



1.7 售后服务方案

(供应商根据招标文件要求自行编制)

(一)、售后服务安排

1、现场的协调

(1) 施工前准备阶段

1)、由项目负责人组织设计人员向建设、监理及施工人员进行答疑、施工图会审及技术交底工作。

2)、在规定的时间内,按照会审及交底意见完成设计更改或补充。

3)、修改应填写《设计变更(补充)通知单》或修改(补充)图,由于特殊原因采用其他格式的文字或图形修改,均应标准和规范化。所有修改均应有各级技术签字及盖章。

4)、设计修改文件不得小于四份,公司存档一份、其余交由建设单位。

(2) 施工阶段

1)、项目负责人负责组织有关设计人员完成施工过程中的现场服务工作。

若施工期间出现技术问题,由项目负责人指定一名高级工程师及相关设计人员赶赴现场服务,并做好记录。

2)、设计人员在现场服务时,对施工方提出的有关设计的非本专业问题应负责仔细听取和记录,并向项目负责人汇报,不得借故推诿。

3)、所有修改设计均应留存修改依据,并由项目负责人负责索要相关有效函件。修改通知函与修改文件一并归档。

(3) 竣工验收及保修阶段

1)、项目负责人、主要设计人员、及总工程师负责工程竣工验收工作。

2)、设计人员配合监理、施工单位在其保修阶段内解决出现的有关设计方面的问题。

3)、按照国家对有关工程的设计终身责任制的原则和要求,设计人员应认真履行职责。

4)、在服务过程中,若项目原设计人员调离本院,设计部门所负责的工程项目,由项目负责人对设计人员重新安排。如工程项目负责人调离本院,则由设计部门负责人重新安排并报技术质量室备案。任何调离本院设计岗位的人员对其承担设计的工作项目仍负有相应的法律责任。

2、设备后勤保障

后勤部门负责该项目的设备保证工作,支持设计的正常、高速运转。具体职责如下:

1)、负责设计部门的所有计算机、绘图仪、复印机等办公设备的准备,保证所需设备软硬件的先进,并负责全部设备的日常维护,确保设备正常使用。支撑设备管理工作高效开展。

2)、配备本项目专用车辆,便于同建设单位和有关单位联系、汇报、协调以及现场服务。





3)、全面负责项目设计部门人员的后勤保障工作。
4)、着重收集设计阶段所需的各类资料和信息,整理本工程优化方案投标等阶段各方面的资料,以及专家评审意见。

5)、建立规范文件、技术档案资料的管理方法,做好来往函件、会议记录技术文件,图纸,地形,地质资料登记,处理,运转,整理,归类立卷,存档等工作。

6)、建立专门的联络通信制度,便于及时的得到建设单位就本项目的指示和要求,确保各参与本工程的设计院,施工单位的信息沟通。

3、图纸交底及发生设计修改

1)、在完成施工图设计提供的技术成果后,将对施工人员进行技术交底,对于建设单位及施工人员提出的一般性问题,我公司承诺现场予以答复。对于提出的较复杂的特殊性问题,我公司承诺 24 小时内给予书面答复,重大技术问题,我公司承诺 48 小时内给予答复。

2)、对于一般性问题的设计补充或变更,我公司承诺 24 小时内提供修改或补充文件。

3)、重大或特殊问题的设计补充或变更,项目部按照要求的时间提供,并主动做好施工单位的技术支持。为实现上述服务目标,我公司将成立相应的服务组织体系,明确在服务工作中的职责与内容。

4、服务人员

为保证本工程的后服务服务工作圆满完成,进一步为建设单位做好后续服务工作,全方位为建设单位排忧解难,全天候为施工单位提供服务,努力提升自身的服务能力和水平,在本工程的施工期间,我公司将成立由总工程师任组长的服务小组常驻施工现场。调配参加本项目勘察设计的各专业技术人员负责本项目的后续服务工作。

在施工期间,我公司将派遣技术人员不少于 1 人常驻工地解决施工中出现的各种技术难题。另外根据工程的情况和建设单位要求,随时增加驻地专业技术人员的数量。此外,我公司会成立由各专业专家组成的后续服务顾问专家组,为驻地设计代表提供强有力的技术保障。

(二)、服务方案保障措施

1、设计交底

工程施工前,由项目负责人组织专业负责人及有关设计人拟定设计交底提纲,向施工单位、监理单位、质检部门提出质量要求、注意事项及有关建议,听取施工单位、监理单位、质检部门对设计图纸的意见,在设计交底中对各单位提出的问题,我公司将及时给予书面答复,对需要变更的图纸及时给予修改变更。

2、设计变更控制

1)、建设单位、施工单位、监理单位发现属于设计方面的图面错误、缺陷、失误、漏项、不合理设计的,设计代表应立即书面通知设计项目负责人,经与建设单位主管人员沟通意见后,由原设计人员负责尽快完成设计修改和更正工作。

2)、当施工过程中出现地质条件变化、地下结构物障碍、建设单位要求增加或减少项目功能导致的设计变更时,经设计代表现场核查、收集必要资料后,以建设单位签发《设计变更



通知书》的书面形式，通知相关专业负责人，按上述《服务承诺》规定的时限内完成变更设计工作。

3)、图面错误造成的修改，不涉及结构变化的，现场设计代表在与相关设计专业负责人确认后，可直接修改图纸并办理设计变更通知书。

3、设计项目负责人、专业负责人定期到工地现场巡察

1)、设计项目负责人及各专业设计负责人要在施工阶段定期对施工现场进行巡察，根据工程施工进度，制定相应的工地巡察计划，有针对性的开展现场巡察工作。要求每月至少到项目中主要结构工程和复杂设计工程施工现场巡察一次。

2)、每次巡察后分项目填报《工程项目设计组工地现场巡察工作记录表》。

4、配合建设单位和监理单位处理工程施工质量问题

施工中出現工程质量问题，为减少经济损失，当现场建设单位、监理、施工与设计代表协商一致意见，需要设计院进行技术处理和设计修改时，相关项目设计专业负责人应积极配合工程施工，及时进行完善技术措施和修改设计工作。

5、隐蔽工程及工程竣工验收

1)、我单位设计代表参与全部隐蔽工程的验收工作，严格掌握质量标准 and 设计要求，对施工存在的问题，提出补救措施；

2)、工程竣工验收将由院总工程师组织设计代表及主要设计人员参加验收工作。

3)、项目设计组应按建设单位项目管理的要求组织编制设计项目的有关竣工验收报告。

6、审核工程竣工图

1)、根据工程设计变更和现场施工实际，由项目负责人组织各专业设计人员对工程竣工图进行校核，并由原校对人员进行复核。

2)、认真填写校审记录并交建设单位和竣工图编制单位，进行竣工图修改。

3)、修改后的竣工图进行校核，保证竣工图真实、准确、详细地反映工程实际。