

### 4.3 技术方案（实施方案）

根据《国务院关于开展第二次全国地名普查的通知》（国发〔2014〕3号）、《第二次全国地名普查实施方案》（国地名普查组发〔2014〕1号）、《河南省人民政府关于认真做好第二次全国地名普查工作的通知》（豫政〔2014〕58号）以及《许昌市人民政府关于开展第二次全国地名普查工作的通知》（许政〔2014〕56号）文件要求等文件及国务院第二次全国地名普查领导小组、河南省第二次全国地名普查领导小组、许昌市第二次全国地名普查领导小组工作任务安排，我市于2014年开始开展地名普查工作，截止目前各项工作正有序进行，普查成果已进入验收程序；地名普查工作已进入成果开发利用阶段。

根据《关于印发〈第二次全国地名普查成果转化规划（2015-2020年）〉的通知》，依托第二次全国地名普查资料、编纂出版一批标准图（集）、标准地名录、标准地名志等权威地名工作图书（简称：图录典志），充分满足社会对地名信息的需求。图录典志作为最重要的地名工具书，全面、系统、客观地记录了地名信息，承载着厚重的地名文化记忆。对加强社会治理、传承优秀传统文化、满足社会使用需求、展现地名普查成效有着十分重要的意义。

根据许昌市的实际需求，进行市本级第二次全国地名普查成果转化项目建设。包括五项建设内容：编制许昌市标准地名图册、编制许昌市地名志、编制许昌市地名录、编制许昌市地名故事和建设许昌市区划地名网。要求参考中华人民共和国标准地名图录典志有关体例规

范，做到上下协同、一脉相承，又要坚持因地制宜，深入挖掘本地区地名文化内涵，做到特色鲜明、重点突出。

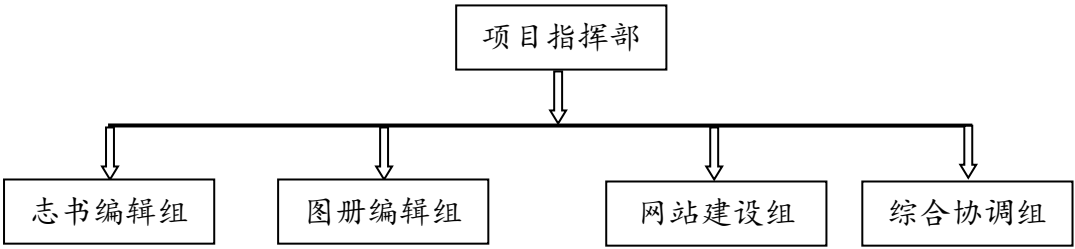
河南国测规划设计咨询有限公司积极响应招标要求，依据招标文件的要求，结合本单位实际情况编制项目实施方案。

## 1 项目组织机构设置

### 1.1 项目组织机构设置

为确保本项目顺利进行，河南国测规划设计咨询有限公司将统一部署，下属各部门负责具体工作实施，依据我单位技术人员和各职能部门情况，统一调配技术人员和仪器设备，开展技术培训，对整个项目过程和工作进度进行检查和督促，对项目成果进行二级检查和内部验收，全面负责综合协调、后勤保障、物资供应、安全措施等工作。

在项目现场设立总指挥部，统一协调项目各作业组工作进展、进度安排情况。项目组织结构见下图：



### 1.2 项目管理制度

#### 1.2.1 项目人力资源管理

在项目实施过程中，按照投标书以及合同的承诺进行项目人力资源配置，保证项目参与人员的技术水平、工作经验、工作能力能够满足本项目要求。选派长期从事测量工作，经验丰富，责任心强的人员

担任项目负责人和技术负责人。根据进度需要合理调配，确保质量目标实现。在人力资源管理方面贯彻以下几点：

A) 所有参加项目工作的人员均持证上岗，根据项目技术线路的特点合理配置各专业人员，保证按投标书承诺的专业人员配置；

B) 项目组合理优化配置专业人员和仪器设备，并根据进度要求为满足项目需要，我单位将根据具体情况在投标基础上增加专业人员，保证项目的正常进行；

C) 所有上岗人员保证文明施工，与建设单位、管理单位、监理单位等相关人员保持友好的协调和沟通，保证项目质量；

D) 我单位根据项目工程的进度以及工作中的问题会及时组织项目部和单位专家顾问组进行咨询指导，定期深入现场检查指导工作，单位技术质量部门将定期或不定期进行现场检查，监控质量体系的实施，严控质量管理，确保成果的科学性、公正性和严谨性。

### 1.2.2 项目仪器设备资源管理

在项目实施过程中，按照投标书以及合同的承诺进行项目仪器设备配置，保证本项目要求。根据进度需要合理调配，确保质量目标实现。在仪器设备资源管理方面贯彻以下几点：

A) 根据本工程的需要，确保按照投标书所承诺的仪器设备数量投入本工程中，满足项目工程需要；

B) 所有仪器设备在正式开展投入使用之前均经过国家相关检定机构进行计量和标定并确保其在有效期内使用，保证所有仪器设备性能良好、可靠；

C) 所有人员严格按照仪器说明书规定对仪器设备进行日常保养、维护和管理；

D) 配足易损设备的数量，保证生产的需求；

E) 如果所使用仪器在过程中发生故障，则优先采用相同型号和规格的仪器替代，其次选用较高精度的仪器，严禁选用低于原来仪器精度的设备代测。

### 1.2.3 项目技术与后勤保障

在项目实施过程中，按照投标书以及合同的承诺进行项目技术与后勤保障，保证本项目要求。在技术与后勤保障管理方面贯彻以下几点：

A) 成立由 2~3 名技术顾问组成专家顾问组，对于本项目重大测量技术问题进行专家评审和论证，从技术上预防质量事故的发生。单位总工办成立质量监督检查小组，随时抽查项目质量，预防质量事故发生。

B) 按照投标书及合同承诺，为测量项目开展提供必要的后勤保障，包括办公场所、交通及通讯设施等。

C) 单位财务、后勤部门全力做好保障工作，确保项目按期保质进行。

### 1.2.4 项目质量控制

在项目实施过程中，严格按照 ISO 质量规定、单位质量管理制度及本项目质量方针贯彻质量要求，确保项目质量。

#### (1) 质量控制的基本原则

1) 质量第一原则：质量第一是任何工程质量控制必须遵循的原则。不符合质量要求的工程，没有任何使用价值，数量和进度都失去意义。因此，必须认真研究质量和数量、质量和进度之间的关系，坚持好中求多，好中求快，好中求省。

2) 预防为主原则：在实施过程中，认真研究影响质量的各种潜在因素，采取预防措施，使各种质量因素预先得到有效控制，避免各种不合质量要求的因素出现，从而达到控制项目工程质量的目的。

3) 为用户服务原则：树立“下道工序就是用户”的思想，确保本工序的质量，杜绝将有质量问题的工序成果流入下道工序，保证“下道工序”这个“用户”满意。

4) 用数据说话原则：通过对准确的反映客观实际的数据和资料进行分析、统计，研究质量波动情况，找出影响质量的主要因素，掌握提高质量的客观规律，制定质量改进的有效措施。

## (2) 工序质量控制

质量控制的目的是保证质量，满足要求，即为了使各项质量活动及结果达到质量要求。

工序质量控制通过建立完善的、切实可行的工序管理表，使每道工序都有明确的控制内容、质量目标、调查方法等，使作业人员在作业过程中做到有的放矢、目标明确，达到工序质量控制的目的。

## (3) 准备阶段的质量控制

1) 对参与项目的全体人员进行质量、安全培训及考核，对质量要求、安全生产进行交底，提高全体作业人员质量意识。

2) 认真了解本任务的性质、技术要求及质量要求, 制定作业纲要、作业方法、工作计划及质量控制措施。

3) 认真做好准备工作, 如资源准备、仪器检视、岗前培训等。

(4) 检查工作的质量控制

1) 质量检查人员按照有关规定对成果进行认真细致的检查, 检查抽样应符合要求, 对存在的问题要进行详细的记载, 责令项目部进行整改, 并对整改情况进行跟踪验证, 对检查过程中存在的质量通病和质量隐患制定纠正、预防措施。

2) 过程质检人员开工时与作业人员同步开工, 抓好每道工序的首件产品的作业方法和质量, 规范作业人员的作业方法。

3) 质量审核小组应严格按照有关规范、标准的要求, 检查审核各项成果。

4) 根据检查情况对测绘产品作出符合客观实际的质量评价。

### 1.2.5 项目奖惩制度

为加强单位技术质量管理, 提高成果成图产品质量水平, 现对本项目产品质量的奖惩做以下规定:

(1) 项目部应当建立质量奖惩制度。对在质量管理和提高产品质量中作出显著成绩的基层单位和个人, 应给予奖励, 并可申报参加测绘主管部门组织的质量评优活动。

(2) 对违章作业, 粗制滥造甚至伪造成果的有关责任人; 对不负责任, 漏检错检甚至弄虚作假、徇私舞弊的质量管理、质量检查人员, 依照《测绘质量监督管理办法》的相应条款进行处理。测绘单位

对有关责任人员还可给予内部通报批评、行政处分及经济处罚。

(3) 本项目所出的一切图件、成果资料、报告及其相关的产品，必须符合国家有关规范、规程、规定的标准，达到合格品，不合格的产品不准出单位。

(4) 凡有不合格的产品提交用户，造成我单位声誉损失，或给用户造成经济损失的，必须严肃追究有关责任人的责任。情节轻微的，予以公开批评，责任检查；情节较重的取消评先，晋级职称；情节严重的，予以经济处罚，降级及至除名处分。

(5) 各工种、各工序必须严格遵守国家有关规定及局有关规定，树立质量第一的观念，加强质量意识，保证做到不合格产品不出单位。

(6) 加强创优争优活动，各项产品力争创优，优级产品奖励项目经费的 10%，不合格品，除返工费自理外，扣项目经费的 30%。

(7) 获得市、省、国家的优质工程奖、优秀成果奖的，根据不同级别、不同名次分别给予项目 5000-50000 元的奖励。

## **2 项目主要人员岗位职责**

项目部主要成员包括项目负责、项目技术负责、项目质检负责、项目安全负责、项目后勤负责，我单位将统一调配人力、设备，共同协调、合理安排、及时解决调查过程中遇到的技术及其它各方面的问题；项目部统一管理项目进度和资料整理，保证按时提交合格的测绘成果。

### **2.1 项目负责的职责**

项目负责是该项目的主要管理人员，是项目的第一责任人，对项目全面负责，在单位的领导下全权负责项目工作，积极主动地开展工作，整体把握、合理组织安排测绘生产，组织制定工作计划与总结，同时做好与甲方的沟通，协同技术负责、安全负责、质量检查负责及内业主管对项目进度、质量、安全等方面的工作。项目负责要接受单位的统一考评，根据考评的结果给予相应的奖惩。

A) 项目负责必须按甲方和单位的要求，在规定的时间内制定出本项目的作业计划书(其中包括人员安排、仪器配置、车辆调度、开支控制、管理体系、质量保证、生产周期、后勤保障等)；

B) 项目负责必须按甲方和单位的要求，在规定的时间内督促各组长制定出完整的技术设计书和作业实施细则，要充分体现科学的、规范的作业流程；

C) 项目负责在单位的指导下，根据项目需要，作业流程等，设立适当的岗位，确定人员编制；

D) 项目负责在单位的指导下，制定相应的岗位职责，尤其是管理岗位的工作职责；

E) 项目负责在整个项目开始之前，应分解总体任务，落实到各组，切实作到任务到人，责任到人；

F) 根据相应的工作量大小和岗位的责任，制定相应的效益考核办法，要充分体现按劳分配原则，争取做到相对公平、公正、合理；

G) 根据单位的安全生产管理办法，制定适应本项目的安全生产管理办法；



H) 根据项目部的具体情况，制定相应的考勤制度、公共办公环境管理制度、公共生活环境管理制度、后勤保障制度，作业进度公示制度、请假制度，数字文件管理办法、文件及档案资料管理办法等；

I) 项目部要有例会制度，原则上项目部管理人员实行周例会制，重点对以前的工作进行认真总结，对后一步工作做好统一部署，同时加强员工的思想教育、安全生产教育、劳动纪律教育等，增强员工的归属感；

J) 要加强对员工的技能培训与管理，建立档案制度，以技能进步、技能等级作为基本工资的依据；

K) 项目负责要注意生产项目开支，尽量降低生产成本，提高经济效益；

L) 项目负责要关心员工生活，将严格要求员工作效率和质量同关心员工的生活与技术进步结合起来。

## **2.2 项目技术负责职责**

技术负责承担本项目技本管理的职责，是项目技术质量第一责任人。在项目负责的领导下全权负责项目的技术管理工作，积极、主动地开展生产活动。整体把握项目技术质量，根据生产进度安排，制定各组质量计划。协助项目负责做好甲方及相关单位的协调配合工作。

技术负责结合本项目特点提出项目可行性技术方案，明确施测依据及技术指标，全面审核项目每一个环节。

技术负责亲临现场检查和指导工作，对项目各环节加强过程质量控制，填写阶段性检查意见，提出改进措施并消除质量隐患。

质量是单位赖以生存和发展的资本，质量高于一切。技术负责应在工作中做到一丝不苟，负责本项目所提交的资料的真实、科学、准确、规范，并对所提交的资料技术质量负责，确保完成本项质量目标。

除上述要求，技术负责还应履行以下职责：

A) 项目实施过程中，应严格认真贯彻执行院 ISO9001 质量保证体系；

B) 负责和指导本项目各组的技术管理日常工作；

C) 负责项目实施方案、设计书和作业指导书的编写；

D) 配合单位总工办对项目技术方案的指导和审定工作；

E) 把握当前行业先进技术发展动向和对本项目的重大技术发展方向提出合理化的计划并负责组织实施，单位鼓励技术负责在项目中大胆使用先进的技术方法、和方案，对应用新技术、新方法，对给项目带来较大经济和社会效益的，单位将予以奖励。

### **2.3 项目质检负责职责**

质检负责是负责项目质量的管理人员，即在作业人员自检后，组织作业（组）队互查后，交由项目质量检查员检查，质量组长负责作业过程中各种数据质量的检查，并对所检查的数据负责。

除上述要求，项目质检负责人还应履行以下职责：

A) 认真贯彻执行单位 ISO9001 质量保证体系，监督指导技术人员贯彻执行技术质量标准及质量体系文件，监督检查执行情况，对发现的问题及时汇报并提出解决办法；

B) 负责对项目中的质量进行过程控制和质量检查；

C) 负责测绘成果的过程质量检查和质量检查，对测绘产品作出质量评定，对不合格成果提出处理意见和解决办法；

D) 对测绘成果中的质量问题进行统计分析找出其规律性，制定质量改进的具体方案；

E) 会同项目部经理、技术负责召开质量检查总结会，及时解决作业中存在的质量问题。

## **2.4 项目安全负责职责**

安全负责主要是管理整个项目组的日常安全工作及安全检查，包括人身安全、仪器设备安全、数据资料安全。

单位的保密制度涉及测绘成果的保密和单位商业机密及第三方信息成果的保密方面的内容，单位所有员工必须签定保密协议。为了减少磨擦，确保测绘成果资料的保密，以及安全生产的监督、检查和指导等工作，特设项目安全管理员，并明确其责任和义务。

A) 确保项目计算机、仪器使用的安全；

B) 严格执行单位保密制度，对项目涉密资料进行安全保密的教育、检查工作；

C) 监督各作业人员执行单位保密制度的情况，发现问题立即上报项目负责或单位领导；

D) 监督、检查和指导安全生产工作，发现隐患，责令及时整改，并向项目部汇报。

## **2.5 项目后勤负责职责**

后勤负责是负责整个项目组的后勤工作。后勤保障制度直接关系

到项目是否能正常、稳定地开展。后勤保障是单位各部门和项目部相互协调、配合的工作，后勤保障组的职责如下：

A) 全面负责项目部的后勤保障工作；

B) 对项目所需的生产、生活用品，预以预算、整理、登记，经项目负责人签字后上报到单位办公室，由办公室及时调配；

C) 项目部后勤保障组每月 1 日和 15 日应将上半个月的开支情况报到单位主管领导，并将本月生产经费预算一并上报，由单位审核、计划安排。项目部报销票据必须有经手人，证明人以及项目负责的签字证明。

D) 后勤保障组负责项目部的水电、等费用报销事宜；

E) 后勤保障组要特别关注员工的饮食、起居情况。饮食要清洁、卫生，注意经常改善生活，以保证员工营养充足、合理。对员工的伙食费要进行监督管理，避免无谓的浪费。起居场所，夏天要保证员工有充足的洗浴设施，注意防暑，冬天要注意员工的生活保暖；

F) 后勤保障组负责按时发放员工劳保用品。

## **2.6 项目一般人员岗位职责**

1. 在项目负责人及技术负责人的领导下，完成项目各项任务。

2. 严格执行技术设计，按照操作规范要求作业，确保项目数据真实可。

3. 负责项目具体工作的具体实施。

4. 听从组长的指挥，认真履行工作安排和计划，服从具体的岗位安排，熟悉项目部制定的各种规章制度并认真执行。

要求能熟悉分类整理的各种资料和存档，准确存放各种新文档、资料。

6. 能运用电脑 excel、word、cad 等常用软件进行资料编辑和图纸绘制、表格填写。

### 3 人员安排计划及主要仪器设备计划

#### 3.1 人员安排计划

为确保项目顺利实施，根据项目特点，我单位拟投入如下作业人员，志书编辑组安排组长一名，组员 10 名；图册编制安排组长一名，组员 5 名；网站建设组安排组长一名，组员 3 名，人员安排如下：

序号	姓名	性别	职称	专业	拟担任职务	备注
1	张金禄	男	工程师	测绘	项目负责	
2	白 鑫	男	高级工程师	测绘	技术负责	
3	周明慧	女	高级工程师	测绘	质量负责	
4	王新荣	女	高级工程师	测绘	后勤负责	
5	奚 劼	男	高级工程师	测绘	安全负责	
6	杨慧玲	女	工程师	测绘	专职质检	
7	郭燕辉	男	工程师	测绘	志书编辑组长	
8	杨 婷	女	工程师	地图编制	图册编制组长	
9	张 旭	男	工程师	计算机	网站建设组长	
10	刘小俊	男	工程师	地 理	志书编辑	
11	刘俊威	男	工程师	汉语言	志书编辑	
12	张福海	男	助理工程师	政治	志书编辑	

13	任伟杰	男	助理工程师	汉语言	志书编辑	
14	李少帅	男	助理工程师	政治	志书编辑	
15	王俊男	男	助理工程师	地理	志书编辑	
16	邵晨峰	男	助理工程师	汉语言	志书编辑	
17	裴松松	男	助理工程师	历史	志书编辑	
18	屈双震	男	技术员	历史	志书编辑	
19	陈加奇	男	技术员	历史	志书编辑	
20	胡晓乐	女	技术员	地图制图	图册编制	
21	王晓彤	女	技术员	地图制图	图册编制	
22	寿先洁	女	技术员	地图制图	图册编制	
23	王艳艳	女	技术员	地图制图	图册编制	
24	张利消	女	助理工程师	地图制图	图册编制	
25	郭力波	男	助理工程师	计算机	网站建设	
26	张玉锋	男	技术员	计算机	网站建设	
27	李旭辉	男	技术员	计算机	网站建设	

除投入本项目的以上人员外，我单位仍有 60 余人技术人员作为本项目的后备力量，根据项目的需要随时增加人员，确保项目顺利进行。

### 3.2 主要仪器设备计划

为确保项目顺利实施，根据项目特点，我单位拟投入如下作业设备，根据项目需要，随时增加设备。

序号	名称	规格型号	数量	质量	备注
1	台式电脑	联想	30	完好	
2	笔记本电脑	Think PAD	30	完好	

3	绘图仪	HPZ5200	5	完好	
4	打印机	惠普	10	完好	
4	复印机	SCX-4521HS	5	完好	
5	打孔机	得力	10	完好	
6	扫描仪	索尼	10	完好	
7	汽车	辆	5	完好	
8	附属工具若干				

除投入本项目仪器设备外，我单位仍有多项仪器设备作为后备力量，根据项目的实际需求，做好保障。

#### 4 项目实施工作计划安排

##### 4.1 项目实施工作保障

针对本项目，我单位结合招标文件要求，结合其他地区已开展基本情况，制定如下工作计划。

###### 1. 组织技术保障

河南国测规划设计咨询有限公司以总工办作为技术指导，成立专门的项目组，由专人进行负责，单位各部门进行配合，从组织上进行保障，确保项目工作进行顺利。

###### 2. 人员保障

单位将抽调经验丰富的人员组成项目组，安排专人负责 1 个区域，保证主要人员稳定不变，安排经验丰富的人员组成调查组，确保项目顺利开展。

### 3. 仪器设备保障

针对本项目安排专门的仪器做好保障工作，本项目投入的仪器设备都在检定期内。

## 4.2 项目实施总体工作计划

### 4.2.1 项目准备

#### 1.1 人员准备

技术工程部经理接到《项目任务书》后根据项目规模，派出项目负责人。中、小型项目由具备专业助工以上、大型重点工程项目须由具备专业工程师以上职称的人员担任。项目负责人提出满足项目需要的资源需求，副经理给予调配。

#### 1.2 施工依据准备

1) 项目负责人根据合同内容、顾客要求选择适当的作业方法，按《纲要（技术设计）编制要求》的规定编制能够指导具体施工的《纲要》（技术设计），报质量审核室审核，主任工程师审定；一类工程测绘项目由质量审核室审核，主任工程师复审，副总工程师审定。必要时报业主确认。

2) 项目负责人为作业人员配备充分的作业依据，发放到使用者手中，并填写《文件发放记录表》。

3) 项目负责人在项目正式开工前召开开工准备会（此会可以与工程例会合并进行）向项目全体人员进行技术质量、环境、安全交底，并保留交底记录。

#### 1.3 设备、仪器准备



项目负责人在开工前根据《纲要》规定的方法、技术标准要求、工作量需求合理配制仪器设备。仪器在使用前应按《仪器管理规定》要求进行校准。对于精度与稳定性能达不到规定要求的及时联系维修或更换。

#### 1.4 现场准备

项目负责人应到现场了解生产、生活条件，及时解决问题，创造生产、生活的基本条件，保证施工生产在符合环保和职业健康的条件下顺利进行。

### 4.2.2 编制进度计划

2.1 项目负责人组织制定项目进度计划。计划编制时应考虑以下因素：

- 1) 在确保按合同规定期限交付成果资料的前提下，保证合理的工作周期，避免因周期短而降低质量标准；
- 2) 计划进度和工作顺序应符合工序流程；
- 3) 在特殊情况下为满足用户紧急需要时，应制定应急计划。如提供中间性成果，必须采取措施防止发生质量问题。

2.2 进度计划包括项目的总体进度计划和各工序的作业时限要求。

2.3 技术工程部监督计划的实施情况，发现延误及时采取措施。

### 4.2.3 内业整理工作

3.1 内业工作包括原始资料整理、内业数据处理、产品验收评定及编写技术总结。

### 3.2 原始资料整理

作业组长按规定的格式要求备份电子记录数据或整理手工记录，分类编目，必要时制成各种表格、图件并装订成册。

### 3.3 内业数据处理

项目负责人抽查、校对各作业组处理的数据资料，在确认起算数据准确、技术指标符合规定要求后绘出图件并打印成果资料。

### 3.4 项目成果编写

1) 项目负责人负责项目成果、图件资料的管理。

2) 绘制图件要符合国家规定的《图式》与作业指导书《技术成果报告复制标准》和顾客要求。

3) 项目负责人根据项目的等级按合同要求和《技术报告（或说明）编制纲要》编写技术设计、绘技术总结。

## 4.2.4 质量/环境/职业健康安全控制

4.1 在作业期间队技术负责人负责监督检查作业现场质量/环境/职业健康安全控制要求，发现问题及时纠正。当质量不满足要求时责令返工。

4.2 项目负责人严格按《纲要》及有关标准、规范、规程对各项原始记录及成果图件资料进行检查，对技术总结进行初步审核。

4.3 质量审核室不定期抽查外业工作的质量，发现质量问题及时要求返工。

4.4 质量审核室负责审核和审定（一类工程由总工办审定）。

## 4.2.5 项目产品的评审

## 1 评审内容

- 1) 是否满足国家法律、法规、技术设计书和顾客的要求;
- 2) 作业方法是否符合技术标准、规范、规程;
- 3) 各项精度指标是否符合规定要求。
- 4) 成果是否准确、完整。

2 中、小型项目成果由质量审核室审核，主任工程师审定。

3 大型重点项目成果的评审由单位总工程师室组织，项目负责人、审核人、主任工程师、总工程师参加。项目负责人应扼要介绍成果，主任工程师（或审核人）介绍审核，解答疑问，与会人员会审，项目负责人将记录评审中提出的问题和意见填入《项目成果校审验收表》，并经有关人员签署确认，副总工程师审定。

### 4.2.6 产品标识

作业组长按《产品标识管理规定》对过程（外业）产品进行标识，项目负责人对报告书、图件、计算资料等（内业）产品进行标识。

### 4.2.7 产品防护

项目负责人指导作业组长对过程中的半成品、成品等，采取适当的防护措施。

### 4.2.8 产品交付

项目负责人负责按计划时间将工程项目资料移交给单位质量审核室，由质量审核室对资料进行复核后，由经营部发送给顾客。

### 4.2.9 后期服务

9.1 由技术工程部负责组织进行工程回访，收集并及时反馈顾客

需求。

9.2 经营部负责按顾客需求，及时提供后期服务活动，填写《服务记录》。

## 5 项目实施技术路线与方法

### 5.1 项目内容及要求

1. 编制许昌市标准地名图册，印刷 500 本。

许昌市标准地名图册编制范围为全市 6 个县(市、区)及乡、镇、街道。依托脱密后的第二次全国地名普查成果数据，对全市行政区划图和城区图进行汇总成册。主要内容包括市级及下辖各区县概况介绍、城区图及行政区划图，各乡镇街道的区划图，图文并茂展示我市基本情况，兼具实用价值及形象意义。按照图册制作相关流程，完成地图册的制作，保证产品的清晰美观，协调一致，色彩鲜明，对比性强。

2. 编纂许昌市地名志，印刷 500 本。

许昌市地名志的编纂要充分利用第二次全国地名普查成果数据，以地名为线索，深入挖掘地名背后的文化意蕴，反映各个历史阶段的特征，为城市建设和发展提供资源。内容主要包括：地方综述、政区地名、政区沿革、地名乡（镇）、村、自然村的由来、隶属关系变迁、名胜古迹、人工建筑、地理实体、附录、附图、有关地名管理方面的重要文件、重要的地名文献辑存等篇章。

3. 编撰许昌市地名录，印刷 500 本。

许昌市地名录的编纂要在第二次全国地名普查成果数据基础上，提纲挈领，收录许昌市地名，内容简单明了，是经规范化的地名字顺表。为地名查询研究及实际应用，提供可靠基础数据。

4. 编撰许昌市地名故事，印刷 500 本。

许昌市地名录的编纂要在第二次全国地名普查成果数据基础上，选编地名故事，突出地名文化内涵，着力加强地名文化建设，实现地名文化传承保护。

5. 建设许昌市区划地名网站。

许昌市区划地名网作为发布地名信息、便民服务、地名文化的窗口，其内容主要包括：要闻信息、工作动态、地方特色、政策法规、服务指南、行政区划、地名文化、服务指南、地名公共服务、电子地图等。

技术规格及主要参数如下：

序号	货物名称	技术规格及主要参数	单位	数量
1	许昌市标准地名图册	成品规格：185mm*260 mm 封面、封底硬皮精装，250g 铜板覆亚膜，内页 128g 铜板或胶版纸	本	500
2	许昌市地名志	成品规格：185mm*260 mm 封面、封底硬皮精装，250g 铜板覆亚膜，内页 80g 双胶纸	本	500
3	许昌市地名录	成品规格：185mm*130mm 封面、封底250g铜板覆亚膜，内页80g双胶纸	本	500
4	许昌市地名故事	成品规格：185mm*130mm 封面、封底 250g 铜板覆亚膜，内页 80g 双胶纸	本	500
5	许昌区划地名网	详见采购需求		
备注：许昌市地名志、地名录、地名故事字数、页数以实际编纂为准。				

## 5.2 志书编辑技术路线与方法

### 5.2.1 总体流程

(1) 成立志书编辑工作组，设组长一名，副组长两名，成员若干名，根据岗位进行职责分工。

(2) 收集资料。获取许昌市第二次全国地名普查成果等相关资料。

(3) 组织培训。使工作人员熟悉收集的各种地名资料，深入了解地名词典编纂细则，熟练掌握编纂工作要求和规范。

(4) 分析研究全区地名现状、分类构成，撰写综述性文稿（区概况、历史沿革）；按照采词规则进行采词，编制词目表；按照释文规则，编写释文初稿。

(5) 根据地名词典编纂的进展情况，组织专题会议，研究初编工作中存在问题，组织讨论统稿、审稿（包括保密审查），完成初稿的编纂工作。

(6) 汇总文稿提交专家审核。编纂工作组组织专家和领导集中研究和解决编纂中出现的重大问题，修改完善初稿中的不足，进一步提高地名词典的科学水平和编纂水平，完成专业学术方面的统改工作。

(7) 审定出版。统稿、审稿阶段的工作结束后，由出版部门审定，排版印刷，出版发行。

### 5.2.2 志书版本样式

1. 开本及装帧：统一使用 16 开本精装，简体横排。可分册。

2. 封面及内封面：封面、内封面按照美观、大方、庄重的原则，由省里统一设计。基本样式是：上部 1/3 位置处署“河南省地名志”、“××市地名志”、“××市××区地名志”，××县地名志”居中排列一行。中间部分绘本省、市、区市县轮廓图形和省、市、区市县政府驻地位置。下部署编写单位或机构，居中排列。书脊书名与封面同，一列竖排。字体字号根据封面设计情况而定。

内封面样式基本与封面同。在编写单位或机构下方标注编辑年月，居中排列。

封面后、封底前各留一空白扉页。

### 5.2.3 编辑基本要求

（一）版心大小设置为 174mm×220mm，顶空 32mm，下空 33mm，左右空 18mm 。

（二）分篇时，篇目的标题用黑体二号字，居中排列。

（三）章和节的标题，用黑体三号字居中排列。

（四）内文一级标题，用宋体三号字；二级标题，用楷体三号字；三级标题，用宋体四号字并加黑。一、二、三级标题，均另起一行空两个字由左至右排列。

（五）作为条目的地名用黑体四号字，后空两个字由左至右排列。

（六）正文内容用宋体四号字。

### 5.2.4 编排顺序

（一）编委会、学术顾问组及编辑部组成人员名单。

（二）领导题词。

(三) 前言。

(四) 编纂说明。

(五) 地方风情照片

(六) 地图(政区图、城区图、地名图、历史地图)。

(七) 目录

(八) 正文

## 第一篇 地名概述及历史沿革

### 地名概述

#### 地名概述

### 第二节 历史沿革

#### 境域变迁

#### 地名的起源与历史区域变动

#### 历代地名和区划变迁大事记

## 第二篇 政区聚落区片类地名

### 第一章 政区聚落类地名

#### 第一节 政区 省、市、区市县、街道镇乡

第二节 聚落 省、市、区市县、镇乡政府驻地、城市社区、居民小区、农村社区、自然村、居民点、工矿区(指工矿区中的居民点)、农、林、牧、渔场(指农、林、牧、渔场中的居民点)。

#### 区片类地名

#### 第一节 建制村(区域性群众自治组织辖区)

#### 矿区(油田、煤田等)



### 第三节 农、林、牧、渔区

工业区、开发区

地片

## 第三篇 城镇路街巷地名

### 第一章 城市路街巷

### 第二章 镇乡政府驻地路街巷

## 第四篇 自然地理实体类地名

### 第一章 陆地地形类

#### 第一节 平原、盆地

丘陵山地、山峰、山口、关隘、山体、山坡

山谷、森林、洞穴、典型自然遗存

森林、湿地、草原

### 第二章 陆地水系类

流域

河流、河谷、河滩、河湾、河口

瀑布

泉

自然保护区

国家级自然保护区

#### 第二节 省级自然保护区

## 第五篇 交通运输类地名

## 第一章 公路运输

### 第一节 公路

长途汽车站、收费站、加油站、公路服务区

### 第三节 道班、环岛、路口

## 第二章 铁路运输

### 第一节 铁路（高铁）

### 第二节 火车站

### 第三节 道口

## 第三章 空中运输

### 第一节 飞机场

### 第二节 灯塔

## 第四章 管道运输

### 第一节 管道

### 第二节 管站

## 第五章 轨道交通运输

### 第一节 地铁

### 第二节 轻轨

## 第六章 水上运输

港口（码头）

渡口

船闸

## 第七章 其他交通运输设施

## 第一节 桥梁

## 第二节 隧道

## 第三节 索道、扶梯

# 第六篇 水利电力通信设施类地名

## 第一章 水利设施

### 水库

井、蓄水区、池塘、蓄洪区、泄洪区、灌区、灌溉渠、排水沟

渡槽、涵洞

堤堰、河堤、湖堤、闸坝、河坝

泵站

## 第二章 电力设施

### 第一节 发电站

### 第二节 输变电站、输变电路

## 第三章 通信设施

### 第一节 通信线路

### 第二节 通信基站

# 第七篇 建筑物类地名

## 第一章 房屋

## 第二章 亭、台、碑、塔

### 第一节 亭

### 第二节 台

### 第三节 碑

### 第四节 塔

## 第三章 广场、体育场

### 广场

### 体育场

## 第四章 城堡、墙

### 第一节 城堡

### 第二节 墙

## 第八篇 纪念地名胜古迹类地名

### 人物纪念地（陵园、纪念馆、纪念堂）

#### 第二章 事件纪念地（古战场）

### 第三章 宗教纪念地（寺、教堂、庙）

### 第四章 公园

### 第五章 风景名胜区（风景区、名胜、古墓葬、古遗址）

## 第九篇 单位类地名

### 第一章 党政机关

#### 第二章 事业单位

### 第三章 民间组织

### 第四章 企业单位

## 第十篇 历史地名

以上地名分类和编排仅为一般要求，各编志单位可根据当地的实

际情况，进行调整。每类地名是否列细目，应根据地名多少而定。

（九） 附录

- 1、新旧地名对照表
- 2、地名管理方面的重要文件
- 3、重要的地名文献辑存
- 4. 地名汉字首字笔划索引、汉语拼音音序索引。
- 5. 其他(自定) 。

（十） 后记。

5.2.4 编纂流程

阶段	概述	具体工作
第一阶段	素材搜集与整理	搜集文字素材
		搜集照片素材
		整理文字素材
		与采访人员核实整理的内容 并修改补充
第二阶段	核实、校对 补充	打印初步整理的稿件， 核实、补充（2 遍）
		修改稿件，对稿件文字精雕细琢
		图照分类
第三阶段	排版设计	排版设计
第四阶段	全面校对、审核	对排版后的文字进行一校
		对排版后的文字进行二校
		对电子版文字进行修改
		将二校修改后的稿件交付 全面审核
		修改村审核修改稿件

第五阶段	分部主任审核	将成品稿件交予分部主任审核
		审核后对稿件进行修改
第六阶段	出片	将成品稿件交予部门主任审核
		出片
		对片
第七阶段	印刷	

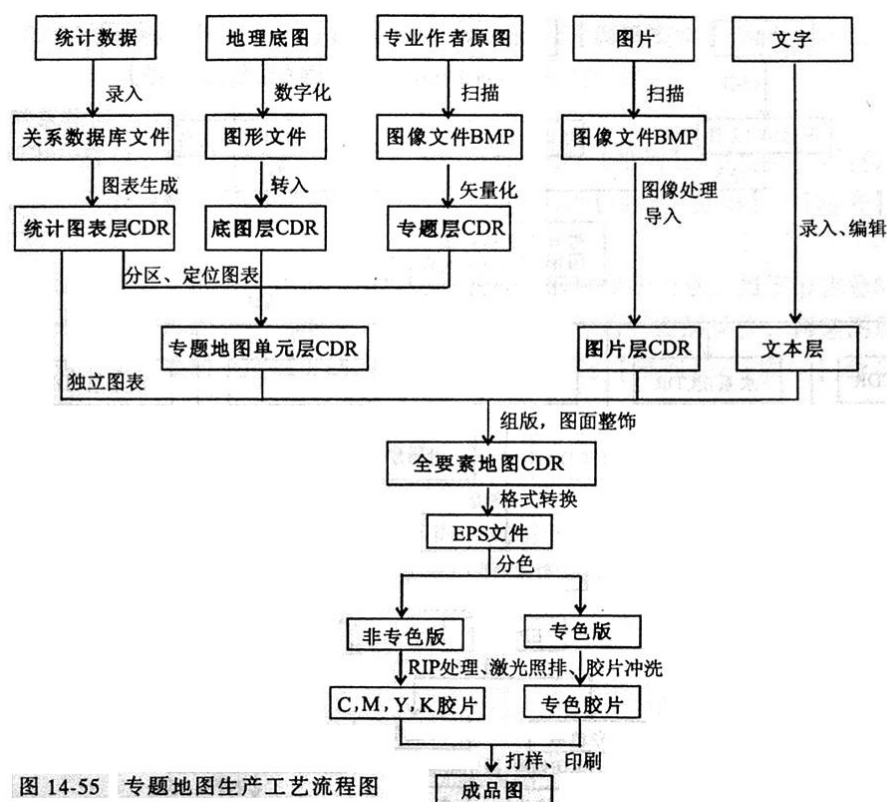
## 5.3 图册编制技术路线与方法

### 5.3.1 地图编制组织

根据项目要求，成立地图编制组，设组长一名，技术负责一名，组员若干，负责该项目的地图编制工作。

1. 编写项目需求，根据招标文件要求，编制项目需求。
2. 资料收集，收集该项目的相关资料。

### 5.3.2 地图编制技术路线



## 5.4 网站建设技术路线与方法

本系统以许昌市第二次全国地名普查成果为基础，开发建设区划地名网，作为发布地名信息、便民服务、地名文化的窗口，其内容主要包括：要闻信息、工作动态、地方特色、政策法规、服务指南、行政区划、地名文化、服务指南、地名公共服务、电子地图等。为社会公众提供地名查询服务。

### 5.4.1 分析网站功能和需求

根据项目需求设计本站需要实现的功能，对本项目进行设计，写出需求分析及实施计划书。

### 5.4.2 申请域名及备案

根据本项目设计需要，申请网站域名。申请后在相关部门进行备

案。

### **5.4.3 网站风格设计**

根据项目，设置合理布局，一般可分为“国”字型、拐角型、“T”字型、“L”字型、综合框架型、Flash 型、变化型。根据设计进行实施。

### **5.4.4 FTP 上传网站**

通过 FTP 上传软件，连接购买的服务器，将我们网站的 HTML 页面文件全部上传到该服务器，然后进行安装网站程序。

### **5.4.5 测试网站**

测试网站是否正常链接。

### **5.4.6 完善资料**

根据设计风格及设计内容，完善网页相关资料，输入相关内容，对相关内容进行编制。

### **5.4.7 网站维护**

通过网站后台对网站内容进行更新维护。

## **6 项目成果管理及保证措施**

### **6.1 项目成果管理措施**

(1) 本项目所有测绘成果均由质检组统一备份和管理，个人电脑上不得存放与本项目有关的任何成果资料；

(2) 作业组当天采集的原始数据及处理后形成的成果数据均需上交质检组检查和备份；



（3）作业组在项目实施过程中所需全部原始数据资料必须经总工审核到质检组领取，否则因原始数据问题导致项目出错，由个人承担全部责任；

（4）项目完成后要及时将测绘成果上交质检组检查，如未经质检组检查直接将最终测绘成果交付甲方而导致出错，由个人承担全部责任；

（5）项目部任何人不得以任何理由将测绘成果和原始数据资料泄露给单位外其他人；

（6）给质检组上交测绘成果时要认真填写《测绘最终成果确认登记表》

（7）所有测绘成果经质检组检查无误并通过总工审核确认后交付单位业务部联系甲方。

## **6.2 项目成果保密措施**

为保障本项目涉密测绘成果的安全，根据《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》和相关的保密法律法规的规定，特制定本项目测绘成果管理制度。

（1）单位总工程师负责保密工作的全面安排，单位分管副总工程师承担涉密测绘成果保密管理领导责任，档案管理员、保密管理人员承担涉密测绘成果的保密管理责任，并签订相应责任书。

（2）档案室和各部门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，档案员离开时应关门落锁，档案员工作调动时办理资料管理交接手续。

（3）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，严格按本单位档案管理之规定操作。凡使用涉密测绘成果须经主管副总工审查，报总工批准，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，应报主管副总工审查，报总工批准。

（4）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。

（5）处理、传输、存储涉密测绘成果数据的计算机软件 and 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。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，须有本单位专门计算机维护工程师和成果资料专管人员监督。

（6）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，必须报主管副

总工审查，报总工批准。

（7）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。

（8）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上级保密管理部门，及时查清事件发生的原因及责任，将事件调查处理到位。

### **6.3 项目成果权限保密措施**

本次成果所有权、成果使用权和成果著作权均属于许昌市民政局所有。我单位承诺不得以任何借口留存。否则承担由此产生的一切法律和经济责任。未经业主单位允许，任何单位和个人不得转让和使用本项目的测绘成果。

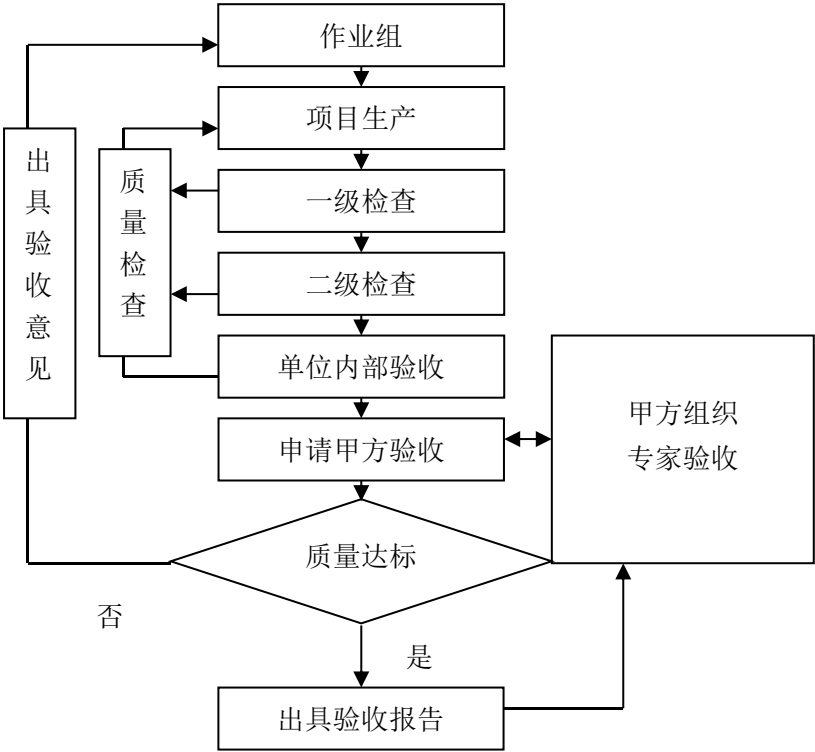
## **7 确保工程质量的技术和组织措施**

为确保本项目质量，我单位将严格执行 ISO9001 质量保证体系文件，单位总工程师、项目负责、项目技术负责、项目质检负责是本项目的主要质量的管理者。项目负责为本项目质量管理的领导成员，技术负责、质量检查员为本工作项质量管理小组成员，作业组组长为本组质量管理员。强化全体项目参与人员的质量意识，牢固树立“用户至上，质量第一”的思想，强化全面质量管理，力创优质工程。

7.1 质量管理目标

确定本项目的质量管理目标，根据本项目的具体情况编写过程质量控制文件。对项目完成的全过程进行控制、监督，使一切质量活动在受控状态下开展，将质量控制工作程序化、文件化、标准化、制度化。在成果质量形成过程中，按 ISO9001 质量保证体系控制文件明确其目的和适用范围进行贯彻执行，每一过程按照计划、实施、检查、处理（处理、总结、报告）的步骤进行，周密计划、严格实施、全面检查、认真总结。每一过程的质量活动必须有记录。

我单位将严格执行如下质量控制：



7.2 质量管理体系的保障

本项目严格执行我单位 ISO9001 质量体系标准，做好质量控制和质量记录。我单位质量保证体系文件主要包括以下几个文件：

QB-14:项目过程控制程序;

QC-22:项目技术设计书编制规定;

QC-23:项目报告编制规定;

QC-24:项目产品检查验收规定;

QC-25:项目产品质量评定标准

质量体系标准规定,所有项目成果,实行两级检查一级验收制,确保成果质量的有效控制,控制流程如下:

(1)项目负责人会同生产技术部、业主单位,认真做好项目质量调查控制。作业前认真学习有关规范和有关技术设计,技术负责人要作事前指导,使小组作业人员在充分理解设计意图之后再进行作业。作业之前先编写作业计划,审批后实施。作业中,开展“三环节”管理。在作业小组自查互检的基础上,进行两级检查和内部验收,确保成果质量。

(2)计划经营部,对项目的各项生产经费进行周密核算合理支出,按照业主的总体进度要求对项目各生产单位的项目生产作出安排,并在生产过程中根据生产实际按管理程序进行调整。

(3)技术部门制定技术方案和控制成果质量

技术部首先根据国家法规、现行技术标准、业主需求及合同要求等,编写技术设计书,逐级审签后下发至作业小组,作为生产作业的依据。作业开始前技术部会同项目负责人对有关作业人员进行项目前指导;作业过程中技术部人员到作业现场进行过程检查,在生产各个环节对质量问题及时发现及时处理;阶段成果和项目成果完成后技

术部按要求进行严格的详查验收。

#### （4）作业实施

各生产阶段主要负责人，由项目负责人统一协调，分工合作共同完成项目成果。作业组应按照程序分别安排工作、组织生产。

作业前应认真学习有关规范和有关技术设计，技术负责人要作事前指导，使小组作业人员在充分理解设计意图之后再进行作业。作业之前应先编写作业计划，审批后实施。作业中，开展“三环节”管理。在作业小组自查互检的基础上，进行两级检查，并做好质量检查记录，确保成果质量。

各作业工序均应做好作业和质量记录。作业员对所做成果质量负责，检查员对自己检查认可的产品质量负责。

#### （5）产品交付及服务

项目负责人核查项目有关资料，按照提交资料要求进行整理，齐全后交资料室，资料室包装后具体办理交付和归档手续。

产品交付后，技术部应收集顾客反馈意见，做好相关问题的处理和服务工作。

### 7.3 质量检查制度保障

建立严格的检查验收制度是确保本项目成果质量的有力措施。为圆满完成本项目，河南国测规划设计咨询有限公司将对该项目实行二级检查一级验收制度。

#### 1. 一级检查

参与本项目作业人员应具备良好的技术水平和较强的职业道德，

本着实事求是、认真负责的态度对待自己所做的一切工作，各分项成果完成后要进行全面的、认真自我检查，并通过小组间相互检查来消除作业员本人对事物认识观点上的误解，通过小组自检和互检后以降低错误率。要对原始记录、计算结果及采用的数据进行 100% 的检查，对检查出的问题进行实时处理，不留质量隐患。按照要求对成果资料进行整理和清查，保证资料的正确性和完整性。

## 2. 二级检查

项目检查是整个项目质量控制的关键，主要的技术和质量问题都应在这里得到解决和落实。项目除技术负责人外，还设立了质检负责人，负责对质量把关，对各作业员进行日常巡回检查、指导、监督，发现问题及时解决处理，对所有成果资料要进行 100% 的检查。专职检查员将对所检查的图件和检查内容作好检查记录，并及时督促作业员进行修改，确保成果的准确无误。

## 3. 内部质量验收

河南国测规划设计咨询有限公司内部质量验收主要由单位总工办负责。单位总工办有项目技术指导和质量监控的职责，成果经项目检查认为无误后可向单位总工办提出检查申请，单位总工办将派检查组对项目进行全面的抽查，对发现的问题督促各作业组整改，对一些技术上存在的问题与项目组一道解决处理。

## 4. 成果验收

单位内部质量验收结束后提交甲方进行验收。

## 7.4 质量奖惩制度保障

为了加强本项目技术质量管理，提高项目成果产品质量水平，现对产品质量的奖惩做以下规定：

（1）单位建立质量奖惩制度。对在质量管理和提高产品质量中作出显著成绩的基层单位和个人，应给予奖励，并可申报参加业务主管部门组织的质量评优活动。

（2）对违章作业，粗制滥造甚至伪造成果的有关责任人；对不负责任，漏检错检甚至弄虚作假、徇私舞弊的质量管理、质量检查人员，依照《项目质量监督管理办法》的相应条款进行处理。单位对有关责任人员还可给予内部通报批评、行政处分及经济处罚。

（3）本项目所出的一切图件、成果资料、报告及其相关的产品，必须符合国家有关规范、规程、规定的标准，达到合格品，不合格的产品不准出单位。

（4）凡有不合格的产品提交用户，造成我单位声誉损失，或给用户造成经济损失的，必须严肃追究有关责任人的责任。情节轻微的，予以公开批评，责任检查；情节较重的取消评先，晋级职称；情节严重的，予以经济处罚，降级及至除名处分。

（5）各工种、各工序必须严格遵守国家有关规定及单位有关规定，树立质量第一的观念，加强质量意识，保证做到不合格产品不出单位。

（6）加强创优争优活动，各项产品力争创优，优级产品奖励项目经费的 10%，不合格品，除返工费自理外，扣项目经费的 30%。



**承诺：我单位郑重承诺，如我单位中标，确保项目质量合格。**

## **8 确保工程工期的技术和组织措施**

工期是工程建设的一个关键指标，为保证项目按时完工，我单位将合理安排、统筹规划确保这一目标的实现。

（1）组织保障：做到领导班子到位、管理人员到位、管理制度到位、现场服务到位、奖惩措施到位。

（2）技术保障：配备足够的技术人员，在开工前编制详细的实施方案和操作细则。

（3）计划保障：编制切实可行的项目进度计划，并在施工管理的全过程中严格遵照执行，抓好关键项目和关键工序项目进度，根据施工实际进展，及时调整施工计划，确保各项工作始终控制在按计划、有秩序的轨道上。

（4）人员、设备保障：投入充足的人员、车辆、仪器设备，保证在使用时不会因为某分设备损坏而造成停工。

（5）资金保障：加强资金调度，保障工程的周转资金，确保工程资金安全。

（6）后勤保障：抓好职工生活、医疗、卫生、防病工作，保证职工有充分的精力和体力。生产、生活物资供应及时，解决职工的后顾之忧。

（7）协调保障：尊重和服从业主、监理工程师的监督、指导，将各项工作做好，同时加强和当地村民和乡村级政府的联系，尽可能

避免因地方矛盾出现的停工。

## 9 确保项目安全生产及文明施工的技术和组织措施

### 9.1 建立安全生产保障体系

为保证项目安全、顺利地进行，项目部将成立“安全领导小组”，建立“安全生产管理网络”并制定了一系列安全生产制度，如：《安全生产责任制》、《安全生产检查制度》、《生产事故管理制度》、《安全生产目标管理、考核、奖惩办法》、《安全生产管理办法》、《安全生产委员会工作规则》、《车辆管理制度》、《劳动保护用品管理办法》等以明确各职能部门关系及职责。

### 9.2 安全生产保证措施

#### 1) 项目安全领导小组组成

项目安全小组由 1 名组长及若干个成员组成。项目负责人为安全生产第一责任人，作业小组组长为安全员，负责本小组的安全生产。

#### 2) 安全生产制度

(1) 对各种设备使用要严格按照操作规范进行，确保设备安全。作业过程中的数据要定期保存备份，原始资料应不同位置备份两份。

(2) 作业过程中使用或对外提供的成果，必须遵守资料保密规定，确保数据安全。

(3) 存贮电脑的主要数据设密码保护，遵守数据存贮与备份制度。

（4）对违反管理规定造成质量事故、安全事故、停工返工和其他损失的，项目负责人有权对直接责任人员和负有管理职责的主管人员给予经济处罚。

（5）为保证本项目文明施工，承诺尊重当地群众生活习惯及民族信仰，创造友好和谐的工作环境。

### **9.3 资料安全保护措施**

必须做好资料数据的安全、保密工作，确保资料数据安全可靠。

1）数据保密。把好数据进出关，做好数据备份，防止数据遭到意外或人为破坏，严防计算机病毒。严格数据管理，做好数据出入登记，数据不得随意复制，防止数据外泄。

2）资料保密。对各种控制成果、图纸资料严格管理手续，做到专人保管，资料领用签字，用后归还。

## 4.5 售后服务方案

作为项目实施的组成部分，我公司一直致力于为用户提供及时、有效的技术服务。我公司在项目实施的过程中以优质的服务赢得客户、为用户解决实际问题为根本出发点，有一套完整、优质的服务体系，包括服务期限、服务体系、服务质量保证、服务原则、服务目标、服务内容及方式等。

### 4.5.1 售后服务方案

#### 1 服务期限

我公司提供的技术服务期限为：承诺项目所有产品经最终验收合格后，仍提供产品售后服务，实行产品质量终身负责制。

#### 2 服务体系

我公司建立有完善的服务团队，拥有专业性强、经营丰富的工程师队伍。根据不同的项目需求建立有“特殊技术服务团队”，通过热线电话、专用传真机、专用电子邮箱等方式及时获得客户的需求服务，根据项目业主的不同要求，提供 24 小时的周到快捷响应服务。

#### 3 服务质量保证

为了监督管理技术服务的质量，公司建立有专门的技术服务考核制度，通过热线电话、传真、电子邮件等对客户的满意度进行调查来考核服务人员的服务质量。

#### 4 服务原则

在技术服务中，我公司一直坚持如下原则：

坚持“用户第一”原则

在项目技术支持与服务中，始终坚持我公司一贯的质量管理方针，坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为项目业主提供完善周到的售后服务和技术支持。

## 5 服务目标

客户满意度 100%

服务响应 10 分钟，一般故障恢复时间控制在 2 小时内、重大故障恢复时间在 2 个工作日内。

## 6 服务方式及内容

我公司提供技术服务的方式包括热线电话支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

### a 电话热线支持服务

通过热线电话为项目业主提供服务，指导用户进行相应的操作完成故障处理。我公司电话为：0371-55671971，联系人：卢新伟，手机：13598510983。

### b 定期巡检服务

我公司专门的服务团队根据项目业主的需求，提供定期现场寻访或不定期电话寻访服务，与项目业主一起保证运转正常。

### c 远程维护服务

在小故障不需要到达现场的情况下，通过即时工具（QQ 等）对项目业主的故障进行排除。

### d 电子邮件服务

项目业主在使用过程中遇到的技术与非技术问题可以通过电子

邮件形式发到我公司的技术支持邮箱：henanguoce@163.com，我公司有专门的技术人员会及时回复。

#### e 现场技术支持

针对项目业主较为复杂的技术问题，通过上述方式不能进行解决，我公司会派出专业的技术人员到现场进行解决。

### 4.5.2 售后服务承诺

#### 1 有关针对性服务措施以及优先为采购人提供业务服务的承诺

1. 我公司承诺：拟派本项目主要技术人员在中标前后保持一致，制定行之有效的服务计划，确保项目顺利进行。若在项目实施过程中发现我单位拟派项目主要人员不一致且未得到业主（甲方）同意，我单位愿承担一切责任。

2. 我公司承诺：根据采购人需求，在服务区域内设置专门的项目组，负责为业主提供服务，配备常驻人员，且保证常驻人员不变动，在投标文件填报的 80%固定专业人员不随意更改，确需更换，提供同层次或高层次的专业技术人员。除此之外我公司还拥有一大批长期从事志书编辑及编图工作、经验丰富的科技工作者和一批精通项目管理，具有较强的组织、协调能力及处理各种难题的项目管理者；且拥有大量先进的仪器设备，可随时根据项目需求提供有力的保障。

3. 我公司承诺：随时配合招标人进行项目实施，协助招标人顺利完成项目工作，根据招标人要求配置项目人员及仪器设备。

4. 我公司承诺：在招标人要求的时间内完成项目工作且成果质量符合招标人及《规范》要求，确保项目顺利进行。

5. 我公司承诺：在同等条件下，优先为采购人进行服务，积极主动配合采购人实施项目，在规定时限内完成项目工作。

## **2 有关服务质量的承诺**

1. 我公司承诺以建立的质量管理体系控制项目全部过程，贯彻“信守合同、优质服务、求实开拓、持续改进”的质量方针，把业主（甲方）的需求放在第一位，争取顾客满意。

2. 在项目实施过程中，投入的仪器设备，严格按照有关规定进行检验、检测，本项目所投入仪器设备均在有效检定期间内。

3. 在项目实施过程中，严格执行公司的检查验收制度。

4. 严格执行国家、省、市及行业技术标准和要求，在项目进行中或完成后验收前，因国家、省市出台新的技术标准和要求，我公司无偿对成果进行修改和完善，确保成果满足《规范》要求。

5. 充分调动公司的人、财、物对本项目给予全方位的支持，确保项目按照招标规定工期保质、保量完成。

6. 严格执行规程规定

所有参与服务的技术人员须认真学习掌握有关规程和规定，在作业中须严格按规程和规定作业。

7. 提供充足物质基础

配备足够的人员、设备、交通工具和生产备用资金，其优劣从工作手段和方法上直接影响产品质量。

2. 严格执行质量控制流程

## **3 有关专人负责业务和服务内容的承诺**

1. 我公司承诺：根据采购人需求，在项目区域内设立专门的服务队伍，成立售后服务小组，组织如下：

姓名	职务	职责	备注
白 鑫	组长	负责组织管理售后服务工作	
张金禄	副组长	负责售后技术支持及质量审核工作	
周明慧	成员	负责售后技术支持工作	
郭燕辉	成员	负责售后技术支持工作	
徐晓庆	成员	负责售后技术支持工作	
王俊男	成员	负责售后技术支持工作	
李少帅	成员	负责售后技术支持工作	
张海娜	成员	负责售后技术支持工作	

2. 我公司承诺：以上人员均为我公司正式员工，均为多年作业经验的员工，承担过多项大、中、小型项目服务任务，具有较强的作业经验，有丰富的作业能力，胜任一切服务项目。同时将根据业主需求，随时增补售后服务人员，确保项目售后服务质量。

#### 4 其他承诺

1. 我公司承诺：项目完成后进行不定期的回访工作。

2. 我公司承诺：同意采购人的服务要求、安全保密要求及验收标准。

3. 我公司承诺：同意项目预算金额，同意招标文件提出的资金支付条件及支付方式。

4. 我公司承诺：本项目实施完成后，仍然为采购人进行其它后续服务，有关本项目的一切问题及时进行处理，无条件的修改。

5. 我公司承诺：对我公司完成的项目成果，提供及时有效的后续



服务，确需我方提供技术、人员时，根据采购人要求进行提供，给予技术培训，确保服务质量。

6. 我公司承诺：我公司接受招标人及上级有关部门的业务指导和随时技术方案的调整。

