

二、服务承诺

（一）测绘阶段的服务承诺

我单位参加新乡市自然资源和规划局新乡市 2025 年度国土变更调查项目项目，如中标保证提供以下售后服务承诺：

1、合同履行期限

合同履行期限为合同签订后一年完成。

2、验收标准

合格，符合国家、省、市或行业相关最新规定标准。

3、开工期间服务

院委任项目经理，由项目经理拿着项目经理委任证书赴现场召开项目启动会，与用户方一起制订项目总体计划，双方在项目总体计划书上签字，使双方做到思想一致，为后续的双方工作配合奠定基础。

4、实施期间

实施期间主要包括需求调研、项目实施。需求分析期间：由项目经理带领团队与用户方制订需求计划，收集测量或权属调查基础资料，确认实际工程量，数据需求确认单双方签字，为后续项目实施数据完整和准确奠定基础，同时数据签收要接收人签字也一定程度上保障了数据安全。项目实施期间：项目组向院和项目管理团队按周汇报项目周报表，每月开月例会讨论和分析项目问题，从以上项目管理制度上确保项目进度和质量。

5、项目验收期间

当项目生产任务完成，先向用户提交数据成果，用户对成果提出意见，院则按提出的意见进行整改，直至用户在成果提交单签字认可，此时才向用户提出项目验收申请，组织项目验收。

6、项目维护期间

定期回访，及时解决用户在成果使用中遇到的问题，为用户提供全方位的技术支持。

（二）成果保密承诺

本次调查成果不得丢失、不得转借、更不得转让，确保调查项目成果的完整和安全性。

1、项目成果采用明确责任、层层管理，分院把关的管理形式，即：各作业组负责各自的成果管理，责任到人。成果资料或过程资料转到下一工序前，必须先交到项目指挥部，项目部专人负责成果管理，负责成果资料的转移。下一工序完成后仍然交到项目指挥部根据情况，或交到另一工序，或交到检查组，或整理归档。

2、甲方提供的调查资料或者权属人提供的权属资料，均纳入项目成果管理的范围。工程结束后全部归还甲方。

3、对于甲方提供的资料和本次所取得的资料，我院保证只使用到本项目，不提供给第三方使用。

4、参加本项目工作人员须严格遵守《中华人民共和国测绘法》、《中华人民共和国测绘成果管理条例》和国家保密法律法规的规定，切实做好涉密测绘成果的保密工作。

5、建立涉密测绘成果保密管理责任制，单位主要负责人承担涉密测绘成果保密管理领导责任，保密管理人员承担涉密测绘成果的保密管理责任。对使用和保存的保密测绘成果，依法行使管理、监督和查处违法违规的行为的权利。

6、测绘成果档案管理机构 and 档案管理人员承担涉密测绘成果的日常管理工作。设立专门的涉密测绘成果保管库房，按铁门、铁窗、铁柜“三铁”标准建立涉密测绘成果存放设施，配置必要的监控、防火、防潮等设施。档案管理人员离开时应关门落锁，发生工作调动时应办理资料管理交接手续。

7、对涉密测绘成果的使用、传递、复制、保存等情况实行登记管理制度。凡使用涉密测绘成果须经主管领导批准，并予登记后，方可提供。涉密测绘成果使用后应及时归档。登记清册须存档保存，要求帐物相符、记录清晰。任何个人不得擅自复制、转让或转借涉密测绘成果，不得拷贝、对外传送涉密测绘成果数据。确需复制的，应报原提供成果的测绘行政部

门批准，并向原测绘成果提供部门登记备案。复制的保密测绘成果，按照原密级等级跟踪管理。

8、使用基础地理信息数据，须严格遵守《计算机信息系统保密管理暂行规定》、《计算机信息系统国际联网保密管理规定》等计算机信息系统保密管理的有关规定，杜绝外传、丢失、泄密事件的发生。使用单位如发生保密测绘成果遗失、损坏，应及时书面报告行业主管部门，并接受行业主管部门作出的处罚决定。

9、处理、传输、存储涉密测绘成果数据的计算机软件和硬件系统必须采取安全保密防护措施，设置进入登陆密码和屏幕保护密码，密码应超过八位；安装加密防毒软件。涉密计算机及信息系统应采取物理隔离措施，不得与互联网、外部网络相联，不使用无线网卡等无线联网装置。涉密计算机和载体介质未经批准不得带出保密档案室。使用和维修涉密计算机系统，须有成果资料专管人员监督

10、涉密测绘成果只能用于被许可的使用目的和范围。因使用目的或应用项目结束等原因，须销毁涉密测绘成果的，必须报本单位主要领导审批，并报原测绘成果提供单位备案。

11、销毁涉密测绘成果须经专人清点、核对、登记、造册，由本单位主管领导和成果资料档案负责部门派员销毁。对销毁的时间、地点、方式及销毁过程中存在的问题进行记录，与销毁清册、领导批示一并存档。

如发现涉密测绘成果泄密、失密事件，应及时报告单位主管领导和国家保密管理部门，及时查清事件发生的原因及责任，将事件调查处理到位。

（三）后期跟踪服务

我方承诺提供详细且易于执行的服务保证措施。保证相关专业工作人员 24 小时随时待命。及时解决项目进行过程中出现的所有问题。直至项目通过评审验收。

1、现场服务

新乡市人民路 91 号院属我公司固定资产，且属于我部门办公所在地，为了更好提供服务，我公司同时在项目所在地成立项目部，随时按照业主要求整理本项目资料。

2、售后服务

项目完成后提供一年免费服务。

3、服务响应

提供全时的服务响应。系统发生故障时，在 1 小时内立刻到场解决或以远程的方式提供服务，一般故障在 24 小时内解决；

4、热线服务

热线咨询服务：当用户在使用过程中遇到问题时，欢迎拨打单位业务及技术服务热线，由相关技术人员为用户提供专业服务。相关人员接听电话，通过询问需服务情况，快速判断事件类型，能给与解决的当时给予答复；不能进行处理的转告有关技术人员，由技术人员负责处理解决。我单位可通过腾讯会议、E-mail、QQ、传真等途径随时回答与工程有关的技术问题并在 24 小时内提出解决方案；

◆ 热线电话：0373-2624139，13733899803。

◆ E-mail：hnwty@163.com。

◆ QQ/微信联系方式：13236954。

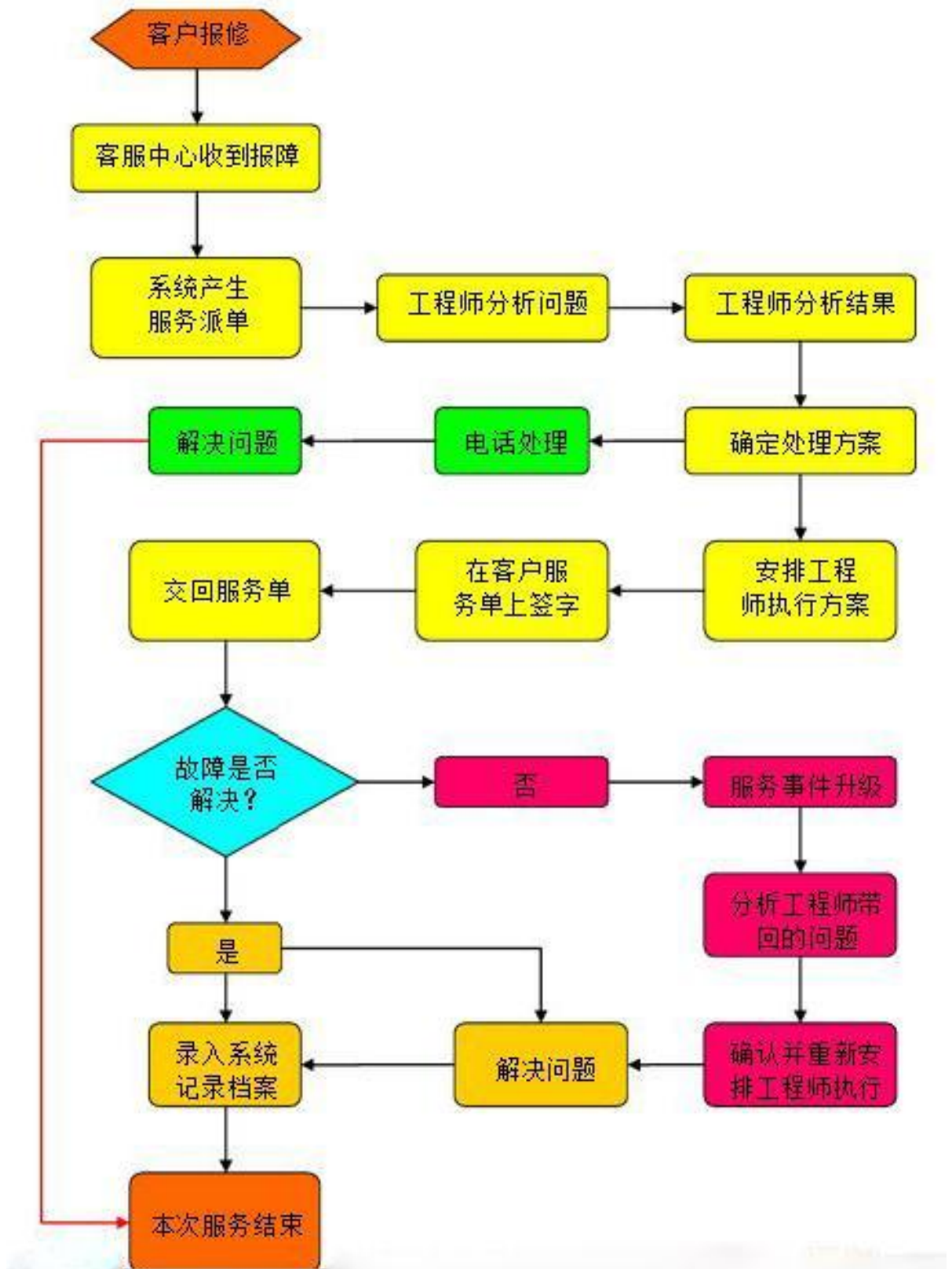
◆ 传真：0371-60978883。

◆ 地址：新乡市人民路 91 号。

5、定期跟踪

系统验收完毕后，定期主动跟踪和回访使用情况（每季度至少一次）。及时了解存在的问题，并随时给予解决。

售后服务流程表



（四）与相关单位的配合承诺

- 1、我方承诺，配合项目全过程质量管理与技术指导服务工作。我方承诺在如甲方有调整项目要求，我方无条件调整完善工作方案、调查内容和合同。
 - 2、在工作周期内完成本标段全部工作，确保成果质量符合相关规范及项目方案要求，并通过招标人技术支撑单位组织的审查验收。
 - 3、项目进行期间，项目负责人定期与招标方沟通项目有关的技术问题，及时反馈协调各工序之间的关系和计划的执行情况，落实招标方的合理化建议。
 - 4、保证积极配合工作开展项目全过程质量管理与技术指导服务工作。
 - 5、保证在工作中形成的各项资料要准确完整，向自然资源局汇交。未经招标采购人许可不向第三方泄漏项目技术资料和其他信息。
 - 6、服从招标人管理，服从招标人制定的各项管理制度，坚守岗位尽职尽责。若违反招标人管理规定，愿意承担一切责任，并承担由此造成的一切损失。
- 注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

投标人：河南省地球物理工程勘察院有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日 期：2025年09月29日