

4.5 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

为确保长葛市农业农村社会事务中心长葛市农村集体“三资”清查核实项目（不见面开标）（以下简称“本项目”）顺利实施，保障项目成果质量达到招标文件及相关技术规范要求，切实维护招标人、农村集体经济组织及农民群众的合法权益，我方（服务提供方）基于自身技术实力与项目管理经验，郑重作出以下服务承诺，并愿意接受各方监督：

4.5.1 成果精度与质量承诺

成果精度承诺：

我方严格遵循国家、省、市关于农村集体三资管理的相关法律法规、政策标准及项目技术规范，确保清查核实成果的精准性、完整性、规范性和有效性。

1. 精准核查，数据无误：对农村集体资金、资产、资源逐一开展实地核查、账目核对、权属确认，确保资金账目与账簿一致、资产数量与台账相符、资源权属清晰无争议。资金清查精度达到 100%，资产清查登记准确率不低于 99.5%，资源边界界定误差符合项目技术规范，权属确认准确率 100%。

2. 规范建档，成果合规：按照项目要求整理清查核实资料，建立健全三资管理档案，包括纸质档案和电子档案，档案内容完整、填写规范、归档有序，符合档案管理相关规定，确保成果可追溯、可核查。

3. 多重校验，严控质量：建立“自查+互查+终审”三级质量管控体系，自查覆盖率 100%，互查比例不低于 30%，终审由专业技术团队负责，对清查数据、权属证明、档案资料等进行全面复核，发现问题立即整改，直至符合项目质量标准。未经质量验收合格的成果，绝不提交。

4. 质量追责，终身负责：我方对提交的清查核实成果承担终身质量责任，若因我方工作失误导致成果精度不达标、数据错误或档案缺失，造成不良影响或损失的，我方自愿承担全部整改费用及相应责任，并无偿重新开展相关工作，直至成果符合要求。

质量承诺：

1. 严格遵循《中华人民共和国农村集体经济组织法》《第三次全国国土调查技术规程》《农村集体经济组织会计制度》等法律法规及行业技术标准，全面落实本项目技术方案中的质量控制措施，确保项目成果真实、准确、完整、规范，一次性通过招标人及相关主管

部门的验收，验收合格率 100%，优良率不低于 95%。

2. 建立全流程质量追溯机制，将质量责任明确到每个工作环节、每个岗位及个人，签订质量责任承诺书。对清查数据采集、机井定位测量、图斑矢量化、成果汇总等关键环节实行“双人复核、多级审核”，确保数据无差错、成果无瑕疵。

3. 若项目成果出现质量问题（如数据错误、图实不符、资料缺失等），我方承诺在接到招标人通知后 24 小时内组织专业技术团队赶赴现场核查，48 小时内制定整改方案并启动整改，所有整改工作免费开展，直至成果达到验收标准。若因质量问题给招标人造成损失，我方承担相应的赔偿责任。

4. 项目验收合格后，对成果质量实行 1 年质保期，质保期内免费提供成果完善、数据修正及技术服务，确保成果能够有效适配后续“三资”管理工作需求。

4.5.2 项目进度与履约承诺

进度保障

我方严格按照项目合同约定及长葛市农业农村社会事务中心确定的时间节点推进项目，确保高效履约、按期完工，绝不擅自拖延项目进度。

1. 科学规划，明确节点：项目启动后，3 个工作日内提交详细的项目实施进度计划，明确各阶段（前期准备、实地清查、数据整理、成果审核、交付验收）的工作内容、完成时限、责任人员及保障措施，报甲方（长葛市农业农村社会事务中心）备案。

2. 高效推进，按期完工：严格按照进度计划推进工作，确保各阶段任务按时完成。若因我方自身原因导致项目进度滞后，每逾期 1 个工作日，按照合同约定承担违约金；若逾期超过约定时限，甲方有权终止合同，我方承担相应违约责任。

3. 主动沟通，动态调整：定期向甲方汇报项目进展情况，每周提交进度报表，每月开展进度复盘。若遇政策调整、客观条件变化等不可抗因素影响进度，第一时间书面告知甲方，共同协商调整进度计划，采取补救措施，最大限度降低进度影响。

4. 全力配合，保障验收：项目完工后，及时整理全部成果资料，主动申请甲方组织验收，全力配合验收过程中的核查、质询等工作，对验收提出的问题的规定时限内完成整改，确保项目顺利通过验收。

履约承诺

1. 严格恪守本项目 15 日历天总工期的进度计划，细化各阶段时间节点，确保准备部署、清查核实、问题整改、成果汇总等所有环节按时完成，不发生无故延期。若因我方自

身原因导致项目整体进度滞后，每滞后 1 个工作日，自愿按合同约定承担违约责任。

2. 建立“日调度、周汇总”进度管控机制，安排专人每日收集各区域工作进展数据，形成进度日报表报送招标人；每周召开进度总结会，分析进度偏差原因，提前预判进度风险，及时调整工作部署。

3. 配备 2 人以上的机动支援团队，针对偏远村庄、复杂地形等清查难度大的区域，或出现进度滞后的环节，第一时间增派人员设备支援，确保整体进度不受局部问题影响。

4. 主动配合招标人的进度督查工作，如实汇报进度情况，不隐瞒、不拖延。若因不可抗力导致进度滞后，及时向招标人书面报备，并同步提交调整后的进度计划及追赶措施。

4.5.3 人员与设备保障承诺

我方组建专业、稳定的项目服务团队，配备充足、先进的设备设施，为项目顺利实施提供坚实的人力与技术支持。

1. 人员保障：项目负责人具备 5 年以上农村集体三资管理相关项目实操经验，团队核心成员均持有相关专业资格证书，熟悉农业农村政策及清查核实流程。团队人员数量满足项目进度需求，未经甲方书面同意，绝不擅自更换项目负责人及核心成员；若确需更换，更换人员资质不低于原人员水平，并承担相应的交接成本。同时，定期开展业务培训，提升团队专业能力与服务水平。

2. 设备保障：配备充足的实地核查设备（如全站仪、GPS 定位仪、无人机、相机等）、数据处理设备（高性能计算机、打印机、扫描仪等）及办公设备，所有设备均经校验合格、性能稳定，能够满足实地清查、数据采集、档案整理等工作需求。建立设备定期维护与检修制度，确保设备正常运行，杜绝因设备故障影响项目进度。

3. 后勤保障：为项目团队提供完善的后勤支持，确保人员食宿、交通等符合工作要求，保障团队能够全身心投入项目工作，提升工作效率。

4.5.4 成果交付与售后服务承诺

我方严格按照合同约定的成果形式、交付时间及交付地点完成成果交付，并提供全方位、长效化的售后服务，确保成果有效落地应用。

1. 规范交付，手续齐全：成果交付时，提供完整的交付资料，包括清查核实报告、三资台账（纸质版+电子版）、权属证明文件、档案资料、数据光盘等，同时办理正式的交付手续，双方签字确认。电子版成果兼容甲方现有管理系统，确保数据可直接导入使用。

2. 技术培训，全力支持：交付后 15 个工作日内，为甲方及相关乡镇（街道）、村（社

区)三资管理人员开展不少于2次的技术培训,内容包括三资台账使用、数据维护、档案管理,确保相关人员熟练掌握成果应用技能。

3. 售后响应,高效快捷:建立7×24小时售后服务热线,接到甲方咨询、问题反馈后,1小时内响应,4小时内给出解决方案;若需现场处理,市区范围内24小时内到达现场,乡镇区域48小时内到达现场,直至问题彻底解决。

4. 长效服务,持续保障:提供不少于1年的免费售后服务,包括数据更新指导、台账维护、系统适配优化等;服务期满后,可根据甲方需求提供长期有偿售后服务,收费标准合理透明。

4.5.5 数据安全与保密承诺

我方高度重视项目过程中涉及的农村集体三资数据及相关敏感信息的安全与保密工作,严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关法律法规,建立健全数据安全保密管理制度,杜绝数据泄露、丢失、篡改等情况发生。

1. 制度保障,责任到人:制定专项数据安全保密制度,明确各岗位保密责任,与项目团队所有成员签订保密协议,将保密责任落实到个人;若发生数据安全保密问题,依法追究相关人员责任。

2. 技术防护,严控风险:数据采集、存储、处理、传输、交付等全流程采取加密防护措施,电子数据存储在专用加密服务器,仅授权人员可访问;数据传输采用安全加密通道,杜绝数据被非法截取、篡改。

3. 规范管理,全程可控:项目过程中产生的纸质资料、电子数据均由专人负责管理,使用、借阅、销毁需履行严格审批手续,销毁纸质资料采用粉碎方式,删除电子数据采用不可恢复方式,确保数据全程可追溯、可管控。

4. 严格履约,绝不外泄:未经甲方书面同意,我方绝不向任何第三方泄露项目相关数据、成果资料及敏感信息;项目结束后,按照甲方要求返还全部涉密资料,不得留存任何副本或备份。若因我方原因导致数据泄露,造成不良影响或损失的,我方承担全部法律责任及相应赔偿责任。

我方将严格恪守以上承诺,以高度的责任心、专业的服务能力推进项目实施,全力配合长葛市农业农村社会事务中心做好农村集体三资清查核实工作,切实提升项目质量与成效,助力农村集体三资管理规范化、精细化发展。