

十、针对本项目的服务承诺

10.1 质量承诺

本项目根据自然资源部办公厅关于开展2024年度全国国土变更调查工作的通知（自然资办发〔2024〕44号）的要求，依据《中华人民共和国土地管理法》《土地调查条例》《土地调查条例实施办法》《第三次全国国土调查技术规程》（TD/T1055-2019）和《国土变更调查技术规程》等标准，通过市级、省级、国家级验收。

1. 严格遵循《国土变更调查技术规程》及自然资源主管部门相关要求，规范开展外业核查、内业处理、质量检查等全流程工作，确保调查成果真实、准确、完整，图斑认定精准、数据无误、举证规范。

2. 建立“自检、互检、第三方检测、终检”四级质量管控体系，每环节严格把关，对发现的问题立行立改，确保成果一次性通过主管部门验收，合格率100%，优良率不低于90%。

3. 坚守数据真实性底线，杜绝虚假填报、篡改数据等行为，自觉接受行业监管与社会监督，对成果质量终身负责。

10.2 进度承包

1. 严格按照合同约定及主管部门时间节点要求，科学制定进度计划，细化各阶段任务时限，确保按时完成外业核查、内业整合、成果提交等工作，不拖延、不逾期。

2. 建立进度动态管控与预警机制，若遇突发情况（如恶劣天气、权属纠纷），第一时间启动应急预案，通过优化资源配置、调整作业流程等方式追赶进度，确保总工期不受影响。



3. 定期向甲方及主管部门报送进度报告，主动沟通进展情况，及时反馈需协调的问题，保障信息畅通。

10.3 服务承诺

(1) 确权登记工作过程中和完成后，及时向采购人告知应该注意的技术问题并说明情况。

(2) 我公司负责信息数据库的建立、运行。信息数据库建立完成并运行后，我公司继续向甲方提供良好的技术支持，安排专门队伍从事此项工作，并提供全天候的热线技术支持服务。

(3) 项目完成后，我单位将抽调专业技术人员免费为发包人培训技术人员，达到能够熟练应用信息系统，掌握建库、变更、应用的方法、流程。

(4) 组建专业服务团队，配备经验丰富的技术人员与完善的设备，提供全流程技术支持，及时响应甲方及调查区域相关单位的咨询需求。

(5) 设立专项协调专班，主动对接自然资源主管部门、乡镇政府、村集体等，高效解决调查准入、权属资料调取、纠纷协调等问题，保障工作顺利推进。

(6) 成果提交后，提供不少于6个月的后续服务，及时配合完成成果修改、补充举证、数据对接等工作，确保成果有效应用。

10.4 合规与保密承诺

(1) 严格遵守《中华人民共和国土地管理法》《测绘法》等法律法规，依法开展调查工作，确保所有流程合规合法。



(2) 对调查过程中获取的涉密数据（如权属信息、地理空间数据）严格保密，建立数据安全管理制度，采取加密存储、权限管控等措施，杜绝数据泄露、滥用，涉密成果按规定归档销毁。

10.5 提供准本地化服务和现场解决问题的承诺

调查工作完成后，我单位向用户提供准本地化的技术服务，继续提供 7×24 小时热线服务，保证 1 小时内对用户所反映的任何问题做出及时回应，并在必要的情况下，赶到现场实地解决问题。

10.6 服务保障措施及服务体系

我公司将组织足够的力量确保项目进度和质量，保证按时完成全部工作内容，完工后提供一年的质保期，超出质保期发现的问题也及时沟通解决，不收取任何费用，免费数据维护一年，若出现问题会第一时间安排人员到现场进行数据维护，对采购人的技术人员有计划的进行技术培训，服务响应时间为半小时内，24 小时内排除故障，联系人朱娟，联系电话

10.7 责任追究承诺

若未履行上述承诺，导致成果质量不达标、进度延误或出现合规、保密问题，自愿承担合同约定的违约责任，接受主管部门的相应处理，并及时采取整改措施弥补损失。

10.8 售后服务承诺

（一）售后服务期限

自项目最终成果通过自然资源主管部门验收并正式交付之日起，提供 12 个月免费售后服务期；售后服务期满后，可提供长期技术支持服务。

（二）售后服务内容

1. 成果完善支持：根据主管部门后续应用需求或政策调整，免费协助完成成果数据的补充修改、格式转换、图斑调整等工作，确保成果符合实际应用要求。

2. 技术咨询服务：设立 24 小时售后服务热线及专属对接人，及时响应甲方关于调查成果解读、数据调用、系统操作等方面的咨询，一般问题 2 小时内答复，复杂问题 24 小时内提供解决方案。

3. 数据对接与适配：协助甲方完成调查成果与国土空间规划、自然资源监管等相关系统的数据对接与适配工作，确保数据顺畅流转与共享。

4. 培训与指导：免费提供 1-2 次专项技术培训，内容包括成果应用方法、数据维护技巧等，帮助甲方工作人员熟练掌握成果使用流程。

5. 应急保障服务：针对突发的数据异常、系统兼容等问题，启动应急响应机制，48 小时内安排技术人员现场或远程处置，保障工作正常推进。

（三）服务保障措施

1. 组建专业售后服务团队，配备经验丰富的技术人员，明确岗位职责与响应时限，确保服务高效落地。

2. 建立售后服务台账，详细记录咨询问题、处理过程及结果，定期回访甲方，跟踪服务效果，持续优化服务质量。

3. 严格遵守数据保密规定，对售后服务过程中接触的涉密成果及信息，采取加密管控措施，杜绝数据泄露。