

广西壮族自治区政府采购合同书

项目名称：2025 年广西自然资源综合监测项目

项目编号：GXZC2025-G3-000316-TQGC

合同编号：12N0075651942025803

标项号及标项名称：标项二 柳州、桂林、梧州、北海、
贵港、玉林、贺州、来宾等 8 市所辖县（市、区）2025 年广
西自然资源综合监测项目

采购人（甲方）：广西壮族自治区自然资源厅

供应商（乙方）：广西壮族自治区国土测绘院

2025 年 05 月



目 录

1、合同书	3
2、中标通知书	10
3、分包协议	11
4、采购需求	13
5、投标函、开标一览表	16
6、商务、技术偏离表	20
7、服务承诺	25

广西壮族自治区采购合同书

合同编号：12N0075651942025803

采购计划号：广西政采[2025]769号-001

采购人（甲方）：广西壮族自治区自然资源厅

供应商（乙方）：广西壮族自治区国土测绘院

项目名称：2025年广西自然资源综合监测项目

项目编号：GXZC2025-G3-000316-TQGC

标项号：标项二

标项名称：柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目

签订地点：广西南宁市青秀区中新路2号

签订时间：2025年5月27日

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招、投标文件规定条款和中标人承诺，甲、乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

甲方委托乙方提供的技术服务一览表

序号	服务名称	服务项目要求(或技术参数需求)	数量	单位	单价(元)	金额(元)
1	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）	根据广西自然资源综合监测工作需要，按照《2025年城市国土空间监测技术方案》要求开展交通、水域、学校等要素的监测，形成数据成果并通过自治区级核查。 工作范围为柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾8市所辖县（市、区）。 具体工作如下： 一、影像收集与整理。 按技术要求收集并整理2025年最新高分辨率遥感影像作为工作底图。 二、专题资料收集与整理。	1	项	2390000.00	2390000.00

区) 2025 年 广 西 自 然 资 源 综 合 监 测 目	收集和整理本地区教育、公安、民政、住建、交通和水利等相关行业，现势性为2024年1月1日之后的专题资料，作为监测工作的指引和参考。 三、要素监测。 1. 结合有关行业专题数据，对作业范围内的高等院校(含军事院校)、中等职业学校、特殊教育学校、专门学校(工读学校)，方舱医院、自来水厂、污水处理厂、供热厂，殡葬设施，轨道交通站点(地铁站)、高速公路服务区、机场，水电站，室外滑雪场(含附属设施)等要素的位置、占地范围和相关属性的变化情况进行监测、采集，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按要求开展外业补充调查举证。 2. 结合水利和交通等专题数据，对作业范围内的水域和交通网络，包括河湖岸线、河渠结构线，铁路、公路、城市道路、乡村道路、匝道等要素的位置变化情况和相应的属性变化情况进行监测、采集，并开展相邻县、市(区)的数据接边，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况开展外业补充调查举证。 3. 按照技术要求制作元数据。 四、技术文档编制。 按要求编制技术总结和工作总结。 五、成果质量控制和时间要求。 按照“两级检查”要求(即作业小组开展自查、本单位质量管理部门开展二级检查)开展质量控制，编制质量检查报告。在自治区规定的时间节点内提交自治区核查，根据自治区级核查意见开展问题整改工作。 六、成果整理和汇交。 按要求整理和汇交项目成果。主要成果包括： 1. 影像成果数据； 2. 相关行业专题数据； 3. 监测成果数据集； 4. 生产元数据； 5. 外业调查举证成果；				
---	--	--	--	--	--

		6. 技术文档资料。 七、配合开展项目绩效评价工作。 八、如国家或自治区有新的监测要求， 以最新要求为准。				
合同总价（大写）：人民币 <u>贰佰叁拾玖万元整</u> （小写 <u>¥2390000.00</u> ）， 其中不含税金额为人民币 <u>贰佰贰拾伍万肆仟柒佰壹拾陆元玖角捌分</u> （小写 <u>¥2254716.98</u> ）， 增值税金额为人民币 <u>壹拾叁万伍仟贰佰捌拾叁元零贰分</u> （小写 <u>¥135283.02</u> ）。						

本合同价款采用固定总价方式确定。合同总价包括完成本项目采购要求所产生的全部费用及税费，甲方不再另行向乙方支付其他任何费用。

第二条 质量保证

- 1、乙方所提供的服务必须与招投标文件和承诺相一致。
- 2、乙方所提供的服务质量应达到招投标文件要求和承诺的质量要求。

第三条 乙方责任

- 1、乙方应保证所提供的服务不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。
- 2、乙方必须按项目绩效目标完成服务事项并配合甲方做好项目绩效考核。
- 3、乙方应按招投标文件规定的时间完成本项目。
- 4、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，也要严格按照资料的保密等级进行管理使用并限于履行合同的必需范围，如发生泄密事件，将按有关规定追究法律责任。
- 5、工作中形成的知识产权归甲方所有。
- 6、分包约定：将合同总金额的 88.15 万元和对应工作量分包给一家中小微企业，中小微企业不能再分包。

第四条 服务期、交付和验收

- 1、服务期限：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。
- 2、成果交付：按照国家及自治区的时间要求完成工作任务。
- 3、乙方提供不符合招投标文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。
- 4、验收：按本分标采购需求执行。
- 5、甲方对验收有异议的，在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 5 日内及时予以解决。

第五条 付款方式

1、本项目合同总金额：贰佰叁拾玖万元整（¥2390000.00元）。

2、资金性质：财政性资金。

3、付款方式：

乙方指定的接收款项的银行账户信息为：

开户行：建设银行南宁园湖北路支行

开户名：广西壮族自治区国土测绘院

银行账户：45001604353059102009

② 同价款采用费用包干合同方式确定。

合同签订后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额 30%的工作经费，必须用于本项目支出；乙方完成监测工作，成果数据通过自治区级质量核查后，甲方向供应商支付合同总金额 50%的工作经费；项目通过自治区组织验收合格后，甲方在 15 个工作日内向乙方支付合同总金额 20%的工作经费。乙方在每次收到合同款项之日起 5 个工作日内开具全额发票给甲方。

第六条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方承担。

第七条 售后服务

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及公开招标采购文件、投标文件和本合同的所有附件，为甲方提供售后服务。

2、乙方提供的其它具体约定事项。（见合同附件）

第八条 违约责任

1、乙方所提供的服务质量不合格的，应及时调整，调整不及时按逾期提交服务成果处罚；因质量问题甲方不同意接收的，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金，并且甲方有权解除合同，乙方应自甲方通知解除合同之日起 5 日内一次性退还已付款项；因特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

2、乙方提供的服务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。若因此给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方的全部经济损失。

3、乙方逾期完成的，每天向甲方偿付合同总价 3%的违约金，但违约金累计不得超过合同总价的 5%，超过 10 天甲方有权解除合同。甲方因此解除合同的，乙方

还应当自收到甲方要求合同解除的函之日起 5 日内退还甲方已经支付的全部款项，赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

4、乙方必须将合同总金额的 88.15 万元和对应工作量分包给一家中小微企业，如有违反，乙方应向甲方一次性支付合同总价 20%的违约金，且甲方有权解除合同。甲方因此解除合同的，乙方还应当自收到甲方要求合同解除的函之日起 5 日内退还甲方已经支付的全部款项，赔偿因此给甲方造成的全部经济损失。

5、乙方未按本合同和投标文件中承诺的事项提供服务的，乙方应按本合同的合同总价 5%向甲方支付违约金。

6、乙方提供的服务成果在质量保证期内，因乙方和其它质量原因造成的问题，乙方负责，由乙方按实际情况赔偿甲方损失。

7、其它违约行为按合同总价 5%收取违约金。

8、乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应承担赔偿责任，甲方有权继续向乙方追偿。

9、本合同所称的甲方经济损失或者甲方损失，包括甲方遭受的全部直接经济损失及为此支出的合理费用（包括但不限于为此支出的调查费、诉讼费、鉴定费、保全费、保全责任保险费、律师费、差旅费等）。乙方应支付给甲方的违约金或赔偿金，甲方有权从任何应支付未支付给乙方的款项中直接抵扣。

第九条 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、由于不可抗力事件不能全部或部分履行合同义务时，任一方可中止履行其在本合同项下的义务（在不可抗力事件发生前已发生的应付且未付义务除外）。

3、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。声称受到不可抗力的一方应在任何时候采取合理的行动，以避免或尽量减少不可抗力事件的影响。

4、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。

第十条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的权威机构进行鉴定，鉴定费由乙方承担。乙方提供服务成果文件的质量保证期按成果文件验收合格之日起计（期

限见《招标项目采购需求》中的要求)。在保证期内因服务本身发生问题,乙方应负责免费调整。对达不到技术要求者,根据实际情况,经双方协商,可按以下办法处理:

- (1) 更换: 由乙方承担所发生的全部费用;
- (2) 贬值处理: 由甲乙双方协议定价;
- (3) 退款处理: 乙方应退还甲方支付的合同款。

2、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,可向甲方所在地有管辖权限的人民法院提起诉讼。诉讼期间,本合同继续履行。

第十一条 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(或盖章)并加盖单位公章或合同专用章后生效。

2、本合同未尽事宜,遵照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3、双方确认,以下为各方真实有效通讯地址:

甲方: 广西壮族自治区自然资源厅, 地址: 南宁市中新路2号, 收件人: 曾工, 联系电话: 0771-5388295。

乙方: 广西壮族自治区国土测绘院, 地址: 南宁市园湖北路21号, 收件人: 何钊, 联系电话: 0771-5625492。

一方向对方发出的任何通知、信函和文件,以挂号信函或快递信函方式向对方地址邮寄有关通知、信函和文件的,自发出之日起第三日视为送达对方,挂号信函或快递信函的邮寄凭证即视为成功送达的有效凭证。一方地址变更的,应及时书面通知对方,否则上述地址仍为真实有效通讯地址。若为提交的,自对方签收时视为送达对方。

第十二条 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。

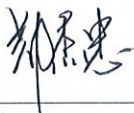
2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

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,并签订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。

第十三条 签订本合同依据

- 1、公开招标采购文件；
- 2、乙方提供的投标文件；
- 3、中标通知书。

第十四条 本合同一式五份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份。

甲方（章） 广西壮族自治区自然资源厅  2025年5月27日	乙方（章） 广西壮族自治区国土测绘院  2025年5月27日
单位地址： 南宁市中新路2号	单位地址： 南宁市建政东路88号
法定代表人签字或盖章：	法定代表人签字或盖章：陈兰康
委托代理人签字或盖章： 	委托代理人签字或盖章：
电 话： 0771-5388295	电 话： 0771-5625492
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行： 建设银行南宁园湖北路支行
账号：	账号： 45001604353059102009

中标通知书

广西壮族自治区国土测绘院：

天勤工程咨询有限公司受采购人（广西壮族自治区自然资源厅）委托，就2025年广西自然资源综合监测项目（项目编号：GXZC2025-G3-000316-TQGC）采用公开招标方式进行采购，经评审，采购人确认，贵公司为本项目标项二的中标人。

中标金额：人民币贰佰叁拾玖万元整（¥2,390,000.00）

请贵公司接此通知后，按招标文件约定的日期凭本通知书与采购人签订合同，并按采购文件要求和相应文件的承诺履行合同。具体事项请及时与采购人联系。

特此通知

采购人联系人：曾付春

电话：0771-5388292



天勤工程咨询有限公司
2025年05月09日

(三) 分包意向协议（标项二）

分包意向协议

甲方：广西壮族自治区国土测绘院

乙方：广西地皇科技有限公司

第一条 分包内容及金额

若甲方中标，甲方同意将本项目中以下内容分包给乙方实施：

分包范围：贵港、玉林、贺州3个市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测。

分包金额：人民币捌拾捌万壹仟伍佰元整（¥881500.00元）。

第二条 分包期限

自甲乙双方协议签订之日起至2025年12月10日止。

第三条 双方义务

（一）甲方义务

1. 中标后乙方签订正式分包合同。
2. 按合同约定向乙方支付分包款项。
3. 负责向乙方提供技术文件和技术要求，协调技术交底工作，对服务过程和质量进行监督。

（二）乙方义务

1. 提供真实有效的中小微企业声明函及资质证明。
2. 项目实施过程中严格执行国家、地方及行业相关验收标准及规范，根据甲方要求按时、按质、按量地完成相关工作，并配合甲方履行主合同项下的验收、审计等义务。
3. 提交的成果质量成果必须符合本项目的有关质量要求，满足广西2025年城市国土空间监测实施方案、技术方案及规程、细则等文件的要求，乙方须在自

自治区规定的时间节点内按要求提交监测成果。

4.乙方承担因该项目服务期间的本公司的安全责任。

第四条 违约责任

1.乙方未能按本协议规定时间如期完成服务内容的属违约，应给予甲方经济赔偿，赔偿金额按《中华人民共和国民法典》和有关法律法规执行。

2.本协议委托内容确定以及费用总额、中止、解除和提前终止需双方书面确认。如任何一方违约，违约方须赔偿对方。

第七条 其他

1.本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份，均具有同等法律效力。

2.本协议中未尽事宜，双方协商解决，并另行签订补充协议。

3.本协议经双方法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖单位公章或合同专用章后生效。

甲方：广西壮族自治区国土测绘院（章）	乙方：广西地皇科技有限公司（章）
单位地址：南宁市园湖北路21号	单位地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心2号楼二十层2015-2017号办公
法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：	法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：皇赵印善
电话：0771-5625492	电话：0771-3385138
开户银行：建设银行南宁园湖北路支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁民主支行
账号：4500 1604 3530 5910 2009	账号：45050160436100000050
签订时间：2025年4月28日	签订时间：2025年4月28日

采购需求

说明：

- 1. 为落实政府采购政策需满足的要求：本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。
- 2. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，还应当提供相关证明材料，否则将作无效响应处理(定制采购不适用本条款)。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。
- 3. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。
- 4. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本次采购标的属于：其他未列明行业。
- 5. 投标注意事项：
本项目标项一、标项二为不同地市的要素监测，投标人可以同时投标，但是不能兼中（每个投标人只能中其中一个分标），评标委员会将按分标的顺序依次推荐中标候选人，已推荐为其中标项一的中标候选人将不再被推荐为标项二的中标候选人。
- 6. 本项目标项一工作范围为南宁、防城港、钦州、百色、河池、崇左6市所辖县（市、区）；
标项二工作范围为柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾8市所辖县（市、区）。采购内容和要求均适用于标项一、标项二。

注：本项目的内容和要求均为实质性要求，投标人须全部满足，否则将作无效响应处理。

项号	标的名称	数量	单位	内容和要求
标项二	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源	1	项	根据广西自然资源综合监测工作需要，按照《2025年城市国土空间监测技术方案》要求开展交通、水域、学校等要素的监测，形成数据成果并通过自治区级核查。具体工作如下： 一、影像收集与整理。 按技术要求收集并整理2025年最新高分辨率遥感影像作为工作底图。

综合监测项目。			二、专题资料收集与整理。 收集和整理本地区教育、公安、民政、住建、交通和水利等相关行业，现势性为2024年1月1日之后的专题资料，作为监测工作的指引和参考。 三、要素监测。 1. 结合有关行业专题数据，对作业范围内的高等院校(含军事院校)、中等职业学校、特殊教育学校、专门学校(工读学校)，方舱医院、自来水厂、污水处理厂、供热厂，殡葬设施，轨道交通站点(地铁站)、高速公路服务区、机场，水电站，室外滑雪场(含附属设施)等要素的位置、占地范围和相关属性的变化情况进行监测、采集，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按要求开展外业补充调查举证。 2. 结合水利和交通等专题数据，对作业范围内的水域和交通网络，包括河湖岸线、河渠结构线，铁路、公路、城市道路、乡村道路、匝道等要素的位置变化情况和相应的属性变化情况进行监测、采集，并开展相邻县、市(区)的数据接边，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况开展外业补充调查举证。 3. 按照技术要求制作元数据。 四、技术文档编制。 按要求编制技术总结和工作总结。 五、成果质量控制和时间要求。 按照“两级检查”要求(即作业小组开展自查、本单位质量管理部门开展二级检查)开展质量控制，编制质量检查报告。在自治区规定的时间节点内提交自治区核查，根据自治区级核查意见开展问题整改工作。 六、成果整理和汇交。 按要求整理和汇交项目成果。主要成果包括： 1. 影像成果数据； 2. 相关行业专题数据； 3. 监测成果数据集； 4. 生产元数据； 5. 外业调查举证成果； 6. 技术文档资料。 七、配合开展项目绩效评价工作。 八、如国家或自治区有新的监测要求，以最新要求为准。
商务要求表			

报价要求	本项目实行总价包干，包括完成本项目技术服务，包括资料收集、要素监测、数据生产、文本编制、成果汇交等工作所产生的全部费用，采购人不另行支付合同外的任何费用。
合同签订日期	自中标通知书发出之日起 25 日内。
服务时间	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。
服务地点	采购人指定地点。
验收要求	(1) 根据技术规定和采购需求按时完成工作内容。 (2) 验收方式：由采购人组织，按相关验收依据和标准及合同条款进行。 (3) 按要求提交成果材料。纸质版成果一式三份，电子数据版成果一式两份。
付款方式	合同签订后 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同总金额 30% 的工作经费，必须用于本项目支出；中标人完成监测工作，成果数据通过自治区级质量核查后，采购人向中标人支付合同总金额 50% 的工作经费；项目通过自治区组织验收合格后，项目采购人在 15 个工作日内向中标人支付合同总金额 20% 的工作经费。中标人在每次收到合同款项之日起 5 个工作日内开具全额发票给采购人。
其他要求	1. 成果必须符合本项目的有关质量要求，满足广西 2025 年城市国土空间监测实施方案、技术方案及规程、细则等文件的要求，中标人须在自治区规定的时间节点内按要求提交监测成果。 2. 中标人须为本项目服务实施投入充足的服务人员，并确保投标文件中的人员信息真实、有效。 3. 数据资料归属及保密：本项目所形成的数据和报告归采购人所有。未经采购人允许，不得使用、留存或以其它任何方式给任何第三方提供本项目的相关信息或数据。 4. 中标人不得将项目非法分包给任何单位和个人，否则采购人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。 5. 知识产权：采购人在中华人民共和国境内使用中标人提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 6. 本项目不得转包。

一、投标函

致：广西壮族自治区自然资源厅

我方已仔细阅读了贵方组织的 2025 年广西自然资源综合监测项目 标项二(标项号) (项目编号: GXZC2025-G3-000316-TQGC) 的招标文件的全部内容, 授权覃朗 (全权代表姓名) 副主任、高级工程师 (职务、职称) 为全权代表, 现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动:

- 一、报价文件电子版一份 (包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件);
 - 二、资格文件电子版一份 (包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件);
 - 三、技术文件电子版一份 (包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件);
 - 四、商务文件电子版一份 (包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件);
- 据此函, 签字人兹宣布:

1、我方愿意以 (大写) 人民币 贰佰叁拾玖万元整 (¥2390000.00 元) 的投标总报价, 服务时间自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日, 提供本项目招标文件第二章“服务需求”中的相应的采购内容。

2、我方同意自本项目招标文件“第三章 投标人须知”第一节 投标人须知前附表第 21.2 项规定的投标截止时间 (开标时间) 起遵循本投标函, 并承诺在“投标人须知前附表”第 17.2 项规定的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方所递交的投标文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制性规定的, 我方承诺我方本次投标 (包括资格条件和所投产品) 均符合国家有关强制性规定。

5、如我方中标, 我方承诺在收到中标通知书后, 在中标通知书规定的期限内, 根据招标文件、我方的投标文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与采购人订立书面合同, 并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

6、我方已详细审核招标文件, 我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方同意应贵方要求提供与本投标有关的任何数据或资料。若贵方需要, 我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

8、我方完全理解贵方不一定接受投标报价最低的投标人为中标供应商的行为。

9、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定, 即供应商有下列情形之一的, 处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款, 列入不良行为记录名单, 在一至三年内禁止参加政府采购活动, 有违法所得的, 并处没收违法所得, 情节严重的, 由工商行政管理部门吊销营业执照; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

任：

提供虚假材料谋取中标、成交的；

采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

10、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有：

11、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

12、根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☒我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密；

☐我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有：_____；

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：南宁市建政东路88号

电话：0771-5625492

传真：0771-5638851

邮政编码：530023

开户名称：广西壮族自治区国土测绘院

开户银行：建设银行南宁园湖北路支行

银行账号：45001604353059102009

投标人名称(电子签章)：广西壮族自治区国土测绘院

日期：2025年4月29日



二、开标一览表

项目名称：2025 年广西自然资源综合监测项目 项目编号：GXZC2025-G3-000316-TQGC

投标人名称：广西壮族自治区国土测绘院 标项号：标项二

单位：元

序号	标的名称	服务内容	数量①	单价(元) ②	单项合价 (元) ③=①×②	备注
1	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等 8 市所辖县(市、区)2025 年广西自然资源综合监测项目。	标项二工作范围为柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾 8 市所辖县(市、区)。 根据广西自然资源综合监测工作需要,按照《2025 年城市国土空间监测技术方案》要求开展交通、水域、学校等要素的监测,形成数据成果并通过自治区级核查。具体工作如下: 一、影像收集与整理。 按技术要求收集并整理 2025 年最新航空影像作为工作底图。 二、专题资料收集与整理。 收集和整理本地区教育、公安、民政、住建、交通和水利等相关行业,现势性为 2024 年 1 月 1 日之后的专题资料,作为监测工作的指引和参考。 三、要素监测。 1. 结合有关行业专题数据,对作业范围内的高等院校(含军事院校)、中等职业学校、特殊教育学校、专门学校(工读学校)、方舱医院、自来水厂、污水	1	¥2390000.00	¥2390000.00	无

3

		处理厂、供热厂、殡葬设施、轨道交通站点(地铁站)、高速公路服务区、机场、水电站、室外滑雪场(含附属设施)等要素的位置、占地范围和相关属性的变化情况进行监测、采集,按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按技术要求开展外业补充调查举证。 2. 结合水利和交通等专题数据,对作业范围内的水域和交通网络,包括河湖岸线、河渠结构线、铁路、公路、城市道路、乡村道路、隧道等要素的位置变化情况和相应的属性变化情况进行监测、采集,并开展相邻县、市(区)的数据接边,按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况开展外业补充调查举证。 3. 按照技术要求制作元数据。 四、技术文档编制。 按要求编制技术总结和工作总结。 五、成果质量控制和归档。 按照“两级检查、一级验收”原则,开展质量检查。本单位质量管理部门开展二级检查,开展质量控制、编制质量检查表,于自治区规定的时间节点内提交自治区核查,根据自治区核查意见,及时开展整改工作。 六、成果整理和汇交。 按要求整理和汇交项目成果,主要成果包括: 1. 影像成果数据; 2. 相关行业专题数据; 3. 监测成果数据集; 4. 生产元数据; 5. 外业调查举证成果;				
--	--	---	--	--	--	--

4

		6. 技术文档资料。 七、配合开展项目绩效评价工作。 八、如国家或自治区有新的监测要求，以最新要求为准。				
报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币贰佰叁拾玖万元整（¥2390000.00 元）						
服务时间：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。						

注：

1、投标人需按本表格式填写，不得自行更改，也不得留空。如有多分标，按分标分别提供开标一览表，必须加盖投标人有效电子公章，否则其投标作无效标处理。

2、本表内容均不能涂改，否则其投标作无效标处理。

3、以上表格要求细分项目及报价，在“具体服务内容”一栏中，填写具体服务，否则其投标作无效标处理。

4、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务内容/规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

5、符合招标文件中列明的可享受中小企业优惠政策投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

投标人名称(电子签章)：广西壮族自治区国水院
日期：2025 年 4 月 29 日



五、商务条款偏离表

请逐条对应本项目招标文件第二章“采购需求”中“商务条款”的要求，详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	招标文件的商务需求	投标文件承诺的商务条款	偏离说明
一	报价要求 本项目实行总价包干，包括完成本项目技术服务，包括资料收集、要素监测、数据生产、文本编制、成果汇交等工作所产生的全部费用，采购人不另行支付合同外的任何费用。	我院承诺报价要求 本项目实行总价包干，包括完成本项目技术服务，包括资料收集、要素监测、数据生产、文本编制、成果汇交等工作所产生的全部费用，采购人不另行支付合同外的任何费用。	无偏离
二	合同签订日期 自中标通知书发出之日起 25 日内。	我院承诺合同签订日期 自中标通知书发出之日起 25 日内。	无偏离
三	服务时间 自合同签订之日起至 2025 年 12 月 10 日。	我院承诺服务时间 自合同签订之日起至 2025 年 12 月 10 日。	无偏离
四	服务地点 采购人指定地点。	我院承诺服务地点 采购人指定地点。	无偏离
五	验收要求 (1) 根据技术规定和采购需求按时完成工作内容。 (2) 验收方式：由采购人组织，按相关验收依据和标准及合同条款进行。 (3) 按要求提交成果材料。纸质版成果一式三份，电子数据版成果一式两份。	我院承诺验收要求 (1) 根据技术规定和采购需求按时完成工作内容。 (2) 验收方式：由采购人组织，按相关验收依据和标准及合同条款进行。 (3) 按要求提交成果材料。纸质版成果一式三份，电子数据版成果一式两份。	无偏离
六	付款方式 合同签订后 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同总金额 30% 的工作经费，必须用于本项目支出；中标人完成监测工作，成果数据通过自治区级质量核查后，采购人向中标人支付合同总金额 50% 的工作经费；项目通过自治区组织验收合格后，项目采购人在 15 个工作日内向中标人支付合同总金额 20% 的工作经费。中标人在每次收到合同款项之日起 5 个工作	我院承诺付款方式 合同签订后 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同总金额 30% 的工作经费，必须用于本项目支出；中标人完成监测工作，成果数据通过自治区级质量核查后，采购人向中标人支付合同总金额 50% 的工作经费；项目通过自治区组织验收合格后，项目采购人在 15 个工作日内向中标人支付合同总金额 20% 的工作经费。中标人在每次收到合同款项之日起 5 个工作	无偏离

	日内开具全额发票给采购人。	日内开具全额发票给采购人。	
七	其他要求 1. 成果必须符合本项目的有关质量要求，满足广西 2025 年城市国土空间监测实施方案、技术方案及规程、细则等文件的要求，中标人须在自治区规定的时间节点内按要求提交监测成果。 2. 中标人须为本项目服务实施投入充足的服务人员，并确保投标文件中的人员信息真实、有效。 3. 数据资料归属及保密：本项目所形成的数据和报告归采购人所有。未经采购人允许，不得使用、留存或以其它任何方式给任何第三方提供本项目的相关信息或数据。 4. 中标人不得将项目非法分包给任何单位和个人，否则采购人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。 5. 知识产权：采购人在中华人民共和国境内使用中标人提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 6. 本项目不得转包。	我院承诺其他要求 1. 成果必须符合本项目的有关质量要求，满足广西 2025 年城市国土空间监测实施方案、技术方案及规程、细则等文件的要求，中标人须在自治区规定的节点内按要求提交监测成果。 2. 中标人须为本项目服务实施投入充足的服务人员，并确保投标文件中的人员信息真实、有效。 3. 数据资料归属及保密：本项目所形成的数据和报告归采购人所有。未经采购人允许，不得使用、留存或以其它任何方式给任何第三方提供本项目的相关信息或数据。 4. 中标人不得将项目非法分包给任何单位和个人，否则采购人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。 5. 知识产权：采购人在中华人民共和国境内使用中标人提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 6. 本项目不得转包。	无偏离
标项二 分标 （此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）			

注：

1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。
2. 如果招标文件需求为小于或大于某个数值标准时，投标文件承诺不得直接复制招标文件需求，投标文件承诺内容应当写明投标货物具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按投标无效处理。如该采购需求属于不能明确具体数值的，采购人应在此采购需求的数值后标注◆号，对标注◆号的采购需求不适用上述“投标无效”条款。
3. 当投标文件的商务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚

假应标。

4. 采购需求中带“▲”及“★”的条款，也要分别在本表“投标文件的商务需求”、“投标文件承诺的商务条款”中标记。

投标人名称(电子签章) 广西壮族自治区国土测绘院

日期：2025 年 4 月 29 日



一、投标服务技术需求偏离表

请根据所投服务的实际技术参数，逐条对应本项目招标文件第二章“采购需求”中的采购清单及服务参数详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项 号	招标文件需求		投标文件承诺		偏离说 明
	标 的 名 称	服 务 参 数	标 的 名 称	所 提 供 服 务 的 内 容	
1	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	根据广西自然资源综合监测工作需要，按照《2025年城市国土空间监测技术方案》要求开展交通、水域、学校等要素的监测，形成数据成果并通过自治区级核查。具体工作如下： 一、影像收集与整理。 按技术要求收集并整理2025年最新高分辨率遥感影像作为工作底图。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	根据广西自然资源综合监测工作需要，按照《2025年城市国土空间监测技术方案》要求开展交通、水域、学校等要素的监测，形成数据成果并通过自治区级核查。具体工作如下： 一、影像收集与整理。 按技术要求收集并整理2025年最新高分辨率遥感影像作为工作底图。	无偏离
2	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	二、专题资料收集与整理。 收集和整理本地区教育、公安、民政、住建、交通和水利等行业，现势性为2024年1月1日之前的专题资料，作为工作的指引和参考。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	二、专题资料收集与整理。 收集和整理本地区教育、公安、民政、住建、交通和水利等相关行业，现势性为2024年1月1日之后的专题资料，作为监测工作的指引和参考。	无偏离
3	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	三、要素监测。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	三、要素监测。	无偏离

1

北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	1. 结合有关行业专题数据，对作业范围内的高等院校（含军事院校）、中等职业学校、特殊教育学校、专门学校（工读学校）、方舱医院、自来水厂、污水处理厂、供热厂、殡葬设施、轨道交通站点（地铁站）、高速公路服务区、机场、水电站、室外滑雪场（含附属设施）等要素的位置、占地范围和相关属性的变化情况进行监测、采集，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按开展外业补充调查举证。 2. 结合水利和交通等专题数据，对作业范围内的水域和交通网络，包括河湖岸线、河渠结构线、铁路、公路、城市道路、乡村道路、隧道等要素的位置变化情况和相应的属性变化情况进行监测、采集，并开展相邻县、市（区）的数据接边，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按开展外业补充调查举证。 3. 按照技术要求制作元数据。	北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	1. 结合有关行业专题数据，对作业范围内的高等院校（含军事院校）、中等职业学校、特殊教育学校、专门学校（工读学校）、方舱医院、自来水厂、污水处理厂、供热厂、殡葬设施、轨道交通站点（地铁站）、高速公路服务区、机场、水电站、室外滑雪场（含附属设施）等要素的位置、占地范围和相关属性的变化情况进行监测、采集，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按开展外业补充调查举证。 2. 结合水利和交通等专题数据，对作业范围内的水域和交通网络，包括河湖岸线、河渠结构线、铁路、公路、城市道路、乡村道路、隧道等要素的位置变化情况和相应的属性变化情况进行监测、采集，并开展相邻县、市（区）的数据接边，按照技术要求形成相应的数据集。对影像难以判定的变化情况按开展外业补充调查举证。 3. 按照技术要求制作元数据。	
柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	四、技术文档编制。 按要求编制技术总结和工作总结。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	四、技术文档编制。 按要求编制技术总结和工作总结。	无偏离

2

	所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。		所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。		
5	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	五、成果质量控制和时间要求。 按照“两级检查”要求（即作业小组开展自查、本单位质量管理部门开展二级检查）开展质量控制，编制质量检查报告，在自治区规定的时间节点内提交自治区核查，根据自治区级核查意见开展问题整改工作。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	五、成果质量控制和时间要求。 按照“两级检查”要求（即作业小组开展自查、本单位质量管理部门开展二级检查）开展质量控制，编制质量检查报告，在自治区规定的时间节点内提交自治区核查，根据自治区级核查意见开展问题整改工作。	无偏离
6	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	六、成果整理和汇交。 按要求整理和汇交项目成果，主要成果包括： 1.影像成果数据； 2.相关行业专题数据； 3.监测成果数据集； 4.生产元数据； 5.外业调查举证成果； 6.技术文档资料。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	六、成果整理和汇交。 按要求整理和汇交项目成果，主要成果包括： 1.影像成果数据； 2.相关行业专题数据； 3.监测成果数据集； 4.生产元数据； 5.外业调查举证成果； 6.技术文档资料。	无偏离
7	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、	七、配合开展项目绩效评价工作。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、	七、配合开展项目绩效评价工作。	无偏离

3

	贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。		贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。		
8	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	八、如国家或自治区有新的监测要求，以最新要求为准。	柳州、桂林、梧州、北海、贵港、玉林、贺州、来宾等8市所辖县（市、区）2025年广西自然资源综合监测项目。	八、如国家或自治区有新的监测要求，以最新要求为准。	无偏离
标项二（此处有分标时填写具体标项号，无分标时填写“无”）					

注：

- 1.表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按投标无效处理。
- 2.如招标文件需求中出现小于或大于某个数值标准时，投标文件不得直接复制招标文件需求，投标文件承诺内容应当写明投标具体参数，否则按投标无效处理。
- 3.当投标文件的服务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

投标人名称(电子签章)：广西壮族自治区国土测绘院
日期：2025年4月29日

4

三、服务承诺

1 售后服务单位简介

广西壮族自治区国土测绘院（以下简称“我院”）成立于1958年，是一个集生产、设计和科研于一体的综合性正处级公益二类事业单位。是全国首批甲级测绘资质单位、甲级土地规划机构、广西首批不动产登记代理机构、国土空间规划技术联盟成员单位、城乡规划编制机构，地质灾害乙级资质单位，拥有测绘产品检验检测资质和CMA检验证书。现为广西地理信息产业协会副会长单位、广西不动产登记代理人协会副会长单位、广西国土空间规划技术联盟首批成员单位。

项目成果提交采购人后，我院将承担数据成果的售后服务工作。在服务期内，我院将为采购人提供项目成果本地化的各方面技术支持和数据服务。我院将提供完整、详细的售后服务方案；可靠、完备的售后服务流程、措施；专业的技术服务团队。我院将依托自身技术能力，秉持“严管理，绘精品，铸诚信，谋发展”的质量方针，为项目提出针对性的服务措施，以高度积极负责的态度保障项目的顺利实施，提供可靠的售后服务。

2 售后服务方案及承诺

单位业务部负责该项目售后服务，同时设立技术部为业务部提供技术支持，为客户提供全方位的、高效的、及时的售后服务和技术支持；通过先进完善的售后服务管理体系，可及时、迅速

地为客户解决应用过程中出现的各类问题。我单位根据本项目的实际需求，制定了售后服务核心目标，将为本项目提供全面、及时和优质的技术支持和售后服务。

2.1 售后服务目标

我院承诺所提交的项目数据成果均符合项目设计要求，符合技术规程，并通过质量检验。我院向采购人提供的各项数据成果、资料数据源、文档资料及相应的技术资料是正确的、完整的、清晰的。

(1) 我院通过严格的售后服务管理，质量、安全保障措施，确保本项目售后流程顺利进行，售后服务数据成果准确可靠。

(2) 我院通过提供本地化服务，具备应急处理能力并制定了完善的应急预案，确保项目成果的稳妥可靠使用。

(3) 我院承担售后服务的技术人员具有相应的职业资格证书，经过相关培训，具备较丰富的测绘行业从业经验，能够独立处理问题，深层次分析问题原因根源，服务态度积极负责，遵守各项相关规章制度和相应守则。

(4) 我院将为售后服务提供所有需要的设备仪器，确保售后服务工作顺利进行。

(5) 我院在售后服务过程中将根据具体情况，配合采购方查漏补缺，提出科学合理的完善建议和改进措施。

(6) 我院将设立售后服务反馈机制，加强售后服务团队的服务质量管理，提高客户服务满意度。

2.2 售后服务原则

实效性原则：即快速反应。我们会根据业主的具体需求、问题采取计算机网络、电话、现场服务的方式及时解决。

规范性原则：实现服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保障售后服务的质量。

3 质量售后服务组织机构

售后服务保障体系不仅要依靠科学严谨的方案设计，技术先进、切实可行的成果；更需要有专业技术过硬、实践经验丰富的售后服务队伍。

我单位设业务部牵头负责售后服务管理。特别设立技术部，由单位总工程师负责，成员由多名经验丰富的高级工程师和技术员组成，为业务部提供强大的技术支持，充分保障了该项目的顺利实施和技术服务。服务于本项目的技术支持高级工程师将一直跟踪和参与该项目的踏勘、设计、成果提交等整个过程，完全掌握该项目整个工作的技术流程，为售后服务工作提供有力的技术保障。

4 售后服务体系

我单位本着“坚持科技进步，严格技术标准，保障产品质量，满足顾客要求”的服务宗旨，遵守严谨、科学、快捷的质量管理体系，严格按照招标书条款所提的要求，规范服务人员的行为，建立服务记录表格等，打造我单位优秀的服务品牌。

5 售后服务内容

为保障该项目的顺利实施，我单位将为客户提供长期、稳定的技术保障与服务，具体提供以下支持与售后服务内容：

5.1 售后服务方式

为业主提供本项目及相关业务的技术咨询，是我单位为客户服务的一项基本制度。具体提供以下技术支持服务方式：

(1) 在线和电话 7×24 小时技术服务支持

客户可以通过不同方式向我单位业务部售后服务响应中心提出服务申报。如：通过电话、传真、信函、电子邮件、来访。另外客户还可以登陆我单位的网站，在客户项目管理栏目内输入服务请求。客户服务中心由专人负责，在下班后，客户可以直接拨打项目总联系人或客户服务响应中心负责人手机，我们保证客户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

(2) 现场技术支持

我单位在接到客户的服务请求后的 0.5 小时内，安排专人与客户电话具体联系，确定技术解决方案，并承诺在接到业主通知后 1 小时内售后技术人员到达服务现场提供技术支持服务，根据业主的实际问题，分析问题产生原因，提供完整、详细的服务方案并解决问题。

(3) 数据问题处理

数据成果使用过程中若出现问题，例如因我院项目生产中产

生的错误或历史数据不准确造成的数据成果部分与现势情况不符，我院将提供数据成果整改方案，并推进数据成果修改更新。

(4) 数据成果汇报

我院根据业主要求，提供项目相关内容，如成果数据内容，项目生产过程，项目生产经验，成果数据使用等方面的技术汇报。

(5) 免费提供后续服务

项目成果交付使用后，我院承诺免费提供后续服务（含技术培训）1 年以上，质保期为从项目完成之日起 1 年（自验收合格之日起计），质保期内负责提供各种与项目成果使用有关的技术服务并配备常驻的后续服务技术人员，由我院原因造成的问题，所产生的费用由我院承担

(6) 定期走访

我单位将采取巡检制度，定期拜访客户，了解项目成果质量、服务问题，该项目实施情况，听取客户意见，现场帮助客户解决问题，及时协调单位各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持，并依此作为单位技术服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

(7) 电话回访与关怀服务

定期走访对每一个技术问题请求，我单位都将有回访专员进行电话回访，征询客户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督技术员的服务质量，并作为项目售后服务技术人员重要的考评指标。

(8) 建立客户售后服务档案

为实现长期的、友好的合作，我单位将建立售后服务信息管理档案，对设计成果在实施过程中出现的问题进行分类，分析和总结，以期在以后的工作中改进和完善。

5.2 售后服务保障承诺

为有效落实本项目成果的质量服务内容，我单位制定以下保障制度和措施，郑重承诺：

①实行分管领导问责制。单位总工程师负责技术部工作，是项目质量售后服务的直接负责人。我单位技术人员接到客户要求服务的电话或接待来访客户，应热情回答并第一时间报告总工程师，不得延误。

②为客户提供每周 7 天，每天 24 小时的 7×24 小时电话热线服务和计算机网络服务。

③严格信守售后服务相应时间。对于电话方式无法解决的问题，专业技术人员将在 1 小时内赶赴现场。

④我单位技术部将建立客户访问记录卡，对按照客户需求修改调整后的技术成果，及时整理归档。

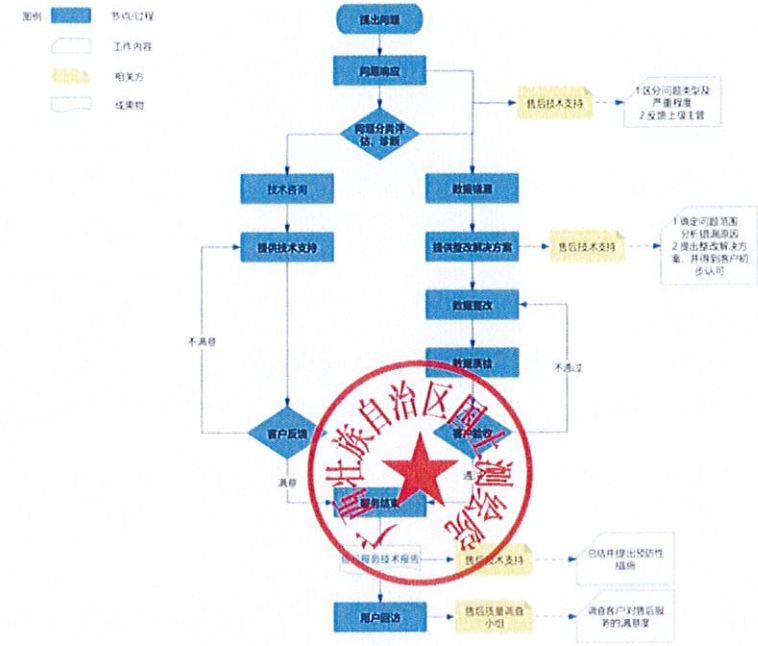
⑤我单位严格保护客户的合法权益，未经客户的书面授权，绝不将项目成果和其他原始资料拷贝给第三方使用。

5.3 售后服务处理流程

根据售后服务中遇到的技术问题所划分的等级，我院制定了

不同的服务流程，以便当因不同情况或紧急问题需要我方提供技术支持时，我院将根据不同的问题级别启动不同的服务流程。

售后服务总体处理流程如下图所示：



售后服务流程图

① 普通问题级

具体情况为：在项目成果使用过程中不影响业务且非成果质量问题的技术咨询。

A. 我院售后服务人员通过在线或电话的方式对问题进行初步了解，并报告上级主管；

B. 了解问题后，对问题进行诊断，是否能够通过在线或电话的方式远程解决；

C.通过在线或电话的方式远程解答咨询问题，或为业主提供必要的帮助；

D.若问题无法通过在线或电话方式远程解决，则与业主约定时间进行现场解决，或根据业主的需要进行处理；

E.将问题写入售后服务技术报告，事后总结归档。

②严重问题级

具体情形为：项目数据成果发现的错误、遗漏等质量问题，严重影响项目成果使用且无法通过线上或电话方式解决的技术咨询问题。

A.对于此类问题，我院将严格响应接到业主处理问题通知 1 小时内到达业主指定现场机制，第一时间响应业主售后需求。

B.我院售后技术人员接到问题通知，1小时内赶到指定现场，同时汇报上级主管；

C.向项目负责和上级主管汇报问题具体情况，必要时项目负责和上级主管也到达现场；

D.在现场进行问题诊断分析；

E.初步提出问题解决方案，若条件允许，则现场为业主解决相应问题；若错误、遗漏无法当场完成修改，需要向业主提供解决方案，并与业主约定整改期限，得到业主确认后方可离场；

F.在规定时间内完成错误、遗漏的修改完善，并采用质量保证措施保障修改数据符合产品质量要求，向业主及时提交修改完善数据成果或解决方案的其他内容；

G.问题处理汇报，并采取预防措施，若错误、遗漏是共通性问题，则对全部数据成果进行查改，避免此类问题再次发生。

H.将问题写入售后服务技术报告，事后总结归档。

5.4 服务流程说明

服务流程说明表

序号	步骤名称	责任人	说明
1	问题响应	售后技术人员	1) 售后技术人员在接收到用户报告的成果数据问题以及各种服务请求后，填写售后服务事件单，并开始追踪处理。 2) 技术人员判断问题是否严重，如为严重问题，立即安排人员赶到现场；如果不是严重问题，根据问题类型，安排人员进行处理。 3) 如果是一条重复问题，需额外将此问题标记为“重复问题”，需视情况重点进行产生原因分析。
2	问题现场响应	现场支持人员	根据收到的原本问题情况，现场支持人员将在 30 分钟内到达指定现场，处理问题。
3	远程分析与诊断	售后技术人员	1) 根据问题分类表确认问题分类，根据问题的影响度和紧急度，对问题进行配优先级。 2) 分析问题原因，指定初步问题处理方案。 3) 如问题难以远程处理，或客户有特殊要求，通知现场支持人员前往现场处理。 4) 根据初步问题处理方案尝试解决问题，若难以解决，及时上报并组织人员重新讨论分析解决方案。
4	现场分析诊断	现场支持人员	1) 根据现场情况判断问题情况，初步制定解决方案。 2) 判断问题是否涉及成果数据质量，若为成果数据错漏，则需重新进行成果数据修改或成果数据生产。
5	技术咨询	售后技术人员	1) 尝试利用自身专业能力为客户远程解答技术咨询问题。 2) 若技术咨询问题无法通过远程解答或远程解答不清晰，则联系客户现场解答或组织相关培训。
6	数据错漏	售后技术人员	1) 此处的数据错漏是指局部数据或个别属性的意外遗漏或错误，并非由于未经过数据成果质检或质检不合格。 2) 数据错漏需要将部分数据重新退回项目作业流程，为减轻对客户使用数据成果处理业务的影响，应视情况尽量控制修改数据的范围。 3) 数据修改或重新制作后仍需进行数据质检，需满足相应的质量要求。

序号	步骤名称	责任人	说明
			4)发现数据错漏问题应进行整体成果数据核查,若发现共性问题需全部查改,并将问题汇总到售后服务技术报告中并及时总结。
7	技术培训	售后技术人员	1)技术培训包括用户现场技术培训和售后团队内部技术培训。 2)用户现场技术培训是指定期或应客户需求组织的现场培训,现场技术培训应提前与客户约定培训时间。 3)售后团队内部技术培训是为了提高团队专业服务能力而进行的培训,每年应不少于6次,并于工作计划中提前安排。 4)技术培训应记录汇总在售后服务技术报告中。
8	问题解决	售后技术人员	1)根据实际情况进一步完善初步解决方案,按解决方案尝试解决问题。 2)若问题未被完全解决,及时调整解决方案并进行实施。 3)解决问题后进行评估,确定切实解决问题。
9	服务结束	售后技术人员	将问题处理过程记录到售后服务事件单,汇总到售后服务技术报告中并及时总结。
10	用户回访	售后质量调查小组	1)向用户确认问题是否已经得到解决。 2)确认客户是否报告其他问题。 3)客户对问题处理情况,并对本次服务进行评价

5.5 售后服务团队及设备

我院长期从事无人机航空摄影测量、数字正射影像图制作、数字线划图制作、数字高程模型制作、实景三维模型制作等业务,具有一支专业背景深厚,技术能力强,人员综合素质高的新型测绘队伍。技术团队具有多名高级工程师,注册测绘师,成员曾获“广西工匠”称号,自治区五一劳动奖章等荣誉,在自治区的专业技能竞赛中多次获得优异成绩。我院技术团队将承担项目生产及后续售后服务工作,以深厚的技术实力和积极主动的服务态度为项目提供售后技术支持。

5.5.1 售后服务团队

本项目售后服务团队拟投入 6 人，其中正高级工程师 1 人，高级工程师 3 人，中级工程师 2 人，其中注册测绘师 2 人。具体分工为售后服务团队主管 1 人，技术支持负责人 1 人，技术支持工程师 4 人，具体岗位分工及职责见下表。

售后服务团队分工表

序号	岗位分工	姓名	人数	主要职责
1	团队主管	黄宗维	1	制定售后服务政策和流程；负责团队建设和人员培训；负责与其他部门的沟通与协作
2	技术支持负责人	刘伟瀚	1	参与制定售后服务流程；负责团队人员培训；协助团队主管工作；负责解决售后服务技术难点和关键点
3	技术支持工程师	何钊、黄志通、张斌、张俊	4	负责提供售后技术支持，确保客户问题得到及时解决；对售后服务提供技术支持

5.5.2 售后仪器设备投入

为保障本项目售后服务工作顺利进行，拟投入的软件见表 1，拟投入的仪器设备情况见表 2：

表 5-1 软件投入情况表

序号	软件	数量	用途
1	Arcgis 软件	30	数据采集
2	国土调查云 app	60	外业举证
3	数据库质检软件	6 套	数据检查

表 5-2 硬件设备投入情况表

序号	硬件类型	数量	备注
1	图形工作站	30	内业数据采集、编辑、整理
2	平板电脑	12	外业电子底图调绘
3	大疆精灵 4RTK 无人机	6	外业举证
4	RTK	12	外业补测
5	A4 幅面打印机	1	文件打印
6	大型打印机	1	纸质底图打印
7	扫描仪	1	纸质底图扫描
8	汽车	6	交通工具
9	移动存储设备	10	存储、转移、备份生产数据
10	磁盘阵列	6	存储生产数据

5.6 售后服务培训

① 培训目的

为方便业主快速理解项目生产技术流程，成果数据概况和基本结构，快速应用于业务中，我院将提供全方位的、有效的、及时的技术培训。

另一方面，我院也将对售后服务人员进行必要的培训，确保技术服务人员充分掌握相关规程规范，售后服务所学相关技能技术和售后服务沟通技巧，为高质量售后服务、技术支持提供有力的支持。

②培训对象与培训内容

a.用户培训

培训对象：采购方项目数据成果使用人员。

培训地点：一般采用现场集中培训的模式。

培训内容：数字正射影像（DOM）基本知识及相关规范；项目数据成果结构及使用说明。

培训时间：1个工作日。

b.售后技术支持培训

培训对象：我院售后服务人员

培训地点：我院制定的培训地点

培训内容：数字正射影像（DOM）相关规范；项目作业技术规程、技术路线；售后技术支持必备技能技术；相关仪器设备操作使用；售后服务沟通技巧等。

培训时间：1个工作日。

5.7 售后服务反馈机制

为加强售后服务团队的服务质量管理，提高客户服务满意度，在满足客户考核要求的前提下，本院实行以下服务质量监督管理办法并综合各项数据对售后技术服务团队进行考核。

①我院成立专门的售后质量调查小组

售后质量调查小组独立于售后服务团队，主动对服务质量进行监控，并设立投诉电话及信箱。

②服务满意度调查——采购方相关人员

对象：所有采购方相关人员

回访周期：每季度一次，实行随机回访

③现场服务工作单满意度评分

售后技术工程师现场服务必须填写完整“现场服务工作单”，并提示客户对该次服务质量进行评分。

④考核

综合上述一至三项汇总数据，按年对售后服务团队进行考核，实景严格的奖惩办法，将考核结果纳入到售后服务团队的个人绩效评价中。

年度测评总分=Σ季度测评分/测评次数

评分标准见下表。表格中未列举的情形也可能视实际情况扣分，具体解释权归售后质量调查小组所有。

售后评分标准表

服务内容	评分标准（扣满为止）	总分
成果问题处置	1、未及时对客户提出问题进行响应，每次扣 5 分； 2、未能够在 30 分钟内到达客户指定服务地点，每超时 10 分钟扣 1 分（不足 10 分钟的按照 10 分钟计算）； 3、对客户提出问题处置方式或解决方案失当，每次扣 10 分； 4、未能在约定时间完成问题处置，每次扣 10 分。	60
技术咨询	1、未及时对客户提出问题进行响应，每次扣 2 分； 2、提供技术咨询内容存在错误、缺漏，每次扣 5 分； 3、提供技术咨询内容讲解不够清晰，具体，每次扣 1 分。	20
技术培训	1、未及时对客户培训需求进行响应，每次扣 2 分； 2、培训内容不能满足相应需求，每次扣 5 分； 3、培训内容客户不满意，讲解不清晰，每次扣 2 分。	20

5.8 售后服务管理

5.8.1 售后服务质量、安全管理

①质量、安全管理目标

依据 ISO9001:2015 、 ISO14001:2015 及 GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 实施保持质量体系，在项目售后服务数据生产整改过程中，进一步延续项目生产中贯彻的严格执行质量、安全管理的各项规定。严格遵循各项技术规范，确保各项设计指标均达到或优于合同指标，从项目设计、生产、资料整理严把质量关，做到无质量事故。为此，设置售后服务质量、安全管理目标为：

顾客满意率 $\geq 90\%$ ，产品优良率 $\geq 80\%$ ，质量事故为 0，重大安全事故为 0。

②质量保证措施

A.质量控制制度

a.组织管理制度

本项目属重要的大型基础性测绘工程项目，为确保项目和售后服务的顺利实施，我院制定了科学、严格的组织管理制度，成立了以院级主管领导为项目负责人的项目组，组建了以生产负责、技术负责、质检负责、沟通协调负责为核心成员的项目团队和售后服务技术团队，明确了各自的岗位职责。

b.全程监督制度

为确保项目生产顺利进行、成果质量达到设计、规范及合同要求，我院安排专人对项目进行全程数据质量监督和生产过程监

督，并将这一流程延续到售后服务全流程中。

c.数据质量监督

依据项目合同、相关规范及技术设计的要求，对项目生产和售后服务中的过程数据及成果数据进行严格的质量监督，及时提出质量改进措施，并严格监督执行，确保数据质量始终朝着良好方向发展，为最终生产出质量可靠成果提供了有力的保障。

d.售后过程监督

对项目售后的生产整改计划、工期安排、人员培训、资源调配、生产落实、质量控制、进度情况等众多生产环节进行监督和管理，抓落实、提改进、促生产，确保整个项目售后规范作业，顺利生产，按期提交成果

e.检查、验收制度

本项目售后数据成果贯彻“两级检查、一级验收”制度。

“两级检查”由售后支持单位完成。其中，一级检查由各售后作业生产作业部门完成，采用作业组队产品进行 100%自查互查、质检人员对产品进行 100%详查的方式进行；二级检查由院级质量检查部门完成，检查依据执行与产品规格相应的标准、规范、技术规定及技术设计书。“一级验收”即最终售后成果验收，由甲方组织相关机构对最终售后成果进行验收。

B.售后产品质量控制

为保证售后产品质量，使用符合要求的先进仪器设备进行作业。过程检查和最终成果均采用软件自动检查、人机交互式检查

和野外实地核查等，全方位保证数据质量，对过程产品进行严格质量控制。

a.数据安全保证措施

在数据安全方面，严格执行“ISO/IEC20071 信息技术-安全技术-信息安全管理体系”及院级《涉密数据生产管理规定》，由各部门具体负责本项目的数据安全及保密工作。

设专人负责售后服务文件的整理、管理和传递工作。售后服务数据对外传递设唯一出口、入口，由生产管理部门专人负责。确保项目售后服务数据和资料的保密性。

网路管理员负责设置各级电脑使用者的权限，并负责计算机信息的安全工作，防止计算机病毒的外侵，定期进行垃圾数据的清理，对要使用和传递的数据及时更新，监控管理数据状态防止电子数据泄密。

向业主交接售后服务成果资料时，生产部门指定专人进行工作联系和资料交接，其他人员不得对外提供任何资料，防止在资料交接过程中的失密。所有文档及成果均由部门保密负责人签字后方可放行。

同时，提供售后现场服务时，我院将确保其现场人员遵守业主有关安全规定。我方有为业主保密的义务，未经业主许可，我院服务人员不得对业主的业务经营数据进行增删、修改、复制、传送、记录；我院不得向任何第三方泄露业主业务数据内容或在公开场合引用业主数据。

在售后整改作业过程中，我院项目团队将定时备份售后数据成果，保障意外状况下数据安全，可以在误删某些文件或存储设备发生故障时进行数据恢复。

C.实施规范管理

我院按照采购方的管理制度、相关规范、操作指导等相关规则制度开展售后技术服务。

为保障售后技术服务规范化的顺利执行，同时售后技术服务各个环节清晰可追溯，我方任何操作必须严格按照采购方相关流程进行操作，尽量减少对采购方正常业务的干扰，每步操作须有明确的成果反馈记录，禁止任何不按流程处理的任何操作，一经发现将严肃处理。

D.人员工作规范

我院对售后服务人员进行明确分工及职责定义，避免售后服务人员无序混乱工作，职责分工需符合具体单位售后服务工作要求。

5.8.2 实施规范管理

我院按照业主的管理制度、相关规范、操作指导等相关规则制度开展售后技术服务。

为保障售后技术服务规范化的顺利执行，同时售后技术服务各个环节清晰可追溯，我方任何操作必须严格按照采购方相关流程进行操作，尽量减少对采购方正常业务的干扰，每步操作须有明确的成果反馈记录，禁止任何不按流程处理的任何操作，一经

发现将严肃处理。

5.8.3 人员工作规范

我院对售后服务人员进行明确分工及职责定义，避免售后服务人员无序混乱工作，职责分工需符合具体单位售后服务工作要求。

5.8.4 项目风险与责任

我院谨慎和用心履行合同责任，并对其员工的过失承担责任。由于我院售后人员服务不及时（没有按照合同约定时间规定）或服务操作不当，或由于我院原因服务不到位，我方应向采购方做出书面解释，并提出整改措施，造成损失的，我院承担全部责任。

5.8.5 人员质量控制

我院安排的售后服务人员，具有项目相关工作经历，具有相应的职业资格证书，经过相关培训，具备较丰富的测绘行业从业经验，掌握相关设备仪器的操作方法，能够独立处理问题，深层次分析问题原因根源，服务态度积极负责，遵守各项相关规章制度和相应守则。如我院售后服务人员业务能力不符合要求，采购方有权要求我院更换售后服务人员。

鉴于此项目的重要性和安全保密性，我院保证在服务期内售后服务团队的人员稳定，避免因人员流动对采购方成果数据使用业务造成影响，特殊情况下人员需要变动需告知采购方，并保障替换人员的专业技能和服务能力符合项目售后服务需求。

5.8.6 项目进度控制

我院售后技术服务团队定期向采购方项目管理部门提交售后工作情况，并抄送我院项目管理部门。为了更好的让采购方了解项目的进度和目前的情况，我方将向采购方进行以下工作：

①每月编写售后工作月报，售后工作月报的内容必须包括以下内容：主要的已完成工作内容、未完成工作内容、问题处理报告、解决建议及工作计划安排；

②售后技术服务团队每季度对相关工作进行总结提炼，提交售后服务工作季报；

③售后技术服务团队每年对全年工作进行总结，并对下一年度工作进行规划，提交售后服务工作年报。

除上述文档整理工作外，我院将承担业主相关维护文档的修编配合工作。

5.8.7 制定全年售后服务计划

我院售后服务团队负责人应主动地和业主共同协商、制定全年的支持服务计划。服务计划包括以下主要内容：

- ①项目成果数据概况，业主对服务的需求；
- ②服务合同的工作内容，仪器设备清单和响应服务级别；
- ③我院的工作团队和职责；
- ④售后技术支持服务的流程；
- ⑤售后服务活动的计划，包括：增值服务实施、服务总结报告、回顾会议、巡检、技术交流等；
- ⑥售后服务计划双方的确认。

5.8.8 售后服务总结会议

我院至少每年会安排与业主一起召开售后服务情况定期总结回顾会议，内容包括但不限于：

- ①总结前一段时间售后服务实施的情况
- ②回顾问题或重要问题的处理过程
- ③听取业主对售后服务的反馈意见和服务需求
- ④同业主讨论服务改进措施
- ⑤讨论、修订服务计划。

5.8.9 考核与评价

为对我院售后服务人员的有效管理，提高管理制度和管理流程的执行力，绩效考核是非常重要的管理手段。因此，制定了五个方面的绩效考核关键绩效指标 KPI(Key Performance Indicator)，其中主要包括以下几点：

- ①售后服务工作量
- ②服务满意度
- ③成果数据质量
- ④服务效率
- ⑤人员培训

针对这以上六个方面，业主通过相应的 KPI 对我院售后服务团队进行考核，并制定相关制度保障 KPI 考核的有效执行。以下考核子表因应实际情况可进行响应改动，如下表所示。

表 1 售后服务考核指标

指标类型	考核指标	评价频率	合格指标
售后服务工作量	一定时期内各种售后技术支持相应次数。包括各种定期、例行和临时性的售后服务技术支持，非现场技术支持和现场技术支持分开计算。	每年	响应次数 $\geq 98\%$
服务满意度	用户满意度	每半年	用户满意度 $\geq 95\%$
成果数据质量	向客户提供的数据成果优良率	每年	优良率 $\geq 90\%$
服务效率	服务指标考核合格率	每半年	合格率 $\geq 80\%$
人员培训	售后服务期内，对售后服务人员培训的次数，覆盖内容和培训质量	每年	培训次数 ≥ 6 次

表 2 服务指标考核表

序号	服务指标	合格指标
1	问题响应时间	≤ 15 分钟
2	问题发生后，到达客户现场时间	≤ 30 分钟
3	技术咨询类问题解决时间	≤ 8 小时
4	数据质量问题处理时间	≤ 5 工作日
5	是否在一次服务中解决问题	第一解决率 $\geq 95\%$
6	对问题的追踪与总结，文档质量	文档完整性 $\geq 98\%$
7	服务工程师的技术水平	资格考试 100% 通过
8	违反服务管理规定的次数	违规次数 ≤ 1 次

5.8.10 应急保障方案

在确保项目在遭遇突发事件或紧急情况时，能够迅速、有效

地响应，最大程度地减少损失，保障项目的顺利进行。

①应急保障原则

- 预防为主，防治结合：加强预防措施，同时做好应急处置准备。

- 统一领导，分级负责：由项目总负责人统一指挥，各相关部门和人员分级负责。

- 快速反应，协同应对：确保在紧急情况下能够迅速启动应急响应，各部门协同作战。

- 持续改进，完善机制：根据实践经验，不断完善应急保障方案。

②应急保障组织体系

- 应急领导小组：由项目总负责人担任组长，负责全面指挥应急保障工作。

- 应急指挥部：负责具体执行应急领导小组的决策，协调各相关部门和人员开展应急保障工作。

- 应急保障队伍：包括技术保障队伍、物资保障队伍、安全保障队伍等，负责具体实施应急保障措施。

③应急保障措施

A.预警机制

- 建立项目风险预警系统，实时监测项目运行状况，发现异常情况及时预警。

- 制定预警等级和预警响应程序，明确不同等级预警下的应

对措施。

B.资源保障

·提前采购并储备必要的应急物资，如备品备件、应急工具、救援设备等。

·建立供应商库，确保在紧急情况下能够迅速获取所需物资。

·与相关单位建立合作关系，共享应急资源。

C.技术保障

a.确定技术保障范围与目标

根据项目的实际需求和特点，明确技术保障的具体范围，设定明确的技术保障目标。

b.制定技术保障计划

基于项目的技术需求和时间要求，制定详细的技术保障计划。计划中应包括技术保障措施的具体内容、实施步骤、时间安排、所需资源等。

c.建立技术支持团队

组建由技术专家组成的技术支持团队，负责项目的技术保障工作。

团队成员应具备丰富的技术经验和专业知识，能够迅速响应并处理技术问题。

d.技术风险评估与应对

对项目中可能出现的技术风险进行评估，包括系统崩溃、数据丢失、安全漏洞等。

制定相应的应对策略和措施，如备份数据、加固系统安全、定期更新软件等。

e.建立技术监控系统

部署技术监控系统，对项目的关键系统和设备进行实时监控。监控系统应能够及时发现并报告异常情况，为技术支持团队提供及时、准确的信息。

f.技术故障预防与处理

定期对项目中的系统和设备进行维护和检查，预防技术故障的发生。

一旦发生故障，技术支持团队应迅速响应，并按照预定的处理流程进行故障排查和修复。

g.技术培训与演练

对项目团队进行技术培训，提高团队成员的技术水平和应对能力。

定期组织技术演练，模拟真实场景下的技术故障和应急情况，检验技术保障措施的有效性和可操作性。

h.文档记录与更新

建立技术保障文档记录系统，记录技术保障计划的实施情况、技术故障的处理过程、技术改进的建议等。

定期更新技术保障文档，确保文档内容与实际情况保持一致。

i.持续改进与优化

根据项目实施过程中的经验教训和反馈意见，对技术保障措

施进行持续改进和优化。

引入新技术和工具，提高技术保障的效率和质量。

j.建立外部合作机制

与外部技术机构或专家建立合作关系，获取专业的技术支持和建议。

在遇到复杂或难以解决的技术问题时，寻求外部帮助和协作。

通过实施以上技术保障措施的具体方法，可以确保项目在面临技术挑战或紧急情况时能够迅速、有效地应对，保障项目的顺利进行。

D.安全保障

- 制定项目安全管理制度，明确安全责任和操作规范。
- 加强项目现场的安全巡查，发现安全隐患及时整改。
- 建立应急救援队伍，负责现场应急处置和人员疏散工作。

E.信息保障

- 建立项目信息管理系统，确保信息畅通和准确传递。
- 加强与项目相关方的沟通联系，及时了解项目进展和潜在风险。

· 制定信息报送制度，确保在紧急情况下能够迅速上报并获取支持。

④应急响应流程

接收预警信息：应急指挥部接收预警信息后，立即启动应急响应。

评估风险等级：根据预警信息评估风险等级，并确定相应的应对措施。

启动应急保障措施：按照应对措施要求，迅速启动技术保障、物资保障、安全保障等应急保障措施。

实施应急处置：在保障措施到位的基础上，进行现场应急处置工作。

评估与总结：对应急处置过程进行评估和总结，总结经验教训，完善应急保障方案。

⑤培训与演练

定期对项目人员进行应急保障知识培训，提高应对突发事件的能力。

定期组织应急演练，检验应急预案的有效性和可操作性。演练结束后进行总结评估，发现问题及时改进。

通过以上措施和流程，本项目将建立完善的应急保障体系，确保在遭遇突发事件或紧急情况时能够迅速、有效地应对。

5.8.11 服务监督管理机制

为保证整个项目的顺利实施和提供优质售后服务，我单位将建立、执行严格的监督管理机制，如果客户方对我单位的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到单位总工办。此时，我单位将另行安排更高级技术服务人员，直至单位负责领导亲赴现场，以圆满解决问题。

如果我院中标，我院承诺：切实按照合同要求，保证按时按

质按量完成任务，争创项目高效优质，向业主按时提交符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范并通过国家相关部门的审查与评审的成果。

5.9 项目售后交付项

我院将在合同规定时间内，向业主提供除项目技术设计要求所提交成果外的更多技术文档与服务报告，提交项包括：

- (1) 成果产品说明手册；
- (2) 售后服务计划；
- (3) 售后服务团队年度服务回顾报告；
- (4) 年度售后服务回顾会议记录；
- (5) 售后服务项目工作情况年报；
- (6) 单次问题处理报告。

5.9.1 交付时间表

表 5-1 交付时间表

序号	交付物	交付时间
1	成果产品说明手册	项目结束
2	售后服务计划	项目结束
3	售后服务团队年度服务回顾报告	每年
4	年度售后服务回顾会议记录	每年
5	售后服务项目工作情况年报	每年
6	单次问题处理报告	按时间要求提交

5.9.2 交付物样例

以单次问题处理报告为例，见表 5-2。

表 5-2 单次问题处理报告

问题处理报告			
编号:			
问题名称			
接收时间		处理时间	
处理方式		到达现场时间	
问题排除时间		问题等级	
问题现象描述			
分析及处理方法			
遗留问题			
处理人		客户签名	

6 广西区内固定的办公场所证明

我院注册地在广西南宁市建政东路 88 号，目前有两处办公地点共 18506 平方米，其中一处位于南宁市建政东路 88 号，建筑面积 16548 平方米，另一处位于南宁市园湖北路 21 号，办公面积 1958 平方米。我院管理人员、专业技术人员及后续服务技术人员均常年常驻广西区内，能充分满足业主的后续服务需求。

附：1. 事业单位法人证书复印件

2. 合作建设广西地矿科技业务楼合同书复印件

3. 土地证书复印件

4. 工作场景照片

