

矿山石场治理复绿工程保修期服务计划

目 录

目 录	1
<u>第一节 服务承诺</u>	45
<u>若我司在本次招投标活动中中标，我司将郑重做出以下承诺：</u>	45
<u>一、作业要求承诺</u>	45
<u>1、严格按清单、技术资料的要求及国家和地方现行施工验收规范、</u> <u>标准进行施工，我司将按采购人要求处理好项目施工及竣工验收过程</u> <u>中有关技术问题，对工程质量实现终身责任制。</u>	45
<u>2、各种文物均属国家所有，我司在施工过程中若遇有文物，应采</u> <u>取必要的保护措施并即时报请发包人处理，任何人不得隐瞒或私自占</u> <u>有。</u>	45
<u>3、我司在投标文件中言及之项目负责人、管理技术人员及主要施</u> <u>工机械等必须按投标书所述到位，否则招标人有权终止合同。</u>	45
<u>4、隐蔽工程（见附表），必须通过监理工程师和发包人（含辖下</u> <u>复绿管养单位技术人员）签字验收合格后才能进行下道工序施工。</u>	45
<u>5、在施工过程中，我司在投标时承诺的该项目的管理班子人员未</u> <u>经采购人同意不到位或擅自更换，采购人将按如下约定对中标人进行</u> <u>处罚：</u>	45

<u>未经采购人同意擅自更换项目负责人，一经发现核实处罚 10 万元</u>	
<u>我司的项目负责人，在施工阶段必须每天到现场报到，否则每少出勤</u>	
<u>一天处罚违约金 2000 元。</u>	46
<u>其他管理技术人员未经甲方同意不到位或擅自更换，由采购人处</u>	
<u>以 5 万元的罚款。</u>	46
二、 <u>工程质量保修期的要求承诺</u>	46
<u>（一）本工程执行国家现行技术标准和技术规范，工程质量按合</u>	
<u>格等级进行目标管理，由甲方组织有关单位依照国家有关验收规范、</u>	
<u>标准有关规定对工程进行验收和评定。</u>	46
<u>（二）工程质量应达到合格以上等级标准。工程质量不合格、不</u>	
<u>符合设计标准、达不到设计要求的，或施工程序不按施工规范的，采</u>	
<u>购人有权要求我司停工和返工，因停工和返工造成的一切损失由中标</u>	
<u>人自行承担，工期不予顺延。</u>	46
<u>（三）本招标工程的保修期按照国家现行复绿工程保修有关规定</u>	
<u>的保修期限实行。</u>	46
<u>（四）本项目工程质量保修期为一年（苗木保养期为 12 个月），</u>	
<u>在保修期内我司需承担因施工质量问题而造成的整改，其费用由我司</u>	
<u>负责。在工程保修期内，我司在接到采购人提出要求整改的通知 24 小</u>	
<u>时内应派人根据采购人要求，按有关规范、标准进行整改。若在规定</u>	
<u>时间内我司不派员按采购人要求进行整改的，采购人可自行派人整改，</u>	
<u>其费用由工程质量保证金中扣出，若整改费用超出保证金时，采购人</u>	
<u>将按有关程序向我司追讨。</u>	46
三、 <u>工程验收方式、标准及要求承诺</u>	46

按照现行施工规范和质量标准进行施工，建设单位组织相关人员	
按国家有关规范组织对工程验收，如验收不合格的必须返工，其返工	
费用由我司负责。	46
四、项目工期及工程进度要求承诺	47
（一）项目工期：**个日历天；	47
（二）工程进度要求：	47
1、正式施工后 30 天内完成总工程量 30%；	47
2、正式施工后 48 天内完成总工程量 70%；	47
3、正式施工后 60 天内全部完工。	47
第二节 质量保修服务	47
作为获得 ISO9001 质量认证的企业，为用户提供优质的产品和服务是我们的责任，同时也是我们的目标，我们要发挥在技术和质量管理上的优势，为业主提供优质的产品和服务。为确保本项工程*****工程任务高质量地完成，我公司建立完善的售后服务小组并进行郑重承诺。	47
1. 保修服务小组	47
为了提高业主对我公司*****工程质量的满意程度，保证高质量地完成本项工程的任务，公司实行质量目标管理，特成立了保修服务领导小组。	47
2. 保修服务小组组长	47
全面领导和组织本项目的保修服务保证工作，对保修服务工作负全面责任。	47
2.1 贯彻执行公司、业主颁发的质量管理政策、技术规定、制度和	
要求。	47

2.2 协调公司与业主之间的保修服务工作关系。	47
2.3 及时批准必要的保修服务文件，并检查保修服务文件的落实情况。	47
2.4 监督施工中服务承诺、服务的执行情况。	47
3. 保修服务小组成员	48
3.1 执行保修服务小组组长的各项决策，负责具体组织、指导保修服务活动的开展，并对保修服务结果负全面责任。	48
3.2 对保修服务工作中的技术问题负全面责任。	48
3.3 组织做好有关技术规程、技术标准、技术操作规程的贯彻执行工作。	48
3.4 组织保修服务工作会议，针对保修服务过程中质量问题及倾向性问题，提出纠正和预防措施。	48
3.5 对保修服务过程中违反技术要求、操作规程、质量管理规定的，有权进行制止和纠正。	48
3.6 对保修服务过程中出现的不合格品或保修服务保证工作失误造成的质量问题应负有管理责任。	48
3.7 接受业主、监理人员的监督检查，出现问题立即整改。	48
4. 服务承诺	48
4.1 如我公司中标，我公司所提供的*****工程工要符合贵方施工技术设计要求的规定。	48
4.2 如我公司中标，我公司将为*****工程提供优良的服务。	48

4.3 在运行过程中，如果由我公司提供的*****工程造成的故障， 我公司将承担一切责任。	48
4.4 无偿提供业务技术咨询服务。	48
4.5 及时处理业主的传真、信函，并给予明确地答复。	48
4.6 我公司在交货开始后将委派保修服务小组进行定期和不定期 回访。	48
4.7 在现场施工期间，我公司将给保修服务人员配专车在施工现场 进行巡视，确保当场发现问题当场解决。	48
5. 定期和不定期回访的实施	49
5.1 建立服务档案及记录。	49
5.2 保修服务小组可根据业主的要求安排人员长驻施工现场进行 质量追踪。	49
5.3 在工程竣工验收前的维护和竣工后一年内的保修期间，我公司 将组织保修服务人员进行不定期回访。	49
第三节 售后服务方案及今后技术支持的措施计划	49
一、售后服务目的	49
为规范项目服务工作，满足采购人的需求，保证采购人在我公 司在提供本项目服务时，能发挥最大的效益，提高业主的满意度和信 任度，提高公司的发展力， 制定售后服务管理制度和工作流程。 ..	49
二、售后服务的要求	49
1、实行工程质量监理制，聘请有工程监理资质的监理单位进行工 程监理。	49

2、本项目施工技术要求、施工图纸按《*****工程》要求实施。	49
3、我司应积极配合监理人员和采购单位派驻工地的工程技术人员对施工质量进行监督。	49
4、我司要以安全生产宗旨，遵守国家有关的安全规定，做到文明施工，规范安全施工，确保工程质量，按质按量完成施工任务，施工期间发生的一切工伤或其他安全质量事故其责任和经济损失均由投标人承担。	49
三、工程售后服务方案	49
为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下送重承诺：	49
1. 保修期内的服务项目	50
1.1 保修服务范围	50
1) 保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。	50
2) 对于工程承包范围内的施工项目，	50
自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成	50
工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。	50

3) 由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。	50
4) 因不可抗力，包括地震、洪水、50 年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与业主协商后确定修复办法，并按照相关规定确定施工单位与建设单位的承担范围。	50
1.2 保修期限	50
根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。	50
1. 种植完成时间：合同签订后**个日历天内。保养期完成时间：复绿种植完成后 12 个月内。我司保证严格按招标文件的要求执行。	50
2 工程保修及服务承诺	50
1) 我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。	50
2) 严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。	50
3) 建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。	51
4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。	51
5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：	51

A、在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后 2 天内进入处理，并针对现场破坏程，制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。	51
B、我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。	51
C、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于 4 小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于 6 小时之内到场进行抢修工作。	51
6) 工程保修原则及计划	51
A、工程保修原则	51
1 在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。	51
2 在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。	51
B、工程保修回访计划	51
1 交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。	51
2 回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的	52

原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。	52
3 落实保修期内和售后服务措施：每 3 个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。	52
综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。	52
四、售后服务措施及今后技术支持的措施计划	52
1、配备足够的技术人员和设备，严格按照合同及相关技术规范要求作业。	52
2、根据树木不同时期（如萌芽期、花期等）的生长特点进行修剪，保证苗木花繁叶茂。	52
3、根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和不同树龄适当的进行灌溉。	52
4、专人负责定期除草、抚育、追肥。	52
5、做好病虫害的防治工作，经常检查，早发现早处理，以防为主，精心管护，使植物增强抗病虫害能力；采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响。	52
6、专人负责天气条件的变化，及时做好防台风工作。台风前加强防御措施，合理修剪，加固护树设施，以增强抵御台风的能力；台风吹袭期间在确保安全的情况下迅速清理倒树断枝；台风后及时进行扶树、护树，补好残缺，清理断枝、落叶和垃圾，使复绿景观尽快恢复。	52

五、售后服务承诺.....52

我们承诺：若我公司有幸中标，我们将严格按照招标文件和业
主的要求，配备优秀的专业技术人员及施工队伍，严格按照招标文件和
图纸施工，并结合我公司在林相改造方面多年的施工经验，严格控制
各工序的施工质量，确保达到施工质量要求。.....53

1、若在保修期限内因施工质量而造成工程返修，我司承担所有因
此发生的费用及责任。.....53

2、应急维修时间安排；.....53

我司应积极组织应急维修时间安排。.....53

3、维修地点、地址、联系电话及技术服务人员（包括厂商认证工
程师等人员）；.....53

4、维修服务收费标准；.....53

若在免费保修期限之外因施工质量而造成工程返修。.....53

5、制造商的技术支持；.....53

质量保证：作为设备供应商，我对本次投标所提供的产品均
为厂家原厂原包装，符合招标文件质量标准。.....53

6、 其它服务承诺；.....53

我公司承诺：我公司保证按质按量在规定的工期内完成本标段招
标范围内全部工程。.....53

7、培训计划。.....53

本项目采取项目经理负责制，为加强本项目规范化管理，完善各
项工作制度，提高工作效率，根据国家有关法律、法规特制订本服务
管理大纲。.....53

1) 主动完成自己的本职工作，服从上司的安排，上司交待工作时尽量站立起来应对。	53
2) 在养护过程中的垃圾，要集中堆放，及时清运。并禁止乱倒余泥渣土，建筑垃圾。承运余泥渣土的车辆，必须到当地余泥渣土排放管理处申报，经批准后到指定的地点排放。施工过程中采取相应技术措施，尽量降低施工噪音，减少对四周环境的影响。	53
3) 建立奖惩制度：以玩忽职守，对违反安全生产管理制度的，按有关规定给予处罚，违反操作规程而造成安全事故追究其责任。对坚持安全生产的个人和班组给予表扬奖励。	54
4) 定期组织工人及管理人士的培训工作，按照养护工作流程及卫生保洁工作流程组织工人的实际培训工作。	54
5) 定期安排管理人士的管理培训，按照 ISO9000 质量保证体系的要求进行工作人员的管理培训，使之符合本养护工作的要求。	54
六、应急抢险措施	54
(一) 施工区域或附近发生交通堵塞，交通事故的应急措施	54
(1) 现场专职安全员，施工管理人士报告项目部领导。	54
(2) 项目负责人士或专职安全员报告路政部门及交警部门。	54
(3) 施工人士转移至施工控制区安全位置。	54

(4) 配合路政，交警进行交通疏导，在交警，路政人员指挥下开放应急通道。（如开放路肩，收窄工作面等）	54
(5) 配合路政，交警部门对事故现场的救助，（如灭火，抢救等），临时应急交通疏导等工作。	54
(6) 现场各项交通措施在路政，交警的指挥下恢复。	54
(二) 违章车辆误闯施工区域的应急措施	54
(1) 专职安全员或施工管理人员报告交警部门，路政部门，项目部相关领导。	54
(2) 对肇事车辆进行灭火（在确认对方已安全无威胁的情况下），联系医疗部门对受伤人员进行救助。	54
(3) 专职安全员对现场进行评估，做出及时的措施进行修复，避免造成更大交通事故及交通堵塞。	55
(4) 在路政，交警部门的指挥下进行交通疏导。	55
(5) 配合交警部门进行调查取证。	55
(三) 恶劣天气的应急措施	55
(1) 密切关注天气预告，对恶劣天气进行预防，制定对应措施。	55
(2) 加强恶劣天气的交通设施的加固。	55
(3) 准备好水泵等排水设备。	55
(4) 避免恶劣天气对作业人员的伤害。	55
(5) 协助交警，路政人员在恶劣天气时交通疏导工作。	55
第四节 保修服务措施	55

工程组织实施是整个项目建设成败的关键，在项目开展前制定出一个切实可行的方案，实现高质量的安全生产，才能向用户提供一个符合现在需求的质量优良的系统，更应为未来的维护和升级提供最大的便利、尽量节约资金。.....55

拥有 ISO9001 认证，引进国际先进的 SIXSIGMA 管理理念，坚持“以人为本、共同发展”的企业理念，经过多年来实际工程的磨练，培养并且引进了一批成熟的技术设计人员和项目管理人员群。同时，不断探索工程实施的模式，组建整体作战的“联合舰队”，实现了将由本公司自己设计、自己工程身体力行的工程模式转变为不断加强自身技术实力、质量保证体系和向外输出项目管理模式的头脑智慧型的模式，以控制项目成本、灵活整合组织，以融合各个专业的项目施工队伍，在充分发挥双方资源的同时，大力开发社会资源优势，极大提高了承接大型项目的能力。.....55

现将有关我司工程管理的主要内容作一介绍：.....56

一、项目管理.....56

在项目实施过程中，一方面需要与建设单位、各个专业施工单位进行协调，另一方面还要制定出最佳的工程进度计划，控制进度、监督质量、搞好安全生产。在不同工程阶段下资源的配置、组织与协调、质量安全生产是我公司在项目管理中的重点：.....56

1、人力、财力、物力资源的调配56

2、设计、施工、服务环节的进度监管56

3、设计、施工、服务环节的质量监管56

4、设计、施工、服务环节的安全监管56

5、对遵守法律法规的管理.....	56
二、商务管理.....	56
取得合同以后，需要及时确定选择合格的设备材料供应厂商并且向其发出定单；合格的产品、充足的供给、及时的货期是商务管理的核心。.....	56
1. 总包合同、商品定单等文件的管理	56
2. 设备供应商的制度	56
3. 商品货期的制定与控制	56
三、设计管理.....	56
工程的深化设计好与坏是取得一个优良工程的前提。通过与建设单位、设计单位的沟通，对用户需求进行分析，理解设计单位的设计思想、了解用户的实际需求，才能做出用户满意的深化设计方案。我公司将派出富有经验的专业技术工程师小组来完成深化设计，邀请专家顾问组成会审小组对各个系统与集成方案进行评议。在工程设计中，坚决执行和贯彻国家、行业的技术标准及规范，遵照标书的要求进行深化设计：.....	57
1、技术标准和规范的建档.....	57
2、系统设计说明文档.....	57
3、系统设计图纸	57
4、系统施工图纸	57
5、系统软件设计与组态文档	57
四、施工管理.....	57

在施工过程中，除了要求施工和技术符合规范以外，其中也涉及其他专业的管理内容，工程的施工管理之所以必不可少，关键在于它的协调和组织的作用，我公司将会采取有效的措施在以下几个方面切实作好施工管理工作：	57
1、工程的资格管理（单位资质、人员资格、工具合格）	57
2、设备材料的管理（材料审批、验收制度、仓库管理）	57
3、施工的进度管理（进度计划、进度执行）	57
4、施工的质量管理（验收制度、成品保护）	57
5、施工的安全管理	57
6、施工的界面管理	57
7、施工的组织管理	57
8、工程的文档管理	57
五、工程的技术管理	58
工程的技术管理贯穿整个工程施工的全过程，我公司将派出富有经验的专业技术工程师参加工程的技术督导。执行和贯彻国家、行业的技术标准及规范，严格按照工程设计的要求施工。在提供设备、对线记录、调试工艺、验收标准等一系列方面进行技术监督和行之有效的管理，其管理内容重申如下：	58
1、技术标准和规范的管理	58
2、维修工艺的指导与管理	58
3、调试作业与管理	58
六、工程质量管理	58

<u>工程质量管理是我司各项工地工作的综合反映，我司将会在实际</u>	
<u>施工中作好以下几个质量环节，确实作好质量控制、质量检验和质量</u>	
<u>评定：</u>	58
<u>1、施工图的规范化和制图的质量标准</u>	58
<u>2、调试大纲的审核、实施及质量监督</u>	58
<u>3、系统运行时的参数统计和质量分析</u>	58
<u>4、系统验收的步骤和方法</u>	58
<u>5、系统验收的质量标准</u>	58
<u>6、系统操作与运行管理的规范要求</u>	58
<u>7、系统的保养和维修的规范和要求</u>	58
<u>8、年检的记录和系统运行总结</u>	58
<u>七、安全生产管理</u>	58
<u>安全生产管理是工程保质保量、如期完工所必不可少的，我方将</u>	
<u>会在实际施工中作好以下几个安全生产环节，确实作好安全生产控制、</u>	
<u>检查：</u>	58
<u>1、进入工地的人员安全</u>	58
<u>2、仓储设备的安全保管</u>	59
<u>3、维修改造的成品保护</u>	59
<u>八、施工组织及人员安排</u>	59
<u>一）、项目组织结构</u>	59
<u>1、项目经理职责</u>	59
<u>负责整个项目的日常管理与资源调配，推进项目的进行，解决各</u>	
<u>种紧急事件，公司决定抽调最精干、具有丰富工程</u>	

<u>经验的、组织实施过类似大型集成系统工程的高级工程管理人员担任，采用项目经理负责制，有绝对权利可以调配本工程现场人力、物力、财力、合伙施工队和优先使用公司其他工程范畴的资源，保证工程保质保量按时完成。</u>	59
<u>具体人员：（详见商务标——参见本项目技术人员一览表）</u>	59
<u>其具体职责是：</u>	59
<u>1)前期准备阶段：分析工程现实，编制具体的工程预算案提交指挥部审核批准后执行，提交进货计划表、人力资源计划及施工进度计划表，向现场管理、施工技术人员和工程队下发任务职责书，并组织培训和项目交底，确立项目奖惩办法；组建现场工地办公室和相关管理程序及技术档案体系。</u>	59
<u>2)在施工设计阶段：配合甲方及总包组织方案设计审查会；遵守国家有关设计规程、规范；主持制定系统施工设计方案，制定专业施工设计资料交付文件格式，配合甲方组织系统施工设计图会审，审查管线图和维修图。</u>	59
<u>3)施工阶段：配合甲方组织施工协调会；制定施工工程管理制度；参加工程例会，及时处理相关事务；配合工程监理，协调施工；向甲方工程代表和指挥部提交工程月、周报和工程进度报告，申请工程进度款；管理协调施工与相关施工单位关系；紧急事件无法处理则与公司指挥部沟通，及时处理相关事务；审核施工队的施工进度，批准其相</u>	59
<u>关工程进度款；执行工程预算及项目奖惩办法，签署工程月、周工地报告，检查和评估</u>	60

<u>现场各部门的工作任务和业绩，召集内部工地现场例会。</u>	60
<u>4) 联机调试：配合甲方和工程监理，组织验收。</u>	60
<u>5) 售后服务阶段：负责售后服务的计划和措施的跟踪、落实。</u>	60
<u>2、副项目经理</u>	60
<u>负责日常管理与资源调配，推进各子系统的进度，解决各种紧急事件，协助项目经理调配本系统现场人力、物力、财力、施工队保证该系统保质保量按时完成。</u>	60
<u>具体人员：（详见商务标——参加本项目技术人员一览表）</u>	60
<u>其具体职责是：</u>	60
<u>1) 前期准备阶段：分析系统现实，编制工程预算案提交项目经理，提交该系统进货计划表、人力资源计划及施工进度计划表，并组织系统培训和项目交底；参与组建现场工地办公室和相关管理程序及技术档案体系。</u>	60
<u>2) 在施工设计阶段：配合项目经理组织系统方案设计审查会；遵守国家有关设计规程、规范；主持制定系统施工设计方案，制定专业施工设计资料交付文件格式，配合项目经理组织系统施工设计图会审，审查管线图和维修图。</u>	60
<u>3) 施工阶段：配合项</u>	

目经理组织施工协调会；制定系统施工工程管理制度；参加工程例会，及时处理相关事务；配合项目经理协调系统施工；向项目经理提交工程月、周报和工程进度报告，申请工程进度款；管理协调系统施工与相关施工单位关系；紧急事件无法处理则与项目经理沟通，及时处理相关事务；审核施工队的施工进度，批准其相关工程进度款；执行工程预算及项目奖惩办法，签署工程月、周工地报告，检查和评估现场各部门的工作任务和业绩，召集内部工地现场例会。.....	60
4) 联机调试：配合项目经理，组织系统验收。	61
3、工程实施的人力资源初步计划	61
合理安排劳力和技术力量的配置，做到相对固定又灵活调配，在保证工程质量和工期的前提下，要尽量做到统一，避免重复作业，力争一次性施工，周密计划，节约用工。	61
其人力资源初步计划如下，但须说明的一点，人力资源计划是不断随着工程情况的进展	61
和变化而改变的，项目部进入现场后必须对人力资源计划有前瞻性，提前向项目指挥部	61
提出计划，由项目指挥部统一调配。	61
4、工程实施过程中紧急事件处理策略	61
在工程维修期间，我司将委派现场项目经理、副项目经理、现场技术人员常驻工地，	61

进行维修与工程管理工作，工地各方如有问题，可向他们提出，现场主管人员会根据实际情况，按照公司项目管理程序中快速反应机制规定尽快予以解决，在一小时内以书面形式答复处理情况，如发生某些紧急工地问题或我司现场管理人员处理不当，可按上述公布电话向我司指挥部投诉，紧急事件和投诉联络人会第一时间通知指挥部主管人员，要求协助，尽快不迟于八小时予以处理。61

在售后服务期间，当我司紧急事件和投诉联络人收到报告后，会第一时间通知指挥部主管人员，委派相关工程师尽快赶到现场，协助操作人员解决有关问题，务求所有问题在最短的时间内得到解答。我司对紧急事故的正常反应时间为四小时。61

九、工程实施步骤62

一）、工程施工图设计62

1、工程深化设计要求62

在工程前期，首先应做好工程施工图的设计工作。工程图设计是将《系统初步设计和实施方案》中的软硬件配置、系统功能要求作细致全面的技术分析和工程参数计算，取得确切的技术数据以后，再绘制在施工平面维修图上，我司提供的施工图具体包括如下内容：62

1) 图纸目录62

工程全称，图号，设计阶段，日期。62

图纸名称，图号，规格，页数。62

(1) 系统原理图62

(2) 工艺流程控制原理图62

(3) 设备平面布置与管线走向图62

(4) 盘柜接线原理图62

(5) 现场设备维修原理图	62
(6) 程序流程图	62
2) 设备设计说明书	62

<u>设计依据，遵循规范，管线号说明，其它需要统一要说明的部分。</u>	62
.....	62
<u>(1) 设计说明书</u>	62
<u>(2) 工程点位表</u>	62
<u>(3) 产品使用说明书</u>	62
<u>3) 材料表</u>	62
<u>材料名称，型号及规格，数量。</u>	63
<u>(1) 设备表</u>	63
<u>(2) 材料表</u>	63
<u>2、设计图纸设计与会审流程</u>	63
<u>1) 向各个专业的系统工程师下达设计任务计划书，明确设计内容、范围、工期</u>	63
<u>2) 系统工程师核对设计院图纸与设备材料清单，定期提交设计报告，如期提交设计说明书、系统设计图纸、工程施工图纸、系统组态文件。</u>	63
<u>3) 总工程师与总工程师室成员定期检查系统工程师的设计报告，协助系统工程师解决在设计过程中发现的各种问题，确保深化设计作业如期完成。如有必要，可以通过项目经理与建设单位、设计单位进行沟通，保障设计方案满足用户需求。</u>	63
<u>4) 总工程师与总工程师室成员对设计说明书、系统设计图纸、工程施工图纸、系统组态文件等进行处审，最终确认满足标书与合同要求后，上报项目指挥部。</u>	63

5) 技术总监经过审查, 确认可行并且同意后, 返还给项目经理。	63
6) 项目经理将全套的设计资料提交甲方。	63
7) 甲方对设计内容进行评审, 最终同意后, 通知总包单位。	63
8) 总包单位根据已经通过的设计方案展开下一步的工作。	63
二)、施工步骤和施工方法	63
本项目要调配好施工步骤, 确立重点, 采取对策, 在施工过程, 尤其也要注意施工的调度, 加强与设计院、甲方和二装的配合, 以确保整个系统在不影响正常工作的前提下保证系统如期开通行。	63
1、系统工程施工图具体设计深度	63
2、施工步骤、注意事项:	64
本实施方案介绍工程的施工步骤包含在详细的施工进度计划内, 在进入现场后会进一步细化。	64
施工准备与作业守则:	64
(1) 施工设计图纸的会审和技术交底, 由总工程师组织, 各个系统技术人员参加; 由系统技术人员根据工程进度提出施工用料计划, 施工机具的配备计划, 同时结算施工劳动力的配备, 做好施工班组的安全、消防、技术交底和培训工作。	64

<u>(2) 了解主体结构，熟悉结构和维修预埋图纸，校清管线预埋位置尺寸，以及有关施工操作、工艺、规程、标准的规定及施工验收规范要求；随结构、项目施工的现实，做好修补工作，做到不错、不漏、不堵，当分段隐蔽工程完成后，应要求甲方及时验收并及时办理隐检签字手续。</u>	64
<u>(3) 设备工作面的检查：由质量安全生产部门组织技术部门参加，严格按照施加图纸文件要求和有关规范规定的标准对设备及线路等进行验收。</u>	64
<u>(4) 到货开箱检查：首先由现场项目经理部组织，技术和质量部门参加，将已到施工现场的设备、材料做直观上的外观检查，保证无外伤损坏、无缺件，清点备件。</u>	64
<u>(5) 定位维修：根据设计图纸，复测其具体位置和尺寸再进行就位维修和敷设。</u>	64
<u>(6) 系统编程、调试：开始按照系统功能设计进行编程，并调试软件。</u>	64
<u>(7) 验收检测标定：由质量部门组织生产、技术部门参加，对施工工艺整个范围内的设备进行全面的检测和评定工作。</u>	64
<u>(8) 开通使用：在经甲方验收检测评定及验收后的基础上，根据甲方提出并签定临时交付甲方维护管理后可投入正式使用，并及时办理双方签字手续，乙方则根据合同条款履行定期的保修约定事项。</u>	65
<u>(9) 做到无施工方案（或简要施工方案）不施工，有方案没交底不施工，班组上岗前没完全不施工，施工班组要认真做好完全上岗交底活动及记录，每周一上午要组织不少于 1 小时的安全活动。严格执</u>	

行操作规程，不得违章作业，对违章作业的指令有权拒绝并有65

<u>责任制止他人违章作业。</u>	65
<u>(10) 进入施工现场必须严格遵守安全生产六大纪律，严格执行安全生产规程。施工作业时必须正确穿戴个人防护用品，进入施工现场必须戴安全帽。不许私自用火，严禁酒后操作。</u>	65
<u>(11) 从事作业人员要定时体检。凡患有高血压、心脏病、贫血症、癫痫病以及不适于高空作业的人，不得从事高空作业。</u>	65
<u>(12) 严格的交底和验收制度，未经验收的不得使用，各种竹木梯必须有防滑措施，施工时严禁擅自拆除各种安全措施，对施工有影响而非拆除不可时，要得到有关负责人同意，并采取加固措施。</u>	65
<u>施工进度计划的制定、实施、控制：</u>	65
<u>(1) 项目经理部在总体施工进度计划指导下，编制季、月、周施工作业计划，由副项目经理负责向施工队交底和组织实施；</u>	65
<u>(2) 项目经理部每周一召开专业施工协调推进例会，及时检查协调各系统工程进</u>	65
<u>度及解决工序交接的有关问题。公司项目指挥部会定期召开各有关部门会议，协调部门与项目部之间有关工程实施的配合问题。</u>	65
<u>(3) 项目经理按时参加甲方召开的生产协调会议，及时处理与有关施工单位之间的施工配合问题，及时反映施工中存在的问题，以确保整个工程的顺利及同步进行。</u>	66

1 施工的分工合作与协调配合	66
总的来说，要求提高效率，降低成本，利用各种有利因素缩短周期。在施工中尽量采用先进的工具、工艺，专业化施工，大搞技术革新和提合理化建议活动，充分发挥和调动全体施工人员的积极作用，逐渐提高操作人员的施工技能和水平，严格按照各种工艺标准和施工验收规范施工，确保工程进度和质量的顺利完成。	
三）、设备材料进场管理	66
1. 1、在订购设备前，由项目经理部施工总管向甲方提供产品说明书，部分商品按照甲方要求提供样品，申请甲方审核。	66
2. 经过甲方审核确认后，向设备供应商发出定单，预计商品到货时间。	66
3. 在商品到达工地前，向甲方申请安排相关人员组织到货验收。	66
4. 在订购材料前，由项目经理部施工总管向甲方提供材料样品，进行样品检验，申请甲方审核。	66
5. 经过甲方审核确认后，向材料供应商发出定单，预计商品到货时间。	66
6. 在材料到达工地前，向甲方申请安排相关人员组织到货验收。	66
7. 在现场设立专业分工形式的仓库。	66
8. 进场设备材料经过登记注册后分门别类进行存放。	66

9. 出库材料设备需要填写出库单据，提交设备材料工位作为备案， 现场仓库隶属于后勤保障部。	66
四）、质量保证计划	66
1. 在组织施工前，由质量安全生产组负责组织各个系统接收专业 提供的管槽施工，	67
防止不合格成品流入下一道工序。	67
2. 材料进场前，需向甲方提供材料样品，经过甲方审核确认后 方可订货；材料到达工地后要申请甲方安排相关人员组织验收。已经 验收材料按照规定的要求进行仓储。根据各个系统的规范要求与施工 图纸对材料进行加工、敷设。	67
3. 对于隐蔽工程要及时申请监理组织验收。	67
4. 设备进场前，需向甲方提供产品使用说明书，经过甲方审核 确认后方可订货；设备到达工地后要申请甲方安排相关人员组织验收； 已经验收设备按照规定的要求进行仓储；根据各个系统的规范要求与 施工图纸对设备进行施工。	67
5. 在系统调试前，组织相关专业工程师、施工工长、质检员、安 检员对系统的维修配线情况、供配电环节、网络通信系统进行联合 检查，确认无误后方可通电测试。	67
6. 完成测试以后，按照先手动后自动、先局部后整体的原则，精 心设计调试计划，按照计划一步一步完成调试项目。	67
7. 在系统验收过程中，对每个环节每项功能都要进行验收。	67

8. 在进行 BMS 系统集成前，召集各个系统的专家与甲方进行用户需求分析，明确各个系统的任务，组织软件工程师进行精心设计，相互协调来完成最关键的内容。	67
五）、安全生产计划	67
1、进场人员安全管理	67
1) 员工上岗前检查随身物品	67
2) 员工上岗中进行安全生产检查	68
3) 员工下岗前检查随身物品	68
2、仓储材料与设备安全管理	68
1) 入仓材料与设备的例行检查	68
2) 仓储材料与设备的定期检查	68
3) 出仓材料与设备的手续检查	68
3、施工材料与设备成品保护	68
1) 前一个工序在本工序实施过程中的成品保护管理	68
2) 已经完成工序材料设备的定期安全检察	68
十、工程实施中几个重点及对策	68
一）、工程在时间进度上的配合	68
为了保证建设周期，本项目工程施工与项目施工在时间进度上会有良好的配合。	68
本系统是施工的“软件”部分，为了保证系统在施工过程中有条不紊地按一定顺序衔接进行下去，其中有一定的规律，我们必须加以注意和遵循。根据多年来在工程管理和工程施工方面的经验，总结出在工程施工前期必须抓紧的三个环节和在项目施工施工中工程在进度配合上的六个阶段。	68

<u>1、工程前期三个环节是：</u>	68
---------------------------	----

1) 系统施工图的会审.....68

图纸会审是一项极其严肃和重要的技术工作。认真做好图纸会审工作，对于减少施工图中的差错，保证和提高工程质量有重要的作用。
在图纸会审前，我方项目组会向建设单位索取施工图，据此我方项目经理部的总工程师室成员与各个系统工程师首先会认真阅读施工图，熟悉图纸的内容和要求，把疑难问题整理出来，把图纸中存在的问题等记录下来，在设计交底和图纸会审时解决。68

图纸会审，建议由建设单位组织和领导，分别由设计单位、监理公司、承包单位，有步骤地进行，并按照工程的性质、图纸内容等分别组织会审工作。会审结果应形成纪要，由设计、建设、施工四方共同签字，并分发下去，作为施工图的补充技术文件。69

2) 系统施工工期的时间表.....69

该时间表的主要时间段内容包括：.....69

系统设计、设备购买、管线施工、设备验收、设备维修、系统调试、培训和系统验.....69

收等，同时工程施工界面协调和确认应形成纪要或界面协调文件。

.....69

3) 系统工程施工技术交底.....69

技术交底包括工程总包方、工程维修承包商、各系统承包商和机电设备供应，监理公司、工程维修承包商内部负责施工专业工程师与工程项目技术主管（工程项目工程师）的技术交底工作，它们应分级分层次进行。69

<u>十一、工程质量保证措施</u>	69
<u>一）、建立质量保证机构，强化工程质量管理</u>	69
<u>坚持“质量第一，用户至上”的基本原则，确保本工程质量达到优良，我们将在工程实施的全过程进行严格的质量监控和开展施工项目的“QC”活动，由公司主任工程师领导的质量检查监督机构深入现场，使工作质量始终处于有效的监督和控制状态。</u>	69
<u>二）、加强项目部质量管理工作，从提高人员素质人手</u>	69
<u>建立由施工班组、施工员、质检员、项目经理组成的工地质量管理体系。做好宣传教育工作，树立质量第一的观念，提高职业道德水平，开展专业技术培训，特殊工种人员持证上岗岗位职责，以工作作质量保工序质量，促工程质量。采用企业拥有的现代化装备、新技术、新工艺保证工程质量。</u>	69
<u>三）、严把材料进货关，确保施工机具的正常使用</u>	70
<u>对工程所需材料的质量进行严格的检查和控制。材料选择必须按施工图纸和材料明细表所列材料要求标准选择材料，根据甲方要求提供材料样板，待甲方确认后才进行采购。所有进场材料必须有产品合格证或质量证明，对设备进行开箱检查和验收。根据不同的工艺特点和技术要求，正确使用、管理和保养好机械设备，健全各项机具管理制度，确保施工机具处于良好的使用状态。</u>	70
<u>四）、优化施工方法，达到预防为主的目的</u>	70

精心制定施工方案和施工工艺、技术措施，做到切合工程实际， 解决施工难题，工法有效可行，把常见的质量通病和事故按预定的目 标进行控制，将质量管理的检查变为	70
事先控制式序及因素，达到预防为主的目的。	70
五）、加强工序质量检查，做好成品保护工作	70
首先认真进行施工图纸的会审工作，明确技术要求和质量标准。 要此基础上做好质量技术交底。在施工过程中，加强工序质量的三级 检查制度，层层把关。并严格进行质量等级检评。所有隐蔽工程必须 经建设单位，市质监站及有关单位验收签字认可，并做好记录后方可 组织下道工序的施工。针对关键部位或薄弱环节设置控制点，认真执 行工序交接记录和验收制度。实施计量管理，保证计量器具的准确性。 施工中，合理安排施工程序对已完成的成品制定保护措施。	70
十二、施工进度安排	70
一）、施工进度计划说明	70
1、工期计划，施工阶段人员数量计划，设备进场计划等。	71
2、为了能使以上计划得以保证，关键在于各专业的配合、各工种 的协调、各工序的	71
合理穿插，同时还要制定切实可行的技术经济措施。落实各阶段 工程进度的人员控制、具体任务和工作责任，建立规范的进度控制组 织体系。	71
3、每周一次小会，将上一周的施工情况作一个小结，将实际进度 与计划进度对照、将影响进度的因素进行分解和分析、找出解决办法。 根据月、旬进度计划、编制相应的物资供应计划，物资顺利进场是保 证工程施工顺利进行的前提。	

.....	71
4、 <u>进度计划全面交底，发动职工实施进度计划，要使有关人员都明确各项计划任务的实施方案和措施，使管理层和作业层协调一致。组织好施工中各阶段、各环节、各专业和各工种的协调配合，排除各种矛盾、加强各薄弱环节实现动态平衡，保证作业计划的完成和进度目标的实现。</u>	71
二)、 <u>简要说明</u>	71
1、 <u>根据工程进度计划、工程量、施工组织设计要求及现场实际情况，在人员进场</u>	71
<u>之前作好临设工作，并组织好人力、物资的进场工作。</u>	71
2、 <u>各施工负责人要熟悉图纸及图纸会审纪要，多和工人交流，给工人交代清楚技术要领，常到施工现场检查，施工过程中要密切配合其他专业的施工。</u>	71
7、 <u>竣工、文档资料</u>	71
<u>进度计划全面交底，发动职工实施进度计划，要使有关人员都明确各项计划任务的实施方案和措施，使管理层和作业层协调一致。组织好施工中各阶段、各环节、各专业和各工种的协调配合，排除各种矛盾、加强各薄弱环节实现动态平衡，保证作业计划的完成和进度目标的实现。</u>	71
三)、 <u>施工进度保证措施</u>	72

<u>根据我公司维修经验认为甲方在适当的时候会提出工期要求，故</u> <u>在施工组织设计里作了保证工期的安排措施。因工程系统是同步交叉</u> <u>作业的，且受项目施工的制约，故我方施工进度计划安排是在正常情</u> <u>况下编订的，如果工程能提前的话，工期则相应提前。本公司保证在</u> <u>项目施工完工。因此合理调配资源，制订保证措施，实施有效管理对</u> <u>确保工期十分关键。</u>	72
<u>具体措施是：</u>	72
<u>1、实行目标管理，控制协调及时</u>	72
<u>确定施工进度目标，做好组织协调工作。通过落实各级人员岗位</u> <u>职责，定期召开工程协调会议，分析影响进度的因素，制定相应对策，</u> <u>经常性地对计划进行调整，确保分部分项进度目标的完成。</u>	72
<u>2、依靠科技进步，加快施工进度</u>	72
<u>利用公司拥有的现代化装备，依靠广大技术人员，推广使用新技</u> <u>术，新材料，制定切实可行，经济有效的施工操作规程，合理安排施</u> <u>工顺序，加快施工进度，同时施工现场配置现代化的办公用品（电脑，</u> <u>传真机，打印机等），提高工作效率，减少中间环节，及时传递信息。</u>	72
<u>3、深化承包机制，强化合同管理</u>	72
<u>经过近年的实践，我公司已建立了一套行之有效将效的承包机制，</u> <u>形成了公司承包、项目部承包、施工班组承包（或分包）三个层次的</u> <u>完整承包体系。在各级承包合同中，将工程进度计划目标与合同工期</u> <u>相协调，做到责权利相一致，直接与经济挂钩，奖罚分明。在本工程</u> <u>的实施中，将进一步深化承包机制，应用激励措施，充分地调动员工</u> <u>的生产积极性。</u>	72

<u>4、搞好后勤保障，做到优质服务</u>	73
------------------------------	----

在甲方资金按时到位的前提下，集中公司力量确保重点，在人力，物力，机具等方面给予本工程以充分的保证。职能部室深入现场协助，指导项目部组织实施。通过计划进度与实际进度的比较，及时调整计划，采取应急措施。注意搞好与建设单位和协作单位的关系，及时沟通信息，顾全大局，服从甲方的决策，同心同德，争取早日完成，做到进度快，投资省，质量高。	73
十三、工程实施过程中的重要管理措施	73
一）、节约措施十二条	73
在工程实施过程中，必须制订严密的管理措施规范工地人员的行为，我公司经过多	73
年的工程实践，制订了完善的工程管理措施，并将其纳入项目管理体系。现介绍如下：	73
1. 精心组织施工，严格工艺要求，按操作规程标准，确保工程质量一次成优，降低质量返修成本。预埋完后和在打灰过程中，要有专人看护，打完灰后要立即打管和更换穿管穿线，堵好管口，避免由于漏堵、错堵造成的返工，使人力和材料造成不必要的浪费。	73
2. 科学合理安排施工程序，搞好劳动力、机具、材料的综合平衡，向管理要效益。平时施工现场由 1—2 人巡视了解施工进度和现场情况，做到有计划性和预见性，预埋条件具	73
备时，应采取见缝插针，集中人力预埋的办法，节省人力。	73

3. 积极鼓励“合理化建议”活动的开展，提高施工班组人员的技术素质，尽可能地节约材料和人工，降低工程成本。	73
4. 加强施工现场的安全保卫工作，重点做好防盗、防火工作，减少物资、材料的损失。	74
5. 加强技术交流，推广先进的施工方法，向施工技术要效益。	74
6. 加强材料的管理工作，做到不发错、领错材料，不夫窃遗失材料，施工班组要合理使用材料，做到长料长用、短料短用、材料精用。在线缆敷设中，既要留有适量余量，还应力求节约，不予浪费。	74
7. 材料管理人员要及时组织退料和施工现场材料的收集。	74
8. 施工机具要落实专人维修保养，提高设备的完好率。	74
9. 施工人员要加强技术指导和管理，做好现场施工工艺的衔接，避免出误工现象，	74
提高工效。	74
10. 材料部门要把好质量关，不使不符合质量要求的管子、配件进入仓库。	74
11. 几个系统在同一工作面上施工时，尽量统一安排，避免往返重复施工和互相干扰，造成人力和物力的浪费以及影响施工质量。	74
12. 在整个施工中要学会运筹法，提高预见性，在施工图有时不具备条件的情况下，	74

<u>合理安排劳力，在边设计边施工的情况下创造条件，保证工期，</u>	
<u>提高经济效益。</u>	74
<u>二）、安全生产、文明施工措施</u>	74
<u>1、施工安全保证措施</u>	74
<u>（1）工地的指挥机构同时负责安全生产，必须坚持全会员安全轮</u>	
<u>值制度，设安全天数记录牌，填写安全日志，坚持每周一次质安进度</u>	
<u>例会；针对施工现场的实际，有的放矢进行安全教育，利用宣传栏，</u>	
<u>配合开展安全合格班组活动。使安全管理工作有组织、有教育。</u>	74
<u>（2）落实安全生产责任制，安全生产必须与经济责任挂钩，奖罚</u>	
<u>分明。明确各级人员的安全责任，项目经理是安全管理第一责任人。</u>	
<u>抓制度落实，抓责任落实；施工员在下达工程任务单的同时，必须作</u>	
<u>安全技术交底记录，施工过程中加强检查、监督。</u>	75
<u>（3）公司实行“质量安全总监制”。项目部对总工程师、工程监</u>	
<u>理提出的安全隐患，必须迅速采取措施进行整改。严格执行“安全管</u>	
<u>理检查评分表”，“施工机具检查评分表”，“三宝”及“四口”防</u>	
<u>护评分表。坚持落实对工地的季、月、周安全检评制度。</u>	75
<u>（4）一切进入施工现场人员，依照其从事的工作内容，分别通过</u>	
<u>学习考核，取得安全合格证，持证上岗。对新工人或复换工作岗位实</u>	
<u>行教育即专业工种培训，填写“新工人上岗安全教育”，“复工工人</u>	
<u>安全教育表”，存档备查。</u>	75

(5) 工地必须设置足够的消防用水设施，临时设施，仓库和施工现场必须设置相应用途和一定数量的消防器材。	75
(6) 易燃物品应设专库保管；不准吸烟，仓库工棚内、烟头、火种不准乱丢，应设吸烟室或器皿盛装。	75
(7) 现场动火须征得建设单位同意，特殊者须取得公安消防部门同意后方准动火。动火时须严格遵守“八不”、“四要”、“一清”的安全动火规定，。	75
(8) 采用新技术，使用新设备、新材料，推行新工艺之前，对有关人员进行安全知识、技能、意见的全面安全德育，树立坚持安全操作的信心，养成安全操作的良好习惯。	75
2、工地文明施工	76
1) 首先必须加强对员工的文明施工教育，每周一次的质安例会要总结，设立激励机制，与经济挂钩，实行奖罚制度。	76
2) 文明施工一齐抓。与配合单位具体划分区域，专人负责，做到按施工总平面图布置。室外材料堆放整齐，无施工垃圾，施工不混乱，井井有条。	76
3) 搞好现场各兄弟施工单位之间的团结协作，做到互谅互让，服从甲方现场工程监理人员的监督。	76
4) 材料进场按照施工进度计划合理安排，减少二次运输。同时实行限额领料制度，杜绝乱丢乱弃的浪费现象。	76
5) 施工现场、办公室保持环境清洁。	76
6) 加强宣教工作，保护好成品或半成品，严厉打击盗窃行不为。	76
7) 结合质安评优工作，推动施工文明建设。	76

<u>三）、工地现场消防措施</u>	76
1、 <u>在整个施工过程中，必须严格执行国家、当地市、各部委关于工程消防法规和有关条款。工地危险品库应按规定存放、使用。</u>	76
2、 <u>严格遵守“十不烧”规定，经常配齐、保养消防器材，做到会保养、会使用。认真贯彻逐级消防责任制，做好消防工作。</u>	76
3、 <u>现场设置灭火器材，维修阶段施工时要及时办理动火证，专人监护，施工完毕后，监护人要仔细检查现场，杜绝火灾隐患。</u>	76
4、 <u>在重要设备附近动火施工时，要采取保护措施，派驻监护人。</u>	76
<u>四）、工地现场成品、半成品保护措施</u>	76
1、 <u>到位的成品保护措施</u>	76
1) <u>首先，施工人员要树立起产品保护的强烈意识，制定严格的奖励制度。</u>	77
2) <u>其次，现场在具备产品条件的基础上，按进度要求进行施工，这对产品到位后的质量有一定的保证。</u>	77
2、 <u>到达现场半成品的保护措施</u>	77
1) <u>落实一个适当、安全、方便的堆放场所，按照产品外包装的说明要求堆放。为了加强工程的产品保护及现场防盗，在工程进行镶接维修阶段应由贵方聘用专职保安人员负责保卫工作，我方也将委派专职人员负责此工作。</u>	77

2) 根据工程实际进度控制产品的进场时间, 制定产品到场后的保管收发制度。施工用各种工具、机具及时回收, 以防被盗。	77
3) 对较大型产品的水平搬运和垂直运输工作, 编制一个妥善的搬运方案(根据产品外型及体积按实编制) 。	77
4) 产品在下班时如未做好, 由施工班组及时带回, 避免失窃。	77
第五节 保修措施	77
1、承包方向业主交工的工程, 我方将按合同条款履行保修承诺, 派驻一名技术人员跟踪服务, 直到保修期满。	77
2、对需修补的内容、工作量、修补方案、首先征得业主同意, 然后实施修补方案。	77
3、对修补中的工程建设, 仍严格按照规范、规程、标准和有关文件施工, 确保修补质量。	77
4、制定修补计划时, 尽量采取新工艺、新技术, 保证修补后的部位能够正常运行。	77
从工程交付之日起, 我公司的工程保修工作随即展开, 在保修期间, 我们将依照《施工工程质量管理条例》, 本着对业主负责的精神, 以有效的制度和措施, 优质、迅速的服务, 维护业主的利益。在工程竣工后的一段时间内, 留置保修小组, 为工程尽快地投入使用服务。工程正常使用后, 我公司将定期或不定期对业主进行回访, 征求业主的意见并及时解决存在的问题。	77
1)、部门职能	78
a. 接受客户对产品的咨询	

<u>、维修和投诉，保障销售的顺利进行。</u>	78
<u>b. 收集信息，对产品质量问题及时反馈，促进产品质量的改进。</u>	78
<u>c. 节约资源，梳理返厂产品，区分良品和不良品，提高产品的利</u> <u>用价值。</u>	78
<u>d. 强化与客户的沟通，不断深化服务理念，提升公司的品牌形象。</u>	78
<u>e. 与销售部、技术部紧密协调，提高团队整体的业务技能。</u>	78
<u>f. 建立健全售后服务内容，不断优化售后服务水平。</u>	78
<u>2)、组织架构</u>	78
<u>计划配置：售后主管 1 人，售后文员 1 人，售后客服 1 人，维修</u> <u>技术员 3 人，售后工程师 2 人。</u>	78
<u>3)、员工岗位职责：</u>	78
<u>a、售后主管：</u>	78
<u>①、爱岗敬业，组织和管理好本部门的运营工作，带领本部门员</u> <u>工努力完成公司下达的各项指标；</u>	78
<u>②、全面主持售后服务工作，定期召开工作例会，对工作中的问</u> <u>题及时解决，保证经营目标的实现；</u>	78
<u>③、参与公司的决策制定，定期向公司汇报售后服务部的运营情</u> <u>况；</u>	78
<u>④、总结产品的质量信息并及时分析反馈至相关部门，加快产品</u> <u>质量改进；</u>	78

⑤、完善售后服务部门的规章管理制度，控制售后的经营方针与计划；	79
⑥、及时处理客户反映的问题，协助销售部做好售后督导等工作；	79
⑦、不断学习新知识，做好团队建设，努力提高售后工作效率和服务水平。	79
b、售后文员：	79
①、认真做好客户资料的保管及登记，按时定期完成各类统计报表，及时上交上级主管；	79
②、协助售后主管制定工作计划，负责维修业务的正常运作和管理；	79
③、负责退货的验收、登记，做好产品数据的整理和录入（退换货、维修品、数量类别等）；	79
④、根据销售部的客户缓急，有效安排维修顺序；	79
⑤、修后产品的核对、封装、通知客服发货；	79
⑥、负责售后部日常用料的领取，做好数据保管。	79
c、售后客服：	79
①、负责处理客户质量的投诉事宜；	79
②、负责与客户协商售后问题的解决方案；	79
③、协调跟进售后各环节进度，使维修产品尽快返给客户；	79
④、售后资料登记，每月汇总分析，提交产品改进建议。	79
⑤、根据需要，对客户进行回访和调查，以获取客户的直接反馈信息；	79

⑥、协助其他岗位的工作及其他部门的沟通协调。	79
d、维修技术员：	79
①、爱岗敬业，着装整齐，保持工作区的整洁卫生；	79
②、严格执行维修作业流程规范，安全操作，确保售后服务维修质量；	79
③、节约资源，爱护工具，对维修物料合理使用；	80
④、对维修过程中的的问题及时总结，整理反馈给相关部门；	80
⑤、完成制定的工作任务，做好维修数据的填报。	80
⑥、团结协作，不断学习新知识，努力提高自己的业务技能。	80
e、售后工程师：	80
①、走访市场，对客户的产品信息搜集（产品的优缺点，竞品状态，运作模式等）；	80
②、指导客户正确使用产品；	80
③、实地解决客户或代理商在产品使用过程中的问题；	80
④、加强售后与销售、技术研发部门的沟通。	80
第六节 工程售后服务保修承诺书	80
为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下郑重承诺：	80
1 保修期内的服务项目	80

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/127035145022006062>