

1.3 响应时间承诺

日常咨询响应方面，对采购人或相关部门提出的日常咨询和资料请求，项目组承诺在两小时内给予电话或邮件回复。其中，日常咨询包括技术标准询问、调查方法确认、数据指标解释、进度状态查询等非紧急性问题。资料请求包括索取阶段性数据、查阅原始记录、调取特定图斑信息等。为保证两小时内响应的承诺能够落实，项目组实行首问负责制，即第一个接收到咨询或请求的人员，无论是否属于本人职责范围，都必须记录问题并在十五分钟内转发给对应责任人，同时跟踪直至回复完成。客户服务组配备专用工作手机和电子邮箱，由专



人值守，工作时间即时响应，非工作时间设置自动回复并承诺在次日上午九时前回复。紧急问题指对项目进度或数据准确性有重大影响的问题，如发现重大数据错误、设备大规模故障、成果不符合验收标准等，项目组承诺在四小时内给出初步答复方案，包括问题定性、影响范围分析、拟采取的解决措施和预计完成时间。对于紧急问题，项目组还启动快速升级通道，直接在服务保障小组群内通报，项目经理和技术负责人三十分钟内响应并调度资源。所有咨询和响应的全过程均记录在《服务响应记录表》中，作为后续核查和分析的依据。

整改反馈时间方面，在提交阶段性成果后，若采购人提出修改意见，项目组承诺在四十八小时内完成修改并反馈。这里的修改意见包括对数据格式、图件样式、报告文字等非结构性调整，修改范围明确、技术难度可控。项目内设快速修改小组，由内业数据处理组组长牵头，质检员配合，确保修改任务能够并行处理。若采购人提出的修改涉及重大技术调整，如改变调查方法、重新判读全部图斑、调整数据库结构等，项目组承诺在三日内完成论证并给出实施方案。论证内容包括技术可行性分析、工作量评估、对进度和质量的影响评估、所需资源和支持条件等。实施方案经采购人确认后，项目组按照确认的方案组织执行，并按照新的时间节点提交修改成果。所有修改过程中，项目组实时向采购人报告进度，重要节点如修改启动、中期完成、提交前自检等均主动通报，确保采购人随时掌握状态，增强透明度和互信。



应急响应方面，对于现场突发问题，如调查过程中发现数据误差超标、设备故障导致作业中断、图斑实地情况与判读严重不符等，服务小组实行二十四小时待命制度。项目组公布应急联系电话，采购人及相关人员可随时拨打。项目组承诺在接到应急电话后一小时内响应，包括确认问题、初步判断原因、启动应急流程。响应方式可以是远程支持，即通过视频通话、远程桌面等方式指导现场人员排查和临时处置；也可以是现场到场，即项目组派出技术人员在约定时间内到达问题现场。应急响应的具体流程和执行标准在《应急处置流程》中详细规定，包括应急小组人员名单和轮值表、应急通讯录、应急物资清单、应急车辆和备用设备状态等。应急小组由项目经理担任组长，技术负责人和质量检查员为固定成员，另外根据问题类型从外业组、内业组或无人机组中指定机动成员。应急小组每月组织一次模拟演练，测试响应速度、信息传递准确性和问题解决效率，演练结果计入服务保障小组的绩效考核。通过以上安排，确保各类应急问题能够得到及时有效的处置，最大限度减少对项目进度和成果质量的影响。

成果修改期限方面，如项目在验收阶段需要修正成果，例如采购人或验收专家提出的数据完善意见、报告补充要求、图件调整需求等，项目组承诺在双方确认的修改范围内，五个工作日内完成全部修改，并提交修改后的成果供复验。修改范围以书面形式确认，明确修改内容、技术要求和验收标准，避免因范围不清导致的反复修改。项目组在修改过程中实行日报告制度，每日向采购人提交修改进度简报，说明当日完成的工作量和次日计划。所有修改完成后，项目组先进行



部质量复核，确认修改内容全部落实且未引入新的问题后，再正式提交采购人。对于可能影响最终上报时限的关键修改，项目组会主动增加人力资源投入，确保承诺的五日期限不被突破。所有修改过程中的沟通记录、确认函、验收意见等均归档保存，作为服务履行的证据。监督检查机制确保上述承诺落到实处。项目组编制《服务响应记录表》，该表格记录每次服务请求的时间、内容、责任人、响应时间、处理过程、完成时间、采购人确认签字等完整信息。项目经理每周核查一次记录表，逐一比对承诺时限与实际完成时间，对延迟响应的情形进行标记并分析原因。延迟响应分为三类：因责任人对问题判断失误导致的延迟，由质量监控组进行案例分析和再培训；因资源不足导致的延迟，由项目经理协调补充资源；因流程不合理导致的延迟，由项目组优化流程设计。项目组每月汇总一次响应及时率，目标为百分之百，若某月出现延迟情况，须在次月五日前向采购人提交书面说明及改进措施。通过严格的核查和持续改进，确保服务承诺的兑现率达到百分之百。

