

4.3 后期服务方案

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

质量、工期达到招标文件要求与具体措施

(一)、工期保证措施

1、将本工程列为我公司的重点工程

该工程所需的机械、设备、技术人员、劳动力、材料、资金给予优先保证。同时成立一个经验丰富、组织管理能力强，结构形式合理的项目部领导班子，配备一批优秀的技术骨干，生产骨干，组成一个高质素，高效率的施工队伍。

2、切实抓好施工准备期的各项工作，尽早进入实际施工成立以项目经理为组长，生产副经理、总工程师、工程技术部、办公室参加的协调小组作好与业主和地方有关部门的联系和协调工作，迅速开展前期施工准备工作。

3、搞好工程的统筹、网络计划工作，做到技术超前制定进度计划，突出重点难点，抓好各工序的施工保障工作，缩短工序转换和工序衔接时间，提高施工速度；

对施工计划实行动态管理，及时进行信息反馈，不断把实际进度与计划相比较，找差距，找原因，及时调整。同时，进度计划安排充分考虑现场的各种因素，进度安排留有余地。

4、确保物资供应，搞好机械保养维修

精心组织、周密安排，保证工程的物资供应及机械的完好率，按进度计划编制材料供应计划，超前订货加工，按时供应；对常用易损的机械配件和常用物资有足够的库存量，保证物资的正常供应；配备良好配套的机械设备，根据机械使用计划和“施工机械设备表”按时进驻施工现场。另外要设立适应本工程高效运作机修班组，保证所有

工程设备的完好率。保证各道工序的平衡作业，提高工作效率。同时安排专业人员对机械设备进行维修保养，保证施工的正常进行。

5、合理进行夜间、雨天施工组织 工程施工期间如遇雨天，对工程的施工将造成一定的影响，连续作业工序将会有夜间施工（须及早办好相关施工手续），因此必须采取有效的措施和施工组织，尽量减少夜间、雨天对施工的影响，保证雨天、夜间施工的顺利进行，例如设置活动的防雨棚以及其他的防雨措施，完善各种施工工艺，保证施工进度和施工质量。

在大风、雨天过后，从工程进度安排上将进入工程施工生产的高潮，施工高潮期间工程的各种投入相应增大，施工管理和组织难度也相应增加，因此必须制订相应的组织和管理措施计划，确立施工高潮期间赶工生产目标计划，保证工程施工的顺利进行。

6、调整好几个关系 要维护监理工程师的权威，尊重
的正确意见和建议，执行监理工程师的正确指令。发现设计
纸以及施工过程中出现的与设计不符和可能影响工程质量的问题，及
时报告监理工程师研究解决，主动配合搞好协作。

处理好与业主、设计单位、监理单位、地方政府及当地居民等各
方面的关系，虚心听取意见，主动反映情况，以工程为重，友好协商
解决问题，创造一个天时地利人和的施工环境，确保施工顺利进行。

7、必要时，加大工程施工的投入，包括人力、物力、资金等 我
公司拥有大量技术过硬、经验丰富的技术管理队伍和大量先进的机械
设备，同时拥有雄厚的经济实力全力支持工程实施的顺利进行；但严
禁为赶工期而盲目生产，降低对质量的要求。

8、实行工期目标责任制

根据工程项目总体施工进度计划，编制月、周施工计划，将工期目标横向分解到部门，纵向分解到班组个人，逐层签定工期责任状，工期目标与个人经济利益挂钩，实行奖惩制度，同时对全体施工人员进行计划交底，激发全体人员干劲，使全员自觉实施进度计划，做到以工序保周，以周保月，最终保证总工期的实施。

9、建立奖罚严明的经济责任制度

广泛开展“劳动竞赛”活动，激发广大职工的劳动热情，提高劳动效率。提前完成任务的给予重奖，不能按时完成任务的给予重罚，多次完成任务不力者，调离岗位。

(二)、质量保证措施

1、组织保证

(1)配备强有力的项目班子

项目管理层由管理人员和技术人员构成，全面负责本工程施工任务，有效组织人力、设备、物资等资源，保证质量管理体系的有效运行，实现质量目标。

(2)抽调和整合施工专业队伍

根据任务规模和工程特点，按工程类别和模块化、专业化质量的原则划分施工任务，抽调和整合专业施工队，在项目经理部直接领导和指挥下，参加本工程的施工。

2、材料、机械设备保证

根据施工设计图纸、施工规范的要求，认真制定各种材料、机械设备总计划和采购清单。材料进场后及时做好复测。严格其它各种材料、机械设备采购的质量过程控制。对供方生产(制造)的各种材料、机械设备做好检验和验证，确保其各项质量指标符合和满足工程质量要求；对各种机械、设备按照采购合同文件的要求，严格进行验证，

确保其技术状态良好，运转正常，能够达到应有的施工能力和要求。对机械设备实行定机定人定岗管理，落实安全使用、维护、保管等责任制度。严格执行维修、保养、小修、大修计划，保证各种机械设备工作正常，确保施工和工程质量不受影响。

3、质量管理保证 认真组织制定工艺标准，积极落实创优规划。正确引导和开展工序样板先行、典型示范、整体推进的工程创优活动。严格按照创优规划和措施要求，加强现场技术指导和工序质量预控。各专业施工队严格按照施工规范、技术操作规程、审定的技术方案、工艺要求组织施工，按照《质量验收标准》进行验收，上道工序不合格，不交付下道工序施工。保证每个检验批、分项、分部、单位工程一次验收合格。做好隐蔽工程的检查验收。

项目经理部和各专业施工队严格质量检查和抽查，各班组严格“自检、互检、专检”三检制，及时邀请现场监理工程师检查签证，不符合要求的不隐蔽。对关键工序、特殊过程和质量控制重点部位、混凝土作业等坚持技术试验人员跟班作业，实行 24 小时旁站监控，做好施工记录，保证实施过程具有可追溯性。严格岗位质量责任制和质量目标考核制度。

各级落实质量包保责任和质量终身负责制，每项工程明确质量具体负责人，施工过程跟踪考核，实行工程质量直接与个人经济收入挂钩的分配制度，真正使质量责任落实到实处。

4、测量、试验检测保证

(1)严格检测操作管理制度认真执行《项目测试管理办法细则》中明确的仪器设备管理制度、样品管理制度、检测工作负责保证制度、测试数据检验制度、检测报告审批制度、检测资料保密制度、试验资料管理制度、测量工作规程、以及试验和施工过程控制等制度。严格

按照有关规定做好检测设备的使用、搬运、储存、维护等管理。所有检测、试验仪器按规定进行校准或检定，经国家有关部门标定认可，保证在有效期限内使用。

(2)加强原材料的进场检测 严格所有原材料进场前的检验控制，从源头上杜绝质量隐患。各种材料要有出厂合格证，并严格按照规范要求的批量或数量进行抽检。

(3)确保施工检测数据准确性 对商品混凝土进行跟踪质量检测，及时出具资料，反馈有关信息，加强合作。混凝土浇筑现场按规定进行坍落度试验并记入施工记录，保证混凝土强度试验的频数、试件组数达到规定要求。

5、施工技术保证

(1)坚持图纸会审制 由项目总工程师组织对图纸进行分级会审，审核完成后，审核人员对审核结果有无问题均要进行有效标识，填写审核意见，汇总。必要时，及时与建设单位、设计单位及监理单位进行沟通，不断完善设计。

(2)坚持技术交底制度 根据建设单位审批通过的施工方案编制各工序技术交底，同时对管理人员、施工人员进行设计意图交底、施工方案交底、施工工艺交底、质量标准交底、创优措施交底。组织项目部人员、施工作业班组成员认真学习审批通过的施工方案，按照方案安排组织施工。

(3)坚持资料管理制度

按照建设单位、监理工程师的要求，结合 ISO9000 标准质量管理体系的规定，对资料管理实行专人负责，分类归档，集中管理。施工中详细如实的记录施工全过程，最大程度地反映施工的可追溯性，使资料能够正确反映施工全过程并与施工进度同步积累。

质保期内的服务方案

质保期内的服务承诺：我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视对工程的保修服务，自工程交付之日起，我方的工程保修工作也随即展开，在工程保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向用户负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来回报用户。

为使回访维修及时、且质保期内达到用户满意，接到用户信息后，确保2小时内到场维修，并实行工程交工后1个月内回访一次，以后每3个月回访一次的领导带班定期回访制度，尽量满足用户使用功能的需要，尊重用户意见急用户所急，想用户所想，及时为用户排忧解难。

1、质量保证承诺

1) 工程竣工后，在移交前工地现场留守技术、管理人员对成品进行精心保护；工程移交前进行场地清理和清洁卫生工作，做到干净、整洁，满足业主投入使用的要求。

2) 发送保修证书

本工程竣工验收后，我单位将根据合同向业主发送保修证书，保修证书内容包括：工程概况、保修范围和内容、保修联系人（本工程项目的项目经理）、保修时间、保修说明、保修情况记录等。

3) 保修范围和内容的项目，本单位在接到业主有关质量投诉后24小时内作出合理回应并由指定保修联系人及时组织管理、技术人员到场检查，会同业主一同及有关质量检测单位进行鉴定，对由本单位施工质量原因造成的问题，我公司将尽快制订维修方案，并组织人员在三天内到达现场进行维修；维修完毕后再会同业主和有关部门一同验收，在保修证明上填写维修情况记录。

如未按约定期限内维修，业主可委托他人修理，并扣除相应的维修费用。

4) 发生紧急抢修事故，本单位接到通知后，立即赶到现场抢修，由于工程质量引起的事故，抢修费用自付。

5) 由于本单位原因致使工程在国家规定的合理使用期限内造成人物财产损害的，本公司愿意承担损害赔偿赔偿责任。

6) 工程回访由本单位领导组织技术、管理人员定期对工程进行回访，通过对工程的实地查看，开座谈会、征求业主意见等形式对工程的使用情况进行了解，并认真做好回访记录，发现问题及时处理解决。

质保期外的服务方案

1、质保期限按国家相关规定执行；

2、工程质保期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。

工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

3、在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保能随时派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

4、对贵方提出的维修要求，维修人员主动配合，尽可能满足，绝对不让贵方感到保修期内外的差别。

我公司承诺保证在项目保修期内每个季度回访一次。回访时要对施工项目实地考察，认真听取业主意见，确属公司原因造成的质量问题，接业主通知后，维修人员保证 24 小时内到场。非本公司原因造成的质量问题，如业主一时无法解决，应业主邀请，本公司维修人员亦会 24 小时到场。重大紧急情况一旦发生，公司不问原因，先维修

后再和业主探讨责任归属问题。

针对标识牌（碑）售后服务

1. 产品保修：对于符合保修条件的产品，提供免费修理或更换的服务，并延长产品保修期。

2. 产品维修：对于超过保修期的产品以及不符合保修条件的产品，提供有偿维修的服务。

3. 产品更换：如果客户对购买的产品不满意，可以在一定时间内申请更换同等价值的产品。

4. 咨询服务：提供产品使用、维护等方面的咨询服务，以帮助客户更好地使用产品。

5. 投诉处理：对于客户的投诉及问题，及时跟进处理，并给予合理解释和补偿。

售后服务流程

1. 客户报修：客户可以通过电话、邮件、网站等多种渠道报修，提供产品相关信息以及故障描述。

2. 问题核实：售后服务团队收到报修信息后，核实产品保修期以及故障描述，判断是否符合保修条件。

3. 解决方案：针对不同的故障情况，制定相应的解决方案，包括远程指导、上门维修、更换产品等。

4. 服务执行：根据解决方案，安排相应的工程师或技术人员进行服务执行，确保问题及时解决。

5. 服务确认：在服务完成后，与客户进行确认，确保问题得到解决，并征求客户的满意度反馈。

6. 售后评估：对于服务执行情况进行评估，及时总结经验教训，并提出改进意见，以提升服务质量。

服务保障

1. 优质人员：拥有一支专业的售后服务团队，具备丰富的技术经验和解决问题的能力。

2. 响应迅速：在接到客户报修信息后，及时响应并制定相应的解决方案，确保问题能够在最短时间内解决。

3. 备件供应：建立完善的备件供应体系，确保能够及时提供所需的备件，以减少客户等待时间。

4. 远程支持：通过远程技术支持，能够及时解决大部分故障，避免不必要的上门维修。

5. 售后培训：为客户提供产品使用和维护方面的培训，提升客户的操作能力，减少出现问题的概率。

售后服务质量评估指标

1. 响应时间：客户报修后，售后服务团队及时响应的的时间。

2. 解决时间：从接到客户报修到问题解决的时间。

3. 满意度调查：对每位客户进行满意度调查，了解客户对服务质量的评价。

4. 投诉处理：投诉问题解决的及时性和满意度。

5. 服务质量：客户维修后是否再次出现同样问题的比例。

六、售后服务优化措施

1. 建立售后服务台账，对所有报修信息进行记录和跟踪，以便及时掌握服务情况。

2. 定期组织售后服务评估会议，总结经验、分享经验，推进服务质量的不断提升。

3. 加强对售后服务团队的培训和考核，提升其技术能力和服务意识。

4. 与客户保持良好的沟通和互动，收集客户的意见和建议，并积极改进和优化服务流程。

投标人（并加盖公章）：河南乾得建设工程有限公司

日 期： 2024 年 6 月 14 日



许昌市公共资源交易平台投标专用
1B353DB9375943AF81C03E686BC65F1B