

目录

一、项目概况.....	3
二、技术服务方案.....	5
(一) 服务目标.....	5
(二) 项目总体控制方案及措施.....	9
(三) 值班工作流程及人员管理.....	14
(四) 维护技术方案.....	25
(五) 实施进度计划.....	27
(六) 验收.....	错误！未定义书签。
三、质量管理措施.....	31
四、维保服务管理制度.....	34
(一) 巡回检查制度.....	34
(二) 维保维护维保制度.....	35
(三) 运行记录制度.....	36
(四) 事故处理报告制度.....	37
(五) 安全保卫制度.....	38
(六) 清洁卫生制度.....	39
(七) 违章处罚制度.....	40
(八) 定期检查及维护制度预案.....	41
(九) 营销楼内场设 备 消防安全.....	42
(十) 营销楼内场设 备 日常巡视检查.....	43
五、设 备 保养管理制度.....	44
(一) 设 备 维护保养管理制度.....	44
(二) 维保服务管理制度.....	46
六、技术培训方案.....	48
七、突发事件处置预案.....	52

(一) 日常应对紧急故障的准备	52
(二) 发生紧急故障时应对方法	53
(三) 突发故障维保方案.....	55
(四) 应急措施.....	56
八、文明及安全保证措施.....	61
九、售后服务的内容和措施.....	70

一、项目概况

服务内容:

1. 日常运维服务

日常巡检: 定期（至少每周一次）对设备运行状态进行巡视和检查，形成巡检记录。

系统升级: 进行硬件设备年度升级服务，按需完成重要补丁安装。

备份与恢复: 按照月度完成网络设备的数据备份、数据备份检查、数据恢复、数据备份恢复测试。

运行分析: 通过对硬件设备检查，按照月度统计分析故障与告警、运行数据、日志等，完成并提交运行分析报告。

软件问题处理: 对硬件设备运行过程中发生的系统软件问题进行处理。

硬件维保: 当维护范围内的服务器、网络设备、防火墙、入侵防御等硬件设备等部件发生故障时，提供包括恢复系统运行、故障（缺陷）定位、原因分析、故障（缺陷）处理等技术支持服务。

2. 日常故障处理

应答人提供日常桌面设备硬件维修维护、软件系统维护，外设应用技术支持等工作。包括:

提供不间断的咨询服务，用于指导终端设备日常问题; 提供桌面设备日常维护，包括安装、调试和维护新旧设备; 提供的桌面终端的技术支持; 提供备品备件现场安装和调试; 提供硬件设备的故障诊断和维修维护，包括故障零部件的更换等。提供操作系统软件的安装、升级、调试、使用指导、系统恢复、系统优化、驱动程序等。提供应用软件（桌面终端软件、Microsoft office

、WPS、常用工具软件、共享软件、杀毒及防毒软件等)的安装升级、调试和使用指导；提供桌面设备的病毒检测、清除和防范；网络互访建立及调试等安全维护工作；提供桌面设备的数据备份、数据恢复的技术支持服务。

3. 机房维护

运维期间，应答人应对维护范围内的交换机房进行整理，按照标准保证机房安全稳定运行。

二、技术服务方案

（一）服务目标

1、优质服务

我们本着业主至上的目标，就本项目我司将提供最优质、最细致、最方便的服务。我司的目标是使顾客放心、称心、顺心。想业主之所想，急业主之所急，一切为完成目标奋斗。我们将秉着认真主动负责的态度，为本提供前、中、后的优质服务，并一如既往地为本提供安装方案、技术、系统维护培训、设备性能咨询、从经济角度出发为业主提供优化方案，以及细化设计，中工期与配合方案等服务。发挥我司的综合优势，全力协调好与其他单位的关系，尽量减轻业主与监理的负担，让业主与监理满意。

我司承诺，在项目完成后，还将成立专门的培训及维修小组，为业主培训有关工作人员和紧急抢修。保修阶段，由公司部及质安总监组成的回访小组，定期进行质量回访，听取业主的建议，征求业主的意见，对存在的问题及时给予解决，做到随传随到，为业主解决困难，优质服务。

2、奋斗的目标

- a 质量等级：合格。
- b 通电一次调试成功。

3、取胜的关键

- a 公司先进的管理；
- b 优秀的项目经理；
- c 项目部各成员的专业水平及齐心协力；
- d 具有良好素质及经验丰富的队伍；
- e 公司针对本项目的强有力支持；

f 业主、监理及其它专业的协调配合。

4、项目管理目标

1) 项目管理要素目标

我司依据项目管理体系的划分方法,将本项的管理划分为九个方面,并就这九个方面分别从不同的管理职能和领域,阐述本项管理的规划、策略、方法、工具和技能。下面就本项目九个不同的项目管理方面进行说明。

(1) 项目整体管理目标

项目整体管理:为了确保项目各项工作能够有机的协调和配合并顺利实施完成,我们将制订详细的项目计划,确保计划被执行,对项目变更进行控制,项目经理对整个项目进行总体管理,统一安排。

(2) 范围管理目标

项目范围管理目标:确保招标文件发包范围的工作得以顺利,保质、保量完成,明确整个的工作内容,在中杜绝与其它项目承包商之间有“踢皮球”现象的发生。

(3) 进度管理目标

我们郑重承诺:我们公司如果中标,将在甲方要求时间段内全面完成本全部工作内容,我们将首先以充裕的技术力量去满足工期需要,对本项目进行周密的安排,与其他的单位密切配合,见缝插针,努力开创工作面。并达到预定的质量目标。

(4) 成本管理目标

通过合理安排人力、材料、机具资源,积极应用“四新”,提高生产效率,以低成本、高质量完成本的任务,达到低耗高效,为业主节省投资,为我们提高效益。

(5) 质量管理目标

追求优良的质量及最完美的效果也是我司对待每一项的态度，为此，我们将本的质量目标定为：确保质量达到市优良样板，力创优良样板。

我司将以最佳的项目管理班子组合，优秀的维护技术工人以及精良的设备投入到本项目的当中，对影响质量的每一个环节包括设备、材料、工艺进行全面的规划、检测和控制，认真对待中的每一个细部，与其他单位加强协调，携手合作，努力将本建成类似中之精品，确保把本项目建成优良。我们承诺：力争把我们所承担的营销网络及办公设备维护建设成具备优良样板标准要求的精品。

确保全部达到相关验收规范标准及合同要求的优良。

（6）人力资源管理目标

1) 组织一个强有力的项目团队，委派公司最资深的项目经理管理该项目，安排公司最熟练的技术人员实施本项目。

2) 建立组织体系，明确分工和职责，保证项目顺利实施。项目团队人员必须由具有电力领域背景的运维人员和计算机领域背景的服务人员组成，且具备网络及办公设备异常维护处理的能力。

3) 整个项目将集中安排进行。

对参与本项目的人员实施绩效考核并采取各种激励措施并对相关人员进行不断培训，以保证项目的顺利完工。

（7）风险管理目标

风险管理目标：整个项目将成立风险管理小组，对项目的技术、性能、质量风险，管理风险，组织风险，外部风险等4个大项进行管理。

（8）采购管理目标

采购管理目标: 整个项目将成立采购组, 对项目的采购和合同进行管理, 包括编制详细的采购计划, 对采购过程进行控制包括询价、供方选择、采购安全与保密、合同管理等。

(9) 项目信息管理目标

项目信息管理主要包含两方面:

a 建立以计算机软件为基础综合信息管理系统平台, 实现对涉及本项目的信息传递的合理组织和控制。并通过有效地对项目信息传递进行组织和控制, 从而使之为实现更好完成项目建设目标服务。

b 根据资料备案制, 建立项目技术负责人责任制、落实资料管理岗位制, 确保技术资料从项目开始至结束与建设同步, 并做到完整、准确, 满足业主的需要, 满足档案馆的归档要求, 并确保达到优良的编制水平。

整个项目从项目经理室至仓库, 均采用电脑局域网络系统, 项目部实行信息化、智能化管理, 项目经理和有关人员可以及时地了解 and 掌握、资料、材料、资金等实际情况, 对提高质量、加快进度和降低成本起到监控的作用; 并能按业主及监理要求, 及时上报进度和质量等情况。

➤ 售后服务目标

我公司将成立专门为本完工后的服务小组, 为营销网络及办公设备 维护进行完善的售后服务, 确保一流的服务实施于智能信息系统集成项目。

（二）项目总体控制方案及措施

1、项目组织机构部署

（1）高效的项目管理团队建设

为了高效、高质量的完成本项目，我司非常重视本项目的管理，并就本项将筹建一个具有明晰分工、精诚协作，融洽关系和畅达的沟通，高昂士气和高效的生产力，很强的凝聚力的高效项目团队。

就本项目团队建设，我司要点如下：

a 加强团队成员的培训：不但进行岗前培训也要进行岗上培训。

b 搞好对团队成员的激励：

1 明确责任；

2 授权；

3 制定业绩考核办法；

4 给以适当的奖励与激励。

（3）进行有效的冲突管理。

（4）加强团队文化建设。

（5）提高凝聚力。

（6）提高团队士气。

（7）做好以下具体工作：

1 促进团队成员相互了解相互信任，相互依赖。

2 定期召开团队会议举行团队活动，以增强凝聚力。

3 通过各种方法提高团队的士气，提高战斗力。

4 培养团队成员的团队意识，以实现团队目标为己任，在实现目标的同时，接受锻炼，积累经验，提高能力，提升个人价值。

5 培养团队成员的对内合作精神和对外沟通能力并与激励相结合。

6 培养团队成员的道德品质和工作技能使其得到提高与发展。

(2) 项目管理组织架构

我公司将专门为智能信息系统集成项目项目，安排系统专业资深的技术人员担任本项目的技术总监，同时在公司内部选择具有智能弱电系统良好理论知识和丰富经验的技术人员组成项目部对本项目进行项目管理，具体管理本项目的工作。

(3) 项目经理部组织机构及职责

依据我司丰富的营销网络及办公设 备 维护项目管理经验，结合本项目的实施特点，决定成立专业配套的项目经理部作为指挥管理机构，在项目经理的统筹管理下实现各种资源共享，相互补充，积极推进本的顺利进行，确保本质量、安全、工期等各种管理目标的实现。

项目经理部既是决策机构，又是责任机构，是公司对该项目实施的全权代表，负责组织整个项目的实施和落实，进行全方位的统一指挥和管理。

项目经理部组织机构由现场项目经理（项目负责人）、总师（技术负责人）、项目财务负责人、专职安全管理员以及专业技术师。

a 总部管理层

总部管理层是企业负责人，并配一名联络协调员。

b 现场管理层

现场管理层由现场项目经理、项目技术负责人、安全管理员组成。

c 专业班组

专业队伍由专业的师组成，通过各层之间的分工协作，完成整个的过程管理工作。

d 项目经理部各机构职能描述

1: 项目经理

全部项目管理的核心，他代表承建单位，负责这个项目全过程的所有管理职责，保证各小组保持技术上的一致性，参加设计与方案审定，参与洽商与变更，负责整体系统的实施，进度安排，工艺审核、把关，联系相关事宜，协调甲方及相关单位；该项目的安全生产、消防工作等全面总负责人。

2: 项目财务负责人:

主要职能包括: 负责设备、合同等帐务管理和项目财务核算等。

3: 项目技术负责人

总体负责中的技术问题和技术监督，处理中所有技术问题，对实施技术解决方案有最终决定权。

4: 项目质量负责人

具体负责项目实施过程前、中、后的质量监督。

5: 项目安全负责人

具体负责项目安全生产、消防工作等。

6: 专业技术师

包括软硬件师、现场师等，在技术负责人、现场负责人的安排配合下工作，包括设备的验收、安装调试、软件修改等工作。

(4) 项目采购管理

采购管理目标: 针对本项目成立采购组，对项目的采购和合同进行管理，包括编制详细的采购计划，对采购过程进行控制包括询价、供方选择、采购安全与保密、合同管理等

(5) 项目采购的计划管理

中标后，我方将在第一时间通知设备供应商做好供货准备，待合同签订后，我公司又将在第一时间与设备供应商签定供货合同，按照进度计划，提前采购。

为了保证能够按时、按质、按量优质的完成本项目。我公司除了按天制定定期采购计划外，同时为了满足本项实际需要及本项突发性要求我司还将制定非定期采购任务计划外。并通过严格的产品检查监控手段对采购的设备材料进行盘查，确保产品质量满足或高于实际要求。

(6) 设备材料采购方式

本项目设备材料的采购权主要集中在法人层次上，有几种形式：

1) 主要材料大宗材料已签订买卖合同的方式由公司就本项目成立的材料采购组专门负责采购。

2) 所需的周转材料、大型工具等向公司材料机构租赁。

3) 小型机具、随手工具采取支付费用方式，由班组在公司内部材料市场上自行采购。

4) 经企业法人代表授权由项目经理部负责采购。

5) 远离企业本部的项目经理部可在法定代表人的授权下就地采购。

另外，我司为最大限度地满足本项目各阶段的特殊要求，我司制订了采购“五适”方针，即以最适当的价位、在适当的时间、从最适合的地点，购进适当品质及适当数量的设备材料。

(6) 采购订单管理

对于采购订单管理，我司以采购单为源头，对从供应商确认订单、发货、到货、检验、入库等采购订单流转的各个环节进行准确的跟踪，实现全过程管理。并就本项目，调整公司 PM 采购流程。所有设备材料经过到货质检环节后才进行入库处理，整个过程中，公司的 PM 系统均可以实现对所采购存货的计划状态、订单在途状态、到货待检状态等的监控和管理。

（7）采购计划的实施

采购计划实施的具体措施如下：

1. 采购部收到现场项目部请购单或采购计划被批复后，立刻开展与供应商签订采购合同采购。
2. 采购询价获准后，采购员即与供应商洽谈买卖合同及合同条款。买卖合同采用国家标准合同和本公司拟订合同格式。
3. 采购合同经双方签章生效后，采购员按合同付款进度，向公司财务部申请借款，及时向供应方支付定金。
4. 采购员按合同交货进度，及时催促供应方按时发货。收到托运单据或提货凭单后，即前往提货点，按提货程序清点货物品种、质量、数量或重量，相符后签收。
5. 如发现货物品种、数量或重量与合同不符，质量经检测与合同约定标准不符，采购员可拒绝接收或将货物退回供应方。
6. 对货物品种、质量、数量与合同不符的，采购员及进告知供应方，并就退货、经济补偿、赔偿和罚款事宜进行谈判。
7. 验收合格的货物及时运抵仓库，办理移交入库手续，并持有有关发票和提货凭证到财务部销帐。
8. 采购员负责对在签字货物和在签字货款明示于图表，分类监控、跟催。
9. 采购员对缺货、不明供应商、供货延迟、验收不合格、货款诈骗等问题，及时上报主管处置，寻找替代品或变更生产计划。

（三）值班工作流程及人员管理

1、日常巡检及值班工作流程

日常巡检 定期（至少每周一次）对设备运行状态进行巡视和检查，形成巡检记录。

（1）值班人员应提前 10 分钟到岗接班，如接班人员因故未按时到岗，交班人员应坚守岗位，或报告维保主管，直到接班人员到岗后，履行完交接班手续方能离岗。

（2）在值班时不迟到、不串岗离岗、不围坐闲谈、不打盹睡觉、不做与值班无关的事，工装应穿戴齐全。

（3）不准在营销楼内场设备就餐或存放食物，防止招引小动物进入营销楼内场设备引起事故。

（4） 值班人员的主要任务：

1) 设备 巡视检查。每小时一次，做到：①看：设备 等动设备 接头有无过热，信号指示是否正确；②闻：设备的维保、维护、日常巡检、故障抢修内有无因过热发出的异味；③听：听设备 运行声音是否正常，有无放电声。

2) 事故处理：按事故处理程序执行。

3) 日常维护：在有人监护情况下按规程进行。

4) 接听电话并记录，协调维保事项。重大事项，应在积极处理的同时于第一时间通知维保主管。

5) 完成领导交办的其他事项。

（5）做好营销楼内场设备的卫生及安全保卫工作，禁止闲杂人员进入营销楼内场设备。

（6）认真做好交接班工作。交接班按以下主要内容进行：

1) 运行方式；

- 2) 当班的操作内容;
- 3) 使用中的工作票或停电牌;
- 4) 新发现的设备缺陷以及对缺陷和异常运行的处理情况;
- 5) 上级指示的内容及执行情况;
- 6) 当班维保人员工作完成情况;
- 7) 室内外卫生;
- 8) 各种工具、材料的使用、外借情况;
- 9) 提醒接班人员应注意的事项及其它问题。

(7) 发现接班人员喝酒或精神异常时，应拒绝交办，并报告主管，待主管另派人员到岗后方可交班。

2、技术管理的内容和分工

➤ 项目技术管理的内容

(1) 技术基础工作的管理，包括：实行技术责任制，执行技术标准与技术规程，制定技术管理制度，开展科学试验，交流技术情报，管理技术文件等。

(2) 过程中技术工作的管理，包括：工艺管理，技术试验，技术核定，技术检查等。

(3) 技术开发管理，包括：技术培训，技术革新，技术改造，合理化建议等。

(4) 技术经济分析与评价。

➤ 项目技术负责人的主要职责

(1) 直接领导员、技术员及有关职能人员的技术工作。

(2) 负责贯彻执行技术法规、标准和上级的技术决定，制定项目技术管理制度。

(3) 组织有关人员编制分项和单位的方案，组织按组织设计。

(4) 向项目组织内有关人员进行技术交底。

(5) 负责组织复查单位的测量定位、抄平、放线工作，指导作业队和班组的质量检查工作。

(6) 审定技术组织措施计划并组织实施。

(7) 参加隐蔽验收，处理质量事故并向上级报告。

(8) 负责组织档案中各项技术资料的签证、收集、整理，并汇总上报。

(9) 领导项目组织技术学习，总结交流技术经验。

3、主要技术管理制度

(1) 图纸学习和会审制度

制定、执行图纸会审制度的目的是领会设计意图，明确技术要求，发现设计文件中的差错与问题，提出修改与洽商意见，避免技术事故与现场其他各子系统对接质量问题。

(2) 组织设计管理制度

按企业的组织设计管理制度制定项目的实施细则，着重于单位组织设计及分布分项方案的编制与实施。

(3) 技术交底制度

项目技术系统一方面要接受企业技术负责人的技术交底，又要在项目内进行层层交底，故要编制制度，以保证技术责任制落实，技术管理体系正常运转，技术工作按标准和要求运行。

(4) 项目材料、设备检验制度

材料、设备的检验制度的宗旨是保证项目所用的材料、构件、零配件和设备的质量，进而保证质量。

(5) 质量检查及验收制度

制定质量检查验收制度的目的是加强质量的控制，避免质量差错造成永久隐患，并为质量等级评定提供数据和情况，为积累技术资料和档案。质量检查验收制度包括预检制度、隐检制度、分阶段验收制度。单位竣工检查验收制度、分项交接检查验收制度等。

（6）技术组织措施计划制度

技术组织措施计划制度的目的是为了克服中的薄弱环节，挖掘生产潜力，加强其计划性、预测性，从而保证完成任务，获得良好技术经济效果和提高技术水平。

（7）技术资料管理制度

技术资料是单位根据有关管理规定，在过程中形成的应当归档保存的各种图纸、表格、文字、音像材料等技术文件材料的总称，是及竣工交付使用的必备条件，也是对进行检查、维护、管理、使用、改建和扩建的依据。制订该制度的目的是为了加强对技术资料的统一管理，提高质量的管理水平。它必须贯彻国家和地区有关技术标准、技术规程和技术规定，以及企业的有关技术管理制度。

（8）其他技术管理制度

除以上几项主要的技术管理制度以外，项目经理部还必须根据需要，指定其他技术管理制度，保证有关技术工作正常运行。

4、主要技术管理工作

根据技术标准、技术规程、建筑企业的技术管理制度、项目经理部制订的技术管理制度，项目组织应做好以下技术管理工作。

➤ 设计文件的学习和图纸会审

单位熟悉、审查设计图纸，了解特点、设计意图和关键部位的与装修及其他个系统的质量要求，帮助设计单位减少差错的重要手段。它是项目组织在学习和审查图纸的基础上，进行质量控制的一种重要而有效的方法。会审图纸有三方代表，即建设单位或其委托的监理单位、设计单位和单位。可由监理单位（或建设单位）主持，先由设计单位介绍整体设计意图和图纸、设计特点、对的要求。然后，由单位提出图纸中存在的问题和对设计单位的要求，通过三方讨论和协商，解决存在的问题，写出会议纪要，交给设计人员，设计人员将纪要中提出的问题通过书面的形式进行解释或提交设计变更通知书。图纸审查的内容包括：

- （1）是否是无证或超级设计，图纸是否经设计单位正式签署。
- （2）地质勘探资料是否齐全。如果没有地质资料或无其他地基资料，应与设计单位商讨。
- （3）设计图纸与说明是否齐全，有无分期供图的时间表。
- （4）设计地震烈度是否符合当地要求。
- （5）几个单位共同设计的，相互之间有无矛盾；专业之间平、立、剖面图之间是否有矛盾；标高是否有遗漏。
- （6）总平面与图的几何尺寸、平面位置、标高等是否一致。
- （7）防火要求是否满足。
- （8）建筑结构与各专业图纸本身是否有差错及矛盾；结构图与建筑图的平面尺寸及标
- （9）图中所列各种标准图册单位是否具备，如无，如何取得。
- （10）材料来源是否合理
- （11）管道、电气线路等与建筑有无矛盾。
- （13）安全是否有保证

(14) 图纸是否符合监理、设计院和甲方的要求。

➤ **技术交底**

(1) 技术交底的任务与目的

技术交底的任务是使参与的每一个技术人员通过技术交底，了解自己所要完成的具体的工作任务、操作方法、工艺、质量标准和安全注意事项等，做到操作人员任务明确，心中有数；各工种之间配合协作和工序交接井井有条，达到有序，以减少各种质量通病，提供质量的目的。

（2）设计交底

项目深化设计完成通过设计评审后，由设计人员就设计意图、图纸要求、技术性能、注意事项及关键部位的特殊要求进行技术交底，并做好交底记录。

（3）交底

技术交底要按进度计划有步骤、有计划的进行，中标后由项目管理部编制技术交底计划，落实到实处；

技术交底必须执行国家各项技术标准、验收规范、技术操作规程
技术交底应该严格按作业指导书进行；

技术交底要全面、明确，并突出重点。工艺与质量标准和安全注意事项等应分项具体说明，不能含糊其词；

中的技术难点技术负责应进行示范，并对人员进行考核；

中使用的新技术、新工艺、新材料，应进行详细交底，并进行示范、制作样板等具体事宜；

技术交底应做好记录；

项目部要对技术交底的效果进行及时的跟踪检查。

➤ 隐蔽检查与验收

在隐蔽前进行严密检查，作出记录，签署意见，办理验收手续，不得后补。有问题需要复验的，须办理复验手续，并由复验人做出结论，填写复验日期。

➤ 预检

预检是该或分项在未前所进行的预先检查。它是保证质量、防止可能发生差错造成质量事故的重要措施，除单位自身进行预检外，监理单位应对预检工作进行监督并予以审核认证。并作出记录。

➤ 技术措施计划

技术措施是为了克服生产中的薄弱环节，挖掘生产潜力，保证完成生产任务，获得良好的经济效果，在提高技术水平方面采取和各种手段或办法。它不同于技术革新。技术革新强调一个“新”字，而技术措施则是综合已有的先进经验或措施，如节约原材料，保证安全，降低成本等措施。要做好技术措施，必须编制，执行技术措施计划。

1. 技术措施计划的主要内容

- (1) 加快进度方面的技术措施。
- (2) 保证和提高质量的技术措施。
- (3) 节约劳动力，原材料，动力，燃料的措施。
- (4) 推广新技术，新工艺，新结构，新材料的措施。
- (5) 提高机械化水平，改进机械设备的管理以提高完好率的措施。
- (6) 改进工艺和操作技术以提高劳动生产率的措施。
- (7) 保证安全的措施。

2. 技术措施计划的编制

(1) 技术措施计划应同生产计划一样，按年，季，月分级编制，并以生产计划要求的进度与指标为依据。

(2) 编制技术措施计划应依据组织设计和方案。

(3) 编制技术措施计划时，应结合实际，公司编制年度技术措施纲要；分公司编制年度和季度技术措施计划；项目经理部编制月度技术措施计划。

(4) 项目经理部编制的技术措施计划是作业性的，因此在编制时既要贯彻上级编制的技术措施计划，又要充分发动员，班组长及工人提合理化建议，使计划有群众基础。

(5) 编制技术措施计划应计算其经济效果。

3. 技术措施计划的贯彻执行

(1) 在下达计划的同时，下达到栋号长，工长及有关班组。

(2) 对技术措施计划的执行情况应认真检查，发现问题及时处理，督促执行。如果无法执行，应查明原因，进行分析。

(3) 项目技术负责人应汇总当进度要求中的技术措施计划执行情况，填写报表上报，总结，公布成果。

➤ 成本控制管理

项目成本控制的组织

项目的成本控制，不仅仅是专业成本的责任，所有的项目管理人员，特别是项目经理，都要按照自己的业务分工各负其责。建立以项目经理为核心的项目成本控制体系，实行全员参与的项目成本控制。

➤ 项目成本管理责任制

成本管理责任制，是指各项目管理人员在处理日常业务中对成本管理应尽的责任。具体说明如下：

1、合同预算员的成本管理责任

(1)、根据各同内容、预算定额和有关规定，充分利用有利因素，编好图预算，为增收节支把好第一关。

(2)、深入研究合同规定的“开口”项目，在有关项目管理人员（如项目师、材料员等）的配合下，如里增加收入。

(3)、收集变更资料（包括变更通知单、技术核定单和按实结算的资料等），及时办理增加帐，保证收入，及时收回垫付的资金。

(4)、参与对外经济合同的谈判和决策,以图预算和增加帐为依据,严格控制经济合同的数量,单价和金额,切实做到“以收定支”。

2、技术人员的成本管理责任

(1)、根据现场的实际情况,合理规划现场平面布置(包括机械布局,材料、构件的堆放场地、车辆进出现场的运输道路,临时设施的搭建数量和标准等),为文明、减少浪费创造条件。

(2)、严格执行技术规范和以预防为主方针,确保质量,减少零星修补,消灭质量事故,不断降低质量成本。

(3)、根据特点和设计要求,运用自身的技术优势,采取实用、有效的技术的经济措施和合理化建议,走技术语境机相结合的道路,为提高项目经济效益开拓新的途径。

(4)、严格执行安全操作规程,减少一般安全事故,消灭重大人身伤亡事故和设备事故,确保安全生产,将事故损失减少到最低限度。

3、材料人员的成本管理责任

(1)、材料采购和构件加工,要选择质量高、价低、运距短的供应(加工)单位。对到场的材料、构件要正确计量、认真验收,如遇质量差、量不足的情况,要进行索赔。切实做到:一要降低材料、构件的采购(加工)成本;二要减少采购(加工)过程中的管理损耗,为降低材料成本走好第一步。

(2)、根据项目的计划进行,及时组织材料、构件的供应,保证项目的顺利进行,防止因停工待料损失。在构件加工的过程中,要按照顺序组织配套供应,以免因规格不齐造成间隙,浪费时间,浪费人力。

(3)、在过程中，严格执行限额领料制度，控制材料消耗。同时，还要做好余料的回收和利用，为考核材料的实际消耗水平提供正确的数据。

(4)、根据生产的需要，合理安排材料储备，减少资金占用，提高资金利用效率。

4、机械管理人员的成本管理责任

(1)、根据特点和方案，合理选择机械的型号规格，充分发挥机械的效能，节约机械费用。

(2)、根据需要，合理安排机械，提供机械利用率，减少机械费用成本。

(3)、严格执行机械维修保养制度，加强平时的机械维修保养，保证机械完好，随时都能保持良好的状态在中正常运转，为提高机械作业、减轻劳动强度、加快进度发挥作用，

5、行政管理人员的成本管理责任

(1)、根据生产的需要和项目经理的意图，合理安排项目管理人员和后勤服务人员，节约工资性支出。

(2)、具体执行费用开支标准和有关财务制度，控制非生产性开支。

(3)、管好行政办公用的财产物资，防止损坏和流失。

(4)、安排好生活后勤服务，在勤俭节约的前提下，满足职工群众的生活需要，安心为前方生产出力。

6、财务成本员的成本管理制度

(1)、按照成本开支范围、费用开支标准和有关财务制度，严格审核各项成本费用，控制成本支出。

(2)、建立月度财务收支计划制度，根据生产的需要，平衡调度

资金，通过控制资金使用，达到控制成本的目的。

(3)、建立辅助记录，及时向项目经理和有关项目管理人员反馈信息，以便对资源消耗进行有效的控制。

(4)、开展成本分析，特别是分部分项成本分析、月度成本综合分析和针对特定问题的专题分析、要做到及时向项目经理和有关项目管理人员反映情况，提出问题和解决问题的建议，以便采取针对性的措施来纠正项目成本的偏差。

(5)、在项目经理的领导下，协助项目经理检查，考核各部门，各单位乃至班组责任成本的执行情况，落实责、权、利相结合的有关规定。

（四）维护技术方案

1. 日常运维服务

日常巡检: 定期（至少每周一次）对设备运行状态进行巡视和检查，形成巡检记录。

系统升级: 进行硬件设备年度升级服务，按需完成重要补丁安装。

备份与恢复: 按照月度完成网络设备的数据备份、数据备份检查、数据恢复、数据备份恢复测试。

运行分析: 通过对硬件设备检查，按照月度统计分析故障与告警、运行数据、日志等，完成并提交运行分析报告。

软件问题处理: 对硬件设备运行过程中发生的系统软件问题进行处理。

硬件维保: 当维护范围内的服务器、网络设备、防火墙、入侵防御等硬件设备等部件发生故障时，提供包括恢复系统运行、故障（缺陷）定位、原因分析、故障（缺陷）处理等技术支持服务。

2. 日常故障处理

应答人提供日常桌面设备硬件维修维护、软件系统维护，外设应用技术支持等工作。包括：

提供不间断的咨询服务，用于指导终端设备日常问题；提供桌面设备日常维护，包括安装、调试和维护新旧设备；提供的桌面终端的技术支持；提供备品备件现场安装和调试；提供硬件设备的故障诊断和维修维护，包括故障零部件的更换等。提供操作系统软件的安装、升级、调试、使用指导、系统恢复、系统优化、驱动程序等。提供应用软件（桌面终端软件、Microsoft office

、WPS、常用工具软件、共享软件、杀毒及防毒软件等)的安装升级、调试和使用指导；提供桌面设备的病毒检测、清除和防范；网络互访建立及调试等安全维护工作；提供桌面设备的数据备份、数据恢复的技术支持服务。

3. 机房维护

运维期间，应答人应对维护范围内的交换机房进行整理，按照标准保证机房安全稳定运行。

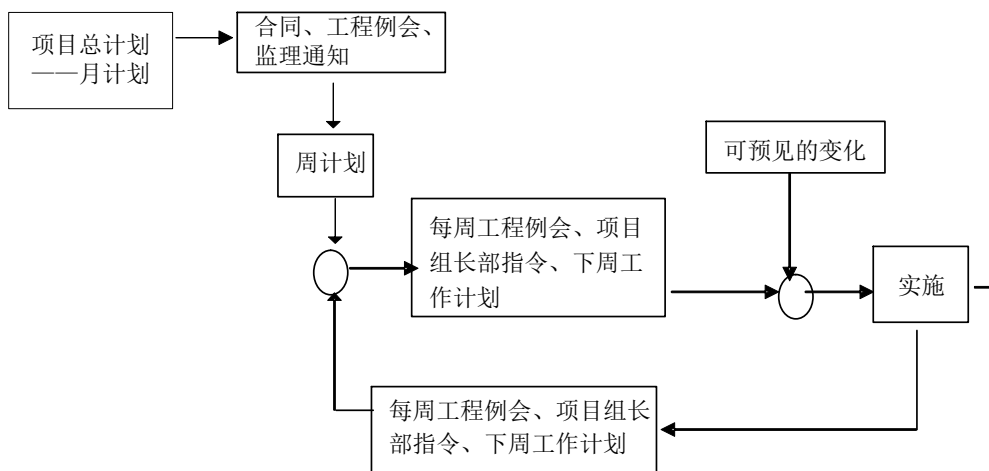
（五）实施进度计划

我司承诺将在合同签订后内完成所有系统的安装及联合调试工作，并验收竣工。

进度计划主要包括以下五个方面：人员的进场计划、材料设备进场计划、机具和检测计量工具进场计划及资金的使用计划。

（1）保证进度计划的控制措施

项目的进度管理是项目管理的难点，因为几乎每个的进度都会因为各种因素的影响而最终很难按照合同约定的工期完成，正因为这种“顽症”的存在，进度控制就显得非常必要。因此制定有效的进度计划，该计划应是动态的经过优化处理的能对进度进行控制的一种措施。进度控制是由动态变化并经过优化处理的计划进行监督控制（SPC）的过程。其控制原理图如下所示：



为确保任务按时完成，进度保障措施从如下几方面入手：

（2）充分做好准备

组织功底深厚的技术班子，作好系统深化设计。挑选各专业技术人员，进行前的技术交底。集中各小队负责人，衔接好界面。

准备做得好可使很顺利地进入正常状态，减少磨合期；认真做好图纸会审与技术交底；组织技术人员，编制预算和工料分析，在此基础上做好各种材料的供应与设备的采购计划。

（3）强化组织及协调

为确保按时完工，协调好各专业的配合，必须组织好流水作业和平行作业。

选用高素质专业队伍

本量较大，质量要求高，工期紧，因此中必须有效地组织好专业队伍，选择素质好、技术水平高，曾经做过智能化的队伍。

搞好设备材料供应

中根据进度计划和预算中的工料分析，编制材料需用量计划，作为备料、供应、确定仓库堆场面积及组织运输的依据。按材料计划做好材料的订货和采购工作。按进度计划分批进场，并作好发放与保管工作。

（4）加强计划管理

以总控计划为依据，制定分阶段工期控制目标，根据总控计划、分段计划以及甲方不同时期对工期的要求，适时制定更加详细的进度计划，每周检查、对比、分析、找出关键问题，严格按计划进度完成。

（5）确保资金到位

本的资金将全部用在本的上，严禁挪作其它使用；及时报审进度款，协助甲方做好付款与备款计划。

（6）依靠科技进步，加快进度

利用公司拥有的现代化装备，依靠广大技术人员，推广使用新技术，新材料，制定切实可行，经济有效的操作规程，合理安排顺序，加快进度，同时现场配置现代化的办公用品（电脑，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。

(7) 搞好后勤保障, 做到优质服务

集中公司力量确保重点，在人力，物资，机具等方面给予本以充分的保证。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，采取补救措施。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，服从贵方的决策，同心同德，争取早日完成，做到进度快，投资省，质量高。

(8) 不可预见因素对进度的影响及排除措施

时间紧，任务急，要求最多只有，不可预见的因素多，包括：

一、时间紧，任务急，要求最多！

二、中标后的深化设计。中标后还需结合现场情况和业主要求，进行深化设计。

三、技术性强、配合工作量大、不可遇见因素多。

四、环境、作业面复杂

针对上述问题，我们提出以下解决办法：

1) 我们将成立深化设计组，一旦中标，我司会在最短的时间内按照业主要求提交新的现场尺寸比例图。

2) 成立项目队，进行平行，以加快进度，。

3) 增加外联协调配合员，随时以其它单位进行沟通，探视其进度。做到他方到系统安装结构安装时，我方立即进场。

4) 我方将严格按照规范，采取文明措施，如在现场显眼位置设置正规警示牌。

另外，我公司会根据本项目的特点，我司抽调精兵强将成立了由一级项目经理、总师和师组成的强有力的系统安装项目经理部。

除此之外，我司拥有常备弱电安装技术工人和技术员约 50 名，绝大部分均有 5 年以上的弱电安装经验，其中有部分技术员具有上十年的弱电安装、电气安装经验和调试经验，现场解决问题经验丰富、动手能力强，能熟练使用各种现代化的安装工具和测试设备，能熟练使用测试仪器分析问题和解决问题，他们均是我司正式员工，也是我司能够高质量、高效率的完成智能信息系统集成项目项目的有力保障，这是我司与其它弱电承包商同行相比最显著的不同，是我们的竞争优势之一。

我司在系统的设计、安装、测试调试、质检与验收方面有严格的质量保证体系，在安装工艺流程、质量控制措施、质量通病问题的解决和注意事项等方面均有详细的作业指导书，并且是被多年的实践证明是行之有效的，并被现场人员熟练掌握，它是我们能确保本项目质量的另一重要因素。

三、质量管理措施

1、人员保障

建立组织体系，明确分工和职责，保证项目顺利实施。项目团队人员必须由具有电力领域背景的运维人员和计算机领域背景的服务人员组成，且具备网络及办公设备异常维护处理的能力。

2、机具保障

为服务人员配备网络测线仪、网络工器具等与项目相关的工具。

3、质量管理

我方具有独立提供服务相关信息系统/设备的服务经验及相应技术水平，能够快速诊断定位与解决运维中出现各类故障，具有服务质量管理能力，监控项目实施过程，确保运维服务质量。

4、技术服务

我方具备专业的服务管理组织架构，建立完善的技术服务管理体系；具有专业的服务流程与管理制度，确保运维服务的标准化与规范化。

采购人如对我方所指派运维人员的服务不满意（包括技术能力、服务态度等），经应答人调查核实后，采购人有权通过书面形式提出撤换该运维人员的要求，应答人须无条件予以执行。

5、综合管理

1) 指标管理

维保作业应按期保质保量的完成甲方安排的工作，保证作业安全平稳受控。指标控制要求：各项作业完成合格率 100%。

2) 安全管理

维保

作业必须加强安全管理，定期进行安全活动和安全教育。对甲方相关安全要求必须及时传达，并检查落实，确保全年不发生人身伤亡及设备事故。配备必要的急救药品，不得出现过期失效等情况。

3) 质量管理

维保作业必须加强维保质量管理，及时跟踪解决工作中出现的各类技术问题，确保维保维护工作质量。

4) 维保管理及员工培训

维保作业必须加强运行维保维护管理工作。维保作业应做好员工的培训工作。

(2) 基础资料

1) 基础工作

按公司相关管理制度的有关规定，制定对应的管理制度。

2) 各种维保维护工作记录

维保作业承包商必须按照甲方要求及时、准确做好各种工作记录。

2.1 工作记录

服务人员必须对当班期间的主要工作和出现的异常情况进行记录。

2.2 安全活动记录

维保作业承包商必须按甲方要求利用每月安全活动时间组织员工进行安全学习，因故没有参加的说明原因并作好记录，活动内容要详细记录在安全活动记录本中。活动内容必须真实，不得后补。

2.3 其它记录

对于上述没有提到，但日常管理工作中另行要求的其它记录和

各种票、证必须按要求填写。

(3) 现场管理

1) 现场环境卫生

维保作业应对作业区域内卫生进行清扫，保证设备卫生良好。

2) 各种作业许可票证

维保作业各种作业必须按公司相关管理制度办理各种作业许可票证，严禁一票多用或超期使用，重点部位、关键设备作业必须进行现场交底后方可进行，对无证指派各种作业有权拒绝。

3) 设备及附件的维保、维保

必须按管理规定做好医院设备设施的维护、维保工作。

4) 设备应急维保

接到应急任务后，人员必须在 15 分钟内到达现场。

5) 信息传达

维保作业承包商必须按甲方要求及时、准确上报信息。

6) 材料管理

为了节约设备维保成本，维保过程中的材料、配件本着节约、修复、再利用的原则。需更换的维保材料必须经甲方确认后方可更换，对能修不修、随意更换新件或材料配件保管不利造成损坏。

(4) 工作纪律

1) 各服务人员不能无故缺勤

2) 服务人员在岗或值班期间不准脱岗、打扑克、下棋、打麻将、吸烟、洗澡，喝酒、醉酒后上岗等。

3) 确保人员稳定，服务人员的变动必须经甲方批准。

4) 人员必须严格遵守医院各项劳动纪律和有关管理规定，工作期间严禁串岗或进入非维保场所。

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/215223113000011211>