

# 2023年投标设计方案 投标服务方案(实用10篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

## 投标设计方案篇一

致：\_\_\_\_\_ (招标人)

在我单位的服务工作过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻甲方的意见，维护甲方的利益，严把质量关，把向甲方提供优质服务，作为我们工作目标。

我单位本着想甲方之所想，急甲方之所急。在项目服务过程中与甲方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的服务，保证各项工作的顺利进行。

具体措施如下：

(一)、成立专项设计组，专人专职负责此项工程。

(二)、严格执行国家制订的规范和地方法规，贯彻设计终身责任制的质量要求。

承诺单位(盖章)：

法定代表人(盖章或签字)：

日期：年月日

## 投标设计方案篇二

1. 工程概述：主要对拟投监理合同段的工程总体概况进行简单描述。
2. 监理工作范围：依据监理合同中约定的监理服务的要求和范围，对拟投监理合同段的监理工作安排、主要监理人员的岗位职责进行必要的阐述。
3. 现场监理机构设置与人员安排：通过框图形式，明确拟投监理合同段的组织机构设置。
4. 监理仪器、设备和设施的配备：投标人根据拟投监理合同段的现场工作需要，对其拟投入本工程的监理仪器、设备和设施的配备等情况做简要介绍。
5. 监理工作程序：结合监理工作的阶段划分，对工程质量控制、进度控制、施工安全控制、施工环境保护、费用控制、合同及其他事项管理、文件资料管理、协调各方关系等方面，进行监理工作的方法与流程的详尽阐述。
6. 监理大纲(或监理方案)和措施。
7. 本工程监理工作的重点与难点分析：根据招标文件及现场考察，对本工程监理工作需要特别给予重视的问题逐一论述并给出解决方法。
8. 对本工程建议：为更好地完成本工程的监理工作，投标人可根据以往的经验对本工程监理工作提出建议。

- 1、对招标项目的理解
- 2、对招标项目所在地区建设条件的认识
- 3、总体设计思路
- 4、工程造价初步测算
- 5、对招标项目勘察设计的特点及关键性技术问题的对策措施

-----

### 1.1 本项目的建设意义

本项目是泉南高速公路的重要组成部分，是贯穿泉州东西向连接泉南高速及沈海高速的支线高速公路。

### 1.2 本项目在福建公路网中的地位与作用

州市经济的干线公路网中的重要一段；是泉南高速和沈海高速公路的连接通道；是促进沿线旅游发展的效益路。

写建议书具体应该注意以下几点：

提意见、写建议要根据具体问题、实际需要和可能的条件，而不能凭空想像，不着边际地提，这样才有助于改进工作方法，开展有益活动。

首先，所提意见和建议应当比较准确、比较合理，并且要掌握一定的分寸。

意欲晓之以理，首先动之以情，这样写，意见容易被接受，从而到达目的。

其次，要使意见和建议在现实条件下行得通，不应该说过头

话，也不应该提过高的要求，否则就无济于事了。

建议书的核心部分是所提建议的内容。

因此，写建议书不管是分条开列，还是不列条款，都应当把建议的内容写具体、写清楚，使人一目了然。

这样领导、机关、单位和个人在考虑和采纳的时候才容易落到实处。

建议书是人们发表意见、提出建议的一种工具，因此，语言一定要准确精练，要言简义明地把具体的办法、具体的措施准确地、一目了然地写出来，而不是过多的分析和去论证。

## 投标设计方案篇三

合同谈判最重的是两个字，即“理”和“势”，即谓理直才能气壮，势则指擅于借势、造势，这样讲话才具气势；借势，指借助于来自社会各方面有利于己方的舆论、政治等压力；造势，则指可借压力不足的情况下，通过己方有组织、有目的的做一些宣传和准备工作，增强社会上有利于己方的这种舆论、政治等压力；上述工作做好了，则讲话自然底气足，就具有气势，要做到这几点，通常需要做好如下工作：

### 一、谈判前的准备工作要充分

#### 1、人员选择

参与合同谈判的人员，层次要分明，权力要适当，组成结构要合理；首先要选择那些对情况熟悉、思路敏捷、口齿伶俐，不吃生、不俱生，为人沉稳，敢于发言，具有语言扇动能力的更好。

## 2、资料准备

不仅要准备关于己方立论的所有证明材料，还需要有对方立论的资料，对方可能提出的证明资料等等，一定要全部准备到位，不遗漏，存放有序，使用方便。

## 3、熟悉资料

孙子曰：“知己知彼，百战不殆”，所有谈判人员都必须要有不怕苦，不怕累的精神，务必将己方观点、证明依据及来源、存放位置和对方的论点及可能出现的证明依据详熟于心，烂熟于心，必须打有把握的仗。

## 4、立论要清晰、要准确

正方立论要很明白、很清晰地表达出己方的目的和要求，并准备充分的证据；反方立论要找准对方立论的突破口，一针见血，然后，旗帜鲜明地提出己方论点和论据。

## 5、要充分分析各种可能性

谈判前，要与对方换位思考，站在对方的立场分析对方会提出的反对意见、理由及依据，从而准备出充足的澄清、反驳证据、依据，如无充足的反驳证据、依据，应能找出抽换话题、尽量回避的理由；实在不行，就应当改变上面的立论。

## 6、在社会上创造有利于己方观点的舆论，对外造势。

7、充分打听与谈判方有关联的社会关系和对我方观点有影响的单位，争取他们的支持，即对外寻可借之势。

8、最好能了解清楚对方的谈判人员的职别、权限、背景及习惯和嗜好。

## 二、谈判中的技巧

- 1、首先观察对方谈判人员与己方掌握的情况是否有变化，如有变化，尽可能分析一下，或托辞了解一下变化的原因。
- 2、尽量让对方先提意见，如不能，己方表述一定要言简意赅，立论明确，依据充分，语言轻重有度，不倖不亢。
- 3、谈判中密切注意对方的言语、神情动态，适时记录对方的关键语言、立论、依据，立即加以分析，寻找漏洞。尽量不插话，让其详尽陈述。
- 4、针对对方的立论、依据，尽量利用己方所准备的材料中已有的证据反驳；如没有已准备的证据，现场新提出的观点、证据一定要严谨，语言一定要沉稳，绝不能露出惊慌之色。
- 5、对对方的挑衅形为一定要做到宠辱不惊，不倖不亢，对对方的过激形为可适当表现出懊色，可怒目相视，以势压他。
- 6、当对对方论点或论据没有充分反驳理由时，或双方意见分歧较大，一次谈判难以达成统一意见时，应适时要求休会。

### 三、休会期间的工作

- 1、谈判小组成员及时沟通、交流、讨论，分析这次会谈的得与失，及可能会出现各种可能性，形成初步谈判结论。
- 2、将谈判过程及各方观点、依据及初步谈判结论向公司领导层汇报，征求领导意见，争取领导支持，确认公司的最大让步和自己的权限。
- 3、争取寻找到与对方谈判代表能够会后交流的机会。
- 4、进一步完善谈判过程中发现的己方准备不足的资料和论据，尤其对对方观点和论据的分析，提出己方的进一步准备材料。
- 5、形成下一次谈判的新论点、论据及纲要，准备材料，准备

进行下一次谈判。

#### 四、恢复谈判中应适时让步，力争共赢，求同存异，达成共识

- 1、对双方观点逐条分析，逐条过堂，当双方观点接近时，一定要适时让步，做到相互理解、相互支持。
- 2、差异过大的观点难以达成一致时，可以暂时搁置，以后再寻找恰当的处理机会。
- 3、共赢才是硬道理，只有共赢，双方才能达成共识，故当对方观点接近己方底限或权限时，应及时达成共识。
- 4、会议纪要一定要及时完善，及时签字。
- 5、后续工作不得拖延，会谈结论应及时敦促履约。

#### 和温总理学冲突处理

温总理抱病远赴“7.23”甬温线特别重大铁路交通事故现场，处理此次事故，仅用寥寥数语，就化解了当事双方尖锐的争端和甚嚣尘上的民怨，彰显其高超的冲突处理水平。我在总理讲话原文基础上进行了初步分析，和同行一起学习探讨如何解决冲突。

温总理：大家作为遇难者的亲属，失去亲人的痛苦，心情我完全理解，我的心情和大家一样非常沉痛，（点评：缓解策略，以情入手，和遇难者亲属求同取得一致和认同）谁都有父母、丈夫、妻子、儿女，谁都有亲人，亲人遇难，是多少钱也换不来的。（点评：移情处理，即站在遇难者亲属立场，设身处地，将他心比我心）让我借这个机会向大家表示亲切的慰问，我给大家鞠个躬。（点评：以情动人，关怀以示同情，鞠躬以示诚意）

策略。问责到底，让逝者安息是给生者安慰。如在此处责成有关部门制定预防措施，以防止发生类似事故的话，就更好了）

第三件事是你们提了一些具体的要求，比如大家都关心的理赔问题。（点评：再处理善后问题，主要是当事方关心重点的物质方面）我想跟大家说句心里话，我刚才听到为理赔款而争执感到非常难受，因为人的生命是多少钱都买不来的。遇难者亲属还是讲道理的。理赔是对生者的一种安慰。（点评：缓和策略，解决死者身后事，生者今后事）其实，我知道，亲属要的是公道。我相信这件事情会合情合理的解决。（点评：回避策略。只说相信，没有承诺）同时，不是给完钱就算完事，大家回到家乡，如果家里还有困难，社会还要给予关注，要特别注意照顾好他们，使他们心里能得到慰藉，使未成年的孩子能好好学习，使老人得到照顾。（点评：解决问题策略。解决遇难者亲属后顾之忧，达到或超出其期望值）

另外，遇难者遗物清理也是善后工作非常重要的一个方面。（点评：进一步处理善后问题，主要是当事方关心重点的精神方面）有人把遇难者的遗物仅仅看成是一件物品，我认为不是的！遗物清理也是对死者的尊重，对生者的安慰。所以对于能够寻找出来的遗物，应该尽力寻找，要把能够寻找到的遗物主动让人们去认领。对每件遗物，都要十分注意保管。我们的部门和地方政府应该把人民放在心上，主动做好工作。（点评：合作策略。让有关部门认识到遇难者遗物不仅仅是一种物品，而是死者和生者的精神维系，从而要求有关部门采取合作态度，去尽力寻找遗物）

各位遇难者家属表示慰问，让死者安息！（点评：再次以情动人，鞠躬安慰生者、尊重死者。）老楼总评：

本人将温总理的冲突解决方法总结如下：洞悉人心，以人为本；始终动情，冷静理事。抓住要害，兼顾大局。策略得当，

方法多元。

如果温总理能够表达歉意（因为铁道部是国务院组成部门，铁道部出了问题，国务院理应担责），并对处理此事的范围、时间、质量要求得再具体一点，做出承诺，再提出主动预防措施要求，那就堪称完美了。不过，也实在太难为他老人家了，当总理着实不易啊！更何况我辈如能学到总理的一招二式，便可管好项目中的冲突了。

附笔：作为公民，我们将对落实情况密切关注。

说明：仿宋字体为温总理讲话原文，括号内加粗楷体为本人

## 投标设计方案篇四

1. 帮助与你的标书读者沟通。从这个角度上来讲，标书是一篇针对用户需求的论文，逻辑结构和语言一定要清晰、可读。考虑到评标专家一般都具有较好的学术经验，其中很多还是教授、博导，投标的语言要针对读者的阅读习惯为好。
2. 表现你整理过后的思路和想法。如果对整个方案的思路不清晰，是不能写好一个标书的。在投标之前一定要理清楚整体思路及各部分的关系，必要的头脑风暴和预评审也是需要的，以便更加清晰地表示。对于没有结论或者困惑争议的地方，不要指望能够糊弄过去，如实地分析甚至放在重要的地方重点把可能的困难和解决方案以及选择的过程描述出来，往往会增加胜算。
3. 对招标书作出反应。要非常注意投标需求书的细节要求，一般甲方不会随便写出某种要求的，出现这种情况一般是甲方非常需要或者有竞争对手说服甲方提出这种需求。对于特别的、违反常规的要求尤其要注意，在标书中一定要有回应。

回应的时候不要直接反驳，应该用比较委婉态度和明确的结论给出建议和意见、结论。

4. 对客户需求做出反应。有很多客户的需求并没有体现在标书文件中，这个时候如果说明非常详细和具有针对性，对于评标专家是非常具有说服力的。

投标书分为商务部分和技术部分，有些投标要求分为商务标书和技术标书。

## 1. 商务投标书的组成

(1) 投标的主体内容(按邀标书格式)。需要提醒的是，评标专家在现场进行评标，需要阅读大量的文字，这个时候一定要严格按照邀标书的格式进行，必要的时候要专门以不同纸张或者标签的形式进行部分区分，以便于专家在不同服务商之间进行对比。

(2) 投标报价及产品清单。如果邀标书给定了投标报价单，按照标准报价单进行填写，如果没有，需要仔细进行设计。一个好的报价单有助于专家进行对比和筛选，也有利于服务商进行价格谈判。比如，比较细致合理的报价就不容易被价格谈判的时候大幅度降价。另外，如果报价单比较复杂和篇幅长，需要对各部分报价进行小结、需要有一个明晰的各部分报价总计。报价单要注意核算，不要计算错误和重复、缺项，尤其是用excel进行自动计算的时候，一定要用另外的办法验算。

(3) 资质证明。仔细注意邀标书要求的资质证明，另外，可能的竞争对手可能提供的用户报告、资质、案例等要仔细对待；尽可能提供高于邀标文件的资质；对于联合投标，需要提供双方或者多方的资质，对于要求具有“本地服务队伍”要求的，需要提供证据文件；对于设计的产品，要提供必要的证书和文件；对于使用关联公司(例如集团公司)的资质，要特别注意法

律一致性的要求。

(4)项目团队介绍。项目团队的介绍要实事求是，不一定非要公司高管介入项目过程；对于团队中人员资历的介绍，要注意角色分工、年龄搭配和资质要求；要突出团队成员类似项目的成功经验。

(5)公司简介。公司简介要针对性地进行缩写或者改写，将与项目密切相关的内容突出出来。

## 投标设计方案篇五

1、生产部与营销公司结合，制定各品种规格的月度安全库存量。

2、生产部做好每日收发货统计，时刻掌握每日实际库存情况。

3、原辅包装材料计划人员要保证在成品低于安全库存量前将生产该品种所需的各种原辅包装材料提前计划并购进到厂检验合格备用。不能按时到货的必须及时分别向主管部门和公司领导书面汇报，并追要处理结果。

4、各生产车间和公用工程部门必须对故障设备及时维修，保持生产设备处于良好状态。

1、对低于安全库存的品种和订单品种，有生产管理部负责通知各有关单位及时启动应急预案。并同时向应急预案领导小组组长报告。

2、对启动应急预案生产的品种有关部门必须在所涉及的购物计划单、货款申请单、车辆申请单、设备维修申请单、生产指令单、请验单、检验报告单等单据上注明“加急”字样。

3、供应部、财务部、总务部、公用工程部在接到带有“加急”字样的申请单时，要迅速办理，在规定时间内完成任务。

4、对启动应急预案生产的品种，各生产车间必须优先安排生产，在接到生产指令的第一时间进行转产，上下工序之间的生产衔接不得拖延时间。需加班生产的车间自动安排加班。

5、生产过程中存在的技术问题，生产单位要提前与技术部沟通，技术部在接到通知后要迅速到达生产现场，拿出解决方案，进行跟踪指导。

6、质检部门对启动应急预案生产品种的检验（包括原辅包装材料、半成品、成品）必须在接到请验单后十分钟内到达现场取样，立即检验，检验需要加班的自动加班。检验结果出来二十分钟内将检验报告下发到请验单位。

7、对于欠货品种客服部必须做到随时入库随时发货，不得延误。

8、各有关单位对全过程的信息传递必须及时准确，不得拖拉和隐瞒。

1、生产过程中遇到突发情况如供电、供水、供汽、空压、中央空调等出现故障时，公用工程部必须迅速组织人员进行抢修，并及时将故障情况及抢修情况报告小组组长和生产管理部。

2、遇到问题影响正常购进、运输、生产、检验、发货的，部门负责人必须第一时间向小组组长报告，并索要明确指示意见，按指示意见迅速开展工作。

1、监察部负责对启动应急预案品种生产情况进行全过程监督和考核。并对违背预案要求的部门和单位拿出处理意见。

2、对违背预案要求，不能在规定时间内完成任务或不能及时向小组组长报告而造成断货、影响市场发货者，按照以订单为业务单元的绩效考核标准对该单位进行考核，并根据情节对该单位负责人100—500元罚款。

## 投标设计方案篇六

委托投资合同书

委托方（以下简称甲方）：午子绿茶公司

法定代表人：

地址：

受托方（以下简称乙方）：华之杰塑料建材有限公司

法定代表人：

地址：

甲乙双方本着互惠互利、共谋发展的原则，经充分协商，达成如下协议： 2协议规定

乙方自愿

将合法拥有的资金万元以投资的方式委托给甲方，并由甲方作为受托人按照本协议约定的方式对资金进行经营，以期最大限度获取收益。

甲方资金管理的基本情况

乙方均需以人民币现金的形式出资。乙方委托管理资产金额人民币共

\_\_\_\_\_元，大写：\_\_\_\_\_。乙方应于签订本协议当日内将款项全额付至甲方指定银行账户（乙方账户名：；开户银行；帐号：）。

## 乙方的权利和义务

乙方有权了解委托资产的管理、使用及收支情况，但在行使该权利以不影响甲方正常管理和运作委托资产为限。乙方应保证其对委托资产，有完全的权利进行处理，且委托资产投入本合同约定的投资领域并不会导致任何法律纠纷。对甲方以及处理资产管理事务的情况和资料负有依法保密义务，未经甲方同意，不得向任何人透露。

## 甲方的权利和义务

甲方在符合有关法律规定的基础上，有权依据本协议约定以自己的名义管理、运用和处理资金，亦可以对委托资产进行经营管理，并保障其以诚实信用、谨慎勤勉的原则管理和运用委托资产，保证资金安全。甲方承诺将受委托管理资产定向投资于公司合作的指定项目。为扩大委托资产规模，增加投资回报收益，甲方有权批准吸收新的委托人加入，其他委托人不得阻扰。

## 收益与分配

- 1、本协议乙方享受月利率为%，在扣除相应手续费后支付给乙方指定账户。
- 2、本协议乙方享受甲方公司纯利润%分红，具体按甲方出资股份计算，但本协议委托资产全额退回后不再享受。

## 税费的承担

本协议项下的委托资产承担相应的税费，按照法律、行政法

规和国家有关部门的规定办理。

## 退出及清算

乙方出资后，不得要求退回出资，除有下列情况之一出现：甲方决定终止委托经营；经甲、乙双方协商一致同意；因行政机关、司法机关或其他国家机关的法律行为，导致本委托资产管理不能正常运营。委托资产的清算人由甲方担任，清算人在本协议终止后，开始进行清算活动，出具清算报告，对委托财产收益进行分配。

## 保密

因本协议而产生或与本协议有关的一切争议，如经友好协商未能解决的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 其他

本协议一式两份，甲乙双方各执一份。本协议自乙方投资全部划入甲方开设的指定账户之日起生效。有效期自年月日至年月日止。

本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决，也可以签订补充协议作为本协议的组成部分，与本协议有同等法律效力。

甲方：午子绿茶公司（签章） 乙方：华之杰塑料建材有限公司  
（签章） 法定代表人： 法定代表人：

年月日 年月日

## 投标设计方案篇七

为推进行管理规范化和标准化建设，提高办事效率，为社会提供优质、高效、便捷的服务，特制定如下服务制度规范和

## 服务承诺：

- 1、限时办结制是指办事人到本场办理属于本场职责范围内的事宜，要按照相关法律法规及上级两局相关事项的工作标准，在规定或承诺的时间内办理完毕或告之其不能办理及其原因。
- 2、在处理各项行政事务中，凡法律、法规、规章及其他规范性文件有时限要求的，必须在时限内办理完毕。
- 3、对没有时限要求的，属基层单位呈报的请示件，且资料完整的，要从收到请示之日起7个工作日内予以办理完毕。
- 4、对基层呈送的转报件，经场领导同意后，要在收到转报件7个工作日内转报有关部门。
- 5、对上级部门督办、交办的事项，要按照督办、交办规定的时限要求办理完毕。未明确时限要求的，要在收到督办、交办件之日起15个工作日内办理完毕；因客观原因未能办理完毕的，应向上级部门和领导汇报原因及说明办结时限。
- 6、违反本制度，造成不良影响或后果的，按相关规定追究当事人和科室、部门负责人责任。

- 1、依法行政，严格按照法律法规和有关规定行使各项职能；
- 2、办事公开，办理各类事项的程序、承诺时限、政策依据等通过

## 窗口向职工公开；

- 3、按时办结，各类事项要在承诺的时限内办理完毕；
- 4、方便群众，对来办理业务的服务对象，必须一次性告知有关事项；

5、热情服务，对待服务对象要举止文明、讲究礼貌，热情周到；

6、提高效率，对重大的、紧急的事项实行预约服务、延时服务、特事特办。

工作人员在工作中有违反承诺制度的，给予批评教育，情节严重造成恶劣影响的，给予党纪政纪处分。

场机关设立违诺投诉电话：6420152（党委办公室）。对受理的投诉，由场纪委人员进行查处。

## 投标设计方案篇八

技术服务：

2、施工技术指导：项目实施的过程中有专门的技术人员指导，确保工程质量；

3、提供咨询：在不泄漏我公司技术机密的前提下，为用户提供技术咨询；

4、用户培训：项目实施后，对用户进行使用培训。

售后服务：

“创造时尚热水文化、享受绿色热水文明。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并通过了iso9001□2000国际质量体系认证，每户一张保修卡，其卓越的品质让你无后顾之忧。为方便用户，本公司实行三级售后服务体系，在全国各地均设立办事处。当系统运行出现故障时，请拨打本公司当地代理的服务电话，4小时提供上门服务，接到用户通知后，12小时内派人到现场排除故障。

特别说明：公司客服中心设立有24小时免费服务电话：800—828—5488和400—8899—428，可随时答复用户提出的问题。公司还为客户建立用户档案，定期进行质量跟踪、上门检查服务。

本公司郑重承诺：太阳能设备主机(水箱、太阳集热管(器)、支架)保修叁年，管路配件及电器部分保修壹年，终身提供维修服务。

以下是我公司具体的保修范围：

- 1、真空管出现任何质量问题，保修期内免费更换；
- 2、储热水箱出现漏水现象，保修期内免费更换；
- 3、储热水箱保温层失效，保修期内免费更换；
- 4、支架变形无法正常使用，保修期内免费更换；

对保修期外的系统维修，贵方需承担零部件成本费及维修人工费，维修人员在维修前会向贵方说明并出示收费标准，征得贵方同意后，我方实施维修。收取的维修费用我方将向贵方提供有效收费发票或收据。

(1) 年检和保养，每年两次免费上门保养，由公司指定特约服务单位进行；

(2) 应急维修。

保修期内、属产品质量问题及安装问题的，我公司实行全免费服务，但以下情况不属保修范围，我们将实行收费服务：

(1) 用户自己拆动造成损坏或经非特约服务单位拆动造成的损坏；

(2)用户自行运输、保管不当或未按说明书要求使用造成的损坏；

(3)主要部件超过相应的保修期的；

(4)因不可抗力造成损坏的(如天灾、供水不正常造成太阳能不能正常工作等)。

对由上述情况发生的系统维修，贵方要承担零部件成本费及维修人工费，普通配件以市场价格为准，专用太阳能配件以我公司的提供的售后配件价格为准，所有收取的维修费用，我方均出具发票或收据。

安装调试验收完毕，验收合格投入运行以后，我公司将组织贵方相关人员进行培训，具体安排如下：

时间：工程验收合格后2日内；

地点：具体地方需要贵方协助安排；

对象：设备管理人员、水电工及相关用户

内容：(1)本太阳能热水器的运行原理及控制过程；

(2)太阳能热水器各设备大体结构和工作原理；

(3)控制系统的参数设置及操作；

(4)太阳能热水器运行及使用过程中的注意事项；

(5)系统常见的故障及解决办法。

目标：(1)使用户能够正确使用太阳能热水器，避免在使用热水时造成损伤；

(2) 使用户能够正确使用太阳能热水器，避免对太阳能热水器造成破坏；

(3) 使设备管理人员及水电工能够详细了解太阳能热水器的运行原理及运行方式，并且能够对简单故障进行维修。

## 投标设计方案篇九

我公司会严格按照招标人定义的故障和服务级采取相应的服务措施：

### 1、故障等级划分。

一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现；其他业务中断10分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。

二级故障（主要故障）：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障；设备或软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备或操作系统故障。

三级故障（次要故障）：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

### 2、服务故障级别响应时间。

我方承诺提供的服务如下：

#### 1、电话支持服务

我方通过电话为招标人提供技术支持，协助其解决系统日常运行中的问题。

我方设立7×24的值班响应电话，并安排有经验的工程师接受报障。当设备或软件出现故障时，招标人通过我方制定的值班响应电话进行报障。当我方需要查阅相关资料再对招标人的问题进行回复时，对于a和b服务等级，确保10分钟内回复；对于c服务等级，确保半小时内回复。

## 2、现场支持服务

对于通过电话支持不能解决的设备或软件故障，或招标人认为重要的事情，我方会迅

速提供无推诿现场技术服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。排除故障后会根据此次故障编写故障分析报告，分析报告主要包含此次故障原因和日后如何避免的方案。

## 3、紧急备机备件服务

我方建立备件和备机库，在设备无法正常工作，且短时间内无法修复的情况下，或招标人认为必要的其它情况下，于4小时内将备件或备机运抵故障现场，进行现场更换。在更换成功、系统故障彻底恢复的前提下，对换下设备进行进一步维修或更换。

## 4、巡检服务和重点保障服务

我方为招标人此次招标维护保修服务范围内的”设备和软件进行定期的现场检查，及时发现运行中存在的隐患，通过系统调整等手段，减少系统发生故障的概率，保证系统稳定、高效运行。

我方完成现场设备和软件巡检后需配合招标人工程师填写巡检记录表。我方在巡检完成后三个工作日内提交巡检报告。我方需为招标人建立系统维修档案，并根据系统运行情况向

其提供设备和软件的升级、改造、更换的建议和方案。在系统巡检过程中我方需根据招标人需要对招标人工程师进行现场培训，提供存储基本使用和检查文档，方便招标人工程师进行日常使用与维护。

## 5、交流培训

我方会定期与客户运维人员开展技术交流，并对客户进行有关设备日常维护的培训。

## 6、调整技术支持

我方按采购人提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持服务（包括采购人在进行双机配置、硬件搬迁、系统升级、系统割接等工作时，投标人配合完成系统停、启及故障排除等工作）。我方工程师应配合采购人对系统运行情况进行分析，保障系统的稳定运行。

- 1、接到客户服务请求。
- 2、确认支持方式（电话&现场）。
- 3、对故障进行判断（设备硬件故障&设备软件调整）。
- 4、设备硬件故障（对设备进行rma操作）。
- 5、设备软件故障（对设备进行软件调整）。
- 6、确认设备故障消除。
- 7、向客户反馈实施情况。

## 投标设计方案篇十

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

- 1、产品的制造和检测均贴合国家标准。
- 2、产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标到达贵处的要求。
- 3、我方所带给的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切职责。

我方确保所带给的产品按照需要方要求时光将货物送到指定地点，若贵处有特殊要求，需提前完工的，我方可与贵处协商，确保及时满足贵处的需求。

三、若供应商所带给的货物开箱后，发现有任何问题（包括外观损伤），须以使用方能理解的方式加以解决的：及时维修更换和换取全新产品。

四、在质保期内，同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，带给设备的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。

五、售后服务潜力及在设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。投标人应写明保修期后的维修收费标准，维修备件库地点及厂家维修站地点。

1、售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到场教正确及时的使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

3、售后服务。我公司在2小时内响应维护服务，12小时内到达现场维修，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的xx售后服务电话[]xx[]有专业人员接听并及时做好反馈记录，并带给解决问题的法。如有需要到现场指导的，公司会在24小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

4、售后服务申明：本公司所带给的服务均为免费服务。

1、设备正常运行验收后，我公司指派专业工程师负责在现场为贵单位带给不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训2次。培训资料包括：设备正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

2、定期派专业人员到业主处查看设备运行状况。采用“会诊制度”与“奖惩制度”相结合的方式彻底解决出现的问题。