



3.4 售后安装实施方案

3.4.1 项目安装实施方案

1、项目概况

- 1) 项目名称：河南省全民技能振兴工程省级高技能人才培养示范基地建设项目（三标段）
- 2) 项目地点：焦作技师学院
- 3) 项目内容：多媒体教学视频监控设备等
- 4) 项目合同履行期限：合同签订后 10 日历天/标段。
- 5) 项目质保期：8 年。

质保期从项目全部完成验收正式投入使用之日起开始计算，具体质保期以投标文件承诺最长间为准，供应商应及时提供所承诺的相关服务，不得以任何理由拒绝、拖延项目的相关服务。货物安装调试培训完成后，成交供应商应继续向采购人提供良好的技术支持。应当由专门队伍从事此项工作，并提供全天候的热线技术支持服务，应当对采购人所反映的任何问题在 1 小时之内做出及时响应，在 2 小时之内赶到现场实地解决问题。若问题、故障在检修 8 小时后仍无法解决，成交供应商应在 2 日内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供采购人使用，直至故障货物修复。

2、施工总体目标

1) 工期目标

加强现场进度管理，保证工期控制在 10 天内全面完成本项目的各项工作。

2) 质量目标

加强现场质量监督，保证本工程一次交验合格率 100%，整体感观质量良好。

3) 安全目标

加强现场安全管理，杜绝死亡、重伤、火灾事故的发生，轻伤事故控制在 1%之内。

3、项目实施管理

1) 技术管理

配合建设方完成设计交底、图纸会审等工作；深度理解设计意图，及时提出设计中存在的问题及解决方案；向建设方提交专项方案等技术资料；解决现场施工过程中出现的技术问题；提出本项目相关的其他优化建议供建设方参考。

2) 质量管理

对本项目的施工质量及材料设备的质量进行全面管理；认真贯彻各项技术指标及施工规范，



制定工程质量保证措施；加强现场巡查，对发现的质量问题及时整改；重点加强隐蔽工程的质量监督；做好项目材料的检测验收工作；向建设方提供材料检测报告、隐蔽工程验收记录等工程质量资料，在缺陷责任期内，及时维修工程缺陷。

3) 进度管理

根据项目特点，制度施工进度计划，并提出进度控制目标；协调各工序之间的衔接，优化进度缩短工期；对进度计划进行动态管理并做好记录，及时调整进度计划，采取一切合理的措施，保证进度计划如期完成。

4) 安全文明施工管理

现场配备安全管理人员对施工现场进行管理，发现安全隐患及时整改到位；制定安全文明施工管理标准及安全目标；建立、健全紧急预案制度，在发生意外事件时，快速响应，有效处理；加强安全教育培训力度，提高作业人员安全意识；定期进行安全检查工作，监督各项安全制度的落实情况。加强施工现场消防安全管理，明确消防责任人及制定消防应急预案；加强文明施工管理，对施工噪音、粉尘、污水及夜间施工等严格控制，尽可能减少对周边环境及人民生活的影响。

3.4.2 实施计划

项目管理组织结构

1) 项目组织结构

对于此次河南省全民技能振兴工程省级高技能人才培养示范基地建设项目（三标段）的项目建设，我公司将成立专门的项目组，由公司资深项目负责人主管，项目经理具体负责项目实施，同时由公司质量保障部独立地对项目进行质量控制、保障管理。

2) 项目实施各方职责

任何一个项目的实施，是需要项目的中标方和用户方紧密配合，高度合作，共同保证项目的顺利实施。为此，我们认为有必要对各方的职能分工进行一个明确的界定，以便在项目实施中明确各方的工作职能，更好地进行项目实施的配合。

用户方职能：配合中标方的实施安排，提供必要的对接人员、提供水电，协调施工时间等；负责配合中标方进行的系统培训活动，为活动提供必要的地点，安排相应人员参加；根据双方约定的项目验收方式，主持进行对项目的验收。

中标方职能：制定项目具体实施计划，经招标方同意后，进行项目实施工作；负责采购的订货、装运、安装、调试、试运行等全部工作，并在系统验收通过后，负责提供技术支持服务。负责硬件系统平台的构建，硬件设备的安装、配置；负责对用户方的相关人员进行必要的



培训工作，保证招标方工作人员掌握系统使用方法，保障系统安全稳定运行；配合用户进行项目验收工作，提供验收过程中需要出示相关资料。

3)用户方组织机构建议

针对用户系统的现状，我们建议用户方在项目启动时，首先成立相应的项目领导管理和技术等方面的固定组织，以保证充分沟通、有效协调、综合管理、和项目的持续运行。我公司建议在本项目中，用户方的项目组织结构如下：

领导小组：建议由负责安全维护工作的领导组成，全面负责项目建设领导工作，承担项目建设过程中的审核批准职责，以及针对重大问题的协调和决策工作；

管理协调小组：建议由相关人员组成，负责项目实施、维护过程中的组织、管理沟通、协调工作；

业务操作小组：建议由各派出所中参与业务系统建设和运行的工作人员等组成，负责本项目的应用操作，参与项目实施与运行；

技术支持小组：建议由各派出所信息技术人员组成，负责项目实施、应用过程中的本部门技术支持工作。

5) 公司项目组织机构

项目实施进度计划

根据项目要求，我公司将项目的实施计划分为四个阶段：

第一阶段：合同签订后 3 个日历天内将所有设备运抵采购方指定场所。

第二阶段：应在 5 个日历天内将所有设备在采购方指定场所安装完毕。

第三阶段：应在 2 个日历天内内给采购方相关人员培训、验收完毕，系统投入试运行。

我公司所投设备产品免费质保期为 8 年，接到采购人维修电话，能够按照要求时间到达现场，解决一般故障问题不超过 8 小时，我公司售后服务方案完全响应并满足招标文件要求，同时我公司拥有严格的售后服务管理制度，专业的高级售后服务团队以及快速的售后反应能力：

一、售后服务计划

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，售后服务要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各层次消费者的服务需求。公司售后部是公司服务与形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后并对其服务进行有效的监督。为加强客户服务的管理，提高售后服务水平，特制定本制度。

1. 收集所有与客户有关的信息资料，以便根据信息及时作出相关处理，并进行存档备案；
2. 在做好客户售后服务的同时，与财务及销售部门协调、催收余款事宜；



3. 与销售部协调，定期拜访客户，了解客户的使用情况和客户的新的要求，并做好客户拜访记录表；

4. 与客户交流时，应热情、细心了解设备发生故障时的状况，提出解决问题的方法

5. 如果需要到外地服务，应及时和技术部门沟通。在尽可能不影响本公司正常生产的情况下，选派合适人选，快捷、迅速的提供维修服务；

6. 在选派的维修人员出发之前，应向其仔细讲解、分析设备故障以及提供参考解决方案，并让服务人员带全相关资料及客户服务回单；

7. 在维修过程中，应及时与选派的维修人员联系确认机械故障的状况，考证先前分析问题是否恰当；如果不相符合应及时与有关人员商讨争取尽快提出解决方案。并赋予实施，同时做好维修记录；

8. 机械设备在质保期内，在节约成本的情况下，无条件的快捷、迅速、保质、保量完成客户机械维修、维护服务。如果机械设备超出质量保质期，应及时告知客户设备已超出保修期，客户需要购买机器配件以及配件价格和维修费用，并在确定所需费用到帐之后安排发货或派员前往维修；

9. 每一次的售后服务，都要有客户设备故障及处理的方法的详细记录，记录必须按月整理成册存档，交一份技术部存档；

10. 在售后服务中发现的问题要及时汇总，与技术部、质管部、生产部讨论，提出确当的解决方案以便技术部门及时改进；

11. 无条件执行公司领导以及公司有关利益为目标的售后服务指示。

二、售后服务机构地址及电话

售后服务机构：天津九易电子科技有限公司-焦作办事处

售后地址：焦作市马村区联通公司楼下 2 号门面房

售后联系人及电话：王女士 0391-2867699

联系人及 24 小时电话：邓利民 13782637735