

政府采购合同书

项目名称: 钦南区 2025 年乡村振兴村庄规划编制项目

标段: B 标段

项目编号: QZZC2025-C3-020030-GXDY

合同甲方: 钦州市钦南区自然资源局

合同乙方: 南宁天脉测绘有限责任公司

签订日期: 2025 年 6 月 20 日



合同文本

项目名称: 钦南区 2025 年乡村振兴村庄规划编制项目 项目编号: QZZC2025-C3-020030-GXDY

采购人(甲方): 钦州市钦南区自然资源局 供应商(乙方): 南宁天脉测绘有限责任公司

签订地点: 广西钦州 签订时间: 2025 年 6 月 20 日
本合同为中小企业预留合同: (是)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定,遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则,甲乙双方同意按下述条款签订合同,并共同遵守。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	钦南区 2025 年乡村振兴村庄规划编制项目-B标段	一、村庄规划总体要求 以提升国土空间治理体系和治理能力为总体目标,开展规划编制工作。在规划编制工作中,要吃透区情、摸清底数,深挖历史渊源,传承历史文脉,加强规划研究,科学准确定位,突出产业布局,彰显山水特色,建设生态文明,山水林田湖草和谐共生,形成全区国土空间开发保护“一张图”,实现“多规合一”,确保规划的战略性和科学性、协调性和操作性,真正使国土空间规划能用、管用、好用,建设国土空间规划监测评估预警管理系统,为钦南区市自然资源保护、各类开发建设、国土空间用途管制、各层次专项规划和详细规划编制提供基本依据。 二、技术服务内容及成果 (一)规划编制依据 1、法律法规 ①《中华人民共和国城乡规划法》(2019 年修正); ②《中华人民共和国土地管理法》(2019 年修订); ③《中华人民共和国文物保护法》(2017 年修正); ④《中华人民共和国环境保护法》(2014 年修订); ⑤《中华人民共和国乡村振兴促进法》(2021 年 4 月 29 日); ⑥《中华人民共和国农业法》(2012 修正); ⑦《中华人民共和国农村土地承包法》(2018 修正); ⑧《中华人民共和国森林法》(2019 修正); ⑨《中华人民共和国土地管理法实施条例》(中华人民共和国国务院令 第 743 号第三次修订); ⑩《土地复垦条例》(2011 年); ⑪《基本农田保护条例》(2011 年修订); ⑫《广西壮族自治区乡村规划建设管理条例》(2019 年 5 月 1 日起施行); ⑬《广西壮族自治区乡村振兴促进条例》(2022 年 5 月 1 日起施行); ⑭《广西实施〈中华人民共和国城乡规划法〉办法》(2010); ⑮国家其他有关土地、水、矿产资源利用、保护与管理的	4	个	99500.00	398000.00

	法律法规及地方性法规。 2、技术规范和标准 ① 《村镇规划编制办法（试行）》； ② 《第三次全国国土调查工作分类》； ③《城市用地分类与规划建设用地标准》(GB/T50137-2011)； ④《耕地质量等级》（GB/T 33469-2016）； ⑤《农用地质量分等规程》（GB/T 28407-2012）； ⑥《镇规划标准》（GB 50188—2007）； ⑦《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划编制技术导则（试行）》（桂自然资办〔2023〕289号）； ⑧《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划数据库规范（试行）》（桂自然资办〔2024〕26号）； ⑨其他相关技术规范和标准。 3、相关规划 《广西乡村振兴战略规划（2018—2022年）》《广西乡村风貌提升三年行动方案》、国民经济和社会发展规划、交通规划、上位国土空间规划或本导则印发之前发布实施的城乡规划、土地利用总体规划等相关规划。 （二）规划范围 B 标段：那丽镇充包村、三兜竹村、崩塘村，那思镇定蒙村4个村村庄规划编制； （三）规划期限 与钦州市国土空间总体规划保持一致，规划近期到2030年，规划目标年为2035年。 四）规划成果要求 规划成果参照《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划编制技术导则（试行）》中成果内容和要求进行编制。最终成果包括：4个村村庄规划成果。村庄规划成果包含：规划说明、规划附表、规划附图、规划数据库。 1. 规划说明包括但不限于以下内容：对村庄现状、村庄发展目标与规模、产业发展、村域功能分区、空间管制、建设用地结构布局及要求、基础设施布局及要求、村域综合整治与修复、防灾减灾、近期建设等各项规划内容进行说明；并明确主要规划地类规模和约束性指标。 2. 规划图件包括但不限于以下图纸：村域现状图、村域规划图、较大自然村（屯）规划图、较大自然村（屯）规划示意图等。 3. 规划附表包括但不限于以下附表：村庄规划主要控制指标表、村庄规划重点建设项目表、较大自然村（屯）居民定主要控制指标表、较大自然村（屯）规划重大项目表。 4. 规划数据库：规划成果数据的电子形式，包括符合数据库标准的规划图的栅格数据和矢量数据、规划文档、规划表格、元数据等。规划数据库内容与规划文本、规划附表一致，按照《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划数据库规范（试行）》建设（一村一库）。				
合同金额为人民币（大写）： <u>叁拾玖万捌仟元整</u> （¥ <u>398000.00</u> 元）					

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，包含投标服务费、技术服务费、专家评审费、税费等所有费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，具有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权等知识产权及其他合法权益，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

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者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者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。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付

1、服务期限：合同履行期限和地点：1. 合同履行期限：自签订合同之日起 3 个月内完成规划编制，并提交成果，规划成果取得批复后 3 个月内完成规划数据库入库，

服务地点：采购人指定地点。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

第五条 售后服务

乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

第六条 付款方式

合同签订之日起 10 个工作日内，由采购人支付合同总金额的 30%作为预付款；中标人提交规划初步成果，通过专家评审后 10 个工作日内支付合同总金额的 50%；规划成果经规划审批主管部门批准通过且规划数据库经过上级主管部门质量检查合格后 10 个工作日内支付合同总金额的 20%作为结算款。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的 3‰支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的 10%。

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者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 10%。

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。

3、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 合同争议解决

1、因履行本合同引起的或者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，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，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。

3、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。

第十三条 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、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、中标通知书；

2、投标报价表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4、服务方案；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条

本合同一式伍份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲乙双方各二份（可根据需要 另增加）。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：钦州市钦南区自然资源局（章）  2025年 6 月 20 日	乙方：南宁天脉测绘有限责任公司（章）  2025年 6 月 20 日
单位地址：钦州市钦南区子材西大街 43 号	单位地址：：中国（广西）自由贸易试验区 南宁片区凤凰路 11 号龙光玫瑰湖 S1 商业二层 207-212 号
法定代表人：	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：0771-5887682
开户银行：	开户银行：中国建设银行南宁五象大道支行
账号：	账号：4500 1100 5670 5250 1231
邮政编码：	邮政编码：530200

合同附件

1、中标通知书;

2、投标报价表;

竞标报价表(格式后附);(必须提供,否则响应文件按无效响应处理)

竞标报价表

项目名称:钦南区2025年乡村振兴村庄规划编制项目

项目编号:QZG2025-CJ-020030-GXDPY

供应商名称:南宁天脉测绘有限责任公司

单位:元

序号	服务名称	数量	单位	单价	总价	备注
1	钦南区2025年乡村振兴村庄规划编制项目-B标段	4	个	99500.00	398000.00	
合计金额大写:人民币叁拾玖万捌仟元整(¥398000.00)						

注:

- 1.供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字或盖章,否则其响应文件按无效响应处理。
- 2.报价一经涂改,应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章,否则其响应文件按无效响应处理。
- 3.如为联合体竞标,“供应商名称”处必须列明联合体各方名称,标注联合体牵头人名称,否则其响应文件按无效响应处理。(采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章)。
- 4.如为联合体竞标,盖章处须加盖联合体各方公章,否则其响应文件按无效响应处理。(采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章)。
- 5.如有多分标,分别列明各分标的报价表,否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人或委托代理人(签字或盖章): 莫海珍

供应商(加盖公章): 南宁天脉测绘有限责任公司

日期: 2025年6月9日

3. 商务要求偏离表和技术要求偏离表;

6. 商务要求偏离表 (格式后附); (必须提供, 否则响应文件按无效响应处理)

商务要求偏离表

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	
交付 (实施) 的时间 (期限) 和地点 (范围)	合同履行期限和地点: 1. 合同履行期限: 自签订合同之日起 3 个月内完成规划编制, 并提交成果, 规划成果取得批复后 3 个月内完成规划数据库入库。 2. 交付 (实施) 的地点: 采购人指定地点	我公司在此响应: 合同履行期限和地点: 1. 合同履行期限: 自签订合同之日起 3 个月内完成规划编制, 并提交成果, 规划成果取得批复后 3 个月内完成规划数据库入库。 2. 交付 (实施) 的地点: 采购人指定地点	无偏离
合同签订时间	合同签订时间: 自中标通知书发出之日起 15 日内。	我公司在此响应: 合同签订时间: 自中标通知书发出之日起 15 日内。	无偏离
付款方式	合同签订之日起 10 个工作日内, 由采购人支付合同总金额的 30% 作为预付款; 中标人提交规划初步成果, 通过专家评审后 10 个工作日内支付合同总金额的 50%; 规划成果经规划审批主管部门批准通过且规划数据库经过上级主管部门质量检查合格后 10 个工作日内支付合同总金额的 20% 作为结算款。	我公司在此响应: 合同签订之日起 10 个工作日内, 由采购人支付合同总金额的 30% 作为预付款; 中标人提交规划初步成果, 通过专家评审后 10 个工作日内支付合同总金额的 50%; 规划成果经规划审批主管部门批准通过且规划数据库经过上级主管部门质量检查合格后 10 个工作日内支付合同总金额的 20% 作为结算款。	无偏离
质量要求	符合自然资源部以及广西壮族自治区自然资源厅村庄规划编制的要求, 并通过专家评审和按自治区自然资源厅的要求完成数据库入库。	我公司在此响应: 符合自然资源部以及广西壮族自治区自然资源厅村庄规划编制的要求, 并通过专家评审和按自治区自然资源厅的要求完成数据库入库。	无偏离
服务要求	规划成果数量: 纸质文本 5 套; 电子光盘 5 套。	我公司在此响应: 规划成果数量: 纸质文本 5 套; 电子光盘 5 套。	无偏离



报价要求	本次报价须为人民币报价,报价应包含(但不限于)本项目服务所需的所有费用和所需缴纳的保险、税费等一切费用。对于本文中未列明,而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时,采购人将不予支付。中标供应商没有列入的项目费用,并认为此项目的费用已包括在总报价中。	我公司在此响应:本次报价须为人民币报价,报价应包含(但不限于)本项目服务所需的所有费用和所需缴纳的保险、税费等一切费用。对于本文中未列明,而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时,采购人将不予支付。中标供应商没有列入的项目费用,并认为此项目的费用已包括在总报价中。	无偏离
------	--	--	-----

注:

1. 说明: 应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务要求逐条作出明确响应, 并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺, 对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

供应商名称(电子签章): 南宁大脉测绘有限责任公司

日期: 2025 年 6 月 9 日



7. 技术要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）

技术要求偏离表

采购项目编号: QZZC2023-C3-020030-GXDY

采购项目名称: 钦南区2025年乡村振兴村庄规划编制项目

序号	名称	招标文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1	钦南区2025年乡村振兴村庄规划编制项目-B标段	一、村庄规划总体要求 以提升国土空间治理体系和治理能力为总体目标,开展规划编制工作。在规划编制工作中,要吃透区情、摸清底数,深挖历史渊源,传承历史文脉,加强规划研究,科学准确定位,突出产业布局,彰显山水林田湖草和谐共生,形成全区国土空间开发保护“一张图”,实现“多规合一”,确保规划的战略性和科学性、协调性和操作性,真正使国土空间规划能用、管用、好用,建设国土空间规划监测评估预警管理系统,为钦南区市自然资源保护、各类开发建设、国土空间用途管制、各层次专项规划和详细规划编制提供基本依据。 二、技术服务内容及成果 （一）规划编制依据 1、法律法规 ①《中华人民共和国城乡规划法》（2019年修正）； ②《中华人民共和国土地管理法》（2019年修订）； ③《中华人民共和国文物保护法》（2017年修正）； ④《中华人民共和国环境保护法》（2014年修订）； ⑤《中华人民共和国乡村振兴促进法》（2021年4月29日）； ⑥《中华人民共和国农业法》	我公司在此响应:一、村庄规划总体要求 以提升国土空间治理体系和治理能力为总体目标,开展规划编制工作。在规划编制工作中,要吃透区情、摸清底数,深挖历史渊源,传承历史文脉,加强规划研究,科学准确定位,突出产业布局,彰显山水林田湖草和谐共生,形成全区国土空间开发保护“一张图”,实现“多规合一”,确保规划的战略性和科学性、协调性和操作性,真正使国土空间规划能用、管用、好用,建设国土空间规划监测评估预警管理系统,为钦南区市自然资源保护、各类开发建设、国土空间用途管制、各层次专项规划和详细规划编制提供基本依据。 二、技术服务内容及成果 （一）规划编制依据 1、法律法规 ①《中华人民共和国城乡规划法》（2019年修正）； ②《中华人民共和国土地管理法》（2019年修订）； ③《中华人民共和国文物保护法》（2017年修正）； ④《中华人民共和国环境保护法》（2014年修订）； ⑤《中华人民共和国乡村振兴促进法》（2021年4月29日）；	无偏离

(2012 修正); ⑦ 《中华人民共和国农村土地承包法》(2018 修正); ⑧《中华人民共和国森林法》(2019 修正); ⑨《中华人民共和国土地管理法实施条例》(中华人民共和国国务院令 第 743 号第三次修订); ⑩《土地复垦条例》(2011 年); ⑪《基本农田保护条例》(2011 年修订); ⑫《广西壮族自治区乡村规划建设管理条例》(2019 年 5 月 1 日起施行); ⑬《广西壮族自治区乡村振兴促进条例》(2022 年 5 月 1 日起施行); ⑭《广西实施〈中华人民共和国城乡规划法〉办法》(2010); ⑮国家其他有关土地、水、矿产资源利用、保护与管理的法律法规及地方性法规。 2、技术规范和标准 ①《村镇规划编制办法(试行)》; ②《第三次全国国土调查工作分类》; ③《城市用地分类与规划建设用地标准》(GB/T50137-2011); ④《耕地质量等级》(GB/T33469-2016); ⑤《农用地质量分等规程》(GB/T28407-2012); ⑥《镇规划标准》(GB 50188—2007); ⑦《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划编制技术导则(试行)》(桂自然资办〔2023〕289 号); ⑧《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划数据库规范(试行)》(桂自然资办〔2024〕	⑥《中华人民共和国农业法》(2012 修正); ⑦《中华人民共和国农村土地承包法》(2018 修正); ⑧《中华人民共和国森林法》(2019 修正); ⑨《中华人民共和国土地管理法实施条例》(中华人民共和国国务院令 第 743 号第三次修订); ⑩《土地复垦条例》(2011 年); ⑪《基本农田保护条例》(2011 年修订); ⑫《广西壮族自治区乡村规划建设管理条例》(2019 年 5 月 1 日起施行); ⑬《广西壮族自治区乡村振兴促进条例》(2022 年 5 月 1 日起施行); ⑭《广西实施〈中华人民共和国城乡规划法〉办法》(2010); ⑮国家其他有关土地、水、矿产资源利用、保护与管理的法律法规及地方性法规。 2、技术规范和标准 ①《村镇规划编制办法(试行)》; ②《第三次全国国土调查工作分类》; ③《城市用地分类与规划建设用地标准》(GB/T50137-2011); ④《耕地质量等级》(GB/T33469-2016); ⑤《农用地质量分等规程》(GB/T28407-2012); ⑥《镇规划标准》(GB 50188—2007); ⑦《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划编制技术导则(试行)》(桂自然资办〔2023〕289 号); ⑧《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划数据库
--	---



26号); ⑨其他相关技术规范 and 标准。 3、相关规划 《广西乡村振兴战略规划(2018—2022年)》《广西乡村风貌提升三年行动方案》、国民经济和社会发展规划、交通规划、上位国土空间规划或本导则印发之前发布实施的城乡规划、土地利用总体规划等相关规划。 (二)规划范围 B 标段:那丽镇充包村、三兜竹村、崩塘村,那思镇定蒙村 4 个村庄规划编制; (三)规划期限 与钦州市国土空间总体规划保持一致,规划近期到 2030 年,规划目标年为 2035 年。 四)规划成果要求 规划成果参照《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划编制技术导则(试行)》中成果内容和要求进行编制。最终成果包括:4 个村庄规划成果。村庄规划成果包含:规划说明、规划附表、规划附图、规划数据库。 1. 规划说明包括但不限于以下内容:对村庄现状、村庄发展目标与规模、产业发展、村域功能分区、空间管制、建设用地结构布局及要求、基础设施布局及要求、村域综合整治与修复、防灾减灾、近期建设等各项规划内容进行说明;并明确主要规划地类规模和约束性指标。 2. 规划图件包括但不限于以下图纸:村域现状图、村域规划图、较大自然村(屯)规划示意图等。 3. 规划附表包括但不限于以下附表:村庄规划主要控制指	规范(试行)》(桂自然资办〔2024〕26号); ⑨其他相关技术规范 and 标准。 3、相关规划 《广西乡村振兴战略规划(2018—2022年)》《广西乡村风貌提升三年行动方案》、国民经济和社会发展规划、交通规划、上位国土空间规划或本导则印发之前发布实施的城乡规划、土地利用总体规划等相关规划。 (二)规划范围 B 标段:那丽镇充包村、三兜竹村、崩塘村,那思镇定蒙村 4 个村庄规划编制; (三)规划期限 与钦州市国土空间总体规划保持一致,规划近期到 2030 年,规划目标年为 2035 年。 四)规划成果要求 规划成果参照《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划编制技术导则(试行)》中成果内容和要求进行编制。最终成果包括:4 个村庄规划成果。村庄规划成果包含:规划说明、规划附表、规划附图、规划数据库。 1. 规划说明包括但不限于以下内容:对村庄现状、村庄发展目标与规模、产业发展、村域功能分区、空间管制、建设用地结构布局及要求、基础设施布局及要求、村域综合整治与修复、防灾减灾、近期建设等各项规划内容进行说明;并明确主要规划地类规模和约束性指标。 2. 规划图件包括但不限于以下图纸:村域现状图、村域规划图、较大自然村(屯)规划示意图等。 3. 规划附表包括但不限于以下附表:
--	--



标表、村庄规划重点建设项目表、较大自然村（屯）居民定主要控制指标表、较大自然村（屯）规划重大项目表。 4. 规划数据库：规划成果数据的电子形式，包括符合数据库标准的规划图的栅格数据和矢量数据、规划文档、规划表格、元数据等。规划数据库内容与规划文本、规划附表一致，按照《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划数据库规范（试行）》建设（一村一库）。	表：村庄规划主要控制指标表、村庄规划重点建设项目表、较大自然村（屯）居民定主要控制指标表、较大自然村（屯）规划重大项目表。 4. 规划数据库：规划成果数据的电子形式，包括符合数据库标准的规划图的栅格数据和矢量数据、规划文档、规划表格、元数据等。规划数据库内容与规划文本、规划附表一致，按照《广西壮族自治区低成本实用性简易型村庄规划数据库规范（试行）》建设（一村一库）。
--	---

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

供应商名称（电子签章）：南宁天脉测绘有限公司

日期：2025年6月9日



4. 服务方案;

售后服务方案

售后服务计划

1 售前服务

设立专门的销售服务机构,我单位将会安排相关专业人士负责,给相关科室演示正确及时的使用行政区划管理软件,做到手把手教数据的处理技巧。

2 准备阶段配合

①我单位具有多于本项目需求所需的技术人员,仪器设备等资源,可以确保本项目及与项目有关的其他测绘服务的需要。

②项目部成员在接任务后,组织技术人员收集相关资料并进行现场踏勘和资料收集,编制技术方案设计,并报业主审批,为项目顺利进行做好技术上的准备。

③配置足够的技术人员,为按时保质保量完成项目做好人力资源方面的准备。

④配备相应精度的仪器设备,提前做好仪器的检校,确保仪器处于正常稳定状态

⑤制定完善的服务保证措施,确保服务工作有章可循,有法可依。

⑥对作业人员进行安全和技术交底,使每个参与工作的员工了解施测过程中的技术要求、安全要求、服务要求等并遵照执行。

3 作业过程配合

(1)按照业主要求的进度计划作业,严格按照服务保证措施的要求执行,按期提交满足《规程》和业主要求的成果,对工程质量终身负责。

(2)积极参与相关单位的工作协调会,重要协调事项事先向业主报告,服从业主安全管理人员的管理,确保安全生产和文明生产。

(3)加强沟通,及时了解业主对产品质量及服务的需求。对工作情况、质量状况以及工作中存在的问题,及时向业主汇报,以获取理

解和支持。保持与业主及时沟通、协调，最大程度地满足业主的要求，对完成的任务情况和质量情况及时向业主汇报。

(4) 虚心听取业主对我们工作的意见和建议，不断提高我们的服务质量。

(5) 按照业主规定的进度计划作业，按期提供达到技术要求的测量成果。

(6) 重视安全生产、文明施工，建立完善的安全、环保、健康的管理制度和制订具体有效的措施，每个作业组进场前都进行安全交底。

4 建立顺畅的信息反馈渠道

及时了解业主和相关单位的要求和意见，及时反馈施工过程中存在的问题和要求，形成畅通有序的信息反馈渠道，是保证项目的顺利实施的重要举措，也是测绘工程服务的重要内容。

(1) 由项目负责人主要负责与业主的沟通和协调。

(2) 加强与业主及相关单位的协调与沟通，全面收集整理与业主及相关单位的联系电话和联系方式，建立联系网络，确保相关信息反馈渠道的畅顺。

(3) 积极参加业主持召开的工程例会或技术协调会，了解业主对施工的有关技术要求和工期、质量要求。

(4) 主动了解各方的要求，随时解决各方提出的问题，做好后期服务工作。

(5) 保证通信无阻，所有参与项目实施的主要技术人员的手机在 24 小时开机，随叫随到。

5 成果瑕疵的整改

(1) 对项目质检人员和单位质量检查人员提出的问题应进行全面的整改。项目实施过程中，随时接受甲方或工程监理的监督与检查，对检查中提出的问题及时组织技术人员进行改正。

(2) 项目成果提交甲方后，如果使用过程中发现问题时，单位组织技术人员无条件进行补救和整改。

(3) 存在问题的整改由项目总工负责组织实施。

(4) 整改过程为：由项目总工组织技术人员对存在问题进行认真的分析研究，逐条提出整改意见后，交作业人员进行处理。最后由质检人员对

整改情况进行验证。

(5) 对室内能处理的问题直接进行整改和处理, 否则需到实地进行核查并提出整改意见。

6 应急售后或维护响应时间安排

(1) 故障报修的响应时间: 测绘产品的使用和系统维护相关问题响应时间为 6 小时内到达业主办公场地, 6 小时内到达现场。

(2) 我单位提供网络远程技术服务解决方案, 主要是对一般情况的故障, 在问题不算复杂、或者维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。此外, 还可以通过电话、传真、E-mail 等指导方式更快速地解决问题。

7 售后服务回访制度和质量监督

(1) 售后服务机构建立售后服务回访制度, 采用抽样方式对产品使用者进行回访, 进一步了解产品使用者对售后服务的满意程度, 做好相关记录, 本项目回访率应为产品使用者的 30% 以上。

(2) 售后服务机构应采用科学、合理的统计分析方法进行统计分析。

(3) 售后服务机构应接受政府主管部门的监督和检查。

(4) 售后服务机构积极引进监督机制, 接受社会监督



8 技术支持服务

我公司会组织专人与用户单位建立长期、稳定的联系，通过以电话、传真或邮件形式提供一些必要的技术建议、咨询及数据库维护给采购方，以帮助采购方掌握数据库最佳使用方法和解决关于数据库维护使用和维护上的困难。

9 用户档案管理服务

我公司除提供给用户完整的竣工资料外，也为用户保存从我公司与用户联系起的一切商务、技术资料，以便在用户资料灭失或损坏时，无偿提供给用户使用。保管的档案中，不包括用户的成果数据所涉及的保密资料，如用户数据等。

10 用户投诉处理服务

我公司受理用户投诉，并在接到用户正式投诉后一个工作周内提出处理方案并通报用户。同时用户投诉处理也是我公司工作质量的评估方式。

11 售后服务措施

我们的服务采用多元化的服务响应方式，包括有传统的电话支持服务，现场支持服务，同时还支持先进的远程维护服务和网上在线服务。

12 电话服务

在服务期限内，提供 7×24 小时热线技术支持。对于一般技术问题，由第一响应人负责所有问题的响应及解决，并记载支持服务记录，归档。在接到用户电话后及时响应解决。

另外，定期电话巡访服务也属于我公司例行服务中的一项电话支持服务。

13 远程维护服务

在支持服务中心建立远程诊断服务设备及环境，在征得用户同意的前提下，远程登录到用户的系统，进行支持服务。

在任何需现场支持服务之前，首先应进行远程诊断，以判明问题所在，这样，可以提高工作效率，减少系统的非正常时间。



在远程维护及电话帮助都难以解决的情况下,我公司将派出服务人员进行上门维护,以确保客户的系统故障得到最快速、最全面、最彻底的解决。

15 电子邮件回复服务

我公司提供基于电子邮件方式的技术支持服务,为用户详细列出解决问题的方法和步骤。用户所发送的电子邮件自收到之日起 1 小时内做出答复。

供应商名称(公章): 南宁天脉测绘有限责任公司

2025 年 6 月 9 日