

ICS
CCS

TB

团 体 标 准

T/CSGPC XXXX—XXXX

工程建设项目多测合一测绘服务规范

service specifications for integration of multiple measurements in
engineering construction project

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国测绘学会 发布

目 次

| | |
|-------------------------------|-----|
| 前 言 | III |
| 引 言 | IV |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 基本要求 | 2 |
| 4.1 资格要求 | 2 |
| 4.2 服务要求 | 2 |
| 5 服务主体 | 2 |
| 5.1 管理机构 | 3 |
| 5.2 服务人员 | 3 |
| 5.3 服务环境 | 3 |
| 5.4 服务设施 | 3 |
| 5.5 安全与应急 | 3 |
| 5.6 档案与保密 | 4 |
| 6 服务过程 | 4 |
| 6.1 服务流程 | 4 |
| 6.2 服务准备 | 4 |
| 6.3 实施测绘 | 5 |
| 6.4 项目验收 | 7 |
| 6.5 成果交付 | 7 |
| 6.6 跟踪服务 | 8 |
| 7 服务改进 | 9 |
| 附 录 A （规范性） 测绘项目委托书 | 10 |
| 附 录 B （资料性） 项目生产任务书 | 11 |
| 附 录 C （资料性） 测绘产品质量确认单 | 12 |
| 附 录 D （资料性） 提交资料清单 | 13 |
| 附 录 E （资料性） 项目生产确认单 | 14 |
| 附 录 F （资料性） 顾客意见反馈处理记录表 | 15 |
| 附 录 G （资料性） 顾客满意度调查 | 16 |

参考文献..... 19

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国测绘学会提出并归口。

本文件起草单位：XXXXX、XXXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX。

引 言

“多测合一”是自然资源部开展的重大改革任务之一，是工程建设项目审批制度改革中审批环节的重要一环，对于提升测绘服务质量、促进测绘地理信息行业的发展具有重要意义。

市场的放开，测绘单位的机会与挑战并存，作为提供工程建设项目多测合一测绘服务的主体，其提供的不仅是测绘成果，更是贯穿测绘作业全过程的服务，服务质量是决定工程建设项目多测合一各阶段测绘工作和行政审批高效开展的关键因素。

本文件从规范工程建设项目多测合一测绘服务角度，指导测绘单位对组织机构、人员能力及配套的环境、设施及安全保密管理体系等基本保障和系统化、全流程的服务能力建设，使其强化内部管理、塑造核心竞争力、提升服务形象品质，为测绘地理信息行业高质量、健康发展营造良好的市场秩序。

实施服务规范的潜在作用有：

稳定提供满足客户需求以及适应的法律法规要求的服务能力，促进增强客户满意的机会；

建立工程建设项目多测合一技术要求、成果和服务的系列规范；

促进测绘地理信息行业的其他测绘服务规范化。

工程建设项目多测合一测绘服务规范

1 范围

本文件规定了工程建设项目多测合一测绘服务的基本要求、服务主体、服务过程、服务改进等内容。本文件适用于规范工程建设项目多测合一测绘服务过程的行为，也适用于服务主体的相关方对其在工程建设项目多测合一测绘服务中规范性的确认。其他测绘服务可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CH 1016 《测绘作业人员安全规范》

T/CS GPCXXX-202X 《工程建设项目多测合一基本技术要求》

T/CS GPCXXX-202X 《工程建设项目多测合一成果规范》

《测绘生产成本费用定额》（财建[2009]17号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

多测合一 multi-measurements in one

按照同一标的物只测一次和时间相近、内容相似、出资主体相同的原则，对同一工程建设项目各个阶段的多项测绘事项进行整合优化的测绘服务（3.2）和管理模式。

注：将行政审批中的同一个建设工程项目所涉及的测绘业务，由原多项测绘合并为一个综合性联合测绘项目。

注：工程建设项目各个阶段：

立项用地规划许可阶段包含：选址测绘、规划用地测量、土地勘测定界、不动产（土地）地籍测量；

工程建设许可和施工阶段包含：房屋面积预测绘、规划验线测量、规划建设过程测量；

竣工验收阶段包含：竣工测量、房屋面积实测绘、地籍测量等。

[来源：T/CS GPCXXX-202X，定义3.5，修改“注”]

3.2

测绘服务 Surveying and mapping service

服务主体（3.4）与顾客（3.5）在接触过程中所产生的一系列测绘作业及相关活动的过程及其结果。

3.3

项目 project

为顾客（3.5）提供独特的产品、服务或成果而进行的相关活动的临时性工作。

3.4

服务主体 service provider

承担工程建设项目多测合一项目的受托方。

3.5

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的组织或个人。

注：顾客包括潜在客户、测绘服务委托方、产品或服务的接收人、最终使用者。

[来源：GB/T 19000-2016，定义3.2.4，修改“注”]

3.6

顾客满意 customer satisfaction

顾客（3.5）对服务主体（3.4）期望已被满足程度的感受。

注1：在产品或服务交付之前，服务主体（3.4）有可能不了解客户的期望，甚至顾客也在考虑之中，为了实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或必须履行的期望。

注2：投诉（3.8）是顾客满意程度低的常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客满意。

注3：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

[来源：GB/T 19000-2016，定义3.9.2，修改“注1”]

3.7

反馈 feedback

对产品、服务或投诉（3.8）处理过程的意见、评价和诉求。

[来源：GB/T 19000-2016，定义3.9.1，删除了“<顾客满意>”]

3.8

投诉 complaint

就产品、服务或投诉处理过程，表达对服务主体（3.4）的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

注1：投诉也可以在服务主体（3.4）和顾客（3.5）互动的其他环节产生。

注2：投诉可以是直接或间接的。

[来源：GB/T 19000-2016，定义3.9.3，删除了“<顾客满意>”，增加注1、注2]

4 基本要求

4.1 资格要求

服务主体应同时具备下列条件：

- a) 经依法登记设立，具有独立法人资格；
- b) 具备工程测量、界线与不动产测绘资质；
- c) 所承担项目的技术和质检负责人等关键岗位应具备满足工程建设项目多测合一工作要求的专业能力，有条件的，可由执业注册的注册测绘师充任。

4.2 服务要求

服务主体应满足下列要求：

- a) 具备完成阶段或行政审批全流程作业的能力；
- b) 配备专业技术人员；
- c) 规范使用仪器设备；
- d) 实施相关安全、保密管理措施；
- e) 配置特殊的设施设备：工作场所、作业设备和配套措施等；
- f) 提供符合技术规范要求、顾客需求及政策法规要求的测绘成果。

5 服务主体

5.1 管理机构

5.1.1 宜设立管理机构，全面负责工程建设项目多测合一测绘服务工作，建立具有全流程业务、及时响应、快速作业并形成成果等综合服务能力的管理团队。

5.1.2 应明确组织结构、管理职责，建立工作标准、工作流程等。

5.2 服务人员

服务人员应满足：

- a) 具备工程建设项目多测合一测绘服务相关的专业技能，包括：信息获取、需求分析、组织与协调、计划与实施、沟通与应变、学习与创新等；
- b) 根据工作需要，接受专业和职业技能培训并考核合格；
- c) 具有服务意识，维护职业和服务主体形象；
- d) 关键岗位人员宜具备注册测绘师执业资格。

5.3 服务环境

应建立并保持良好的服务环境：

- a) 具有固定工作场所和明显的标识，配备满足安全、保密的物理和技术保障措施；
- b) 外业服务环境经相应防护措施应满足人员安全无害和设备稳定工作。

5.4 服务设施

5.4.1 应按需求配置服务过程所需的设施，并进行维护保养。主要包括：

- a) 办公软硬件设备，满足数据采集、处理、存储、转换、传输、成果印制包装等工作需求；
- b) 测绘仪器设备，满足测量精度要求的GNSS接收机、全站仪、水准仪、无人机、扫描仪等，并根据国家现行有关规定进行检定；
- c) 其他满足工程建设项目多测合一专项工作要求的设施设备及配套措施。

5.4.2 生产、处理、存储、转换、传递涉密信息或测绘成果的设施设备及防护措施，应符合国家、行业及顾客关于保密的规定和要求。

5.5 安全与应急

5.5.1 安全管理

应制定、落实安全管理制度，满足以下要求：

- a) 符合法律法规的相关规定；
- b) 仪器、设备管理符合有关技术、规范、使用和维护要求；
- c) 办公场所、项目驻地、作业现场设置安全标识和警示标志，配备消防设施、应急物资和防护用品；
- d) 配置专职安全管理人员，组织安全作业教育、培训、检查和演练等；
- e) 加强关键部位或高危作业的安全防范工作，包括：
 - 安全通道、安全出口等；
 - 工作区、机房、档案室、保密室、仪器室等；
 - 高空、地下、水下作业等。

5.5.2 应急管理

应制定、落实应急管理制度，主要措施包括：

- a) 充分识别潜在紧急情况，建立、实施和保持相应的应急预案，包括应急测绘、救援；
- b) 配备应急管理物资，定期检查、维护，保持良好状态；
- c) 提供培训，定期测试和演练所策划的响应能力；
- d) 与员工、顾客、政府主管部门及其他相关方沟通相关信息；

- e) 保留响应潜在、突发紧急情况的过程、计划和处置的文件化信息，评估效果，总结经验，优化改进。

5.6 档案与保密

应严格执行档案和保密管理工作要求，履行保密责任：

- a) 建立测绘成果、信息档案管理制度和保密管理制度，规范测绘成果、信息档案的生产、归档、存储、交付、借阅、销毁和涉密测绘地理信息成果的核准、登记、注销、检查、延期使用工作；
- b) 设立保密工作机构，确定保密要害部门、部位，配套安全保障措施，配备保密管理人员，明确保密岗位责任，并签订保密责任书；测绘成果核心涉密人员经省级及以上自然资源相关部门的涉密测绘地理信息成果管理人员岗位培训并考核合格。

6 服务过程

6.1 服务流程

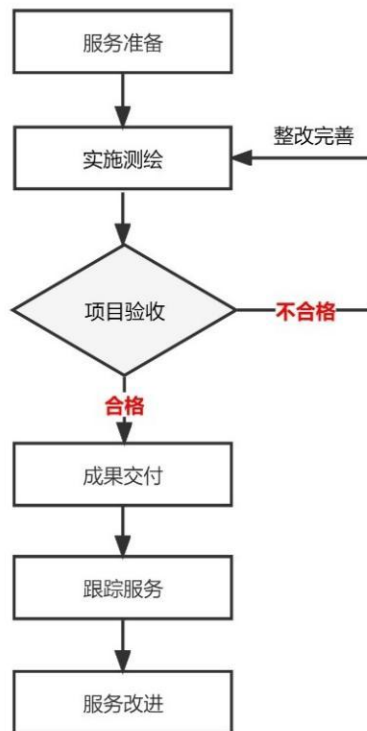


图 1 工程建设项目多测合一测绘服务流程

6.2 服务准备

6.2.1 作业条件

6.2.1.1 承接项目时，应确认满足开展工程建设项目多测合一相应阶段测绘作业的前置条件，包括：

- a) **资料条件：**允许开展并实施相关测量的政府主管部门的审批文件；
- b) **测绘现场条件：**符合测绘作业目的、满足测绘作业开展的工程状态及工程环境。

6.2.1.2 应及时与委托方沟通联系，进行现场踏勘，确定现场条件。

6.2.2 资料收集分析

6.2.2.1 应与委托方沟通提供基础资料，同时向委托方申请或经委托方授权，协调相关部门提供已知资料，包括：国土空间规划（土地利用规划、城乡规划）、基本农田保护范围、土地利用现状图、路网规划图、正射影像图、土地勘测定界、不动产地籍调查等。

6.2.2.2 测绘作业需要参考基础测绘成果的，应向项目所在地的相关机构申请基础测绘成果。

6.2.2.3 涉及同一标的物不同阶段的测绘工作，应查询和申请前阶段形成的测绘成果并充分利用。

6.2.2.4 整理分析收集资料、基础测绘成果等外来资料，应进行合法性、正确性、符合性检查验证，确认无误后方可使用或参考。

6.2.3 标准规范与政策查新

应建立相关标准、规范、地方政策文件稳定的查新渠道，及时获得标准、规范、地方政策文本，并根据标准、规范、地方政策内容和实施日期，及时调整测绘方法、设备等。

6.2.4 项目立项

项目承接后，可参考《测绘生产成本费用定额》（财建[2009]17号）或相关收费规定，及时与委托方签订合同或附录A《测绘项目委托书》，办理项目立项，开展以下工作：

- a) 下达附录B《项目生产任务书》，进行项目交底，确定项目负责人，宜根据项目的规模或特殊性，编写生产计划、技术设计书或实施方案等，报委托方审核同意；
- b) 组织人员，明确任务，必要的，应进行技术培训；
- c) 准备仪器、车辆及其他作业设备，外业测绘使用的仪器设备应检定合格且在有效期内；
- d) 制定项目实施的组织、指挥、协调、管理全过程的监督措施，保障项目质量、安全、进度等。

6.3 实施测绘

6.3.1 工作要求

应根据以下要求开展相应阶段的测绘服务：

- a) 按照服务主体质量管理体系要求运行，同时，应符合工程建设项目多测合一相关规定；
- b) 按照相关标准、规范、或合同约定执行，确保测绘成果满足技术规范和委托方要求；
- c) 测绘成果应由服务主体进行过程、最终检查后，按期交付委托方验收、提交入库，并对成果质量终身负责；
- d) 服务过程中涉及的数据、成果等属于国家秘密的，应按照相关保密法律、法规规定执行。

6.3.2 外业测绘

外业测绘主要包含以下要求：

- a) 现场测绘作业前，应与委托方联系，确定需委托方配合、协调相关方的事宜，达到现场作业条件；
- b) 根据合同或委托书约定开展测绘，作业前宜根据工程建设项目多测合一测绘服务管理要求上报具体作业事项，接受项目管辖范围内政府部门对具体测绘作业及相关工作的检查和监督；
- c) 应符合现场安全与环境的相关要求，按照CH 1016《测绘作业人员安全规范》和T/CSGPCXXX-202X《工程建设项目多测合一基本技术要求》作业；
- d) 应按照本文件6.3.4“质量检查”的要求进行过程检查和最终检查并记录，确保外业采集数据的完整性和准确性；
- e) 应对外业测绘阶段的工作进行工期、质量、进度、安全等的跟踪监督检查，并根据项目实际情况调整、优化；
- f) 现场配合委托方工作时，应遵照其相关要求，积极主动、听从委托方合理安排、适时做好测绘技术服务工作；
- g) 需现场指定、交付的测绘成果（如界址点），应向委托方交接清楚并签字确认；

- h) 外业测绘情况若发生变化，应及时与委托方沟通，协调相关方及时妥善处理；
- i) 现场测绘作业完成后，应及时整理外业采集的数据、过程资料，保证数据的完整和安全，并将整理好的外业采集数据、过程资料完整的提交成果整理环节，告知相关注意事项。

6.3.3 内业编辑

内业编辑主要包含以下要求：

- a) 应符合安全与环境的相关要求，按照相关技术规范和 T/CS GPCXXX-202X《工程建设项目多测合一成果规范》要求作业；
- b) 应按照相关保密规定和服务主体管理制度执行，确保数据、成果、资料的安全；
- c) 应按照本文件 6.3.4“质量检查”的要求进行过程检查和最终检查并记录，确保项目成果的正确性和规范性；
- d) 应对内业编辑阶段的工作进行工期、质量、进度、安全等的跟踪监督检查，并根据项目实际情况调整、优化；
- e) 需外业测绘环节或委托方处理的问题应及时沟通、协调解决；
- f) 内业编辑成果应经外业测绘人员复核，纠正错漏问题；
- g) 内业编辑完成后，应及时提交质量检查环节，并根据检查结论或报告修改完善，直至合格；
- h) 测绘成果可按照收集资料、原始数据、过程数据、检查数据、成果数据、验收资料进行整理、保存。

6.3.4 质量检查

6.3.4.1 质量要求

测绘成果应经过程检查和最终检查合格后，服务主体方可提交委托方验收。

6.3.4.2 检查依据

测绘成果质量检查依据包括：

- a) 相关的国家政策法规和技术标准；
- b) 项目合同或委托书，以及其他书面要求；
- c) 技术设计书或实施方案；
- d) 政府有关部门的审批文件和图件资料；
- e) 服务主体的质量管理文件；
- f) 项目所在地、主管部门下发的工程建设项目多测合一相关规定或文件。

6.3.4.3 过程检查

过程检查具体要求如下：

- a) 内业编辑环节应进行 100%详查，并结合项目特点、难点进行针对性的外业测绘环节检查或抽查；
- b) 检查内容应按照相关技术规程或规范要求执行，并填写检查记录；
- c) 外业测绘环节检查或抽查，需委托方提供配合的，应事先沟通确认；
- d) 过程检查发现的质量问题应与各作业环节或委托方沟通确认，并及时修正、补充完善。

6.3.4.4 最终检查

最终检查具体要求如下：

- a) 内业编辑环节应进行 100%详查，并结合项目特点、难点进行针对性的外业测绘环节检查或抽查；
- b) 检查内容应按照相关技术规程或规范的规定，并填写检查记录；
- c) 最终检查发现的质量问题应与各作业环节或委托方沟通确认；
- d) 最终检查“不合格”，应按照服务主体质量管理体系相关要求整改完善；

- e) 根据项目的规模、合同或委托书的约定编写质量检查报告,评定项目质量等级,填写附录 C《测绘产品质量评定单》。

6.3.5 委托变更

6.3.5.1 委托方的需求变更(包含工作内容、工作量、工期、技术标准、成果资料等)、项目设计变更导致项目委托的变更,应与委托方书面确认;变更生效后,应及时告知相关人员实施;

6.3.5.2 若发生不符合测绘服务或交付条件情形的,应及时与委托方协调沟通,可视情形终止单项或全部测绘工作,并告知相关方作退、结案处理。

6.4 项目验收

6.4.1 经质量检查合格的测绘成果应提交委托方验收,服务主体应积极配合,并对验收提出的问题整改完善,直至验收合格。

6.4.2 经委托方验收合格的测绘成果,应根据相关规定提交政府主管部门入库归档,满足数据共享的要求。

6.4.3 项目验收合格后,根据合同或委托约定和委托方要求整理项目相关资料、测绘成果并归档。

6.5 成果交付

6.5.1 制印包装

制印包装应符合以下要求:

- a) 制印包装的资料应为经检查验收合格的最终成果;
- b) 成果资料的制印、包装、防护等应符合工程建设项目多测合一成果内容、规格、形式及保密的要求;
- c) 成果资料的份数应按照合同约定或委托方实际需求提供。

6.5.2 签字盖章

签字盖章应符合以下要求:

- a) 完成制印包装后,应进行成果资料齐全性、完整性、一致性等对照检查;
- b) 制印包装完好的纸质、电子成果资料,按照相关要求签字、盖章;测绘成果宜由注册测绘师签字并加盖执业印章;
- c) 填写附录 D《提交资料清单》并审核确认。

6.5.3 交付时限

交付时限应符合以下要求:

- a) 按项目委托约定的时间交付;
- b) 发生变更,按照变更后约定的时间交付。

6.5.4 交付确认

6.5.4.1 测绘成果交付与确认应符合以下要求:

- a) 测绘成果交付前,应对成果资料的齐全性、完整性、一致性、制印包装质量及份数等进行复核;
- b) 应按合同或委托书的约定形式交付;
- c) 交付成果时,应与委托方接收人当面核验成果资料,委托方接收后,提交人、接收人应在《提交资料清单》上签字确认。

6.5.4.2 测绘成果交付后,应与委托方沟通确认,办理结算手续,主要包括:

- a) 根据项目实际完成情况,分类统计工作内容与工作量,形成附录 E《项目生产确认单》;
- b) 编制书面结算资料,与委托方确认项目结算费用;
- c) 向委托方提交结算申请,办理结算相关工作。

6.6 跟踪服务

6.6.1 服务内容

6.6.1.1 技术咨询

服务过程中，对委托方提出的技术、方案或政策的疑虑、理解差异等，应提供技术支持，答疑解惑，分析指导。

6.6.1.2 技术培训

根据合同或委托书约定，对委托方制定人员进行相应的培训，使其掌握使用测绘成果的能力，了解相关事项。

6.6.1.3 驻地服务

根据合同或委托书约定，可派遣相关测绘服务人员，定期到顾客单位进行现场技术指导服务。

6.6.1.4 更改纠正

对测绘成果发生的质量缺陷，应免费进行更正；对超免费跟踪服务时限或合同约定之外的测绘服务需求，可按照实际情况协商一致，提供服务并适当收费。

6.6.2 跟踪方式

应提供从收到委托方服务需求或意见，到使委托方理解、满意或形成最后结论的全过程的问题跟踪处理服务。

应提供客服电话、电子邮件、现场沟通等渠道，接收委托方服务需求或意见，并接受政府监管部门的监督和反馈的顾客意见或投诉。

应保持与委托方、相关方的有效沟通，使委托方、其他相关方在合理范围内清晰了解服务需求或意见处理的时限、可选择的方式、进展与结果等。

6.6.3 跟踪流程

6.6.3.1 工作流程

跟踪服务的工作流程为：信息收集、信息登记、调查分析、响应处理、争议解决、响应终止等。

6.6.3.2 信息收集

通过委托方咨询、回访、满意度调查或投诉等方式，收集顾客对测绘服务的需求或意见。

6.6.3.3 信息登记

对收集的委托方服务需求或意见按照附录 F 《顾客意见反馈处理记录表》登记。

6.6.3.4 调查分析

按照下列要求进行调查分析：

- a) 应按照合同约定和相关规定对委托方服务需求或意见进行调查；
- b) 应调查与服务需求或意见有关的背景和信息，调查深度应与服务需求或意见的紧急程度、重要性、发生频次相适应；
- c) 应对委托方服务需求或意见进行分类和分析。

6.6.3.5 响应处理

调查分析后，应按照下列要求做出响应处理：

- a) 对不合理需求或无效意见（如委托方理解不到位、合同无约定、服务主体未承诺、服务前置条件不满足、违规违法的不合理要求、不可抗力影响等），应对委托方做出解释，使其理解；

- b) 对合理需求或有效意见（如服务主体承诺未履行、测绘成果错漏、其他合理要求等），应及时响应，提出处理方案，不当之处应予以纠正，并采取防范措施避免再次发生；
- c) 如需求或意见不能立即处理，应尽快采取应对或补救措施，制定委托方接受的处理方案，避免造成进一步影响或损失。

6.6.3.6 争议解决

跟踪服务过程中发生的争议，一般采用合同约定的争议解决方法处理，合同未约定的，可协商解决。

6.6.3.7 响应终止

6.6.3.7.1 响应达成包括：

- a) 委托方接受处理方案，应实施该方案并记录；
- b) 委托方不接受处理方案，需求或意见仍应保持待处理状态。分析记录委托方不接受的原因，重新策划、告知委托方其他可用的内部和外部的处理方案，引导委托方提出可接受的方案并实施、记录。

6.6.3.7.2 应持续跟踪委托方服务需求或意见进展，直至使用了所有合法、合规、合理的内部和外部处理方案，使委托方理解，得到满意的答复。

7 服务改进

7.1.1 改进依据

服务改进依据主要包括：

- a) 适用的方针、政策、法律法规、目标和其他要求发生变化；
- b) 体系运行、实施和评价，服务评价提出的改进要求或建议，服务评价可参考附录 G 顾客满意度调查的方式获取；
- c) 与产品（服务）有关的科研成果、新技术、新工艺等方面的信息；
- d) 顾客、其他相关方反馈的意见、建议；
- e) 领导意识、员工能力和建议；
- f) 服务工作纠正措施和预防措施。

7.1.2 措施方法

持续改进措施方法主要包括：

- a) 改进并提升服务主体服务活动的战略与策略；
- b) 改进和完善服务主体服务体系、内容等；
- c) 改进和提升服务主体服务人员的素质和能力，调整人员结构，提升人员技能等；
- d) 改进仪器、设备、软件状况，配备满足新技术、新工艺的仪器、设备、软件；
- e) 对持续改进进行记录。

附 录 A
(规范性)
测绘项目委托书

测绘项目委托书见表A.1。

表A.1 测绘项目委托书

| | | | | |
|--|-------------|--------------------------|--------------|--------------|
| ×××公司： 兹委托你单位按照我方提供的有关表册、图件资料，根据国家相关技术标准、规范及我方的要求开展测绘工作，在工作实施过程中，双方密切配合，在工作完成后向我方提交相关的测绘成果。 | | | | |
| 委托方名称 | | | | |
| 项目名称 | | | | |
| 项目地址 | | | | |
| 项目工期 | | | | |
| 序 号 | 测绘内容 | 工作量 | 单价 | 小计（元） |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 大写合计： | | | 小写合计： | |
| 提交成果： | | | | |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 备注： 1、测绘工作完成后 日内，委托方向受托方一次性支付全部费用； 2、委托方收到全部成果后 内核对成果内容及份数，确认无误后签订《项目成果确认单》，双方约定履行完成；未在约定期限内核对的，视为确认无误； 3、本委托书一式 份，双方各执 份。 | | | | |
| 受托方收款账 户 | 账户名称： | | | |
| | 开户银行： | | | |
| | 银行账号： | | | |
| 委托方（盖章）： | | 受托方（盖章）： | | |
| 负责人/经办人 （签字）： | | 负责人/经办人 （签字）： | | |
| 日 期： | | 日 期： | | |

附 录 B
(资料性)
项目生产任务书

项目生产任务见表B.1。

表B.1 项目生产任务书

| | | | | |
|-------------------|----------|--|------|--|
| 项目名称 | | | | |
| 客户信息 | 客户名称 | | | |
| | 客户联系人 | | 联系电话 | |
| 项目地点 | | | | |
| 项目概况 | | | | |
| 工作内容及 工作量 | | | | |
| 执行标 准及质 量要求 | | | | |
| 工期 | 开始日期 | | 结束日期 | |
| 应提交的 资料 | | | | |
| 备 注 | 已有资料情况说明 | | | |

附 录 C
(资料性)
测绘产品质量评定单

测绘产品质量评定单见表C.1。

表C.1 测绘产品质量评定单

| | | | |
|-------------------------------------|--|---------------|---|
| 项目名称 | | 产品名称 | |
| 作业单位 | | 检查类型 | <input type="checkbox"/> 过程检查 <input type="checkbox"/> 最终检查 |
| 被检产品数量 | | 抽检产品数量 | |
| 质量描述： | | | |
| | | | |
| 质检者： 年 月 日 | | | |
| 质量评定： | | | |
| | | | |
| 质检者： 年 月 日 | | | |
| 不合格产品记录： | | | |
| | | | |
| 质检者： 年 月 日 | | | |

注：1. 本表为项目检查结论，后面附相关检查记录；
2. 作业单位为各专业部门或各工序。

附 录 D
(资料性)
提交资料清单

提交资料清单见表D.1。

表D.1 提交资料清单

| | | | | | |
|-----------|---------|---------|-----|-----|--|
| 资料接收单位 | | 合同编号 | | | |
| 项目编号 | | 项目名称 | | | |
| 序号 | 资 料 名 称 | 单 位 | 数 量 | 备 注 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 最终检验人员意见： | 资料交付单位： | 资料接收单位： | | | |
| | | | | | |
| 签字： | 签字： | 签字： | | | |
| 年 月 日 | 年 月 日 | 年 月 日 | | | |

注：本单1式3份，资料接收单位1份，资料交付单位2份。

附 录 E
(资料性)
项目生产确认单

项目生产确认单见表E.1。

表E.1 项目生产确认单

| | | | |
|-----------------------|--------|-------|----|
| 项目编号 | | 项目名称 | |
| 约定工期 | | 完成工期 | |
| 完成的主要工 作内容及工作 量 | 主要工作内容 | 工作量 | 备注 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 项目负责人 | 年 月 日 | | |
| 生产管理部门 | 工作量确认 | 年 月 日 | |
| | 工期确认 | 年 月 日 | |
| | 其他 | 年 月 日 | |
| 合同管理部门 | 年 月 日 | | |

附 录 F
(资料性)
顾客意见反馈处理记录表

顾客意见反馈处理记录表见表F.1。

表F.1 顾客意见反馈处理记录表

| | | | | | |
|---|--|------|--|------|--|
| 顾客名称 | | 联系人 | | | |
| 顾客地址 | | 电 话 | | 电子邮箱 | |
| 产品/服务 名称 | | 成果内容 | | | |
| <p>顾客反馈内容（或合理化建议）：</p> <p style="text-align: right;">信息提供者： 年 月 日 信息接收人： 年 月 日</p> | | | | | |
| <p>处理意见：</p> <p style="text-align: right;">市场管理部门： 年 月 日</p> | | | | | |
| <p>处理结果：</p> <p style="text-align: right;">经办人： 年 月 日</p> | | | | | |
| 备 注 | | | | | |

附录 G (资料性) 顾客满意度调查

G.1 满意度目标

工程建设项目多测合一测绘服务顾客满意度宜达到90%以上。

G.2 满意度调查

G.2.1 调查范围

宜在项目完成交付后，对委托方进行调查。

G.2.2 调查原则

顾客满意度调查应坚持全面、客观、尊重顾客意见的原则，使调查结果切实反映服务质量。

G.2.3 调查方法

顾客满意度调查应采用下列方法：

- a) 采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放附录 G.3 《顾客满意度调查表》等方式获得调查结果；
- b) 调查内容应全面、客观地反映服务质量要素；
- c) 抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的顾客的数量为基数，按照（1）式计算。

$$n=10+5\%N \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

n——样本大小；

N——基数。

G.2.4 评价方法

顾客满意度测评应采用下列方法：

- a) 顾客满意度可通过设定多个指标来进行测评（见附录 G.3 《顾客满意度调查表》）；
- b) 对每一指标的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意（很好）”，得10分；第二档为“比较满意（较好）”，得8分；第三档为“满意（一般）”，得6分；第四档为“不满意（较差）”，得3分；第五档为“非常不满意（很差）”，得0分；
- c) n个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按照（2）式计算；

$$\bar{q}_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

q_j——n个样本中第j个顾客对第i个调查测评项目的打分；

\bar{q}_i ——n个抽样样本对第i个调查测评项目打分的平均值（满分为10分）；

n——样本大小。

- d) 顾客满意度按照（3）式计算。

$$M = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{q}_i}{10 \times m} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

M——顾客满意度， %；

m——调查表中所列调查测评项数。

G.3 满意度调查表

顾客满意度调查表见表G.3。

表G.3 顾客满意度调查表

| | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 顾客名称 | | | | | |
| 电话、传真 | | 联系人 | | | |
| 项目名称 | | | | | |
| 成果内容 | | 交付时间 | | | |
| 对本单位产品/服务的满意程度： | | | | | |
| 成果质量 | <input type="checkbox"/> 很满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 | <input type="checkbox"/> 非常不满意 |
| 测绘收费 | <input type="checkbox"/> 很满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 | <input type="checkbox"/> 非常不满意 |
| 交付期限 | <input type="checkbox"/> 很满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 | <input type="checkbox"/> 非常不满意 |
| 安全效果 | <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |
| 服务态度 | <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |
| 问题反馈 响应程度 | <input type="checkbox"/> 很及时 | <input type="checkbox"/> 比较及时 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不及时 | <input type="checkbox"/> 非常不及时 |
| 总体评价 | <input type="checkbox"/> 很满意 | <input type="checkbox"/> 比较满意 | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 不满意 | <input type="checkbox"/> 非常不满意 |
| 成果意见、要求或建议（如与同类成果服务主体的差距、市场信息、改进的建议等）： | | | | | |
| 售后服务意见、要求或建议： | | | | | |
| 签字： 年 月 日 | | | | | |

参考文献

GB/T 19000-2016 《质量管理体系 基础和术语》
