

## 供货及投标技术方案

### 第一篇：供货及投标技术方案

#### 供货及投标技术方案

#### 1、交货地点、交货时间、交货方式、运输条件及安装时间：

1.1 交货地点：用户指定地点。

1.2 交货时间：合同前签订后 15 日内交货。

1.3 交货方式：设备到达指定的场所后经用户检验合格方可交货。

1.4 运输条件：专车汽运，运费由我方承担。

#### 2、投标货物的质量标准及验收方式说明：

2.1 产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。2.2 验收标准：

2.2.1 质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；按照企业产品说明书进行产品验收。

2.2.2 数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

#### 3、备品备件情况：

3.1 设备中包含的易损、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，为用户仪器运行提供强有力的支持。

#### 4、质量保证期内发生问题的处理期限：

4.1 产品使用过程中遇到问题时，我方保证在 2 小时内给予答复，如需要技术人员到现场解决问题时，我方将立即安排技术人员随本公司自备车 24 小时内到达现场。

#### 5、投标技术方案：

5.1 本公司根据招标文件中的产品技术参数以及用户单位的实际情况，我公司选择了中档以上的优质产品，保证了仪器性能的稳定、质量可靠、价廉物美的优质产品。

投标人盖章（公章）：

## 第二篇：供货及投标技术方案

### 六、供货及投标技术方案

#### 1、交货地点、交货时间、交货方式、运输条件及安装时间：

1.1 交货地点：用户指定地点。

1.2 交货时间：合同前签订后 15 日内交货。

1.3 交货方式：设备到达指定的场所后经用户检验合格方可交货。

1.4 运输条件：专车汽运，运费由我方承担。

#### 2、投标货物的质量标准及验收方式说明：

2.1 产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。

##### 2.2 验收标准：

2.2.1 质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；按照企业产品说明书进行产品验收。

2.2.2 数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

#### 3、备品备件情况：

3.1 设备中包含的易损、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，为用户仪器运行提供强有力的支持。

#### 4、质量保证期内发生问题的处理期限：

4.1 产品使用过程中遇到问题时，我方保证在 2 小时内给予答复，如需要技术人员到现场解决问题时，我方将立即安排技术人员随本公司自备车 24 小时内到达现场。

#### 5、投标技术方案：

5.1 本公司根据招标文件中的产品技术参数以及用户单位的实际情况，我公司选择了中档以上的优质产

品，保证了仪器性能的稳定、质量可靠、价廉物美的优质产品。

## 6、其他：

6.1 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标书的要求，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。

投标人盖章（公章）：

### 第三篇：《供货及投标技术方案》

#### 供货及投标技术方案

#### 1、交货地点、交货时间、交货方式、运输条件及安装时间：

##### 1.1

交货地点：用户指定地点。

##### 1.2

交货时间：合同前签订后 15 日内交货。

##### 1.3

交货方式：设备到达指定的场所后经用户检验合格方可交货。

##### 1.4

运输条件：专车汽运，运费由我方承担。

#### 2、投标货物的质量标准及验收方式说明：

##### 2.1

产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。

##### 2.2

验收标准：

##### 2.2.1

质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；按照企业产品说明书进行产品验收。

##### 2.2.2

数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

### 3、备品备件情况：

#### 3.1

设备中包含的易损、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，为用户仪器运行提供强有力的支持。

### 4、质量保证期内发生问题的处理期限：

#### 4.1

产品使用过程中遇到问题时，我方保证在 2 小时内给予答复，如需要技术人员到现场解决问题时，我方将立即安排技术人员随本公司自备车 24 小时内到达现场。

### 5、投标技术方案：

#### 5.1

本公司根据招标文件中的产品技术参数以及用户单位的实际情况，我公司选择了中档以上的优质产品，保证了仪器性能的稳定、质量可靠、价廉物美的优质产品。

投标人盖章（公章）：

—

**END**

—

## 第四篇：售后服务技术方案投标文件

八、售后服务方案 服务承诺 工期 我们将采取交钥匙方式完成本项目，并严格按照《设备供货合同》提供设备供货及服务。

**XX** 电脑有限公司为保证 **XX** 市水利水电局本次项目的顺利建设，本次设备采购、到货、安装、调试工作应在合同签订后 15 天内完成，项目实施详细进度计划如下：

1、最终用户：**XX** 市水利水电局 2、交货地点：**XX** 市 **XX** 市水利水电局 3、工期：

项目 完成日期 1、设备到货 合同签订后 5 天 2、设备完成安装调试 合同签订后 5 天内 3、设备验收 系统投入运行后 5 天内 安装、调试

与验收 1、**XX** 电脑有限公司将提供原厂商授权工程师对本项目主机系统、系统平台软件等设备的正常安装、调试和运行的整套附件、配套件和材料；

交货时提供主机系统、系统平台软件等设备的各项技术文档。

2、**XX** 电脑有限公司按国家有关行业管理部门规定的 ISO 质量管理标准、机房环境标准、系统应用平台要求进行设备安装调试。

3、**XX** 电脑有限公司保证设备均为制造商原产原装并通过国家认证，保证所提供货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。货物到达用户指定的现场后，由 **XX** 电脑有限公司与用户共同核对装箱单，共同开箱（若有争议，请质检机构检验确定），依照合同的货物清单清点，并进行签字确认。

4、**XX** 电脑有限公司保证在项目实验过程中，若牵涉到与第三方产品集成工作，**XX** 电脑有限公司保证将同其他供应商通力合作，并提供强力的技术支持。

5、**XX** 电脑有限公司保证其提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在使用寿命期内具有满意的性能，**XX** 电脑有限公司对由于产品设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责与原制造厂商并协助解决，在满足用户需要的前提条件下提供最佳处理方式。

6、**XX** 电脑有限公司承诺本次提供的所有设备满足标书要求，对标书中的变更修改内容以本合同的设备配置附件为准。**XX** 电脑有限公司承诺所有的设备满足技术完整性要求。如有线缆、附件等遗漏，影响设备安装和运行，由 **XX** 电脑有限公司承担并负责解决，直至达到平台和用户最终要求为止。

7、**XX** 电脑有限公司承诺所有设备按用户规定时间到达并组织相关项目验收流程：

第一阶段在合同规定的所有货物到货后，由用户或第三方监理公司对设备到货进行到货验收（清点设备及附件是否齐全，加电是否工作正常等工作）如出现货物与合同清单不匹配或货物由于运输造成的故障将按合同要求更换新产品；

第二阶段在设备安装调试完成后 2 天内由用户或第三方监理公司

对设备组织验收（项目经理应提前一天通知用户单位项目负责人，并且准备好全部与验收有关的各种验收文档与技术文档，陪同用户项目组验收人员对工程进行验收，相关技术负责人进行讲解，并且向用户验收组人员演示各种功能）。

项目验收合格后，应向用户项目组人员提供全套施工文档、技术文档（书面、电子），并且进行技术交底，并且根据合同中规定的各项要求，对用户相关技术人员进行培训等，在 2015 年 03 月底前完成交接工作。

质保服务 1、XX 电脑有限公司提供三年现场技术服务，包括免费升级、功能完善、故障排除、性能调优、技术咨询等，并负责系统的开发、集成，处理、协调与各系统软件、硬件等供应商的关系。

2、签订合同时提供所投本项目设备的原厂商授权承诺原件。

3、XX 电脑有限公司承诺在质保期内提供 3 年免费现场技术服务并定期进行巡检，出现设备故障时，承诺：A、针对所投硬件产品承诺原厂商 3 年 7×24 现场服务。在质保期内，提供 24 小时内上门服务。对于硬件损坏当场无法修复，当日 48 小时内更换所需配件。保证机器正常使用不受影响。另保证整机原厂不拆封送到客户指定安装地点。

B、针对所投系统开发提供 1 人/3 年 5\*8 小时的常驻现场服务。在质保期内，提供 24 小时(24\*7)内上门服务（配件+人力），人工、配件、交通等任何费用全免。

4、XX 电脑有限公司在 XX 市拥有售后服务机构，为保障用户本地日常技术维护力量，XX 电脑有限公司将提供完全本地化服务，详细如下表：

客服电话 0571—/ 服务网点 总店地址：浙江省 XX 市锦城街道城中街 626、628 号 5、XX 电脑有限公司为本项目提供方案设计、系统实施、设备安装调试、项目交接过程结束后都将为用户提供完整的技术资料和报告。每次售前服务包括设备故障维护、日常巡检服务都会为用户提交相关文档，内容包括起因、响应、过程、结果、今后注意事项等各部分。

6、在保修期结束前，由 XX 电脑有限公司专职工程师、用户对所供设备进行一次全面检查，任何设备软件硬件缺陷 XX 电脑有限公司将负责修理，在修复之后，XX 电脑有限公司将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给用户。

7、XX 电脑有限公司拥有完备的备品备件仓库、物流、技术服务流程，承诺提供本项目所有设备的终身保障，承诺对用户因业务所需要新增设备或部件提供最优的技术和价格保障。

巡检服务 系统巡检服务又称系统预防性检查维护，是系统维护的重要组成部分。系统巡检一般定期进行，由 XX 电脑有限公司服务方工程师对委托方的业务系统进行全面检测，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。

系统巡检是将系统故障的几率降低到最小程度的有效重要手段，是系统维护的重要环节。系统健康巡检是主动式服务。系统健康巡检完毕后，提交系统健康巡检报告。

巡检目的 1、消除隐患：通过巡检，可以发现系统潜在的隐患，从而可以预先采取必要的手段消除这些隐患。任何故障的发生都是由潜在的隐患积累到一定程度后的反映，一般来说通过巡检可以消除大多数的故障隐患，保障系统不间断运行。

2、降低损失：通过巡检，可以降低故障的损失。比如说巡检发现数据备份不正常，就可以及时处理，如果数据备份有问题时，虽可能对系统运行没有影响，但一旦数据库故障发生，备份不能用的话，损失就不可估量。

3、快速恢复：巡检的一个重要目的是有助于在故障发生时，巡检资料有助于系统故障的查找，从而快速恢复系统。

巡检形式 无特别约定，巡检服务均采用现场服务为主，通过电话或远程在线为辅。巡检次数由用户根据系统重要程度自由选择，重要程度越高则巡检频度也越高，可以选择：

- 1)每月 1 次现场巡检，巡检周期可由用户决定；
- 2)其他组合方式。

巡检内容 巡检项目 简要描述 环境状况检查 温度、适度、除尘、

电源 运行状态检查 设备整体状态 性能检查 使用者主观感受抽查、主机负载情况检查、网络负载情况、数据库负载情况、备份策略及备份可用性检查 安全性检查 机房安全性、主机安全性、数据库安全性、备份安全性 服务计划 建立用户维护档案，定制用户服务计划书 **XX** 电脑有限公司为用户建立有详尽的系统维护服务档案，记录有系统配置、双方人员信息、系统维护记录、备件储存情况等信息。并根据两中心的实际需要，定制有详细的服务支持计划。同时对于该档案我们会及时更新以保证其资料的实时，准确。

定期预防性维护 解决问题的最好方法是防范于未然。**XX** 电脑有限公司给用户指定的专责工程师将对用户的服务器进行现场监控，并将根据制订好的支持计划书每月对用户的设备进行正规的定期预防性服务。

定期巡检：

每月巡检一次，每年巡检维护 12 次。

不定期巡检：重要项目、系统改造等重要操作日期前，增加对系统进行现场巡检支持服务。

定期走访：工程师定期走访，解答用户的技术疑难。

预防性维护的内容包括：

- ü 环境检查，温度湿度，电源等；
- ü 系统故障记录的分析(包括软件和硬件)，排除故障隐患；
- ü 硬件设备的全面诊断体检；
- ü 硬件设备的清洁；

ü 网络环境的检查、测试ü 按需要对硬件进行微代码升级ü 按需要安装补丁程序 (PTF) ü 操作系统健康检查ü 系统基本的性能分析ü 技术问题的咨询和辅导 ü 专用备件的库存状态查询及更新ü 向客户提交详细的巡检报告和总结 提供专职维护工程师 **XX** 电脑有限公司的信息系统维护服务采取专责维护工程师制度。针对 **XX** 市水利水电局，**XX** 电脑有限公司可以指定专门的工程师为用户信息中心服务，以全面负责与用户相关的维护服务，保证维护服务的全面和连续性。

专责工程师负责处理下列事务：



ü 客户档案管理 及时检查和更新客户档案信息，确保信息准确，一致。

ü 及时的沟通 专责工程师每月对此次用户项目的服务器及软件作预防性维护工作,并和客户进行沟通,了解客户的需求,并和客户技术人员进行技术交流。

ü 定期汇报 专责工程师每季度会和售后服务经理一起与客户负责人召开会议,做好服务汇报工作,并提交详细的服务报告和以后的工作规划。同时悉心听取客户领导的意见，以便更好地提高服务质量。

ü 合理化建议 在日常的维护工作中，针对服务器及数据库软件的系统运行情况，结合 XX 电脑有限公司工程师的实际经验，提出一些系统改进建议,供用户参考。

技术交流及培训 XX 电脑有限公司专责工程师每季度会与客户进行一次正式的技术交流和培训，并为客户提供相应的技术资料 and 文档，以提高客户的技术水平，更好的管理和使用设备。同时，对于日常工作中客户提出的技术方面的咨询和问题，XX 电脑有限公司技术支持中心和专责工程师也会予以积极的响应。

服务方式 电话支持服务及 24 小时报修热线 XX 电脑有限公司技术支持中心，对用户提供免费的技术支持热线。热线支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试和客户化，以及使用中遇到的各种技术问题等。

**XX 服务热线：** 专职维护工程师手机：

XX 电脑有限公司提供三年 7\*24 小时报障热线电话服务。当用户发现系统硬件或软件发生异常，或遇到难以解决的系统疑问时，都可以通过热线电话获得服务支持。同时，XX 电脑有限公司值班经理、值班工程师电话全天候开通，随时准备处理各种突发事件。

远程访问诊断服务 为使用户能得到最快的响应时间和最好的服务，XX 电脑有限公司工程师可根据用户实际情况与要求，通过远程拨号或用户专用网络实现远程终端联机访问用户系统，以便准确掌握现场信息，跨越时空界限，快速定位和解决用户问题。

现场技术支持服务 XX 电脑有限公司在服务期内会指派一名工程师

7\*24 小时响应用户系统

维护需求，保障用户系统的正常运行。并且针对用户系统的每一次维护服务均有详细的服务记录。

用户除了可以得到 XX 电脑有限公司一线工程师的专业服务外，必要时，还可以得到原厂本地区技术支援中心，大中华地区技术支援中心，亚太区技术支援中心，乃至产品设计者的实验室和工厂技术支援中心的全面支持。

售后服务要求 1、免费服务期：3 年（在项目验收合格后开始计算），在该服务期内，免费升级、功能完善、故障排除、性能调优、技术咨询等，并负责系统的开发、集成，处理、协调与各系统软件、硬件等供应商的关系。如果我单位在售后服务中承诺时间超过 3 年的，按我单位承诺计算。

2、响应时间：即时响应，如电话响应无法解决的 24 小时内到达现场。

3、修复时间：48 小时内解决，如未能解决问题则必须采取应急措施，以确保系统的正常工作。

服务时段及相应时间 服务时间 硬件设备服务时间：三年 7\*24 小时现场技术服务；

系统开发服务时间：1 人/三年 5\*8 小时常驻现场。

响应时间 XX 电脑有限公司承诺尽最大努力尽快修复客户报修的维护服务设备，保障客户业务的正常运行。

如果发生软、硬件系统故障，XX 电脑有限公司专责工程师在接到软、硬件问题报告后 15 分钟之内提供电话支持服务，如果发生硬件系统非宕机的其他故障，XX 电脑有限公司专责工程师将在接到客户报修电话后半小时内提供电话支持，并根据客户要求和实际情况决定是否需现场维护，并可在 24 小时内带备件到达 XX 市水利水电局现场。提供现场技术支持。

故障处理承诺 故障级别分类 XX 电脑有限公司为用户提供三年 7\*24 的维护服务，根据用户不同的故障级别启动不同的服务流程，尽快修复故障，恢复设备正常运行。专责工程师可通过电话指导、远程

级中相应故障级别的处理时限。同时 XX 电脑有限公司将协助用户建立所有硬件设备及相关系统软件各种故障的恢复流程及应急措施，提供更换故障配件步骤或相关技术方案。

根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分为四级故障、三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级故障级别划分如下：

一级：属于紧急问题；

其具体现象为：系统故障导致业务停止、数据丢失。

二级：属于严重问题；

其具体现象为：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。

三级：属于较严重问题；

其具体现象为：系统能继续运行且性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。

四级：属于普通问题；

其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

故障响应级别 为了保证用户设备故障的尽快解决，若 XX 电脑有限公司专责工程师通过远程支持不能解决问题，XX 电脑有限公司工程师将在用户的服务级别时效内立即赶赴故障现场进行紧急现场支持。

XX 电脑有限公司对到场时间的要求根据设备的服务级别确定：

一级和二级故障（影响业务运行）：

2 小时内到达故障现场。

三级和四级故障（不影响业务运行）：4 小时内到达故障现场。

故障处理 在故障发生后，XX 电脑有限公司专责工程师在到达用户现场后，立刻开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，尽快修复故障并投入使用，主要服务内容包括：

（1）根据故障诊断结果及时进行备件更换，如故障无法判断时或其它必要时可在大范围内更换设备备件以保证在最快时间内恢复设

(2) 对于维护清单以外的非我方供应硬件设备（如软件或其他厂商设备）故障造成的问题，XX 电脑有限公司工程师给出合理的建议。

(3) 对未明确原因的问题，XX 电脑有限公司将协助用户进行排查。

对于影响到业务系统运行的一级故障和二级故障，XX 电脑有限公司将在 4 小时以内恢复。对于不影响业务系统正常运行的三级故障和四级故障，XX 电脑有限公司将在 24 小时内完成故障修复。

(4) 软件版本/补丁的测试与升级，根据原厂商发布的系统软件版本和补丁升级程序，并结合客户的需求和实际情况，为客户提供系统软件版本和补丁测试，实施现场软件版本和补丁的升级服务以及固件升级。

故障分析时间 XX 电脑有限公司工程师在解决故障，系统恢复正常运行后，还将继续对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，1 个工作日内向用户提交故障分析报告。

紧急情况处理 紧急情况的反应和处理是服务质量的重要方面。此次项目的所有设备承担着用户的重要业务。当严重的信息系统故障（如宕机）发生，或影响生产的较大故障较长时间不能得到有效处理时，对用户而言，该故障实际上就形成了紧急情况。

紧急情况处理流程 XX 电脑有限公司为用户定制有一套成熟高效的紧急情况管理体系。由于提供了三年 7\*24 小时的 800 热线，并为客户配备了专责工程师，任何时候客户都可以及时找到服务工程师及值班经理对紧急情况进行处理。对于问题的严重程度和紧急程度及相应处理流程，XX 电脑有限公司定义了 4 种级别：

紧急级别 定义 处理时间 技术负责人 负责经理 1 用户业务停止 数据丢失 2 小时 全国技术服务中心支持专家 华东区技术支持专家 原厂技术专家 专责维护工程师 厂商大区总经理 本地专业经理 2 机器宕机严重问题 2 小时 华东区技术支持专家 原厂技术专家 专责维护工程师 厂商大区总经理 本地专业经理 3 一般性问题 4 小时 专责维护工程师 本地专业经理 4 提问 不定时 专责维护工程师

——危急情况的处理 对于对

XX 电脑有限公司会启动危急情况处理体系。由本地专责工程师提出申请，成立危急情况处理小组。并通知原厂商。原厂商的技术支持中心的相关专家任协调人，本地主管经理任本地组长，相关的工程师和专家任组员。该小组需每天向原厂商相关负责人汇报处理进展，每小时更新紧急情况处理系统的相关记录。该小组具有高度权威，能快速调动全国的资源，找到问题根源，防止问题处理的任何环节出现延迟，以尽快解决问题。

服务质量管理及监控 为了提高服务水平，了解客户对 XX 电脑有限公司服务的实际感受，XX 电脑有限公司每年都会通过专职负责售后商务对 XX 电脑有限公司工程师服务质量进行用户调查；

同时 XX 电脑有限公司还定期对服务质量进行客户满意度问卷调查，从中发现不足，并尽快予以改正和补救。问卷调查以下两个表格为样本。

单次服务指标考核评核表 情况 优 良 中 差 故障响应时间（30 分钟之内）故障发生后，到达客户现场时间 解决故障的时间与速度 硬件故障时，备件的供应程度 是否在一次服务中解决问题 对问题的跟踪与总结 服务态度，与客户的沟通情况 服务工程师的技术水平 总体服务质量评核表 情况 优 良 中 差 每个月的巡检服务质量 排障服务的质量 客户机器的连续无停顿运行时间（因程序原因造成的排除在外）浙江 XX 电脑有限公司有限公司工程师的技术水平 备件系统保障 维护服务 本项目设备有原厂提供的保修服务，XX 电脑有限公司作为本项目的供货和技术支持商，为了使故障能够尽快定位及时排除，还是准备足够硬件维修经验的工程师，以最快速度赶到现场，作故障预分析处理。同时，协助用户方或直接同原厂联系，携带必要的备件来维修，从而保证最快、最有效地排除故障。

保修期后，用户方可继续购买原厂保修服务或购买 XX 电脑有限公司的保修服务。

设备保修说明 对于下列情形，XX 电脑有限公司将不负责免费提供系统维护服务：

- ü 设备发生故障未正式通知或未由指定人员通知 XX 电脑有限公司；

/或未按用户手册正确安装与使用；

ü 设备失灵或出现故障是由于用户方技术人员在未经XX电脑有限公司有的同意和指导下擅自对设备进行重新安装及整修，或由于用户方或第三者故意损坏设备所至；

ü 设备失灵或出现故障是由于火灾、雷击等意外事故和任何人力不可抗拒的因素所致，设备自身故障引起火灾除外。

当上述的情形发生时，XX 电脑有限公司以另收服务费的方式向用户方提供前述保修服务中所述的服务内容。

技术支持能力 秉着“科技为您服务”的服务宗旨，XX 电脑有限公司多年来不断改进服务体系，努力提高服务质量，为此，XX 电脑有限公司成立了符合 ISO9001 服务质量标准的售后服务体系，为用户提供全方位的系统集成和应用系统服务。

XX 电脑有限公司的服务体系主要由客户服务呼叫中心、技术服务中心、工程部、等部门组成。在本项目中，XX 电脑有限公司将针对用户实际情况，XX 电脑有限公司将成立专门的项目小组，在人员和技术上给予此项目最大支持和保障。

主要服务资源 XX 电脑有限公司的服务资源将以整合运作的方式为该项目服务，包括以下几部分：

客户服务呼叫中心 全面协调、跟踪和监督软件开发、系统集成及售后服务等环节，提供全天 24 小时的技术支持服务，及时帮助客户解决疑难问题，使客户的请求或投诉有效地、受控地得到处理。

技术服务中心 负责解决系统集成方面的客户请求，同时负责对系统集成方面重大售后服务质量问题的分析、解决和预防，并负责系统集成相关工程项目的实施。该部门服务工程师有多人分别取得认证，包括各类产品认证。

工程部 对项目进行网络线路改造，网络线缆架设，服务器机柜定位，配合技术服务中心对设备进行配送及定位等。

备件资源库 用于用户临时应急、设备更新、升级、扩充现场响应。XX 电脑有限公司备有本次系统招标设备的备件，当用户采购设备发生故障而一时无法排除时，使用备件做替代设备，以保证系统及时恢复

网上服务资源 在 XX 电脑有限公司的网站上有建立好的技术服务库，与客户分享技术资源及进行技术交流。

(一)技术支持队伍 XX 电脑有限公司致力于向客户提供以应用为本的集成解决方案，用专业化的 IT 技术和精神为客户提供从需求分析到 IT 设计、制定解决方案直至实施全面的、规范化的、高品质的技术服务。XX 电脑有限公司的客户支持队伍拥有员工近 30 人，下设 5 个部门。

(二)高素质的技术队伍 XX 电脑有限公司多年来一直注重技术人员的技术提升，不断培养技术人员的能力和水平，并投入大量的资金送技术人员参加原厂商组织的各种培训。目前技术服务中心共有 30 余人，80% 以上的工程师一专多能，技术人员占总人数的 90% 。获得原厂商技术认证资格人数占总人数的 30% 以上。

应急预案 人算不如天算。从科学的角度来讲即使再严密的服务措施也可能遇到不测事件，我们本着高度负责任的态度，针对具体项目设计组织相应的应急预案，在技术、备件、人员、资金等多方面，用具体措施来保障对客户的服务承诺。

应急情况一般是指：

项目经理或服务工程师无法及时抵达服务现场 因突发事件或同类事件并发而造成不能提供有效备件 1)第一次现场服务故障未排除 2)系统宕机且未能确定故障原因 3)不可抗力因素 XX 电脑有限公司将实现与用户项目负责人共同讨论制定紧急预案，在紧急情况发生时启动紧急预案。同时公司将迅速派出高层管理人员赶赴客户现场，会同客户方领导共同协商，调度指挥各方有效资源完成包修工作。针对不同情况我们将单独或同时采取以下几种应急措施。

备机替换 当业务系统不能在约定时间内恢复正常时，XX 电脑有限公司将从 XX 本地把替代系统运往客户现场，替换故障系统来运行业务程序，保障客户业务系统在最短的时间内恢复运行。如本地没有相应的替代系统且合同约定的恢复时间已过 1/2 时间故障系统还未恢复，则从杭州公司调运替代系统。

替代系统是同型号同档次机型，特殊情况下不排除启用相似机型，原则是首先保证业务系统的正常运行。当故障系统修复后再替换回替代系统。

紧急调用工程师 庞大的服务工程师及技术顾问队伍，当有突发或并发事件发生时会从各分公司平台或者服务响应平台快速调动后被工程师紧急赶赴客户现场完成服务。

紧急调用备件 当本地无法提供有效备件时，XX电脑有限公司将要求上游供应商从其他备件渠道紧急调用备件，并在最短的时间内用最快速的方式发至XX客户现场。

紧急调用第三方资源 XX电脑有限公司与许多原厂商及业界同行建立有紧密的商务合作关系，紧急情况下我们可以调用原厂的备件、技术资料、工程师等资源。

(一)远程诊断 紧急情况下XX电脑有限公司可利用 Internet 或电话拨号进行远程诊断和故障排除工作，通过各地技术服务中心的主服务器或模拟系统直接确认问题而加快故障的排除过程。

三年 7×24 小时响应模式 三年 7×24 小时响应模式是为保证客户关键系统正常运作而特设的一种响应模式，该种响应模式将人工热线由 5×8 延长到 7×24，仍然采取资深工程师值班的方式，使客户随时随地获得信息和帮助，充足的后续资源可保证在及时响应的同时，在第一时间赶到客户现场。7×24 小时响应模式如图所示：

如果把 Call Center 比作门诊的话，那么 7X24 小时应该是急诊了，7X24 小时的特点是及时、有效，无论双休日，还是节假日，或者是凌晨时分，半夜三更，客户的来电就是命令，目标只有一个，那就是：在第一时间作出响应，以最快的速度采取行动，在最短的时间排除故障，恢复正常，最大限度地减少系统故障可能给客户造成的损失。

在这次项目中我们为用户开辟这专有 7 X 2 4 小时支持线路。即派专人专线为用户提供 7 X 2 4 的支持服务，使用户在关键时刻能够在最短时间得到相应。7X24 小时服务电话：

XX。

WEB 在线响应模式 Web 在线响应模式是利用 Internet 网络技术，



通过计算机界面直接传递信息，该响应模式是对前两种响应模式的补充，web 在线响应模式具有前两种响应模式无法比拟的优点：信息量大、方式灵活，通信双方即可选择在线联系方式和座席直接交流，也可选择非在线方式，自己查找相关信息，自我服务；

数据传递迅速便捷等等特点，我们的技术服务中心利用外部网站可为客户提供信息查询，故障申报，升级软件下载，系统维护手册，网上技术交流等服务，同时，对于大型项目或客户我们还可提供定制主页服务，将与该客户相关的信息放在定制主页上，供客户查询。随着 Internet 应用的不断普及，我们将继续在服务上创新，不断推出新的 web 服务。

**E-Mail 支持响应模式** 我们将向用户提供 **7X24 E-Mail** 即时服务，可以在半小时内响应客户技术需求，2 小时内提出解决方案。

**远程接入支持模式** 我们将向用户提供 **7X24** 供远程接入方式对买方系统问题进行检查、诊断和分析。我方工程师仅在得到买方许可的情况下方可访问买方系统（用户方提供登录方式和密码，提供相关授权），并且用户方应确保所访问系统的安全，同时保证数据完整性。

**现场技术支持模式** 按照用户要求，我方在下列情况下并且一般通讯手段的咨询和远程联机不足以解决，可根据用户具体情况，就近安排工程师赶到现场解决问题。工程师在服务完成，并得到用户确认后才离开现场。

- (1) 故障处理；
- (2) 配合买方进行系统故障定位；
- (3) 配合买方对系统进行优化实施。

**技术支持服务主导思想** 完善的技术支持及系统维护服务计划是系统得以建设成功并长期稳定运转的重要保障。我们的宗旨是“我们的产品就是服务”，而技术支持和系统维护则是我们优质服务的重要体现。

系统维护的主要目的是为了保障系统的正常运行，为了达到这个目的，我们认为大体有几个思想：

系统维护以预防为主，在系统平台建设完成之后，系统集成商应

有责任帮助客户建立一个无忧环境，其主要内容就是建立一套完整的规章制度，并运用一整套系统和网络管理工具以保障网络、主机等系统的正常运行。

系统维护的大量基础工作还得依靠各级技术队伍，仅仅依靠集成商的力量肯定是不够的。在工程的整个过程中，我们会尽可能地帮助用户建立一支自己的技术队伍，做好技术转移。

系统维护的主要工作还需要集成商来完成。我们将有一套完整的分阶段的系统支持维护体系，包括支持维护的机构和计划，以及相应的责任和承诺。

以下我们将对各个阶段的系统支持和维护作具体的描述。

系统保修期阶段：

在系统的保修和维护期这个阶段开始，系统正式进入实用阶段，因而这一阶段将成为系统整个支持和维护的工作中心和重点。本阶段的工作将移交到浙江 XX 电脑有限公司有限公司售后维护的长期的专门性组织——浙江 XX 电脑有限公司有限公司技术响应中心进行，并在部门内成立用户纵向网项目组，以下简称“技术响应中心用户项目组”，确保全系统在保修期内、乃至以后的相当长时间内的安全、稳定、高效的运行。

## 第五篇：投标方案

### 第一节 项目概述

#### 一、工程概况

1、招标人：招商银行股份有限公司唐山分行

2、项目名称：招商银行唐山分行 2015 年网点建设工程造价及结算审计项目

3、建设规模：根据招商银行唐山分行 2015 年网点建设规划，拟在唐山地区辖内开展综合支行（500-1000 平米）、零售支行（300 平米）、社区/小微支行（80 平米）、自助银行（10-120 平米）等类型的网点建设，其中建设工程包括装修、综合布线、通风（空调）工程、消防、安防等工程。

#### 二、服务范围

完成本项目范围内所有工程的工程量清单和最高限价的编制及工程结算审计等相关内容的造价咨询服务。

## 第二节 完成该项目拟配备的人员情况和分工

### 一、操作人员配置

#### 1.1 咨询单位技术总负责人

咨询单位应设立独立的技术管理部门和技术总负责人，负责对咨询业务专业人员的岗位职责、业务质量的控制程序、方法、手段等进行管理。

技术总负责人的职责如下：

(1)审阅重要咨询成果文件，审定咨询条件、咨询原则及重要技术问题；

(2)协调处理咨询业务各层次专业人员之间的工作关系；

(3)负责处理审核人、校核人、编制人员之间的技术分歧意见，对审定的咨询成果质量负责。

#### 2.2 咨询业务专业人员

参与咨询业务的专业人员可分为项目负责人(造价工程师担任)、专业造价工程师、概预算人员三个层次(对于较为简单的咨询业务，操作人员配置可适当从简)，各自的职责如下：

##### 1、项目负责人

(1)负责咨询业务中各子项、各专业间的技术协调、组织管理、质量管理工作；

(2)根据咨询实施方案，有权对各专业交底工作进行调整或修改，并负责统一咨询业务的技术条件，统一技术经济分析原则；

(3)动态掌握咨询业务实施状况，负责审查及确定各专业界面，协调各子项、各专业进度及技术关系，研究解决存在的问题；

(4)综合编写咨询成果文件的总说明、总目录，审核相关成果文件最终稿，并按规定签发最终成果文件和相关成果文件。

##### 2、专业造价工程师

(1)负责本专业的咨询业务实施和质量管理工作，指导和协调概预算人员的工作；

(2)在项目负责人的领导下，组织本专业概预算人员拟定咨询实施方案，核查资料使用、咨询原则、计价依据、计算公式、软件使用等是否正确；

(3)动态掌握本专业咨询业务实施状况，协调并研究解决存在的问题；

(4)组织编制本专业的咨询成果文件，编写本专业的咨询说明和目录，检查咨询成果是否符合规定，负责审核和签发本专业的成果文件。

### 3、概预算人员

(1)依据咨询业务要求，执行作业计划，遵守有关业务的标准与原则，对所承担的咨询业务质量和进度负责；

(2)根据咨询实施方案要求，展开本职咨询工作，选用正确的咨询数据、计算方法、计算公式、计算程序，做到内容完整、计算准确、结果真实可靠；

(3)对实施的各项工作进行认真自校，做好咨询质量的自主控制。咨询成果经校审后，负责按校审意见修改；

(4)完成的咨询成果符合规定要求，内容表述清晰规范。

### 第三节 造价咨询工作的范围、内容、要点、步骤和程序

1、造价咨询工作的范围：完成本项目范围内所有工程的工程量清单和最高限价的编制及工程结算审计等相关内容的造价咨询服务。

2、工程造价咨询工作的内容：

①施工图审核，图纸项目划分，工程预算编制。②招标工程量清单及最高限价编制。③合同工程量清单更新审核。④工程变更审核。

⑤工程结算审核及协助完成结算审计等。⑥工程结算审计等。

(1)、委托项目的工程造价计算依据：①项目施工合同②项目招投标文件③项目设计文件及图纸④项目的其他有关资料⑤政府有关工程造价的文件

(2)、根据招标图纸及技术规范，编制承包工程、分包工程、材料/

设备供应招标所需的工程量清单，并编制相应的最高限价；

3、要点：

3.1、对业主、施工单位、监理单位的各项内控制度提出合理化建议和意见，完善建设项目现场管理制度，如工程签证管理、材料设备采购、价格控制、验收、领用、清点，设计变更管理制度等。3.2、检查该项目相关单位和部门的合同履行情况，检查有无违法转包、分包现象，重点检查：①工程进度。②合同实质条款内容发生变更时是否有及时签订补充合同。③有无违法转包、分包现象，检查施工单位是否与合同单位一致。3.3、检查项目概算执行情况。

3.4、积极配合业主，控制、优化工程变更，根据工程用途及市场行情，提出建设性的优化方案。经常深入施工现场，掌握工程进展及变更的落实情况，为准确计量掌握真实资料。检查工程设计变更、施工现场签证手续是否合理、及时、完整、真实。参与工程造价控制的有关会议，提出合理化建议，并收集整理相关会议记录。适时对施工现场进行查勘，核实有关设计变更及签证，及时了解工程情况并进行必要的拍照、摄像，留取证据，确保计量准确和审核完整真实。3.5、做好隐蔽工程的查看和验收，涉及造价增减的，要做到图片、文字资料齐全，及时办理确认手续并存档。

3.6、参与特殊材料、设备的定价工作，并提出合理化建议。3.7、负责对施工单位上报的已完成工作量月报进行审核，并提供当月付款建议书；严格控制管理工程进度款支付审核，坚决杜绝工程款超付现象。

3.8、按照合同约定，对索赔项目进行审核，合理合法的确认工程投资。各种确认资料及时办理，防止索赔事件的发生。现场资料日清月结，为工程月报的编制及工程现场动态成本控制分析提供准确数据。3.9、负责向业主单位、施工单位、监理单位宣传跟踪审计的程序、内容及要求，最大限度地达到控制工程投资的目的。

3.10、及时核定分阶段完工的分部工程结算，提供完整结算报告。

4、工程造价咨询服务操作程序内容（1）工程造价咨询服务的准备阶段：①明确工程造价咨询服务的要求与范围；②成立造价咨询项目部；

③编制工程造价咨询服务（质量）计划；④准备造价咨询服务资

料。(2) 工程造价咨询服务实施阶段

①设计阶段：进行各项社会调查内容包括，场址周边的交通环境、社区环境、人文环境、自然条件等。

②施工图设计阶段：熟悉各设计阶段的设计成果文件及相关限制条件，包括所采用的技术及工艺流程、建筑与结构形式、技术要求、建筑材料的选用标准，以及项目所涉及的规划、配套等限制条件，参考选用相应的定额、市场造价数据、相似项目技术经济指标，编制工程预算。

③招投标阶段：熟悉并掌握有关建设工程招投标的法律、规定、程序、要求等内容；熟悉与了解项目的实施要求，包括工程拟招标的形式、范围；收集编制招标阶段造价咨询工作的基础资料与相关的设计成果文件（包括满足施工投标需要的招标图纸及技术资料），与建设项目招标工作相关的其他资料。主要内容：编制招标工程量清单；编制最高限价；参加答疑会、询标会。

(3) 单项委托的工程造价咨询服务终结阶段

①、所有咨询服务成果文件的交付，均应以书面形式体现。②、资料的归档按《项目管理、造价咨询档案资料管理办法》执行。内容包括：

A 造价咨询委托合同及可能发生的相关补充协议等；

B 作为造价咨询依据的相关资料、设计、成果文件、相关会议纪要和文函；

C 经签署的所有总结及最终咨询业务成果文件；

D 所有中间及最终业务成果文件相关的计算、计量文件、校对、审核记录；

E 作为造价咨询单位内部质量管理所需的其他资料。

③、选择具有代表性的咨询成果文件进行项目造价经济指标的统计与分析，比较事前、事中、事后造价的主要指标，作为造价咨询服务的参照资料。

(4)、工程造价咨询服务回访：

在服务期内对服务质量进行回访，并请委托单位填写《服务质量

评价意见表》；

公司在项目服务结束前检查《项目服务表》和《服务质量评价意见表》；对委托单位提出的相关意见，及时处理解决。

按合同约定，做好工程造价咨询服务工作。项目总负责人做好服务工作总结报告，报主管部门审定后，通知委托方服务结束。大型或技术复杂及某些特殊工程，咨询单位的技术管理部门应制订相关的咨询服务回访与总结制度。回访与总结一般应包括以下内容：

1、咨询服务回访由项目负责人组织有关人员进行，回访对象主要是咨询业务的委托方，必要时也可包括使用咨询成果资料的项目相关参与单位。回访前由相关专业造价工程师拟订回访提纲；回访中应

真实记录咨询成果及咨询服务工作产生的成效及存在问题，并收集委托方对服务质量的评价意见；回访工作结束后由项目负责人组织专业造价工程师编写回访记录，报技术总负责人审阅后留存归档。

2、咨询服务总结应在完成回访活动的基础上进行。总结应全面归纳分析咨询服务的优缺点和经验教训，将存在的问题纳入质量改进目标，提出相应的解决措施与方法，并形成总结报告交技术总负责人审阅。

3、技术总负责人应了解和掌握本单位的咨询技术特点，在咨询服务回访与总结的基础上归纳出共性问题，采取相应解决措施，并制订出针对性的业务培训与业务建设计划，使咨询业务质量、水平和成效不断提高。

#### 4、工程造价咨询的信息管理

咨询单位技术管理部门在咨询业务终结完成后，应选择有代表性的咨询成果进行项目造价经济指标的统计与分析，分析比较事前、事中、事后的主要造价指标，作为今后咨询业务的参考。

为了更好地服务本项目的工程造价咨询工作，公司建立符合ISO9001-2000 质量体系流程的信息管理系统。在咨询项目的生命周期内，对产生的各类信息和文档悉数予以标识和数据采集，这不仅方便了项目造价工程师对项目情况的掌握，也为其它项目在实施中对类似项目各种经验数据的再次利用提供了完备的平台。

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/226114050153010231>