灾体调查内容 4.3.2.2.3 市政设施承灾体调查工作流程”等章节内容。		
6	时间要求： 自合同签订之日起 120 日历天完成全部调查工作，投标人需提供详细服务安排计划。最终时间，按照东城区普查办、许昌市住建局的要求执行。	我公司响应本项目时间要求：自合同签订之日起 120 日历天完成全部调查工作，投标人需提供详细服务安排计划。最终时间，按照东城区普查办、许昌市住建局的要求执行。根据本次调查工作的时间要求，我公司制定了详细的项目进度计划及项目应急实施措施，总体进度安排分为前期准备阶段、全面调查阶段、成果汇总阶段、项目交付 4 个阶段来保障项目顺利实施，按时完成。详见“4.3.4 项目进度安排及保障措施 4.3.4.2 项目进度管理”等章节内容。	无	无偏离
7	保密要求： 项目实施中涉及到的相关保密数据、资料、文档等按照相应相关保密规定执行，中标供应商有对资料保密的义务。不得以商业目的使用该资料或者开发和生产其他产品；中标供应商可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。	我公司响应本项目保密要求： 项目实施中涉及到的相关保密数据、资料、文档等按照相应相关保密规定执行，中标供应商有对资料保密的义务。不得以商业目的使用该资料或者开发和生产其他产品；中标供应商可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。为保障项目实施中涉及到的相关保密数据、	无	无偏离

- 68 -

		资料、文档等资料安全性，规范数据管理工作，降低数据被非法生成、变更、泄露、丢失及破坏的风险，我公司拟定了详细的保密管理措施，制定了严格的管理制度，安排我公司项目参与人员学习保密制度，在开展工作前按分级负责的原则签订保密协议。详见“4.3.2.5 项目保密措施”		
8	项目参与要求： 投标人应根据对项目的理解制定拟派服务团队人员配置管理计划，包括组织结构、项目负责人、组成人员及分工职责。	我公司响应本项目管理要求，我公司已对项目的理解制定拟派服务团队人员配置管理计划，包括组织结构、项目负责人、组成人员及分工职责。 我公司根据对项目的理解，我公司制定了拟派服务团队人员配置管理计划，组织公司技术人员和管理人员成立了 22 人的项目团队，建立了责任清晰、分工明确的项目组织结构，由陈锦担任项目负责人，设有项目综合组、房屋建筑调查组、市政设施调查组、质量检查组、售后服务组保障项目顺利实施。详见“4.3.4.5 拟派服务团队人员配置管理计划”	无	无偏离

投标人名称（并加盖公章）：北斗卫星导航有限公司

4.5 售后服务方案

4.5.1 售后服务方案

4.5.1.1 服务内容

(1) 房屋建筑和市政设施承灾体调查成果更新技术支持

项目成果提交归档后,我方除了定期通过电话跟踪成果的使用情况和存在的问题之外,如项目成果交付之后,技术规范发生更新,我司将参考采购方意见,依据最新技术规范,还将定期派遣技术人员听取意见和建议,保障许昌市东城区调查成果数据数据的更新,解决存在的问题。

(2) 项目成果维护和分析

许昌市东城区建设交通局自然灾害综合风险普查房屋建筑、市政设施调查项目项目的成果维护和分析包括对许昌市东城区房屋建筑和市政设施调查成果的维护、分析的技术支持。对项目数据成果的维护包括对成果错误的诊断排除、对验收报告中明确需要在维护阶段完善的业务的实现等。

4.5.1.2 售后服务组织安排

4.5.1.2.1 售后服务原则

根据我方以往的经验,在售后服务阶段,经常会出现各种各样的问题,对于那些可预料的,如成果维护修改等我方有事先约定好的程序和办法来处理解决;对于那些不可预料的,我方将依据以下的原则来处理 and 解决这些问题:

- 售后服务工作要积极主动,对用户的成果进行主动寻访和定期检查,对于成果隐患及时排除,防患于未然;
- 用户方对于成果使用中出现的任何问题,都可以首先向我单位提出;
- 对于最终用户单位提出的任何问题,我方都不能拖延推诿;
- 在解决问题时保持较高的工作效率,保证及时解决问题;
- 售后服务工作接受项目领导小组的统一领导和监督;

➤ 有统一和固定的售后服务联系接口，并有专人负责，保证每个问题和责任

落实到具体的人；

➤ 所有交流沟通书面化。

4.5.1.2.2 成果维护与售后服务目标

成果维护与售后服务的目标是确保项目成果稳定可靠的使用，充分发挥其服务于应用环境的目的。同时，成果维护与售后服务作为许昌市东城区灾害综合风险普查组织实施工作必不可少的质量保证手段，具有极其重要的意义。成果维护与售后服务工作的好坏，直接关系到项目的成功与否，它是项目工作的重要组成部分之一。

4.5.1.2.3 售后服务组织

售后服务技术支持中心为系统网络部，系统网络部的内部结构如下图所示，部门内设立售前技术支持、售后服务、项目管理与顾问咨询、单位内部网络管理 4 个二级部门，其中支持中心归属于售后服务部门管理，各二级部门的技术人员针对技术支持与售后服务组成一支松散型的二线技术队伍。



图 22 技术支持服务组织

4.5.1.2.4 售后服务工作流程

在项目实施过程中，我公司按照如下售后服务工作流程为客户提供服务：

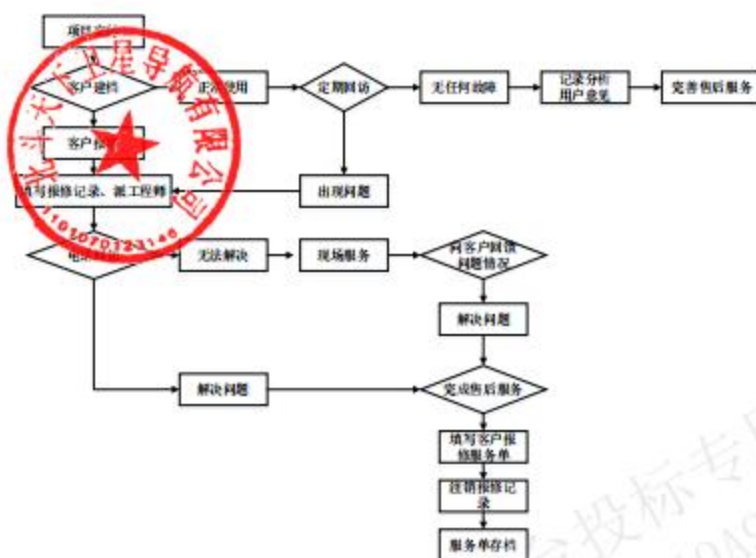


图 23 售后服务工作流程

我公司对于具体的项目实行项目负责人负责制，指定专人负责具体的售后服务与技术支持工作。在要求实施售后服务与技术支持时，用户既可以与项目指定的技术工程师联系，也可以直接与项目负责人联系。

我公司指定有专人值守热线服务电话和技术支持 E-mail 信箱，以保证及时与客户沟通，以最快的速度受理和解决用户所遇到的各种问题。

我公司还会定期通过主动给客户打电话，发电子邮件以及上门拜访等多种方式与客户沟通，沟通项目成果运行情况，对发现的问题及时解决，收集整理对客户新的需求和建议，提交相关部门加以解决并及时回复。

在售后服务与技术支持的过程中，我公司是以 ISO9001 质量体系作为提供优质服务的标准和保障，一个项目从立项到实施，到最终提交给用户、以及提交后系统的维护等，都有非常严格的制度和规定。我方将按照公司的技术支持和服务体系流程为客户提供及时、周到、全面的规范化服务。

4.5.1.2.5 客户满意度调查

(1) 目的

根据 ISO9001 质量管理体系的要求，客户的满意是我们的目标。及时了解客

户对我们工作效率、服务质量的评价，进一步提高我们的工作效率，改善服务质量。同时也是对工程师技术水平以及工作态度客观评价的一种手段。

(2) 执行方式

采取手工操作的方式，通过电话询问、电子平台等方式进行。

(3) 评价方式

评价采取 5 分制，1 分代表很差，2 分代表需要改进，3 分代表基本满足您的要求，4 分代表较好，5 分代表很好。

1) 执行流程

在每次电话支持或现场服务后，按照下表（CASE 处理客户满意度调查表）的格式，关闭 CASE 的工程师通知中心值班员 CASE 已关闭，由中心值班员负责进行针对本次服务的客户调查，调查结果由值班员录入到支持跟踪系统中，保存好原始记录。如果客户满意度平均分低于 3 分时，值班员要把调查表反馈给中心经理，中心经理负责向用户了解原因，根据实际情况做出相应处理。

中心值班员每季度末对当前的 CASE 满意度情况做出统计，统计内容包括 CASE 的平均满意度和每个调查项的平均满意度，并把结果提交部门质量总控组，在部门季度质量例会上，进行讨论、分析，做出相应的改进措施。

支持中心在年末计算出全年每个工程师所作支持工作的客户满意度平均值，交给单位高层，作为工程师全年绩效考核的重要指标。

2) CASE 处理客户满意度调查表

表 25 处理客户满意度调查表

调查表编号		CASE 编号	
用户联系人		OPEN 日期和时间	
工程师		CLOSE 日期和时间	
用户单位及地址			
联系办法	电话	传真	电子邮件地址
用户评价			
请针对本次服务工作及人员进行评价：（评价采取 5 分制，1 分代表很差，2 分代表需要改进，3 分代表基本满足您的要求，4 分代表较好，5 分代表很好。）			
1、整个 CASE 的处理过程		(1-5):	
2、服务人员的服务态度		(1-5):	

3、服务人员能否及时解决您的问题	(1-5):
4、支持工程师的技术水平	(1-5):
您对我们工作的意见和建议:	

(4) 客户新需求问题解决流程

在维护期内，客户提出新的需求，则由客服填写《客户问题受理单》，在半个工作日内通过电子邮件方式提交给单位的接口人。

单位的接口人在 1 至 2 个工作日内向用户进行第一次响应并告知客户服务部，客户服务部门填写《客户问题受理单》。

若单位接受此需求，则按新需求进行立项申请，根据《单位销售售前立项、销售项目结项制度》执行，并由单位的接口人告知客户服务部门，客户服务部门填写《客户问题受理单》。

若单位拒绝该需求，则由单位负责回复客户并告知客户服务部，客户服务部门填写《客户问题受理单》。

客户服务部门向客户进行服务满意度调查，填写《客户问题受理单》。

(5) 故障申报及技术支持流程

故障申报及技术支持的流程如下图所示：



图 24 客户故障申报及技术支持的流程图

1) 远程维护

我单位客户服务代表负责接受客户的电话、电子平台等故障投诉,并填写《故障及问题申报单》,并将《故障及问题申报单》转交给客户服务中心维护工程师。

客户服务中心工程师分析问题的类别。客户服务中心必须指定专人负责解决问题,拟定解决方案,并对方案在模拟环境下进行方案测试。

在维护计划通知客户之后,售后技术支持小组安排工程人员进行远程维护,处理结果记录在《项目维护报告》中。

问题解决后将《项目维护报告》归档保存,并通知出现故障的客户问题解决完毕。经客户测试认可后,《项目维护报告》提交给客户服务中心主管。

如果客户服务中心无法自行处理的故障,上报技术中心主管进行处理。

2) 现场维护

当远程维护不能解决问题时,客户服务中心工程师填写《外出任务单》,申请派出工程技术人员到现场维护,经客户服务中心主管批准、并报事业部主管总

经理批准后方可执行。

客户服务中心技术人员进行现场维护时，应首先制订成果维护方案并在得到客户技术主管部门批准后，方可进行维护。客户服务中心技术人员完成成果维护后，应认真填写《维护报告》，并要求客户确认，返回单位后将《维护报告》交给客户服务中心存档。

4.5.1.3 问题解决方案

当出现问题后，需要实施应急解决方案。这包括：准备实施问题解决计划，订立执行每项行动的时间进度，按照进度执行行动，监督全部实施的解决方案的发展情况，评审每项已执行行动是否成功，将应急行动的执行情况定期上报采购人单位相关人员。

4.5.1.3.1 问题处理流程

当客户服务中心收到系统出现技术风险的技术支持与售后服务需求时，我们将立即做出实质性响应，联系用户核实风险情况，收集信息，并且根据反馈的问题级别，安排技术支持人员远程指导或到达用户问题现场，以最快的速度分析问题原因，再根据问题类型和用户的需求，进行问题解决。具体的处理流程如图所示：

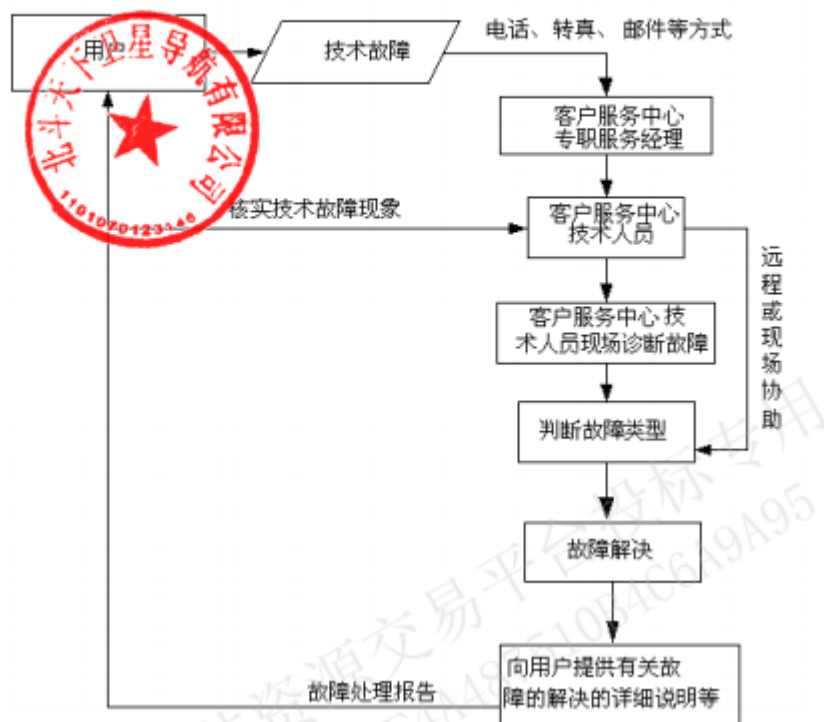


图 25 问题解决方案预案图

4.5.1.3.2 问题响应策略

根据上述识别的已知问题以及各种问题的影响情况分析，根据问题应对的集中基本方法：选择避免、减轻或者接受。我公司提出如下的逐项应对策略：

表 26 风险应急策略表

问题分类	发生阶段	紧急事件	应对策略
业务问题	初始阶段	项目设计与规划范围不明确	避免策略，具体做法： 了解项目相关批复文件中的规定；与项目决策人进一步沟通明确。
	初始阶段	对项目需求了解不够	避免策略，具体做法： 与业主方组织紧密需求联合小组；安排充足的调研时间。

问题分类	发生阶段	突发事件	应对策略
技术问题	设计阶段	项目团队缺乏经验，如缺乏有经验的系统架构师和数据库工程师	避免策略，具体做法： 承建方另行选派合格的工程师。
	实施阶段	没有切实可行的实施方案和计划	避免策略，具体做法： 安排合格的测试工程师参与本项目； 补充制定完善的测试方案和计划。
管理问题	初始阶段	项目目标不清	避免策略，具体做法： 了解招标文件及合同等相关文件中的规定； 与项目决策人进一步沟通明确。
	初始阶段	用户参与少或与用户沟通少	避免策略，具体做法： 强化用户方组织管理； 主动与用户沟通的策略。
	设计阶段	仓促计划	避免策略，具体做法： 加强计划的完整性、合理性和可执行性； 安排足够的时间制定计划； 计划要获得各方的充分沟通与认可。
	设计阶段	漏项，由于设计人员的疏忽某个功能、流程或者性能指标没有考虑进去	减轻策略，具体做法： 后期及时补正。
	实施阶段	项目范围改变，突然要增加或修改一些功能	减轻或接受策略，具体做法： 对这种变更加强控制，尽量减少变更；必要的变更选择接受。
	实施阶段	核心人员离开	减轻策略，具体做法： 做好人员和工作交接，确保新人快速融入。

4.5.1.3.3 问题级别的设立

我公司为问题设立级别，采取灵活多样的服务策略。对问题级别进行了明确定义，并对不同的问题级别明确定义了问题确诊时限，保障绝大多数问题均能够在时限内确诊并向用户提出相应的解决方案。出现风险时，可供用户自行判定问题处于何种级别：

一级问题：项目成果不能运用，或对用户的有严重影响；

二级问题：成果出现局部重要问题，对用户有重要影响；

三级问题：成果出现问题，但用户仍可正常工作；

四级问题：成果出现问题，但对用户的影响很小，或根本没有影响。

4.5.1 3.4 问题解决服务相关表格

时间：

● 客户名称			
● 项目名称			
● 项目合同号			
● 客户联系人及联系方式			
● 每月常见故障情况统计	● 城镇房屋普查数据异常情况		
	● 农村房屋普查数据异常情况		
● 客户分支联系人及其联系方式	● 单位	● 联系人	● 联系方式
● 备注：			

(2) 服务满意度调查表

● 项目名称			● 合同编号		
● 单位名称			● 服务地点		
● 服务满意度评价（请在下面选项的序号上打√）					
● 工程整体进度					
● 非常满意	● 满意	● 基本满意	● 不满意	● 很不满意	
● 工程质量					
● 非常满意	● 满意	● 基本满意	● 不满意	● 很不满意	
● 工程师服务态度					
● 非常满意	● 满意	● 基本满意	● 不满意	● 很不满意	
● 工程师技术水平					

● 非常满意	满意	基本满意	不满意	很不满意
● 培训质量				
● 非常满意	满意	基本满意	不满意	很不满意
● 资料完备性				
● 非常满意	满意	基本满意	不满意	很不满意
● 为了帮助我们更好的提高服务水平，请您留下宝贵意见				
● 客户签字： ● 日期：				

4.5.2 售后服务措施

制定完善的售后服务措施，确保项目数据后续的实施与应用。

4.5.2.1 质量保证期服务

我单位承诺，在本项目服务期结束后，我方以国普办规定的第一次全国自然灾害综合风险普查截止时间为我方项目成果质量保证期。质量保证期内，如果证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的材料等，我司立即免费提供服务，保证达到合同规定的技术以及性能要求。