**服务方案**

## 规划实施阶段

（1）根据网络总进度的要求确定供货计划，并严格执行，以确保不影响工程进度。

（2）创造条件满足可能出现的要求或业主根据计划进度调整提出的提前交付特定部分货物的要求。

（3）编制完善的设备技术资料及过程资料并协助业主进行存档。

（4）调整进度和改进出图方式，以满足业主方实现质量、工期和造价三大控制的要求。

（5）准确统计各种材料用量，为业主方对主材和消耗性材料的统一管理创造条件。

（6）为业主当好技术参谋。

## 现场服务措施

我公司技术部将根据许昌市城乡一体化示范区的合理要求，对本工程进行现场服务，满足本项目供货合同对的现场服务要求，满足顾客的期望。为了使服务达到预想的结果，公司技术部将按照服务工作程序的要求，认真组织并履行现场服务工作。

（1）项目开工前，由现场总代表及技术负责人带队，工程各专业主要技术人员参加规划技术交底和答疑。更深入地了解规划意图、建设标准、注意事项等。

（2）由现场总代表及技术负责人带队，工程各专业主要技术人员参加由建设单位主持的联合规划设计工作，优化方案，提高本项目的工程价值。

（3）项目现场驻地代表参加每次举行的工程调度会，及时汇报我公司工作进度，认真听取各方面的意见和建议，及时解决出现的问题。

（4）对于客观、不可预测等因素和规划设计文件和图纸中出现的问题，公司技术部将及时出具技术联系单。

（5）项目技术负责人及技术工程师参加工程启动调试。

（6）工程投产后，我公司技术部将对工程进行回访，解决遗留问题，认真听取用户意见，搜集信息，总结经验。

## 现场服务承诺

我公司技术部在本项目建设过程中，除了实施以上的供货组织和技术服务保障外，特别承诺将采取以下规划设计组织及技术服务保障措施以便使该工程努力成为优良工程:

我公司承诺，在本工程中将精心进行人员组织，所有投入的主要技术人员能够代表我公司技术部的最高水平。

（1）我公司承诺，在本工程整个建设过程中，在投标文件中推荐的人员不予变换。如果在项目执行过程中，业主对我公司的任何人员提出更换意见，我公司技术部将无条件满足业主的要求，并保证所更换的人员能够达到业主的要求。

（2）在工程实施各阶段，将以业主的工程质量及进度要求为准，一定满足业主对工程质量及进度的要求。如有必要，将采取特殊的规划设计组织模式满足业主的技术服务要求。

（3）我公司承诺在本工程技术服务中，保持服务的完整性、连续性，以完成整个工程的建设任务，并对产品质量、产品技术全面负责，做好供货、协调、工作服务等工作。严格遵守合同规定的工作责任和义务，保证按合同规定向业主交付设备，并做好全过程的技术服务工作。

（4）认真及时将业主提出的各项成熟可靠的技术和经验优化到项目建设中。

（5）成立由各专业项目负责人组成的项目后期服务组，根据工程项目进展的需要，派出技术人员及时前往现场，处理有关技术问题。

（6）协助业主组织对产品进行质量检测验证，并提供产品升级换代的技术服务。在为业主进行技术服务过程中，对业主根据工作需要所作的技术要求，在不违背国家政策及技术原则的前提下，积极支持并贯彻，尽职尽责、努力工作。与业主和其他相关单位密切配合，实现产品质量零缺陷，工程质量零危险，服务质量零抱怨。

（7）我公司技术部承诺对本工程寿命期内的产品质量负责。

## 创造良好工作条件保证项目顺利完成的承诺

为使我公司在办公室工作的针对性和员工工作的效率、积极性等方面得到很大的提高，为下一步设计院管理体制更加的完善提供了一个强有力的抓手，更好的为建设单位服务。由办公室发挥“总协调、总调度、总枢纽”的职能作用，并结合设计院的实际情况，为工作人员创造良好的工作条件，具体实施措施如下：

（1）创造良好工作生活环境，为设计人员服务。规划行业企业员工要讲奉献、讲责任心、讲团结、讲怎样为人民服务，而我公司所有员工的要讲的是更好的为甲方服务，因此为公司的每个员工提供良好的工作环境是我公司必须做到的前提。

（2）先进的设备保证，大大提高工作效率我公司是具有较强实力的设计单位，拥有现代化的技术装备，近年来投入了大量资金，建立了快速交换式以太网网络系统，配备了以PIV为主体的计算机工作环境，并每年实时更新计算机硬件设备，不断完善设计软件系统，购置并自行研发了很多设计软件，工程设计全面实现了计算机分析计算与绘图，实现了计算机设计率100%，同时还配置了技术先进的各式图文处理设备。以上先进的软件和硬件设备，加上我公司成熟的技术经验，为缩短设计周期，提高工作效率，提高设计服务质量提供了可靠的保证。

（3）畅通交流渠道，提升设计质量，由办公室收集办公人员提出的合理化建议，通过对这些意见和建议的分析和落实，使得设计院的管理更具人性化，员工的工作效率和工作热情得到提高。为了保证设计质量，根据需要，组织召集相关专业的专业负责人会同设计人员，对设计方案进行会审，大家集思广益。方案评审合格后，形成会议纪要，方可进行图纸设计。图纸设计完成后，由校对、审核人员严格把关，图纸经设计、校对、审核三级签字，院长批准后方可出成品，以保证设计质量。

（4）加强培训，提升设计的经济性体现在工程的一次性投资和运行费用的比较上，片面地强调任意一个方面，对于整个工程来说都是不经济的。按照公司要求，在组织经济技术人员不断加强业务学习的同时，要求对所承担的规划设计项目进行技术经济比较，并探讨应用新技术、新材料，做出性价比高的设计，以提高设计的经济性。设计的经济性还体现在设计人员自身的素质和责任心。是否尽快掌握新技术、新工艺、新产品等相关技术资料，是否了解在工程中有无使用先例，使用效果如何，节能效果如何。为此，我公司专门订购了与城市交通规划相关的杂志，供设计人员学习，并要求设计人员定期浏览与城市交通规划有关的相关网站，及时了解行业新技术、新工艺、新产品，提出经济合理的设计方案。

（5）积极迎对挑战面对市场的竞争和环境的挑战，企业要想生存只有不断地大跨步地向前发展。设计院将不断地完善管理体制、消化吸收先进技术、理论联系实际、提升综合素质，实事求是、创新协作，在本行业中打造自己的特色企业文化及品牌，为员工创造良好的工作条件，更好的为建设单位服务。