办公设备供货具体实施方案

1、项目备货供货方案

1.1 备货

签订合同后，我公司经安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排生产商对产品生产加工，跟踪备货进度并及时与采购方代表沟通，通报项目进展情况。

备货期间，项目经理将委派项目组人员 2 人到采购方现场考察，设计出设备配送到场卸货、验货方案。方案由项目经理联系采购方代表召开会议商议和确定。

这一阶段很重要，我公司将对备货质量进行严格控制，保证后续阶段的顺利开展。此阶段计划在 1 天内完成。

1.2 供货

1.2.1 交货地点：xxxxxxxxxxx。

1.2.2 交货时间：以合同签订为准。

1.2.3 交货方式：甲方在每次订单信息中指定专人收货的姓名及电话。货在途中，如甲方临时需变更收货人，应及时通知我方。因甲方原因致我方不能及时联系收货人，由甲方承担不利的后果。

1.2.4 运输条件：专车汽运，运费由我方承担。

1.2.5 备品备件情况

产品中包含的易损、易坏的原件，备品备件由厂家在装箱清单中列出，交货时与设备一同交付；若设备中的原件是由于非正常操作仪器而损坏，公司根据实际情况保修。提供相应的备品备件，公司备有足够的易损件给用户，为用户设备运行提供强有力的支持。

1.3 质量保证期内发生问题的处理期限

本项目产品质保期内出现质量问题，我方在接到通知后 12 小时内响应到场，24 小时内完成维修或更换，并承担修理调换的费用；如货物经我方 2 次维修或更换仍不能达到合同约定的质量标准，视作我方未能按时交货，采购人有权退货并追究我方的违约责任。货到现场后由于采购人保管不当造成的问题，我方亦应负责修复，但费用由采购人负担。

1.4 其他

本公司与生产商签订了技术支持合约，生产商承担所有的技术支持，公司代理的产品技术指标均能满足招标文件的要求，为了保证供应商、购买方、制造商三方责任落实到位，我公司拟在商务运作中采用三方技术服务协议，以便最终用户随时可以找到有关单位和人员，处理遇到的问题。

2、人力财力配备计划

我方针对本项目将成立项目团队，项目团队采用矩阵式的结构，一方面增加对客户需求的响应速度；另一方面得到各专业部门的专业指导，获得专业部门的支持。

相关小组组成和作用说明如下：

领导小组：由甲方相关领导组成，决策整个项目的需求内容，时间和范围，并听取项目领导小组的汇报和处理相关事宜。

项目领导小组：由甲方采购科领导和我方主管领导组成，负责组织协调整个项目采购内容及数量的制订、资源调配以及相关日常工作。

项目支持小组：由甲方相关人员和我方采购负责人组成，负责整个项目的产品品牌和技术=的指导。

项目实施小组：由我方项目组人员和服务支持人员、配货、送货人员以及原厂家的项目人员组成。主要负责项目的具体实施。

在资金方面，我公司会准备充足的资金运作本项目，等供货结束验收合格后，采购方按合同约定方式支付货款即可。

3、服务质量保障计划

3.1 质量管理体系概况

我公司是专业提供各类办公设备的企业。我公司参照 ISO9001 质量管理体系，结合项目的特点，建立起一套自己的产品质量体系。质量体系由一系列质量控制文件组成，包括作业指导书、工艺关键点控制、图纸资料标准格式、成品检验规范等，涵盖从设备配件选型到整体产品安装的各个环节。

3.2 产品生产的质量控制

我公司对产品生产的每个阶段都严格控制:

3.2.1 元器件选择和采购阶段我公司保证质量的措施

选择知名厂家的产品；选择资质和信誉优异的公司作为供货商；产品到货之后我公司首先做外观检查，然后安排技术人员到采购方现场核对设备型号参数、清点数量并对设备做全部功能测试。

3.2.2 产品生产加工阶段我公司保证品质的措施:安排人员监督生产，人员都是全部经过公司严格培训，经过基本理论的考核并有不少于 3 年的生产经验。生产中所用配件和耗材均采用名牌产品并按照国家标准中的具体要求选型。生产过程中，我公司有质检工程师专门负责检查，对每一步进度都把好质量关。

3.3 技术支持质量控制

我公司配备了强大的技术服务队伍，从项目实施开始就负责向用户提供技术支持。技术服务人员涵盖各类专业，具有丰富的理论知识和现场经验，保证第一时间为用户提供技术服务。我公司通过多种渠道形成一套高效的服务系统，通过售后服务电话、互联网、到达现场等形式，快速解决用户在设备使用、配置、维修等方面的问题。我公司的技术支持人员全部经过严格的培训，每一次提供技术支持都必须做好书面记录，跟踪问题解决情况。

4、管理制度

4.1 企业内部考核制度及考核记录等

4.1.1 考核目的：

最大限度激励员工发挥个人潜能，提高工作绩效，进而提高公司的整体效益，同时也为员工薪酬、职务调整等方面提供科学、合理的

管理依据。

4.1.2 适用范围：

本制度适用于本公司所有人员。

4.1.3 考核作用：

（1）职务调整、奖金分配的直接依据；

（2）为下一年度考核提供原始依据；

（3）发现管理盲点，提供管理经验。

4.1.4 考核原则：

以量化的业绩和日常工作表现为依据，坚持公开、公正、透明的原则。

（1）一致性：一段连续时间之内，考评的内容和标准不能有大的变化，至少保持 3-4 个考核周期：

（2）客观性：考评真实、客观的反映员工实际工作情况，避免因光环效应、任人唯亲、个人偏见等带来的误差；

(3)时限性:仅以当期(当月/当季/当年)的原始记录数据考核。

4.1.5 考核内容：

（1）根据部门分工不同，在各部门考核不同的内容，具体见绩效考核手册；

（2）具体考核内容由工作态度、纪律性、团队协作、工作质量、出勤等内容构成；

（3）根据实际考核情况，公司将逐渐修改、完善考核体系，争取更为客观实际。

4.1.6 考核时间：

（1）月度考核：次月的第 1 个星期考核上个月的绩效；

（2）季度考核：次季度的第 2 个星期考核上季度的绩效；

（3）半年考核：每年 7 月第 2 个星期开始；

（4）年度考核：在次年 1 月的第 2 个星期考核。

4.1.7 考核流程

（1）数据收集：收集员工客观数据，如考勤、违纪、奖励等情况；

（2）填写表格：相关考核人员填写考核表格，为被考核人打分；

（3）计算结果：根据考核细则计算被考核人考核得分；

（4）绩效沟通：依据结果与被考核人进行绩效考核评价，指导工作，帮助提高；

（5）完善体系：根据实际情况，对考核体系讨论、完善，修订。

4.1.8 考核结果

（1）公示考核结果；

（2）根据考核体系规定进行考核激励。

（3）将考核文件、表格安全存档，以备查阅，防止考核文档被无关者查阅。

4.2 采购查验管理制度

（1）采购管理制度

①采购必须专人负责，并掌握相关知识和采购常识。

②采购应遵循用多少购多少的原则。采购的成品必须正常。不得

采购不符合要求、无证或来路不明的产品。

③采购人员采购时应向供应商索取发票等购货凭据，认真规范填写《产品采购验收台账》，以及索取的证明凭据要分类并按时间顺序存档、备查。记录、票据的保存期限不得少于 2 年。

④采购的材料和工具、设备、必须符合要求。

⑤采购物品入库前应进行验收，出入库时应登记，做好记录，建立台帐。

（2）采购查验制度

①为加强质量监督管理，保护消费者的合法权益，依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规规定，制定本制度，经营者必须遵守本制度。

②购进货物时，应查验证明供货方主体资格合法的有效证件，并按批次向供货方索取证明质量符合标准或规定以及证明来源的票证，并保存原件或者复印件。需要查验和索取的具体票证，由《索证索票制度》作出规定。

③对于包装，要对包装标识进行查验核对，内容包括：

1）中文标明的商品名称，生产厂名和厂址；

2）商标、性能、用途、生产批号、产品标准号、定量包装。

3）根据商品的特点和使用要求。需要标明的规格、等级等；

4）对使用不当、容易造成商品损坏可能危及人身、财产安全的标注警示标志或中文警示语。

④应经常检查货物的外观质量，对包装不严实或不符合要求的，

应及时予以处理，对有问题的设备产品，应立即停止销售，并进行处理。

4.3 问题产品召回管理制度

根据规定，品质经理发现设备不符合标准或者接到行政部门公布的不合格产品信息，要立即停止经营，通知相关生产经营者和消费者，并记录停止经营和通知情况，召回已经售出的产品。我公司关于问题产品，特制定以下问题产品召回管理制度。

（1）目的

对产品销售发生或可能发生安全问题或其他原因需召回时，对召回过程进行规范制，从而确保安全。

（2）适用范围

适用于公司生产及销售货物召回管理。

（3）职责

1）质管部负责产品安全危害调查和评估，确定召回级别，启动召回，并配合追溯、召回和调换。

2）质管部负责提出有关通知和（或）产品召回意见，并对召回产品提出处置措施。

3）销售部负责产品的跟踪、信息收集、数据整理、通知相关方、产品召回。

4）销售部有权申请调换货。

5）质管部负责产品检验和（或）处理产品意见，并对调换产品提出处置措施。

（4）正文

1）定义

召回：是指按照规定程序，对我公司生产销售的不安全或其它原因不合格的产品，通过换货、退货、补充或修正说明等方式，及时消除或减少危害的活动。

2）公司质量管理部门应通过客户投诉、相关部门抽检、企业自查等途径，对其生产的产品状况进行持续跟踪，及时收集产品质量风险信息。

3）公司获知生产及销售的产品可能存在不合格因素或危害或接到上级监管部门的危害调查书面通知，应当立即进行危害调查和危害评估，同时填写《风险分析记录表》，书面报告企业负责人。

4）经调查和评估，确定存在下列情形之一的，应当确定召回级别，实施召回。

①不符合标准的。

②风险评估结果得出不安全结论的。

③企业发现其生产的产品存在安全隐患，可能对安全造成损害的。

④有关法律、法规规定的其他应该召回的。

5）召回的实施

①公司质管部确认产品不合格或其他原因不合格应当召回或监管部门责令召回的，公司质管部立即启动召回程序，核实产品的批次、生产数量，并查明库存量、已销售数量，查清具体销售区域、经销商名单后，指定召回计划，并同时填写《不合格品评审处置单》，通知

生产部及销售部立即停止生产和销售，对确定实施召回的，在确定召回的第一时间内通知所有经销商，交销售部实施主动召回尚未售出的所有不合格产品。

②自确认产品属于应当召回的不合格产品之日起，一级召回应当在 1 日内，二级召回应当在 2 日内，三级召回应当在 3 日内，由销售部先电话通知有关销售者停止销售，通知消费者停止消费，同时填写《召回通知》发传真或电子邮件给顾客。《召回通知》包括产品批次、产品名称、规格、数量、联系人、联系电话、召回日期等。

③公司向社会发布召回有关信息，应当按照有关法律法规规定，向监管部门报告。

8）召回产品的处理：

①召回的不合格产品集中到专用的安全场，做明显标识并隔离；其他原因召回的安排运输到仓库。仓库保管员对召回产品做明显标识并隔离存放。

②销售部对召回产品的后期处理应当有详细的记录，包括召回产品的批次、数量、比例、原因和结果等。属不合格产品的应向监管部门报告，接受监督。

③及时对召回的产品进行处理；根据有关规定应当销毁的，应当及时予以销毁。其它原因召回的由质管部提出处理意见，及时处理。根据有关法律、法规规定应予销毁的，可在销售地直接销毁（须有公证机构或相关监管部门出具现场确认证明）或运回公司销毁处理（须经相关监管部门人员在场监督销毁）。销毁现场要建立影（像）证据，

并填写《销毁记录表》。

9）对因标签、标识或说明书不符合标准而被召回的，在采取补救措施且能保证合格质量的情况下，方可继续销售；销售时，应向消费者明示补救措施。

4.4 质量投诉处理制度

（1）明确投诉处理的目的

1）及时、有效、准确地回复顾客、媒体或有关政府、职能部门。

2）保证市场顺利、稳定地发展。

3）提高公司和产品的信誉。

（2）把握投诉处理的原则

1）保护客户的合法权益。

2）积极同政府有关机构和新闻媒体配合。

3）努力提高完善产品质量管理。

4）采取统一的处理程序和解决方式。

（3）建立投诉处理小组

营销部、品质部、生产部、最高决策层

注：投诉小组的责任：

1）营销部：

①接受投诉，获取被投诉产品及投诉人的尽可能详细的资料；

②及时通知品质部相关人员或公关经理；

③向客户回复一般投诉的处理结果；

④向客户解释严重投诉的处理结果。

2）品质部：

①接受投诉，获取被投诉产品及投诉人详细的资料；

②组织被投诉问题的调查并向投诉处理小组提供调查及问题的危害分析结果；

③向客户解释严重投诉的处理结果；

④提高对被投诉问题的技术分析；

⑤协助对被投诉问题的调查。

3）生产部：

①提供对被投诉产品的原始生产记录；

②协助对被投诉问题的调查。

4）最高决策层

决定是否启动产品回收程序及企业危机处理程序等紧急处理程序。

（4）做好投诉记录

1）记录备案编号、日期；

2）投诉人详情（姓名、一切可能的联系方法、职业、社会背景等）；

3）被投诉产品详情（产品名称、包装形式、投诉量、生产批号、购买地点等）；

4）投诉原因详情（购买、储存、消费经过等）；

5）投诉记录人。

（5）提供投诉处理书面文件

1）文件备案编号、日期；

2）投诉人姓名和被投诉人产品名称；

3）被投诉问题产生的原因；

4）就被投诉总是的具体解决和改进方法；

5）质保部负责人或企业负责人亲笔签字。

（6）处理的最佳步骤：

1）认真聆听顾客所提出的投诉；

2）重述听到的投诉，以保证正确的理解，以免出现误会；

3）表示体谅和理解顾客的处境及心情；

4）设法取得投诉产品以便分析原因；

5）解说最可能的解决问题的几种方法；

6）感谢顾客能够将问题提出来。

（7）处理的方法：

1）保持镇静；

2）不要争论、挖苦、及打断顾客投诉；

3）给客户机会诉说；

4）不要受到投诉的影响，不必作无谓的辩护；

5）尽量多问问题，并将得到的资料写下来；

6）如果是客户的错误，给他一个下台的机会；

7）不要让投诉伤害处理人或他人的尊严；

8）不要抱怨及申辩谁改负责，并且不要轻易道歉或表态；

9）确定双方了解的事实是否相符；

10）准备足够的时间用来澄清事实；

11）进行调查；

12）决定不同解决方法；

13）提供可执行的解决方法；

14）预备投诉。

（8）投诉调查：

1）投诉调查的前提：

①质量追踪系统（成品追踪系统、生产追踪系统、原材料追踪系统）；

②部门合作（销售部、质量部、生产部、技术部）；

③投诉样品实物。

2）情况判断：

①同类投诉对比；

②同批产品投诉对比；

③质量回顾样品检查；

④同期投诉量对比；

⑤其他有关情况。

3）样品分析：

①包装表现；

②产品感官；

③封合情况分析；

④其他异常表现。

4）生产情况分析：

①当日生产情况；

②当日原材料使用情况；

③当日质量控制情况；

④当日设备情况；

⑤当批产品质量检查情况；

⑥当日生产环境情况；

⑦其他异常情况。

4.5 进货台账管理制度

①公司采购必须建立台账记录制度。

②所购产品与购物凭证相符。

③台账应如实记录进货时间、名称、数量、产品来源、是否索证、供货商及其联系方式内容。

④将台账和与索证有关的资料按品种、进货时间的先后次序有序整理，妥善保存备查。

⑤从固定供货基地或供货商采购并签订采购供应合同的，应留存每笔供货证明清单。

⑥供货商提供的资质、许可证、产品合格证明文件应当加盖供货商公章。

⑦索取的资质应该在有效期限内。

⑧供货清单应与供货商资质一致，有供货商名称，并且盖章或者送货人签字。

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/777130110165006055