

# 融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目政府采购合同

项目名称：融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目

项目编号：LZZC2025-C3-250077-GXTZ

采购计划号：RSZC2025-C3-01653

合同编号：12N00782437920253205

采购人（甲方）：融水苗族自治县林业局

供应商（乙方）：广西壮族自治区林业勘测设计院



签订时间：2025 年 12 月 23 日

## 合同文本

采购人（甲方）：融水苗族自治县林业局 供应商（乙方）：广西壮族自治区林业勘测设计院

项目名称：融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目

项目编号：LZZC2025-C3-250077-GXTZ

签订地点：融水苗族自治县林业局 签订时间：2025 年 12 月 23 日

甲方通过采购招标方式（附成交通知书）确认并委托乙方就融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目提供技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

### 第一条 甲方委托乙方进行服务的内容如下：

根据甲方和成交通知书要求，开展服务工作。

### 第二条 项目内容及要求

1、甲、乙双方应将磋商文件、磋商响应文件项目内容等作为条款的基础。

2、乙方作为承担本项目的服务商，内容如下：

根据《自然资源部办公厅 国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠监测调查工作的通知》（自然资办发〔2025〕33 号）、广西森林草原湿地荒漠化调查监测工作方案、广西 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测实施细则、森林草原湿地荒漠化调查监测技术要求（2025 年适用）等要求，按时、按质、按量完成融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测工作，查清全县森林、草原、湿地资源现状和变化情况，科学评价森林、草原、湿地资源质量和生态状况

3、合同履行期限：2026 年 3 月前完成数据提交及成果审核。（提交时间具体要求按《自然资源部办公厅国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年度全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠调查监测工作的通知》（自然资办发[2025]33 号）文件要求执行）。

### 第三条 合同费用及支付方式

1、根据中标通知书，以及经双方约定协商，本项目的技术服务费合计人民币壹佰壹拾壹万陆仟元整（¥1,116,000.00）。

合同费用包括为了全部采购需求所应提供的服务，完成项目所需的技术服务费、报告编制、专家评审费及评审会会务费、材料费、劳务费、交通、通讯、办公场地、保险、管理费、增值税和利润等，项目开展的一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应付的费用及现场咨询服务费（后续服务费）等所有与项目实施相关的费用。合同总价不随本工程规模、国家政策或法规、标准及市场等因

素的变化而进行调整。

## 2、支付方式

1、合同签订生效后 10 个工作日内支付合同总金额的 30%作为预付款。

2、在乙方提交相关成果或报告后，并经甲方签收确认后 10 个工作日内，乙方开具有效发票给甲方，甲方在收到发票后 10 个工作日内一次性支付剩余合同价款。

## 3、乙方银行账户信息

开户行名称：广西壮族自治区林业勘测设计院

纳税人识别号：914500004985023229

地址、电话：南宁市兴宁区中华路 14 号/0771-3220516

开 户 行：中国建设银行股份有限公司南宁路桥支行

账 号：45001604263059168108

## 第四条 合同的生效、变更与终止

1、合同经双方法定代表人或委托代理人签字（签章）并加盖单位公章（或合同章）后生效。

2、遇突发或需要及时处理的情况时，为避免重大经济损失，乙方可先采取合理措施，并及时通知甲方。

3、在本合同执行过程中，因国家计划或政策调整、严重自然灾害、地质情况重大变化等不可抗力的原因，使合同无法履行时，经双方协商一致可变更本合同；协商一致变更合同的，双方按变更后的合同执行。

4、乙方提交相关调查成果资料通过甲方验收后，双方办理完项目结算手续，双方责任与义务履行完毕，合同终止。

## 第五条 违约责任

1. 因甲方原因：未按合同约定时间提供工作用基础资料，乙方交付工作成果时间相应延长；未按合同约定时间支付相应阶段款项，自逾期之日起每日按应付款的万分之五支付违约金。合同签订后，因甲方原因终止合同的，甲方向乙方支付合同总额的 20%违约金，乙方还有其他经济损失的，甲方应继续赔偿。

2. 因乙方原因：未按合同约定时间交付完整报告，费用结算时乙方从逾期之日起每日按合同价款的万分之五支付甲方违约金，因甲方提供错误、不齐全的材料除外；乙方逾期交付超过二十天的（因甲方提供错误、不齐全的材料除外），甲方有权解除合同，因乙方原因导致甲方解除合同后，乙方向甲

方支付合同总额 20%的违约金。

## **第六条 争议的解决**

- 1、因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。
- 2、依法向乙方所在地有管辖权的人民法院起诉，违约方应承担守约方的律师费、诉讼费、财产保全保险费、交通费、调查费等所有维权费用。

## **第七条 安全生产与保密**

- 1、双方必须遵守国家 and 地方有关安全生产的法律、法规 and 规定，抓好安全教育；严肃安全纪律，做到“安全第一、预防为主”。
- 2、甲、乙双方分别对本单位参与人员的安全生产负总责。合同履行过程中，由于自身原因而造成安全事故的，双方应承担各自责任。
- 3、乙方参与的工作人员必须遵守国家相关保密法律法规和甲方要求，对相关调查数据资料及成果保密，未经允许均不得私自复制、拷贝和泄露给第三方，造成损失及责任的，乙方承担责任。

## **第八条 签订本合同依据**

- 1、成交通知书；
- 2、响应报价表；
- 3、商务条款偏离表和技术需求偏离表；
- 4、售后服务承诺；
- 5、响应文件中的其他相关文件。
- 6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

## **第九条 其他**

- 1、本合同一式柒份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各叁份（可根据需要另增加）。
- 2、本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。
- 3、本合同自签订之日起 2 个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。
- 4、合同履行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商并另签订书面修改或补充协议作为本合同



不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

（本页以下无正文）

签章页

甲方：（章）融水苗族自治县林业局	乙方：（章）广西壮族自治区林业勘测设计院
2025 年 12 月 23 日	2025 年 12 月 23 日
单位地址：融水苗族自治县融水镇香山路 21 号	单位地址：南宁市兴宁区中华路 14 号
法定代表人（或负责人）：	法定代表人（或负责人）：
委托代理人：	委托代理人：
电话：00772-5129119	电话：18174137653/0771-3220550
开户银行：广西融水农村商业银行股份有限公司营业部	开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁路桥支行
账号：2346012040000279	账号：45001604263059168108
邮政编码：545300	邮政编码：530011

附件：1、成交通知书

融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目  
项目编号：LZZC2025-C3-250077-GXTZ  
成 交 通 知 书

广西壮族自治区林业勘测设计院：

你单位参加了融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目（项目编号：LZZC2025-C3-250077-GXTZ）的投标，根据磋商（评审）小组完成的书面报告，确定你单位为成交供应商，成交信息如下：

项目编号	成交报价（元）	合同履约期限	采购人
LZZC2025-C3-250077-GXTZ	人民币壹佰壹拾壹万陆仟元整 (¥1116000.00)	2026 年 3 月前完成数据提交及成果审核	融水苗族自治县林业局

一、请接到本通知后，于 25 天内与采购单位签订合同，延期自负。

二、签订合同详细地点及联系人

1. 采购人名称：融水苗族自治县林业局
2. 地址：融水苗族自治县融水镇香山路 21 号
3. 联系人：董柳英      联系方式：0772-5129119

三、按照采购文件及合同相关条款规定，签订合同前，成交供应商应向采购代理机构一次付清招标代理服务费。否则，依据采购文件的约定取消你方的成交资格。

四、签合同届时请带齐下列证件：

1. 成交通知书；
2. 采购文件上规定的文件材料（含法定代表人授权委托书）。

特此通知！

广西同泽工程项目管理股份有限公司  
2025 年 12 月 18 日

2、响应报价表

投标报价明细表

投标人全称(公章)：广西壮族自治区林业勘测设计院

项目编号及分标：融水县2025年度高林草原湿地资源调查项目(C2025-5-0072-GXZZ)

供应商名称	报价(总价, 元)	备注
广西壮族自治区林业勘测设计院	1116000	无

### 3、商务条款偏离表和技术需求偏离表

#### 商务条款偏离表

#### 5. 商务要求偏离表

#### 商务要求偏离表

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
合同签订时间	自中标（成交）通知书发出之日起 20 日内。	我院完全响应“合同签订时间”按照以下执行： 自中标（成交）通知书发出之日起 20 日内。	无偏离
服务地点	采购人（融水苗族自治县林业局）指定地点。	我院完全响应“服务地点”按照以下执行： 采购人（融水苗族自治县林业局）指定地点。	无偏离
售后服务要求	成交供应商在服务期内应当为采购人提供以下技术支持和咨询服务： 1、质量保证期 1 年(自提交服务成果并验收合格之日起计)。在质保期内，当国家标准、技术规范发生改变或出现质量问题时，中标供应商须免费修改相关内容。 2、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 5 小时内到达采购人指定现场，24 小时内提出解决方案，3 个工作日内完成问题处理。	我院完全响应“售后服务要求”按照以下执行： 成交供应商在服务期内应当为采购人提供以下技术支持和咨询服务： 1、质量保证期 1 年(自提交服务成果并验收合格之日起计)。在质保期内，当国家标准、技术规范发生改变或出现质量问题时，中标供应商须免费修改相关内容。 2、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 5 小时内到达采购人指定现场，24 小时内提出解决方案，3 个工作日内完成问题处理。	无偏离
保密要求	成交供应商须严格遵守采购人保密制度要求，在项目开展过程中，对本项目所有项目信息以及接触到数据予以保密，未经采购人书面允许，不得以 任何形式向第三方透露本项目的任何内容。	我院完全响应“保密要求”按照以下执行： 成交供应商须严格遵守采购人保密制度要求，在项目开展过程中，对本项目所有项目信息以及接触到数据予以保密，未经采购人书面允许，不得以 任何形式向第三方透露本项目的任何内容。	无偏离
知识产权	采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任	我院完全响应“知识产权”按照以下执行： 采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出	无偏离

	和费用。供应商在响应文件中提供承诺或证明材料。	侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。供应商在响应文件中提供承诺或证明材料。	
服务质量	服务质量确保符合国家或专业的现行质量检验评定标准的规定及合同约定服务质量标准，并达到约定质量的验评标准。	<p>我院完全响应“服务质量”按照以下执行：</p> <p>服务质量确保符合国家或专业的现行质量检验评定标准的规定及合同约定服务质量标准，并达到约定质量的验评标准。</p>	无偏离
报价要求	<p>1.本项目采用总价报价。</p> <p>2.竞标报价必须包含满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务，完成项目所需的技术服务费、报告编制、专家评审费及评审会务费、材料费、劳务费、交通、通讯、办公场地、保险、管理费、增值税和利润等，项目开展的一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应付的费用及现场咨询服务费（后续服务费）等所有与项目实施相关的费用。其中：人员工资工薪酬应不低于全市最低工资标准，各种津贴补贴、社保费待遇参照柳州市相关现行规定执行。</p> <p>3.成交供应商聘用员工必须符合国家法律、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责。发生的劳资纠纷由成交供应商负责。成交供应商必须为投入本项目的全体员工缴纳社会保险（包括养老、失业、医疗、工伤、生育）。</p>	<p>我院完全响应“报价要求”按照以下执行：</p> <p>1.本项目采用总价报价。</p> <p>2.竞标报价必须包含满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务，完成项目所需的技术服务费、报告编制、专家评审费及评审会务费、材料费、劳务费、交通、通讯、办公场地、保险、管理费、增值税和利润等，项目开展的一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应付的费用及现场咨询服务费（后续服务费）等所有与项目实施相关的费用。其中：人员工资工薪酬应不低于全市最低工资标准，各种津贴补贴、社保费待遇参照柳州市相关现行规定执行。</p> <p>3.成交供应商聘用员工必须符合国家法律、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责。发生的劳资纠纷由成交供应商负责。成交供应商必须为投入本项目的全体员工缴纳社会保险（包括养老、失业、医疗、工伤、生育）。</p>	无偏离
服务期限	2026 年 3 月前完成数据提交及成果审核。（提交时间具体要求按《自然资源部办公厅国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年度全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠调查监测工作的通知》（自然资办发[2025]33 号）文件要求执行。	<p>我院完全响应“服务期限”按照以下执行：</p> <p>2026 年 3 月前完成数据提交及成果审核。（提交时间具体要求按《自然资源部办公厅国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年度全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠调查监测工作的通知》（自然资办发[2025]33 号）文件要求执行。</p>	无偏离

履约保证金	无要求。	我院完全响应“履约保证金”按照以下执行：无要求。	无偏离
付款条件	<p>1.合同签订生效后 10 个工作日内支付合同总金额的 30%作为预付款。</p> <p>2.在成交供应商提交相关成果或报告后，并经采购人验收合格后 10 个工作日内，成交供应商先开具有效发票给采购人，采购人在收到发票后 10 个工作日内一次性支付剩余合同价款。</p>	<p>我院完全响应，同意“付款条件”按照以下执行：1.合同签订生效后 10 个工作日内支付合同总金额的 30%作为预付款。</p> <p>2.在成交供应商提交相关成果或报告后，并经采购人验收合格后 10 个工作日内，成交供应商先开具有效发票给采购人，采购人在收到发票后 10 个工作日内一次性支付剩余合同价款。</p>	无偏离
验收要求	<p>1.检查服务范围 交付服务产品：服务产品交付形式按采购需求内容交付。 其他服务内容：根据采购文件检查服务内容是否满足要求。</p> <p>2.中标（成交）供应商应按采购文件要求提供《融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测服务》项目成果报告。</p> <p>3.中标（成交）供应商提供的产品或服务未达到采购文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标（成交）供应商赔偿所造成的损失并自费修正错误。</p> <p>4.其他验收要求按第六章《合同主要条款格式》执行。</p> <p>5.验收标准及要求： 按照规定的标准、程序和方法客观、公正地调查森林资源受损的情况，为相关部门提供决策依据。</p>	<p>我院完全响应“验收要求”按照以下执行：</p> <p>1.检查服务范围 交付服务产品：服务产品交付形式按采购需求内容交付。 其他服务内容：根据采购文件检查服务内容是否满足要求。</p> <p>2.中标（成交）供应商应按采购文件要求提供《融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测服务》项目成果报告。</p> <p>3.中标（成交）供应商提供的产品或服务未达到采购文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标（成交）供应商赔偿所造成的损失并自费修正错误。</p> <p>4.其他验收要求按第六章《合同主要条款格式》执行。</p> <p>5.验收标准及要求： 按照规定的标准、程序和方法客观、公正地调查森林资源受损的情况，为相关部门提供决策依据。</p>	无偏离
其他要求	<p>1.成交供应商不得转包、分包给第三方。擅自将服务合同转包或部分分包给第三者，将终止合同，经济损失和法律责任由成交供应商承担。</p> <p>2.执行过程中由于特殊原因需要终止、撤销、变更的，须报采购单位批准。</p> <p>3.供应商须严格按照采购文件</p>	<p>我院完全响应“其他要求”按照以下执行：</p> <p>1.成交供应商不得转包、分包给第三方。擅自将服务合同转包或部分分包给第三者，将终止合同，经济损失和法律责任由成交供应商承担。</p> <p>2.执行过程中由于特殊原因需要终止、撤销、变更的，须报采购单位批准。</p>	无偏离



	的各项要求和服务承诺执行，因供应商未能按采购内容要求和自身的承诺实施项目，由此给采购人造成的不良后果和各项损失，全部由供应商承担，并由采购人依照有关规定，报请相关部门进行依法处置。	3.供应商须严格按照采购文件的各项要求和服务承诺执行，因供应商未能按采购内容要求和自身的承诺实施项目，由此给采购人造成的不良后果和各项损失，全部由供应商承担，并由采购人依照有关规定，报请相关部门进行依法处置。	
--	--	--	--

法定代表人（或负责人）或者委托代理人（签字）

供应商（盖公章）广西壮族自治区林业勘测设计院

日期：2025 年 12 月 17 日



技术需求偏离表

7. 技术要求偏离表

技术要求偏离表

采购项目编号： LZZC2025-C3-250077-GXTZ

采购项目名称： 融水县 2025 年度森林草原湿地荒漠调查监测项目

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1	融水县 2025 年度 森林草原 湿地荒漠 调查监测 项目	<p>一、服务数量：完成融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测工作，具体要求按《自然资源部办公厅 国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠监测调查工作的通知》(自然资办发〔2025〕33 号)》文件要求及森林草原湿地荒漠调查监测技术要求执行。</p> <p>二、服务内容：</p> <p>根据《自然资源部办公厅 国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠监测调查工作的通知》(自然资办发〔2025〕33 号)、广西森林草原湿地荒漠化调查监测工作方案、广西 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测实施细则、森林草原湿地荒漠化调查监测技术要求(2025 年适用)等要求，按时、按质、按量完成融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测工作，查清全县森林、草原、湿地资源现状和变化情况，科学评价森林、草原、湿地资源质量和生态状况。</p> <p>(1) 图斑监测</p> <p>根据相关技术要求，根据自治区提取下发的变化图斑开展图斑监测，包括林草湿图斑</p>	<p>我院完成响应“磋商文件技术要求”按照以下内容开展工作：</p> <p>一、服务数量：完成融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测工作，具体要求按《自然资源部办公厅 国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠监测调查工作的通知》(自然资办发〔2025〕33 号)》文件要求及森林草原湿地荒漠调查监测技术要求执行。</p> <p>二、服务内容：</p> <p>根据《自然资源部办公厅 国家林业和草原局办公室关于开展 2025 年全国国土变更调查及森林草原湿地荒漠监测调查工作的通知》(自然资办发〔2025〕33 号)、广西森林草原湿地荒漠化调查监测工作方案、广西 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测实施细则、森林草原湿地荒漠化调查监测技术要求(2025 年适用)等要求，按时、按质、按量完成融水苗族自治县 2025 年森林草原湿地荒漠化调查监测工作，查清全县森林、草原、湿地资源现状和变化情况，科学评价森林、草原、湿地资源质量和生态状况。</p> <p>(1) 图斑监测</p> <p>根据相关技术要求，根据自治区提取下发的变化图斑开展</p>	无偏离

	<p>遥感判读、验证核实、属性赋值等。</p> <p>(2) 数据库建设</p> <p>数据更新、数据处理和统计、林木蓄积消长统计等，完善林地、草地、湿地调查监测数据，建立调查监测数据库（含矢量数据库）。</p> <p>三、项目成果</p> <p>主要包括数据库、统计表、专题图、成果报告等。</p> <p>(一)数据库。包括森林草原湿地荒漠化调查监测数据库、石漠化调查监测数据库等。</p> <p>(二)统计表。森林草原湿地荒漠化调查监测成果统计表。包括反映森林草原湿地保护利用状况、林草植被状况、湿地健康状况、森林草原湿地生产力，以及荒漠化沙化、石漠化状况、可治理沙化土地及沙化、石漠化土地治理情况等一系列成果统计表。</p> <p>(三)专题图。林草资源分布图，包括林草植被分布图、森林公布图、草原分布图等。</p> <p>(四)成果报告。森林草原湿地荒漠化调查监测成果报告。</p>	<p>图斑监测，包括林草湿图斑遥感判读、验证核实、属性赋值等。</p> <p>(2) 数据库建设</p> <p>数据更新、数据处理和统计、林木蓄积消长统计等，完善林地、草地、湿地调查监测数据，建立调查监测数据库（含矢量数据库）。</p> <p>三、项目成果</p> <p>主要包括数据库、统计表、专题图、成果报告等。</p> <p>(一)数据库。包括森林草原湿地荒漠化调查监测数据库、石漠化调查监测数据库等。</p> <p>(二)统计表。森林草原湿地荒漠化调查监测成果统计表。包括反映森林草原湿地保护利用状况、林草植被状况、湿地健康状况、森林草原湿地生产力，以及荒漠化沙化、石漠化状况、可治理沙化土地及沙化、石漠化土地治理情况等一系列成果统计表。</p> <p>(三)专题图。林草资源分布图，包括林草植被分布图、森林公布图、草原分布图等。</p> <p>(四)成果报告。森林草原湿地荒漠化调查监测成果报告。</p>	
--	---	---	--

法定代表人（或负责人）或者委托代理人（签字）

供应商（盖公章）：广西林业勘测设计院

日期：2025 年 12 月 17 日

## 4、售后服务承诺

### 9. 售后服务承诺

#### (一) 质保期服务

##### 1. 质保期承诺与范围

本项目质保期为 1 年，自项目成果通过采购人验收合格并签署《成果验收证明书》之日起计算。在质保期内，我方提供免费的成果维护、数据更新、技术咨询等服务，确保采购人能够正常使用项目成果。

质保期服务范围包括：

成果维护：若因我方原因导致成果存在数据错误、格式不规范、逻辑矛盾等问题，免费进行修改完善；若因采购人使用不当导致成果出现问题，提供免费技术指导，协助采购人解决问题；

数据更新：若国家或地方相关技术规范、统计标准发生变化，免费对数据库及相关成果（统计表、专题图、成果报告等）进行更新调整；若采购人需要补充收集部分区域的调查数据，免费提供技术支持和指导，协助采购人完成数据采集和更新；

技术咨询：为采购人提供成果使用、数据查询、系统操作、资源分析等方面的技术咨询服务，解答采购人在使用成果过程中遇到的各种疑问；

成果备份：为采购人提供成果数据的免费备份服务，每年至少进行 1 次全面备份，确保成果数据安全。

##### 2. 定期回访机制

建立定期回访机制，在质保期内，每 3 个月对采购人进行 1 次回访，了解项目成果的使用情况、存在的问题及采购人的需求和建议。回访方式包括电话回访、邮件回访、现场回访等：

电话回访：通过电话与采购人的项目联系人沟通，了解成果使用情况，解答简单的技术疑问；

邮件回访：向采购人发送回访调查问卷，收集采购人对成果质量、售后服务等方面的评价和建议；

现场回访：每 6 个月进行 1 次现场回访，与采购人进行面对面沟通，深入了解成

果使用情况，协助采购人解决实际问题，提供针对性的技术支持和服务。

每次回访后，及时整理回访记录，形成《售后服务回访报告》，详细记录回访情况、采购人反馈的问题和建议、解决方案及落实情况。对采购人提出的问题，建立台账，跟踪整改落实，确保问题得到及时解决。

### 3. 成果更新流程

质保期内，若需要进行成果更新（如技术规范变化、数据补充等），按照以下流程执行：

需求确认：采购人提出成果更新需求后，我方在三个工作日内与采购人沟通对接，明确更新内容、更新要求、时间节点等。

方案制定：根据采购人的更新需求，制定详细的成果更新方案，包括更新范围、技术方法、进度计划、责任分工等，报采购人确认；

成果更新：按照确认后的更新方案，组织技术人员进行成果更新工作。更新过程中，严格遵守相关技术规范和质量标准，确保更新后的成果准确、规范；

质量审核：成果更新完成后，技术质控部对更新后的成果进行全面审核，确保更新内容符合要求，数据准确无误；

成果交付：审核合格后，将更新后的成果交付给采购人，并提供成果更新说明，详细介绍更新内容和使用方法；

验收确认：采购人对更新后的成果进行验收，验收合格后签署《成果更新验收确认书》。

### 4. 质保期服务保障

为确保质保期服务质量，我方建立专门的售后服务团队，由3名以上具备丰富相关经验的技术人员组成，负责质保期内的各项服务工作。售后服务团队实行24小时值班制度，确保能够及时响应采购人的服务需求。

建立售后服务知识库，收集整理项目成果使用过程中常见的问题及解决方案、技术规范更新信息、数据处理技巧等，为售后服务人员提供技术支持，提高服务效率和质量。

定期对售后服务人员进行培训，提高其专业技能和服务意识，确保能够为采购人提供优质、高效的售后服务。培训内容包括项目成果相关知识、售后服务流程、沟通技巧等。

## （二）响应机制

### 1. 响应等级与时限

根据采购人提出的问题类型和紧急程度，将售后服务响应分为三个等级，明确不同等级的响应时限和处理要求：

响应等级	问题类型	响应时限	处理要求
一级响应（紧急）	成果数据丢失、数据库无法正常运行、重大数据错误等影响采购人正常工作的紧急问题	5 小时内到达现场（柳州市辖区内），24 小时内提出解决方案	现场解决或提供临时替代方案，确保采购人工作不受严重影响；3 个工作日内完成问题处理和成果修复
二级响应（一般）	成果格式不兼容、部分数据查询困难、简单技术咨询等一般问题	2 小时内电话或邮件响应，24 小时内提供解决方案	通过远程技术支持（如电话指导、远程控制、邮件回复等）解决问题；若远程支持无法解决，48 小时内到达现场处理
三级响应（普通）	成果使用技巧咨询、非紧急的数据补充需求等普通问题	4 小时内电话或邮件响应，3 个工作日内提供解决方案	通过电话、邮件、线上文档等方式提供技术指导和解决方案

### 2. 响应流程

#### （1）问题接收与登记

采购人通过电话、邮件、微信等方式提出服务需求后，售后服务专员在 1 小时内完成问题接收和登记，填写《售后服务需求登记表》，详细记录采购人名称、联系人、联系电话、问题描述、问题类型、紧急程度等信息。

#### （2）问题分析与分级

售后服务专员对采购人提出的问题进行分析，根据问题类型和紧急程度进行分级，并将《售后服务需求登记表》提交给售后服务团队负责人。



### （3）方案制定与实施

售后服务团队负责人根据问题等级，安排相应的技术人员负责处理：

一级响应问题：立即组织技术骨干成立应急处理小组，制定应急解决方案，在规定时间内到达现场处理；

二级响应问题：安排技术人员在 2 小时内与采购人取得联系，了解问题详情，制定解决方案并实施；

三级响应问题：安排技术人员在 4 小时内与采购人沟通，提供解决方案和技术指导。

技术人员在处理问题过程中，及时向采购人反馈处理进展，确保采购人了解问题处理情况。



### （4）问题解决与验证

技术人员完成问题处理后，邀请采购人对处理结果进行验证，确保问题得到彻底解决，采购人满意。若采购人对处理结果不满意，技术人员重新分析问题，制定新的解决方案，直至问题解决。

### （5）记录与归档

问题解决后，技术人员填写《售后服务处理报告》，详细记录问题处理的过程、解决方案、处理结果、采购人反馈等信息。售后服务专员将《售后服务需求登记表》《售后服务处理报告》等相关资料整理归档，建立售后服务档案，实现服务过程的可追溯。

## 3. 远程支持与现场支持衔接

建立远程支持与现场支持的无缝衔接机制，根据问题处理的实际情况，灵活切换支持方式：

对于能够通过远程支持解决的问题（如技术咨询、简单数据修改、系统设置调整等），优先采用远程支持方式，提高服务效率，降低服务成本；

对于远程支持无法解决的问题（如硬件故障、复杂数据错误、现场操作指导等），及时切换为现场支持方式，技术人员在规定时间内到达采购人指定现场，提供面对面

的技术服务；

现场支持过程中，若需要借助远程技术资源（如专家指导、软件升级等），技术人员可通过远程连接方式获取支持，确保问题得到快速解决。

为保障远程支持的效果，我方配备专业的远程支持工具（如向日葵等），确保远程连接稳定、安全。技术人员在进行远程支持前，与采购人确认连接方式和安全注意事项，保护采购人的信息安全。

### （三）技术支持服务

#### 1. 成果使用培训

##### （1）培训计划与内容



在质保期内，根据采购人的需求，免费提供 1-2 次成果使用培训，培训内容包括：  
数据库使用培训：数据库的登录方式、数据查询、数据统计、数据导出等操作方法；

统计表解读培训：统计表的指标含义、统计口径、数据来源等解读，以及如何根据统计表进行资源分析；

专题图使用培训：专题图的查看、图层管理、属性查询、打印输出等操作方法；

成果报告解读培训：成果报告的结构、主要结论、资源现状与变化趋势分析等解读，以及如何利用成果报告为决策提供依据；

常见问题处理培训：成果使用过程中常见问题的识别与处理方法，如数据查询失败、专题图无法打开、成果格式不兼容等。

培训方式包括线上培训和线下培训，采购人可根据实际情况选择：

线上培训：通过腾讯会议、Zoom 等线上平台进行直播培训，提供培训课件和操作视频，方便采购人随时回顾学习；

线下培训：在采购人指定地点进行现场培训，采用理论讲解与实操演示相结合的方式，确保采购人能够熟练掌握成果使用方法。

##### （2）培训组织与实施

培训需求调研：在培训前，与采购人沟通对接，了解采购人的培训需求、培训对

象、培训时间等，制定个性化的培训方案；

培训课件准备：根据培训方案，准备详细的培训课件和操作手册，课件内容包括理论知识、操作步骤、案例分析等，操作手册采用图文并茂的形式，方便采购人查阅；

培训实施：按照培训方案开展培训，培训过程中，安排技术人员进行现场指导，解答参训人员的疑问，确保参训人员能够掌握相关操作技能；

培训效果评估：培训结束后，通过问卷调查、实操考核等方式对培训效果进行评估，收集参训人员的反馈意见，根据评估结果和反馈意见，优化培训内容和方式。

## 2. 系统维护指导

若采购人需要对数据库系统进行日常维护，我方提供免费的技术指导，协助采购人解决维护过程中遇到的问题。系统维护指导内容包括：

数据库备份与恢复：指导采购人定期对数据库进行备份，以及在数据库出现故障时如何进行数据恢复；

数据库性能优化：指导采购人对数据库进行性能监控和优化，提高数据库的运行效率；

系统安全维护：指导采购人设置数据库访问权限、更改登录密码、防范病毒和网络攻击等，确保系统安全；

软件升级指导：若数据库管理软件需要升级，指导采购人进行软件升级操作，确保升级过程顺利，数据不受影响。

提供系统维护指导的方式包括电话指导、邮件指导、远程协助等，技术人员根据采购人的需求和问题情况，选择合适的指导方式，确保采购人能够顺利完成系统维护工作。

## 3. 成果深化应用支持

根据采购人的需求，提供成果深化应用支持服务，协助采购人充分发挥项目成果的价值，为资源管理、生态保护、决策制定等工作提供更有力的支撑。成果深化应用支持内容包括：

资源分析支持：协助采购人利用项目成果进行森林、草原、湿地、荒漠等资源的



数量、结构、质量、分布格局等方面的分析，提供专业的分析报告；

规划编制支持：协助采购人将项目成果应用于国土空间规划、生态保护修复规划、造林绿化规划等规划编制工作，提供技术支持和数据支撑；

项目申报支持：协助采购人利用项目成果申报相关生态保护、生态修复等项目，提供成果解读和数据提取等支持；

定制化服务：根据采购人的特殊需求，提供定制化的技术服务，如专项数据统计、专题图制作、成果报告补充等。

成果深化应用支持服务的实施流程：

需求沟通：与采购人沟通对接，明确深化应用的具体需求和目标；

方案制定：根据采购人的需求，制定详细的深化应用方案，包括技术方法、实施步骤、时间节点等；

实施与交付：按照方案开展深化应用工作，完成后向采购人交付相关成果（如分析报告、定制化专题图等）；

技术指导：为采购人提供深化应用成果的使用指导，确保采购人能够充分利用深化应用成果。

#### （四）后续保障措施

##### 1. 售后服务台账管理

建立完善的售后服务台账，对所有售后服务事项进行详细记录和管理。售后服务台账包括《售后服务需求登记表》《售后服务处理报告》《培训记录》《回访记录》等，详细记录售后服务的全过程信息；

服务需求信息：采购人名称、联系人、联系电话、需求内容、需求时间、问题等级等；

服务处理信息：处理人员、处理方案、处理时间、处理结果、采购人反馈等；

培训信息：培训时间、培训地点、培训对象、培训内容、培训效果等；

回访信息：回访时间、回访方式、回访内容、采购人评价、存在问题、整改措施等。

售后服务台账采用电子台账和纸质台账相结合的方式进行管理，电子台账存储在加密服务器中，定期进行备份；纸质台账整理归档，妥善保管。建立台账查询和统计功能，方便随时查询和统计售后服务情况，为售后服务质量评估和改进提供依据。

## 2. 售后服务团队保障

保持售后服务团队的稳定性和专业性，质保期内，售后服务团队的核心成员不随意变动。若确需变动，提前与采购人沟通，并安排具备同等专业能力的人员接替，确保售后服务不受影响。

定期对售后服务团队进行培训和考核，培训内容包括项目成果相关知识、售后服务流程、沟通技巧、新技术新方法等，不断提高团队成员的专业技能和服务水平；考核内容包括服务响应时间、问题解决率、采购人满意度等，考核结果与绩效奖金挂钩，激励团队成员提供优质服务。

建立售后服务团队内部沟通机制，每周召开1次工作例会，通报售后服务情况，分享工作经验，解决工作中遇到的问题，提高团队协作效率。

附表A:售后服务机构情况表

序号	机构名称	机构性质	注册地址	服务技术人员数量	联系电话
1	广西壮族自治区林业勘测设计院	国有企业	南宁市兴宁区 中华路14号	4	0771-3220550

附表B:售后服务人员情况表

序号	类别	姓名	性别	年龄	职称	响应时间	到达现场时间
1	总协调人	曾春阳	男	44	正高级工程师	2小时	6小时
2	售后人员	冯建强	男	32	工程师	2小时	6小时
3	售后人员	吴国欣	男	42	正高级工程师	2小时	6小时
4	售后人员	糜新宇	男	35	工程师	2小时	6小时

## 3. 应急保障措施

制定售后服务应急保障措施，确保在遇到突发情况（如自然灾害、重大疫情、技

术人员突发疾病等）时，能够及时提供售后服务：

人员应急保障：建立售后服务后备人员库，后备人员具备与核心人员同等的专业能力，定期参加项目相关培训，确保在核心人员无法提供服务时，能够快速接替；

技术应急保障：建立售后服务技术支持平台，整合内部技术资源和外部专家资源，在遇到复杂技术问题时，能够快速组织专家会诊，提供解决方案；

通讯应急保障：确保售后服务团队成员的通讯设备畅通，配备备用通讯设备和电源，在遇到通讯中断等情况时，能够通过备用通讯方式与采购人取得联系。

#### 4. 长期合作机制

建立与采购人的长期合作机制，质保期结束后，根据采购人的需求，提供持续的技术服务和支持，包括成果更新、技术咨询、系统维护、成果深化应用等。长期合作服务的费用和服务内容，根据采购人的需求另行协商确定。

定期向采购人提供行业动态和技术资讯，分享相关领域的新技术、新方法、新成果，为采购人的资源管理和决策工作提供参考。邀请采购人参与我方组织的技术交流活动，加强双方的沟通与合作，共同推动森林草原湿地荒漠资源调查监测工作的发展。

### （五）服务承诺

#### 1. 保密承诺

严格遵守国家保密法律法规和采购人的保密要求，对项目成果数据、基础资料、技术方案等所有涉密信息承担保密责任。在质保期内及质保期结束后，不得向任何第三方泄露项目相关涉密信息，不得私自复制、传播、使用项目成果。若违反保密承诺，造成数据泄露或其他不良影响，承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

#### 2. 质量承诺

质保期内，项目成果若出现质量问题，免费进行修改完善，确保成果质量符合要求；若因成果质量问题给采购人造成损失，承担相应的赔偿责任。质保期结束后，提供持续的技术支持和服务，确保采购人能够长期稳定使用项目成果。

#### 3. 响应承诺

严格按照售后服务响应机制的要求，及时响应采购人的服务需求，确保在规定的时限内提供解决方案和技术服务。若未按时响应或未在规定时限内解决问题，按照合同约定承担违约责任。

#### 4. 培训承诺

根据采购人的需求，免费提供 1-2 次成果使用培训，确保参训人员能够熟练掌握成果使用方法。培训过程中，提供详细的培训课件和操作手册，安排专业技术人员进行现场指导和答疑。

#### 5. 知识产权承诺

我方保证所提供的项目成果不侵犯任何第三方的知识产权（包括专利权、商标权、著作权等）。若第三方提出知识产权侵权指控，我方承担由此引起的一切法律责任和费用，包括但不限于诉讼费、律师费、赔偿金等，确保采购人的合法权益不受损害。

#### 6. 满意度承诺

始终以采购人的需求为核心，提供优质、高效、专业的售后服务，努力提高采购人的满意度。若采购人对售后服务不满意，及时了解原因，采取相应的改进措施，直至采购人满意。定期收集采购人的反馈意见，不断优化售后服务流程和服务质量，为采购人提供更优质的服务。