

“广西政府采购云”平台合同编号：12N00756632220251213

广西壮族自治区政府采购

广西采伐改革实施及成效监测合同

采购项目编号：GXZC2025-C3-000634-HJZX

采购计划编号：广西政采【2025】2732号

采购人：广西壮族自治区林业局

成交供应商：国家林业和草原局中南调查规划院

签订时间：2025年6月30日

《广西壮族自治区政府采购合同》

广西政府采购云平台合同编号: 12N00756632220251213

采购计划号: GXZC2025-C3-000634-HJZX 合同编号: _____

采购人（甲方）：广西壮族自治区林业局 供应商（乙方）：国家林业和草原局中南调查规划院

项目名称：广西采伐改革实施及成效监测 项目编号：GXZC2025-C3-000634-HJZX

签订地点: 南宁市 签订时间: 2025年6月30日

本合同为中小企业预留合同：(否)。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律、法规规定，按照招标文件（采购文件）规定条款和中标（成交）供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条、合同标的

1、广西采伐改革实施及成效监测项目。详见项目需求。

2、合同合计金额包括了乙方完成本项目所需的一切工作内容而发生的所有直接费用、间接费用、其它费用、税金等全部费用和乙方要求获得的利润以及应由乙方承担的义务、责任和风险所发生的一切费用。

3、本项目总服务费用为人民币壹佰伍拾万元整（¥1500000.00）。

第二条、质量保证

1、乙方所提供的结果，其质量必须与招响应文件和承诺相一致。

2、履约保证金金额：按中标金额的 / %收取，并于合同签订前提交至采购人指定账户。

3、履约保证金递交方式：支票、汇票、本票，或者银行、保险机构出具的保函等非现金方式。

4、履约保证金退付的方式、时间及条件：履约保证金在乙方按合同约定的项目验收交付正常运行一年后，由乙方方向甲方提供《采购项目合同验收书》及《采购项目履约保证金退付意见书》（详见附件），甲方在收到合格材料后 15 个工作日内如数退还（不计利息）。甲方无故延期退付履约保证金的，每天向对方偿付未退付履约保证金 3%作为违约金。

5、不予退还的情形：签订合同后，如乙方不按双方签订的合同规定履约，则其全部履约保证金不予退还。

第三条、权利保证

1、乙方应按招标文件的规定向甲方提供相应的服务。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

第四条、合同期限及付款方式

1、合同履行期限：自签订合同之日起至 2025 年 12 月 31 日止。

2、付款方式：

- (1) 自合同签订之日起 10 个工作日内，甲方支付合同总额的 50%作为预付款；
- (2) 完成所有任务并通过甲方组织的检查验收后 20 个工作日内支付合同总额的 50%；
- (3) 甲方每支付一笔款项前，乙方需提供正规的相应数额的增值税发票给甲方，甲方在收到发票后付款。若乙方未提供发票的，甲方可暂停付款且不承担违约责任。

第五条、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方承担。

第六条、保密条款

乙方对合同内容及履行合同过程中所获悉的属于甲方的且无法自公开渠道获得的文件及资料，应负保密义务，未经甲方书面同意，不得擅自利用或对外发表或披露。违反前述约定的，乙方应向甲方支付违约金人民币 10 万元；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责赔偿。保密期限自乙方接收或知悉甲方信息资料之日起至该信息资料公开之日或甲方书面解除乙方保密义务之日止。

第七条、违约责任

1、一般违约责任

1.1 任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。违约方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的经济损失。

1.2 如甲方无正当理由未按合同规定向乙方支付合同价款的，每延迟一天，甲方应向乙方支付相当于延迟付款额 3%的违约金。

1.3 因乙方其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总价款 10%的违约金，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

2、其他违约责任

乙方逾期提供服务的，每逾期一日，应按合同总价的 1%向甲方支付违约金，逾期超过约定日期 3 个工作日不能提供服务的，甲方有权解除本合同，并按要求乙方支付合同总价 10%的违约金。

第八条、验收

1. 乙方在进行每项工作施工时，须向甲方报告，由甲方派监督人员进场监督，保证按技术标准开展工作。

2. 验收标准：甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

3. 验收：

1) 验收方式采取抽样（随机抽样或机械抽样）的调查验收方式；

2) 项目完成后，由甲方依据合同签订的服务内容、完成时间、技术要求及验收标准进行验收，验收合格的开具合格验收意见；

3) 验收不合格的，允许限期返工一次，由乙方在甲方指定时间内完成整改，整改结束由乙方再次向甲方书面提出验收申请，甲方组织人员对该项工作再进行验收，并出具验收意见；

4) 限期返工后，仍不合格的，该生产项目定为不合格，甲方不予支付该生产项目的合同约定服

务款，并按该生产项目合同约定服务款的 10%扣履约保证金；

5)乙方向甲方提交验收申请后，10 个工作日内，甲方必须组织人员进行验收，否则视为验收合格。

乙方提供的产品如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

第九条、风险管控措施

供应商因工程量大或季节性问题，临时不能满足生产需求的，采购方在通知供应商限期施工和竣工后，供应商仍无法按期施工和竣工的，采购方可代供应商召集民工，所产生的所有费用由供应商负责。

第十条、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条、安全管理

1、乙方在项目实施过程中，必须加强火源管理，严防山林火灾。如因乙方人为原因引起发生森林火灾，按照《森林防火条例》和《森林法实施细则》有关规定处理。

2、乙方在履行本合同过程中，必须严格遵守安全生产规章制度、《劳动法》等有关法律法规，注意安全生产，建立和完善相应的安全防范措施，加强生产安全管理，做好安全教育和培训工作，防止意外伤害事故的发生。

3、乙方必须为参与项目施工的所有人员投保人身意外伤害险。

4、在项目实施过程中发生的人身伤亡等一切事故和经济损失，均由乙方自行承担，甲方不负任何责任和连带责任。如由此给甲方造成直接和间接损失的，甲方有权向乙方追偿。

第十二条、合同争议解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条、合同争议解决诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不能解决，可向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十四条、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

第十五条、合同的变更、终止与转让

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。
- 2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。
- 3、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
- 4、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
- 5、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十六条 以下资料是合同的构成部分

- 1、乙方提供的投标（或应答）文件；
- 2、招标文件；
- 3、中标或成交通知书。

第十七条 本合同一式捌份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲方叁份，乙方叁份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章） 2025年 6月 30日	乙方（章） 2025年 6月 30日
单位地址：南宁市青秀区玉景路21号	单位地址：湖南省长沙市香樟东路143号
法定代表人被授权委托人： [Signature]	法定代表人被授权委托人： [Signature]
电话：0771-6783361	电话：13875915608
电子邮箱：	电子邮箱： 95344470@qq.com
开户名称：广西壮族自治区林业局	开户名称：国家林业和草原局中南调查规划院
开户银行：中国农业银行股份有限公司南宁分行	开户银行：中国农业银行股份有限公司长沙玉竹路支行
账号：2001 3501 0400 02018	账号：18050801040002966
邮政编码：530025	邮政编码：410014
经办人： 赖宇昕	2025年 6月 30日

合 同 附 件

1、供应商承诺具体事项：

（一）技术路线

在试点县范围内，以 2024 年广西森林草原湿地荒漠化普查成果中桉树小班图层为底图，以广西公益林成果、生态保护红线、自然保护地、国土年度变更调查成果等为依据，充分采用最新森林资源调查等成果，采用高分辨率遥感影像结合档案更新、补充调查的方式厘清桉树分布现状，更新属性因子。利用 2024 年全区森林资源年度监测总体林木蓄积量抽样控制调查数据，通过数据耦合的方式，估测桉树蓄积量。运用大数据、云计算等新技术，建立广西试点县桉树本底数据库。对 24 个试点县开展成效监测调查，监测采伐改革后桉树消耗量和生长量的变化，收集县年度采伐数据，依据卫星影像进行区划判读采伐图斑，补充现地调查，获得桉树年消耗量。通过桉树林分蓄积量生长模型估算桉树年生长量。通过采伐方式、规模和地点方面的变化情况，评估采伐改革对环境的影响；通过收集县年度桉树木材产量、对比年度桉树采伐营收等，评估采伐改革对经济的影响；采用问卷调查的方法评估采伐改革的社会影响；摸清各县在采伐改革中采取的新模式和新方法。乙方利用自主研发软件“荒(石)漠化调查监测外业数据采集系统 V1.0”，组织专业技术人员开展资料收集、实地调查、分析研究，以 24 个试点县成效监测结果为模板，预测全区桉树采伐改革成效。

（二）技术方法

（1）图斑区划

在试点县范围内，提取 2024 年广西森林草原湿地荒漠化普查成果中主要树种为桉树的图斑形成调查底图，叠加高分辨率的遥感正射影像图进行判读区划。根据各类森林经营管理资料及调查成果等，结合遥感影像特征，对桉树小班界线及属性因子进行复核，对桉树重点分布区进行补划。同时对内业区划无法判定的小班进行标记，开展实地调查。图斑内业区划前，应先制作解译标志。

桉树主要属性因子包括：行政单位、权属、平均胸径、平均树高、面积、蓄积、生态区位、林地保护等级、郁闭度、平均年龄、龄组、林地管理类型等。

（2）蓄积估测

以普查成果中蓄积量为基础，利用 2024 年全区森林资源年度监测总体林木蓄积量抽样控制调查数据，通过数据耦合的方法，结合桉树林分蓄积量生长模型，对桉树蓄积量进行校准。

（3）试点县成效监测

以县为单位开展年消耗量和生长量调查，以调查时间至前一年度的调查月份为一个年度区间计。收集县年度区间采伐办证数据，统计办证采伐量；通过卫星影像判读桉树采伐图斑，对疑似采伐图斑补充现地调查，统计未办证采伐量。收集营造林相关资料，利用桉树林分蓄积量生长模型，估测桉树年生长量。分析采伐改革方案对县森林资源所产生的影响和采伐改革实施前后年度间采伐量的变化。

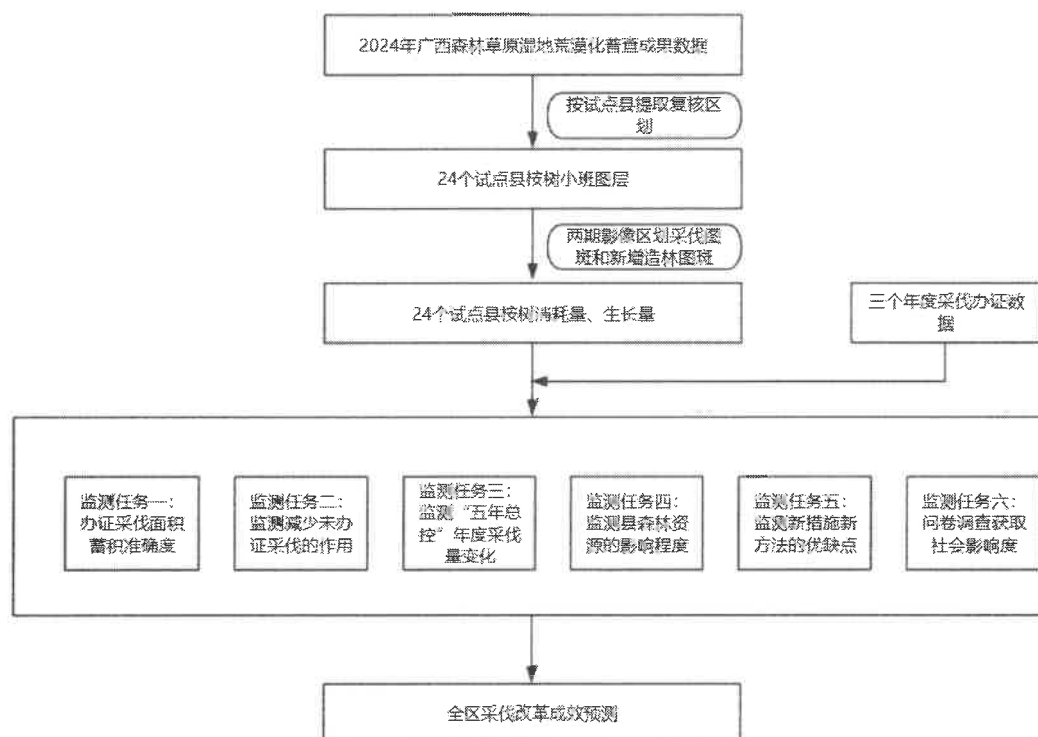
收集各县在采伐改革中所采取的新措施和新方法，分析其对采伐改革所起的作用。

定制调查问卷，随机对采伐大户、小面积采伐者、未办证采伐者进行调查，每县调查对象应不少于 100 个。评估采伐改革方案对林业政务服务社会影响力。

（4）全区采伐改革成效预测

以试点县采伐改革方法为模板，模拟全区实施采伐改革后的变化，对结果进行预测。

技术流程详见下图



采伐成效监测技术流程图

(三) 工作流程

(1) 资料收集

1. 基础资料

2024 年林草湿荒普查成果数据、广西桉树林分蓄积量生长模型、2024 年全区森林资源年度监测总体林木蓄积量抽样控制调查数据、2024 年全覆盖 2m 分辨率遥感影像、2025 年全覆盖 2m 分辨率遥感影像，以县为单位制作数字正射影像图。

2. 专题资料

县级行政界线、生态保护红线、林业经营管理单位范围界线、公益林界线等。试点县 2023、2024、2025 年采伐办证数据库，试点县 2023、2024 自治区区划判读图斑变化数据。试点县采伐改革新方法和新措施。试点县森林经营资料。采伐改革各县规模经营主体的森林经营方案及“五年总控”采伐限额指标。

(2) 资料处理

选择林草湿荒普查图成果中优势树种为桉树的小班形成图层，叠加到正射影像图 (DOM) 上，制作工作底图。

(3) 试点县桉树数据库建立

1. 标志解译

对不同来源、不同时段影像需先制作解译标志。重点是对桉树在不同影像上的表现特征（色调、

颜色、纹理、形状、位置空间关系等）进行解译。

2. 判读区划

根据区划条件，在工作底图上参考已有的森林调查成果、套合影像资料进行桉树图斑补充区划，将桉树图斑落实到山头地块。图斑最小上图面积为 400m²。图斑边界区划精度原则控制在 5 米内。

3. 属性赋值

根据经营管理资料以及已有调查成果，结合遥感影像特征，对区划图斑的属性因子进行赋值。参考上述资料无法赋值的图斑进行标记，对其进行补充调查。

4. 蓄积量估测

以普查成果蓄积量为基础，利用 2024 年全区森林资源年度监测总体林木蓄积量抽样控制调查数据，剔除异常值后，通过数据耦合的方法，结合桉树林分蓄积量生长模型，对桉树蓄积量进行修正。

（4）试点县成效监测

广西采伐改革方案三个主要措施一是试点开展桉树人工商品林“面积+亩产”伐区调查；二是开展桉树人工商品林采伐“简易设计+告知承诺制”审批；三是集体林地上建立以森林经营方案为基础的桉树人工商品林采伐管理机制。

广西采伐改革 24 个试点县为：南宁市青秀区、邕宁区、横州市，柳州市鹿寨县，梧州市苍梧县、藤县、岑溪市，防城港市上思县，钦州市钦南区、钦北区、灵山县，贵港市港北区，玉林市北流市，百色市田东县、田林县、平果市，贺州市八步区、昭平县，河池市环江毛南族自治县，来宾市兴宾区、武宣县，崇左市江州区、扶绥县、宁明县。

桉树年度消耗量调查：采用接近调查时间节点的前后两期卫星影像开展桉树采伐图斑判读，获取采伐量。判读时应注意标志疑似变化图斑，开展现地调查，以确定疑似变化图斑地类、年龄等因子。整理形成年度消耗量数据库。

桉树年度生长量调查：收集县森林经营档案资料，整理获取年度区间内新种植桉树图斑，通过前后期影像判读桉树新种植地块。结合桉树林分蓄积量生长模型对桉树年生长量进行估算。整理形成年度生长量数据库。

成效监测任务一：比较桉树年度消耗量和办证采伐量，评测桉树人工商品林采伐采用“面积+亩产”的方法后，申报的伐区面积和蓄积是否准确。在地理信息软件中，叠加年度消耗量图层和办证图层，对比分析，已申报的伐区面积和区划的采伐图斑，相同空间位置的图斑面积差、蓄积差不超过 10%的图斑则认为伐区面积蓄积准确。全县伐区面积、蓄积准确率应该保持在 90%以上。未达到目标值，则需调整伐区面积采集方法和蓄积计算参数。

成效监测任务二：比较 3 个年度未办证采伐量，评测“简易设计+告知承诺制”对减少未办证采伐的作用。2023 年、2024 年的年度未办证采伐量由自治区年度区划判读采伐变化数据库剔除年度已办证采伐图斑得出、2025 年的年度未办证采伐量由判读年度消耗量图斑剔除年度已办证办证图斑得出，对比 3 个年度之间未办证采伐量的变化，监测采伐改革方案对促进种植户主动办证的促动作用。

成效监测任务三：监测规模经营主体（国有林场、造林企业、造林大户）在集体林地上实行采伐限额“五年总控”后年度采伐量的变化及主要影响因素。收集各县规模经营主体的森林经营方案。对比上级下达的“五年总控”采伐限额指标，监测各经营主体是否按照森林经营方案进行采伐经营。

成效监测任务四：监测桉树采伐改革对县森林资源的影响程度。主要从空间和时间两个角度进行监测。空间上是指对国家重点生态功能区和国家禁止开发区等生态区位重要、生态敏感脆弱区域的影响。叠加年度消耗量调查数据库和公益林图层、生态红线图层，提取在重点生态区内的采伐图斑数据分析。时间上是指采取“五年总控”的方法后，各经营主体是否会因市场价格等因素，集中进行采伐，造成某个年度采伐量暴增，对县森林资源造成重大影响。

成效监测任务五：各县所采取的新措施和新方法的成效。收集各县新措施和方法，并以数据或者具体实例对新措施方法的优缺点进行说明，并提出适当的参考意见。

成效监测任务六：定制调查问卷，随机对采伐大户、小面积采伐者、未办证采伐者进行调查，每县调查对象应不少于50个。评估采伐改革方案对林业政务服务社会影响力。调查问卷包括采伐改革政策的社会满意度、未办证采伐的主导因素、采伐方案待改进方法等多个方面。收集整理问卷结果，作为社会反响主要参考材料。

(5) 全区采伐改革成效预测。分析24个试点县年度消耗量及消耗特点，以试点县采伐改革成效为模板，模拟全区实施采伐改革后的变化，预测改革结果。并对比多年度的全区消耗量及办证采伐量，阐述全区采取桉树改革方案后将发生的变化。

(四) 成果产出

项目成果主要包括：矢量数据库、附图和附表、监测成效报告。

(1) 矢量数据库

试点县桉树数据库、桉树消耗量库、桉树增长量库、桉树办证数据库。

(2) 附图和附表

附图：试点县桉树分布图，桉树年度消耗量和生长量分布图，桉树办证和未办证采伐分布图。

附表：桉树面积和蓄积统计表，桉树年度消耗量和生长量统计表，桉树办证和未办证采伐统计表。

(3) 成果报告

广西桉树采伐改革实施成效监测成果报告。

(五) 验收要求

(1) 验收标准

符合国家相关标准、行业标准、地方标准或其他强制性标准、规范、响应文件承诺及采购文件要求。

(2) 验收方式

项目完成后，由采购人依据合同约定进行验收，验收不合格的，允许限期返工一次；限期返工后，验收仍达不到验收标准的，该项目定为不合格（最终以林业部门验收意见为准）。

2、售后服务具体事项：

在广西采伐改革实施及成效监测项目服务周期内，我方对业主提出的应用技术支持请求做到“有求必应、有应必答”，以业主的满意为本项服务工作的最终目标。

(1) 服务范围

我方将提供质保期内为本项目相关的运行维护所需的技术支持和售后服务。我方承诺售后服务期内，若相关要求变化导致报告、数据库、统计表更改，我方无条件及时修改完善；针对实际工作中遇

393
各规划方案
393

到的问题，我方及时响应业主单位的请求。

（2）售后服务方式

我方提供多种形式的售后技术支持服务，包括现场技术服务、定期巡查服务、QQ群、微信群、热线电话和电子邮件等，并设置专岗专人负责值班把守，为业主提供及时周到技术服务。

1. 现场技术服务

本单位根据业主实际需求，指派相应的技术工程师到业主单位指定的工作现场提供技术服务。

2. 定期巡查服务

本单位会为客户提供定期巡查服务，了解项目情况，听取意见和建议，及时分析项目运行存在的问题，保障业主遇到问题及时解决，并提交报告。

3. QQ群、微信群等形式的技术服务

本单位指定专岗专人负责把守，在线技术支持，并解答业主的疑难问题。对于涉密问题，值班员负责业主问题收集，并及时联系技术支持人员为业主提供上门服务，或主动进行电话技术支持。

4. 热线电话或电子邮件技术服务

全天热线技术支持是通过电子邮件、电话、传真等方式向业主提供及时周到的技术支持服务。热线技术支持体系使业主可以以他们方便的方式得到技术咨询、技术资源和技术服务。

5. 应急模式下的售后服务

在出现重大事件时，我方将根据业主要求安排经验丰富且熟悉业务的技术人员驻工作现场，在保证项目正常运转的前提下，协助业主的各项工作，提供全方位的技术支持服务。

（3）售后服务响应时间

我方完全理解广西采伐改革实施及成效监测项目的重要性和时间紧迫性，我方将积极做好售后服务响应，按照招标文件的要求，我方提供5个工作日×8小时工作时间内远程技术支持及7天×24小时电话响应服务支持。

对采购人的服务通知，我方1小时内响应，3小时内到达现场，8小时内排查问题，并给予相应的技术解决方案；遇到重大技术问题，48小时内提供技术解决方案。

（4）售后服务质量保障

项目运行严格按照《质量管理体系要求》（ISO9001:2015）进行全过程质量控制，严格管理流程。项目检查方式、检查数量、质量评定按照我院《业务项目管理办法》的要求执行。

项目售后服务质量控制主要措施：一是把好售后服务方案编制关。由项目负责人按项目合同和我院项目管理要求，编制售后服务工作方案，分管处领导审核，处长把关后，送生产技术处审核。二是把好基础资料质量关。由项目负责人和技术负责人对在外业调查及内业收集整理的资料进行全面检查核对，发现问题及时整改。三是把好沟通协调与衔接关。项目组人员要加强与地方相关部门的沟通协调。四是把好成果审查关。处室全面审核项目质量，项目负责人对成果报告、图件等进行全面审核，确保符合要求后提交审核，审核通过后才提交评审，并根据评审意见进行修改完善。五是把好成果出院关。评审成果修改完善并再次征求业主和专家同意后，逐级申请成果发送单，所有成果加盖院成果专用章后才交予业主。六是把好售后服务质量关。要做到“明确到人，有求必应”，制定完善相应管理措施，做好项目最后一道工序。

（5）服务人员安排

本项目安排固定的售后服务人员，刘伟（高级工程师）、刘庭威（高级工程师）负责具体售后服务工作，若服务人员调整，另行通知。售后服务人员信息如下。

售后人员安排表

姓名	职务/职称	联系方式
刘伟	高级工程师	13657353941
刘庭威	高级工程师	13875915608

（6）服务支持能力

自建院以来，我院一直秉承“勤奋、求实、厚德、和谐”的理念，发扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能忍耐、特别能奉献”的森调精神，业务范围涉及全国 20 多个省（市、自治区），完成国家林草局指令性任务、外单位委托项目、与外单位合作项目共计 2000 余项，获得了国家林草局和项目业主的高度认可，并荣获了“全国五一劳动奖状”、“全国模范职工之家”、“湖南省直单位模范集体”等多项荣誉，具有良好的商业信誉。

1. 快速响应能力

①响应能力

提供 7 天×24 小时电话、微信群等全天候支持渠道。通过远程工具快速诊断和解决问题。

②跨单位协调支持

与甲方及技术单位的核心协作

甲方沟通：每周提交工作进度，重点说明进度偏差、需甲方决策事项。建立“双渠道”反馈机制：日常事务通过线上平台沟通，重大问题直接面访（每 10 天至少 1 次工作汇报会）。

技术单位管理：每周召开技术交底会（线上 + 线下）；建立整改追踪表，明确每个问题的整改责任人、期限和复查结果，通过电话和微信双重提醒。

跨部门联动：与相关部门建立数据共享专线，及时获取资料数据。

③争议解决机制

建立“三级响应”机制：

一般问题：技术对接组 1 小时内线上指导解决；

复杂问题：3 小时内组织甲方、技术单位、地方部门现场会，形成书面纪要。

重大问题：启动联合调查组（含甲方代表、第三方专家），1 天内出具处理报告。

2. 问题解决能力

①故障诊断：通过日志分析、现场分析、成果逻辑等快速定位问题，及时反馈。

②标准化处理流程：建立知识库，故障手册，确保问题解决规范化。

③根因分析：对重大故障进行复盘，同时提醒使用者避免同类问题再次发生。

3. 运维保障能力

监控与预警：对项目外业、内业等进行实时监控，提前发现潜在风险。

灾备与容灾：制定高可用方案，确保关键业务流程在卡顿时及时修正运行。

4. 客户服务能力 多渠道支持：提供电话、微信群、现地等多种支持方式。现地指导能力是我们最有效、最直接的服务能力体现。 业主反馈管理：现场收集业主意见，根据意见优化产品和服务体验。 5. 持续优化能力 数据分析：通过业主需求、关键问题等统计数据优化项目支持策略。 服务改进：定期评估响应时间和修复时间，优化支持流程。 技术升级：引入新技术，提升支持效率。	
3、服务期责任： 我方承诺售后服务期内，若相关要求变化导致报告、数据库、统计表更改，我方无条件及时修改完善；针对实际工作中遇到的问题，我方及时响应业主单位的请求。	
4、其他具体事项： 1. 我院保证针对本项目的服务（或货物）所涉及的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济 and 法律责任均由我院承担。 2. 我院随时向采购单位解释所有成果内容。 3. 知识产权归属：本次项目成果归采购人（或业主单位）所有，我院不得擅自对外发表、出版。 4. 保密要求：我院工作人员应对本项目中接触到的采购人（或业主单位）所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负有保密义务。未经采购人（或业主单位）书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现工作人员泄密事件，我院负有连带责任。	
甲方（单位公章）  2025年6月30日	乙方（单位公章）  2025年6月30日

注：售后服务事项填不下时可另加附页。