

正常使用。

3、制定人员变动应急预案：当项目组关键人员因特殊情况不能继续工作时，立即安排备用人员接替，确保工作不受影响。同时，做好工作交接，确保工作的连续性。

4、制定技术难题应急预案：当项目实施中遇到重大技术难题时，立即组织院级技术专家进行会诊，研究解决方案。必要时邀请外部专家进行咨询，确保技术问题得到及时解决。

5、遇外部协调问题时，及时向采购人报告，在采购人的协调下，与当地乡镇政府、村委会共同做好群众工作，妥善解决问题，确保外业工作顺利开展。

综上所述，我院将通过科学合理的进度计划和完善有力的保障措施，确保本项目在 90 日历天内按照合同约定的时间和质量要求，圆满完成本项目的各项工作任务，为禹州市补充耕地入库工作提供优质高效的技术服务。

4.2 服务承诺

我院针对禹州市自然资源和规划局 2026 年补充耕地入库项目第二标段，严格依据招标文件全部要求，完成本项目实地调查测量、航飞举证审核整改、备案入库闭环管理等工作内容，现作出如下后期服务承诺：

4.2.1 质量管控体系承诺

我院建立三级质量审核制度，项目所有技术成果实行编制人自审、专业组复审、技术总工终审，未经三级审核签字确认的成果，不得提交采购人及主管部门。

1、一级自审：成果编制人员完成工作后，对照技术规范、合同要求开展自

查，核对数据、图件、文字、附件内容，修正错误，留存自审记录。外业工作必须现场记录，当天整理外业原始记录，严禁事后补填、修改原始外业数据。

2、二级复审：各专业组负责人对成果开展复审，核查成果逻辑、数据一致性，核查外业照片、测绘原始数据，重点核查地块范围、面积、权属等关键信息，形成复审意见。

3、三级终审：项目技术负责人对全套成果进行最终审核，重点审核成果合规性、真实性，对项目是否存在政策风险、技术风险进行研判；终审签字完成后成果方可提交采购人。

4.2.2质量管控承诺

1、所有外业原始记录、测绘原始数据、现场照片不得删除、篡改，原始资料归档保存，作为核查依据。

2、建立项目质量问题台账，对审核、主管部门评审提出问题，逐项销号管理，整改完成后方可提交下一阶段成果。

3、我院主动接受采购人、自然资源主管部门全过程监督，采购人有权随时赴项目现场抽查外业工作，我院无条件配合。

4、若我院提交成果存在一般性技术错误，我院无偿修改完善；因我院成果虚假、严重技术错误造成项目无法入库、指标作废，我院将无条件整改，直至成果满足规范和技术标准要求。

4.2.3质量服务承诺

建立全过程质量管理体系，对关键节点实施重点监控，保证每项工作均符合

既定标准。合理调配人力、物力及技术支持，保证工作所需资源及时到位。引进先进技术手段，提升工作效率和质量。每月开展技术培训，保证团队成员掌握最新工作方法，并组织技术研讨，推动技术创新与改进，建立规范的文档管理制度，保证所有工作记录、报告及数据完整、准确、可追溯。

1、成果质量承诺

（1）严格按照国家、行业及地方相关标准和规范开展工作，确保全部成果在内容、形式及实施过程中均符合法律法规要求符合政策要求和技术标准，能够通过各级主管部门审查。

（2）承诺对成果中发现的数据错误、遗漏、逻辑矛盾等问题，免费进行修正完善。数据修正要在接到通知后 48 小时内响应，一般问题 3 个工作日内解决，复杂问题 7 个工作日内解决。

（3）承诺建立健全项目质量管理体系，保证所有工作环节均有记录、可追溯，便于质量核查及问题整改。

（4）承诺通过定期评估与反馈机制，持续优化工作流程，提升成果质量。

（5）承诺对采购人高度负责的态度，不合格的成果不提交。

（6）承诺成果交付使用前，需经审核合格后，方能交付。

2、成果交付保障承诺

（1）承诺项目进度按合同节点推进，如遇不可抗力或重大变更，需在 48 小时内书面通知合同相对方，并提交调整方案经双方确认。

（2）承诺交付成果的质量符合国家及行业强制性标准，如出现缺陷或不符合要求，需在收到通知后立刻进行修改。

（3）承诺交付成果档案管理制度，完整保存图纸、报告、验收记录等关键文件，并保证信息可追溯、可查阅。

(4) 对项目过程中出现的情况，及时收集整理，总结整改，不断提高水平。

(5) 在项目期内，严格按照技术要求和进度时间，派专人及时和采购人沟通，充分发挥专业水平保证质量。

(6) 建立与采购人交流协商机制，每周召开一次例会，使项目运行中的疑难问题及时得到协商解决。对现场无法解决的问题，由项目负责人主持，召集各小组研究并提出解决方案，及时落实解决，必要时上报采购人协助解决。

3、成果审查保障承诺

承诺组织具有丰富经验和专业知识的人员对成果报告进行审核，确保报告内容符合相关标准和要求。审核报告中的数据来源是否可靠，分析方法是否科学合理；检查报告中的结论是否与分析结果一致，提出的建议是否具有针对性和可行性；对报告中的文字表述进行审核，确保语言通顺、逻辑清晰，无错别字和语病。根据审核意见对报告进行修改和完善，确保报告质量达到较高水平，对修改后的报告进行再次审核，确保审核意见得到有效落实。

4.2.4人员保障服务承诺

本标段将为本项目组建专项项目工作组，设置项目负责人、测绘技术人员、外业作业人员、内业数据处理人员、资料归档与系统填报专员、质量校核人员。项目负责人、项目测绘技术人员保持稳定，确需人员调整，提前书面告知采购人，接替人员具备同等测绘专业技术能力，保证服务不间断。需要现场开展复核、举证整改工作，及时派遣具备测绘作业能力人员赴现场开展工作。

1、项目负责人：拟派项目负责人具备完全满足招标文件特定资格要求；全面统筹本标段全部工作，负责项目整体进度、质量管控、对接采购人及各级自然

资源主管部门，协调外业航飞、现场踏勘、审核整改、成果移交全部事项。

2、测绘作业人员：我院将根据地块分布情况、地形复杂程度以及外业作业强度，合理安排具备相应资质和技能的测绘技术人员参与项目工作。确保每个作业小组至少配备一名中级职称的专业人员。负责图斑边界核查、勘测定界等技术工作，开展成果二级质量复核，对项目技术问题进行研判处置。

3、外业作业人员：我院配置熟悉禹州市本地乡镇地形地貌的外业作业队伍，全部人员具备测绘外业作业实操经验，承担实地调查、地块现状核实、逐地块外业举证拍照、现场图斑核实、上级核查随同踏勘、问题地块复核补测、重新举证等现场工作。

4、航飞操作人员：我院将按照项目需求配置具备相应资质和技能的专业人员。配置熟悉禹州市本地乡镇地形地貌的作业队伍，全部人员具备测绘外业作业实操经验，人员需满足主管部门核发的相关资质要求，并具备丰富的实地作业经验，能够妥善应对复杂多样的现场环境，保障航飞任务顺利完成。

人员保障承诺：项目核心技术人员具备测绘工程和相关专业能力；项目进场前向采购人提交项目团队人员简历、资格证书复印件；未经采购人书面同意不得擅自更换项目负责人。

4.2.5安全保障服务承诺

严格遵守安全生产各项规定，建立健全安全生产责任制，确保项目实施过程中的人员安全、设备安全和数据安全。外业工作注意交通安全和野外作业安全，配备必要的安全防护装备。航测工作严格遵守航空安全管理规定，杜绝飞行事故。制定完善的应急预案，应对可能发生的突发安全事件。

我院现场工作人员严格遵守安全生产管理规定，外业踏勘、测绘现场作业落实安全防护措施；督促落实安全生产主体责任，排查现场安全隐患。承诺项目服务期间，我院人员不发生安全生产责任事故。

1、在我院内部实施安全标准化管理，推行全员、全方位、全过程、全天候的安全管理和监督原则，定期制订切实可行的安全生产目标。通过全体员工的努力来持续改进我们的安全生产工作业绩，确保人身、企业财产的安全及对环境的保护，

2、在工作中，自觉遵守国家、地方的法律法规，遵守单位有关安全生产的管理制度和规定。不违反安全操作规程，自觉遵守各项规定，自觉正确使用个人劳动保护用品，自觉参加安全学习，不在工作时间从事与工作无关的活动。

3、遵守国家及地方政府有关安全生产方面的法律、法规要求、行业标准和企业的规章制度。

4、将安全生产放在首要位置，加大在安全生产方面的投入，加强生产技术及设备的改进，制定有效的应急措施，防止各类事故的发生。

5、加强对员工劳动保护的管理，确保全体员工的人身安全和健康。

6、开展对员工的培训，增强员工自我保护意识和安全素质，

7、自觉履行本人员位安全职责，在生产与安全发生矛盾时，坚持安全第一。

4.2.6资料移交服务承诺

1、项目验收后按照采购人和招标文件要求，完整移交全套纸质成果与电子成果，纸质资料装订规范、图文清晰、签字盖章齐全，按档案标准装订，电子成果包含矢量数据、影像、报告、举证照片、数据库、系统填报全套资料，格式满

足主管部门入库归档要求。提交成果时提供成果清单和使用说明，方便甲方查阅使用。

2、我院建立本项目完整项目档案，对外业原始记录、航飞原始影像、测量原始数据、耕地质量鉴定原始材料、历次审核反馈及整改材料完整留存归档，在质保期内采购人调阅原始资料，免费提供查阅、拷贝。

3、严格执行测绘成果保密制度，本项目所有地块位置、矢量图斑、航飞影像、实地举证照片等涉密测绘资料，严格管控使用范围，不对外泄露、不外借，未经禹州市自然资源和规划局书面许可，不得用于本项目以外任何用途，我院对成果资料保密承担全部责任。

4.2.7服务时效承诺

严格按照合同约定的 90 日历天期限完成全部工作，按期提交各阶段成果。各关键节点按时完成，不拖延、不滞后。如遇不可抗力因素需要调整进度，提前与采购人沟通并说明原因，协商确定新的时间节点。对采购人提出的紧急需求，在力所能及的范围内全力配合，优先安排、快速响应。

在项目周期内设立项目固定对接人，针对补充耕地入库相关业务、成果资料解读、平台填报操作、资料归档整理等问题及时答疑，解答补充耕地入库遇到的技术问题。咨询方式包括电话咨询、微信咨询、邮件咨询、视频指导等，确保沟通渠道畅通。对于一般的技术问题，通过电话或远程方式予以解决；对复杂技术问题，48 小时内派员现场指导。在接到采购人要求后及时回复，我们的项目部成员都会第一时间与采购人联系，详细询问需求细节，并到达现场。

4.2.8数据安全备份承诺

承诺数据安全备份，确保数据不丢失、不损坏、不泄露。定期对数据进行全面备份，备份数据存储在云端服务器和硬盘、光盘中，实现异地多重备份。备份数据加密存储，设置访问权限，防止未经授权的访问。

建立数据恢复机制，定期进行数据恢复演练，验证备份数据的完整性和可用性。一旦数据丢失或损坏，立即启动数据恢复程序，免费提供恢复服务，确保在最短时间内恢复数据。

建立数据安全制度，包括：计算机密码设置规范，要求定期更换密码，密码复杂度符合安全要求；病毒防护措施，安装正版杀毒软件，定期更新病毒库，不随意插入不明 U 盘；网络使用规范，涉密计算机不连接互联网，重要数据不通过公共网络传输；物理安全防护，档案室、机房等重要场所配备防盗门窗、监控设备、消防设施。

4.2.9 保密承诺

我院郑重承诺：严格遵守国家保密法律法规和采购人的保密规定，对在项目实施过程中接触到的所有涉密信息和敏感信息予以严格保密。未经采购人书面同意，不向任何第三方泄露或提供任何项目资料，不用于本项目以外的任何用途。

1、保密范围包括：

(1) 项目涉及的国土变更调查数据、永久基本农田划定成果、土地利用总体规划等基础地理信息数据。

(2) 项目实施过程中形成的调查测量数据、航飞影像数据、举证材料、数据库等成果数据。

(3) 采购人提供的其他涉密文件、资料和信息。

(4) 项目实施过程中了解到的采购人的工作秘密和商业秘密。

(5) 其他依照法律法规和合同约定应当保密的信息。

2、保密措施

我院将采取以下严格的保密措施，确保涉密信息的安全：

(1) 建立保密管理制度，明确保密责任人和保密职责，将保密责任落实到每一个参与项目的人员。

(2) 签订保密协议，项目组所有人员在项目启动前签订保密承诺书，明确保密义务和违约责任。

(3) 加强保密教育，定期组织项目组人员进行保密教育培训，增强保密意识，提高保密能力。

(4) 规范数据管理，涉密数据专人管理，数据存储专用的保密计算机和存储设备中，实行物理隔离，不连接互联网，移动存储介质专用，不交叉使用，数据的复制、传输、使用严格履行审批手续。

(5) 加强设备管理，用于处理涉密数据的计算机、移动存储设备等进行登记备案，定期进行安全检查，不得擅自转借、转让或报废。

(6) 规范成果交付，成果数据通过保密渠道交付，不通过互联网传输，交付时履行交接手续。

(7) 项目结束后，对涉密数据和资料进行清理，按照采购人的要求进行移交或销毁，不得擅自留存或使用。

我院承诺，在项目实施全过程及项目结束后，都将严格遵守保密规定，绝不泄露任何涉密信息。

4.2.10技术支持服务承诺

我院郑重承诺：在项目实施全过程及项目完成后的合理期限内，为采购人提供全面、持续的技术支持服务。技术支持的内容包括：

1、为采购人提供测绘、GIS、数据库入库等方面的技术咨询；为采购人相关业务人员提供成果使用辅导，讲解图斑范围、举证要点、报告内容、数据库使用方法，指导成果资料查阅、调用，解答采购人遇到的技术问题。

2、对采购人在后续工作中涉及的技术方案进行论证和评估，提供专业意见和建议。

3、协助采购人进行相关数据的处理、分析和整合，提供技术支持。

4、如果采购人需要将项目成果数据接入相关管理系统，我院将提供技术支持，协助完成数据对接。

5、技术升级，随着技术标准和软件版本的更新，为采购人提供技术升级的咨询和建议，必要时提供技术支持。

6、质保期内采购人组织相关业务研讨、迎检准备，我院可提供技术人员提供业务支持，解读补充耕地入库相关政策、技术规范。

7、技术支持的响应时间按照服务时效承诺执行，确保采购人的技术问题得到及时解决。

4.2.11培训服务承诺

我院郑重承诺：在项目实施过程中和项目完成后，为采购人提供免费的技术培训服务，帮助采购人提高技术管理水平和成果使用能力。培训内容包括：

1、政策法规培训，讲解耕地保护、补充耕地管理等方面的政策法规，帮助采购人的管理人员准确理解和掌握政策要求。

2、技术标准培训，讲解土地调查、勘测定界、耕地质量评价等方面的技术标准和规范，帮助采购人的技术人员提高技术水平。

3、成果使用培训，对提交的各项成果资料进行详细讲解，包括数据库的操作使用、图件的阅读使用、报告的参考使用等，确保采购人能够正确使用成果数据。

4、软件操作培训，如果项目涉及专用软件的使用，为采购人提供软件操作培训，确保采购人的人员能够熟练操作使用。

培训方式包括集中培训和现场指导相结合。集中培训在项目完成后组织，培训时间不少于 2 天。现场指导在项目实施过程中进行，我院技术人员在开展工作的同时，对采购人的相关人员进行现场指导和讲解。

4.2.12验收标准承诺

承诺验收合格的标准如下：

1、承诺验收由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对我院履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认；验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

2、承诺按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

4.2.13应急处置承诺

1、外业核查发现地块落入管控红线内，立即暂停该地块工作，24 小时内向采购人书面报告，提出地块剔除、替换方案。

2、收到群众投诉、异议，第一时间安排人员到场沟通，联合乡镇政府开展政策解释，2个工作日内向采购人上报情况及处置方案。

3、自然资源督察、上级入库核查发现项目问题，我院接到通知后，项目负责人、技术人员第一时间赶赴现场核实，3个工作日提交整改方案，按照要求完成整改。

4、若项目入库核验不予通过，我院组织技术团队全面复盘问题，免费开展现场复核、资料整改、矢量修正，直至达到入库条件；若地块确实无法入库，配合采购人开展备选地块替换工作。

5、年度巡查发现入库新增耕地问题，第一时间书面上报采购人和乡镇，协助制定整改方案，跟踪整改落实。

4.2.14廉洁自律承诺

我院郑重承诺：在本项目实施全过程中，严格遵守国家法律法规和廉洁自律的各项规定，做到廉洁从业、诚信服务。

1、不向采购人及相关单位的工作人员行贿、馈赠礼品、礼金、有价证券和支付凭证，不安排可能影响公正执行公务的宴请、旅游和娱乐活动。

2、不利用工作之便为个人或他人谋取不正当利益，不接受采购人及相关单位工作人员的索贿要求。

3、不弄虚作假、不伪造数据、不隐瞒问题，确保项目成果的真实性和准确性。

4、严格遵守政府采购的各项规定，不与其他投标人串通投标，不以不正当手段谋取中标。

5、自觉接受采购人、纪检监察部门和社会各界的监督，积极配合有关部门的监督检查。如果我院人员有违反廉洁自律规定的行为，一经查实，将严肃处理相关人员，并承担由此造成的一切法律责任和经济损失。

4.2.15后期服务承诺

本项目以补充耕地成功备案入库为目标，我院承诺自项目实施起直至入库完成，提供全流程跟踪技术支持。

1、配合采购人、主管部门开展多级审核整改工作，针对各级反馈的图斑位置、地类、举证照片、耕地质量鉴定、报告文本等问题，梳理问题清单，编制整改说明，完成外业复核、数据修正、报告修订等工作。

2、配合主管部门实地核查，安排熟悉项目现场的技术人员随同开展实地踏勘、图斑边界核实工作，提供全部原始调查、航飞、测量、质量鉴定原始资料备查。

3、如因我院技术成果问题造成审核不通过，无条件免费完成全部整改，直至满足入库要求，不向采购人追加任何服务费用。若因政策变化、地块现实条件变化等非我院原因导致需要调整成果，我院提供技术支撑，配合采购人完成资料调整。

4、严格按照招标文件约定验收标准，配合采购人开展项目实质性验收，完整提供全部技术成果、过程资料，对验收提出的问题按期完成整改。

5、当上级自然资源部门开展补充耕地核查、督导、审计检查工作时，我院全力配合，提供本标段全部技术成果、外业举证、测量、报告等佐证材料，协助梳理情况说明，做好技术答疑解释工作。

6、若检查中发现属于我院工作疏漏造成的问题，我院无条件完成整改完善。

7、实行定期回访制度，对于采购人的需求和建议，我院及时给予回复，发现问题及时解决，与采购人保持经常沟通，跟踪服务，及时了解项目出现的问题，并予合理解决。

4.2.16提供本地化技术支持和服务的承诺

我院在禹州市设有固定办公场所，能够更好配合采购人工作，更方便为采购人提供后期售后服务，提供本地化技术支持和服务。我院将充分发挥自身优势，发挥就近服务、即时服务、超前服务、技术服务、海量资料的服务优势，全方位为采购人提供本单位已有资料服务。

综上所述，我院将以高度的责任感和专业的服务能力，全面履行各项服务承诺，为采购人提供优质、高效、专业的技术服务。我院深知，服务承诺不仅是对采购人的庄严承诺，更是我院生存和发展的根基。我院将以实际行动践行承诺，以优质的服务赢得采购人的信任和满意，为禹州市补充耕地入库工作作出积极贡献。如果我院有幸中标，将严格按照本服务承诺方案执行。