

4.3 售后服务方案

1. 确保工期的承诺

项目管理人员认真学习项目有关技术要求、技术方案、技术合同书，全面理解和掌握项目工作内容、工作发放、工期要求、质量要求。在项目实施中，以项目要求为依据，自始至终贯彻执行到醒目施工管理全过程，确保工程优质如期完成。

以项目范围的工作内容、工期、质量、安全、文明施工等要求为原则，编制详细、完整的施工组织设计，经业主审核后，进行实施。

以总工期要求，项目部根据现场实际情况编制本项目实施总进度网络计划，以此有效的对工程进度进行总体控制。

以总工期为依据，项目部根据现场实际情况编制分阶段实施计划（施工准备计划、技术人员进场计划、测绘仪器、设备进场计划、分项施工进度计划等）。

项目实施过程中，各类工作联系，除必要的书面、电话通知外，合理的采用作业群通知的方式，及时通知到各作业组执行。

项目部诚恳接受业主和当地主管部门对管理工作的指导和要求，互相紧密合作，确保项目如期顺利的进行。

2. 安全施工的承诺

为加强项目部管理，提高项目整体管理水平，提升公司的自身形象，打造公司的服务力度，迎合市场的需要，本着甲方标准规范化的安全施工环境为目的。以国家和地方现有的有关法律、法规、技术规范和标准为依据，结合公司的标准要求，制定安全文明管理施工措施。

1) 指定安全生产制度

①明确划分项目部各人员的责任制，使其在作业过程中履行自己的责任和义务。项目经理是安全第一责任人，负责安全生产的直接责任。项目部必须按照现场作业环境，配备具有经验的相应安全员人数。并定期有上属部门对其进行考核。

②制定严格的作业技术操作规程，由项目部安全员和富有经验的施工管理人员对各班组人员定期进行安全技术上的教育培训。

③安全管理目标：工亡事故为零，无重伤；作业人员持证上岗率100%；对新开工项目的作业人员进行安全三级教育培训工作达到100%；

2) 施工组织设计

①由对现场环境熟悉的技术人员制定调查组织设计，保证调查现场安全生产。

②对一些专业性强、难度大的区域，单独编制专项安全作业组织设计。并呈报上级部门进行审批，未经审批的项目，不准施工。杜绝盲目的没有任何安全措施方案进行施工。

③预防触电事故：健全用电管理制度，制定电气设施的安装标准、运行管理、定期检查制度；

④预防中毒、中暑事故：

3) 安全检查：坚持定期召开安全会议，公司每月，项目部每周进行一次制度性安全大检查。

4) 安全教育

5) 施工现场文明施工的要求

①推行现代化管理方法，科学组织施工，贯彻文明作业的要求，结合工程项目实际，制定项目部安全生产文明检查制度，保证措施，做好作业现场的各项管理；

②认真贯彻宣传，执行国家安全生产法律、法规和强制性条文。

③现场成立文明作业小组，由项目经理挂帅现场文明作业。并且制定一套适合本工程特点有关文明制度，使得项目管理人员必须明确“管施工必须管安全的原则”。

3. 文明施工的承诺

我公司一直坚持以健康(H)至上，安全(S)为主，环保(E)先行，遵守法纪，全员参与，走可持续发展的道路。在施工中追求零事故、零伤害、零工作相关疾病、零意外泄露，坚持绿色生产，塑造一流文明企业形象。

根据国际惯例，在本次工程中建立了以健康、安全、环保为主体的HSE管理体系，把文明施工贯彻到工程的每一个环节。

1) 成立文明施工管理机构，项目经理担任组长，负责现场文明施工管理工作，班组担任组员。

2) 驻地实行封闭管理，在项目部显著位置张挂“五牌一图”及安全生产宣传标语。

3) 资料应按指定的位置存放好。

4) 所有设备必须建立定期维护保养制度，责任到人。

5) 加强消防安全管理和宣传工作，配备足够的灭火器或消防工具、防患于未然，禁止在办公场所吸烟和乱接电源。

6) 作业员必须遵纪守法，严禁赌博、酗酒、传播淫秽物品和打架斗殴。

7) 加强驻地的环境卫生管理，安排卫生责任人，负责日常卫生清扫和现场整理。办公区保持清洁卫生，无污物和污水，垃圾要集中堆放并及时外运。

8) 项目部设保健药箱和常用药品、急救器材(担架), 设一名培训合格的急救人员, 具备一般急救处理知识, 开展一些防病保健知识的宣传教育活动, 监督大家养成讲究个人、集体卫生、预防疾病的好习惯。

4. 后续服务过程

我公司承诺在项目成果质量免费维护期间内, 积极解决甲方在使用成果过程中发现的问题。解决问题中发生的费用由中标人承担。

承诺在接到用户的服务通知后, 在1小时内响应, 如需现场服务的, 确定具有解决故障能力的技术人员在规定的时间内到达现场(时间不超过1天), 由此产生的一切费用由我方承担。

服务采用多元化的服务方式, 包括有传统的7×24小时热线电话支持服务、定期回访服务、电子邮件回复服务等网上在线服务。

投标人在项目实施完成后所承诺的责任、服务内容, 并承诺在省、市、县相关规范性文件要求下, 无条件修改和完善工作方案、成果资料及其他实质性服务承诺。

电话服务:

在技术支持服务中心, 提供7×24小时热线技术支持。对于一般技术问题, 由第一响应人负责所有问题的响应及解决, 并记载支持服务记录, 归档。在接到用户电话后1小时内回呼用户。如电话支持仍无法解决问题, 将启用另外的服务方式(如远程诊断、现场支持、定期电话巡访服务等)。

现场支持服务:

在远程维护及电话帮助都难以解决的情况下, 派出服务人员进行上门维护, 以确保项目故障得到最快速、最全面、最彻底的解决。

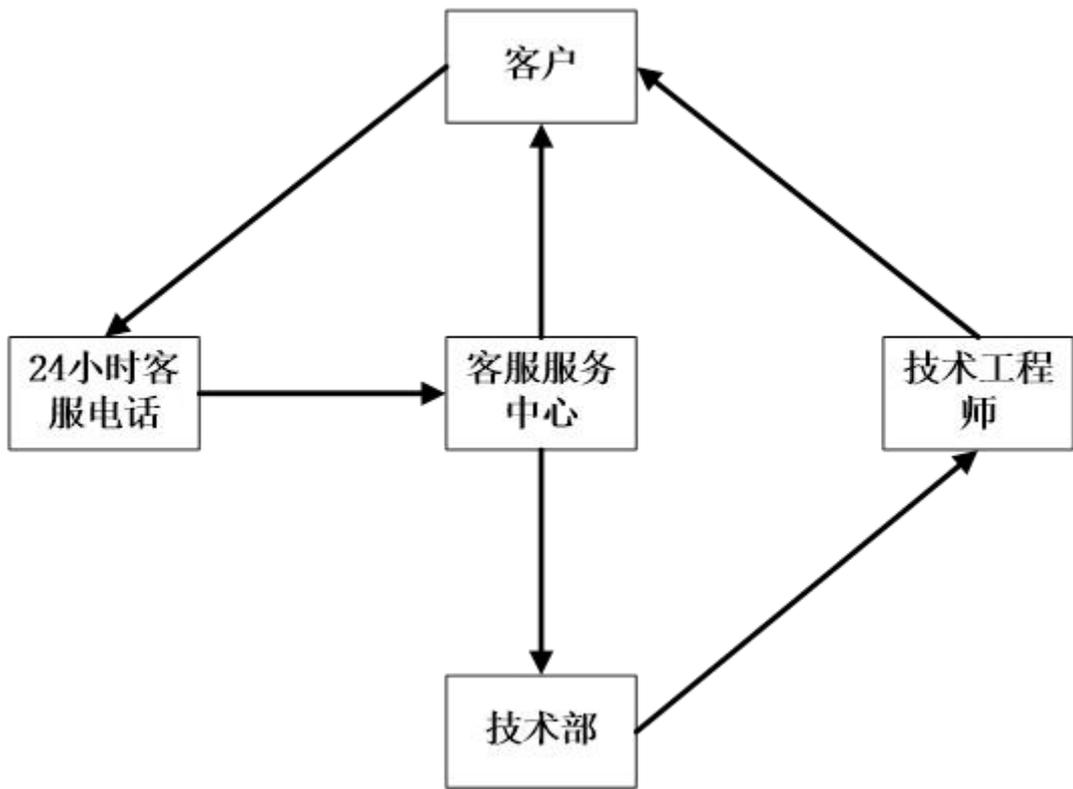
定期回访服务:

针对项目情况, 定期组织专人进行回访, 并记录回访中发现的问题进行及时应答。

电子邮件回复服务:

提供基于电子邮件方式的技术支持服务, 为用户详细列出解决问题的方法和步骤。用户所发送的电子邮件自收到之日起半小时内做出答复。

我方将建立完善的应急响应体系, 制定应急预案并有效监控; 保障甲方使用的稳定。



应急服务流程图

承诺在接到用户的服务通知后，在1小时内响应，如需现场服务的，确定具有解决故障能力的技术人员在规定的时间内到达现场（时间不超过1天），故障修复时间不得超过48小时。由此产生的一切费用由我方承担。