

服务器及软件维护服务项目质量保障 及售后服务

目 录

第一节 服务质量保障措施	2
一、维护质量保证措施	2
二、现场督察保证措施	3
三、项目激励机制	4
四、质量校核措施	6
五、质量检查与考核措施	7
第二节 运维质量控制措施	11
一、质量控制管理	11
二、进度控制管理	11
第三节 备件保障及支持体系	12
一、及时可靠的备件供应	12
二、备件渠道	13
三、本项目备件承诺	13
第四节 技术支持保障	13
一、技术支持原则	13
二、远程技术支持	14
三、现场技术支持	15
第五节 项目质量管理方法与措施	17
一、责任管理	17
二、项目实施风险控制方法	17

三、档案管理	19
四、备件库管理	19
五、定期检查	19
六、技术交流	20
七、信息反馈	20
第六节 售后服务	20
一、服务响应	20
二、驻点服务	20
三、系统升级	21

第一节 服务质量保障措施

一、维护质量保证措施

质量是一个维护企业的生命，我项目部把“质量第一”作为工作重点，我们严格按照各项维护作业技术规范、规程和各项项目质量验收评定标准去组织实施，制定确保项目质量达到优良的具体细则，为确保目标的实施，除实行维护作业全过程控制外，主要采取以下几个方面的保证措施。

（一）组织保证措施

1. 调集身体素质好、意志力强、政治思想素质高的干部职工，选派优秀项目经理，组成精干高效的领导班子和专业化维护作业队伍。

2. 成立专门的质量管理机构。专职人员，层层把关，逐级负责，从项目经理部、维护作业队到工班实行三级质保责任制。运用系统管理手段，建立完善和严密的质量保证体系。

（二）思想保证措施

1. 密切配合，大力宣传维护的重要意义，强化工作者的责任感、荣誉感和使命感。

2. 科学认识项目自然环境和工期特点，掌握安全、健康的生活和工作方法，消除人为的厌战心理。

3. 试验先行，样板引路。实行标准化维护作业，创建样板路，以点带面，全面推广。

4. 实行动态管理、及时向文印汇报情况、信息化维护作业，注意维护作业安全。加强维护作业调度和信息联络，及时掌握维护作业动态，服务维护作业现场。

（三）技术保证措施

组织管理与技术人员编制详尽的实施性维护作业组织设计及作业指导书，作为维护作业的重要依据。

（四）管理和制度保证措施

1. 遵循招标文件明确的维护作业规范、规程和验收评定标准，严格执行服务器及软件在项目管理方面的有关规定。制定严格的管理制度，执行严密的控制程序，按章办事。

2. 编写可操作性强的《质量实施细则》手册。

二、现场督察保证措施

跟踪作业状况的督察是保证质量、提升质量的重要环节。

我公司拟将对项目质量检查做到“日抽检，周普检，月大检”的“三检制”和现场“警告、限时整改、罚单处罚”与月考核、年总评有机结合起来，实施绩效经济挂钩，同时采用项目经理问责制，分管领导责任追究制的“两制”原则，从而达到有力、有效、有序的督查措施。

三、项目激励机制

为解决员工流动量大，员工工作效率低下，员工心态不稳等问题特制定本激励机制。本方案本着精神激励为主，适度配合物质激励的原则制定。

（一）目标激励

由项目负责人和分管副总共同确定项目各岗位的岗位职责，明确告知员工从事的工作，并由项目经理结合每个员工实际工作效率制定的每月工作任务（注：是一个可以完成的任务目标）。对于达到目标的员工给予口头表扬及言语鼓励。对于达不到目标的员工应适度安慰并给予帮助，如安排培训，帮助员工达到工作目标。

成效：一是完成目标的员工会增加自豪感，增加了工作热情；二是完不成目标的员工在被帮助情况下更加努力工作。

（二）激励措施

对于一些不涉及公司原则问题的决定时，以及制定作业管理方面一些规定时，可吸收员工参与讨论，听取员工意见。

成效：一是员工有被重视感，工作积极性提升；二是公司能及时了解第一线员工的思想。

1. 评选优秀员工

公司按季度开展评优活动，评选秉承公平、公开、公正的原则。具体评选条件是根据员工的工作绩效、工作态度、出勤等情况；每个项目部从员工中评选出 1~2 名表现优秀的员工，颁发奖状并给予一定的物质奖励。

成效：一是荣誉激励与物质激励相结合的方式在员工中间形成良性竞争，提升工作积极性；二是被评上的优秀员工稳定性增强。

2. 员工生日慰问

每位员工生日时，由公司总经理签发员工生日贺卡，表达对员工的祝福。

成效：员工感受公司的关心和温暖，更加爱岗敬业。

3. 工资激励

制定工龄工资，在公司工作满一年以上的员工，每月给予 XX 元的工龄工资补贴，以此类推，工龄工资 XX 元封顶。

成效：工龄工资有利于吸引员工长期在公司工作，增强员工稳定性，防止培训出来的员工跳槽。

4. 企业文化激励

制定人本的企业文化。通过培训的形式告知员工工作是为自己的，有能力的员工公司会为其提供广阔的发展空间以及相对应的薪酬。公司看重的不是学历、性别等其他因素。任何人只要肯努力在公司都有发展的机会。把公司的目标和员工的目标相结合。

成效：区别于没有文化激励的企业，是一种比较特别的方式。

5. 绩效激励

根据公司绩效考核体系执行。

6. 活动激励

根据公司营运状况，适时安排员工参加集体活动，如组织工会活动、文体活动、春节团拜会等。

成效：一方面团结员工，鼓舞士气，凝聚人心，营造友好愉快的团队精神；另一方面，可以起到宣传企业的效果。

7. 负激励

对于连续三个

月达不到公司要求的员工，结合其平时工作表现（包括考勤、工作态度等）给予转岗或辞退处理。

成效：一是反向激励使员工知道不努力就要被淘汰；二是对于工作效率低下的员工是一种激励；三是可结合目标激励一起执行。

四、质量校核措施

（一）质量校核制度

首先，加强公司质检部建设，配备齐全的质量检查组织网络，每月对项目部管理人员明查两次、暗查两次，检查管理是否勤政、作业是否符合流程，对员工作业现场进行跟踪、回访、反馈。

其次，实行质检部监督与项目部管理员跟班监督相结合，现时、现场检查员工的具体作业流程，不允许有违背流程、颠倒或节省流程的现象发生。

第三，每月组织召开质量管理例会，及时研究倾向性的质量问题，查找不合格项和可能发生的不合格项，提出解决办法，督促实施落实。

通过计划、执行、检查、总结四个阶段的连续运行过程，对质量目标实施动态管理，对各级员工管理和作业实行跟踪、反馈，确保员工违反规章制度和作业流程行为得到及时纠正，使服务器及软件维护质量稳定提升。

（二）优选高质量设施设备，并每日检查性能状况

1. 服务器及软件维护的工具选用优质品牌设施，保证服

务器及软件维护服务的效率及作业效果的质量；

2. 及时更新服务器及软件维护、易耗品，保证服务器及软件维护服务效果在最佳状态；

3. 设备达到报废程度或是到达报废时间立即报废，报废前做好同等性能以上替换设备的替补工作，保证不因设备缺失导致出现服务器及软件维护漏洞；

（三）服务器及软件维护全动员

整个项目的服务器及软件维护不是单个人或是几个人的服务器及软件维护，而是整个项目所有服务器及软件维护人员的维护工作，是整个团队的服务器及软件维修维护。

将整个服务器及软件维护队伍组合成一个纪律良好、服务器及软件维护技术过硬的服务器及软件维护团队，取得的服务器及软件维护成果属于每一个服务器及软件维护团队成员，树立团队意识，提高服务器及软件维护使命感。

五、质量检查与考核措施

（一）质量检查制度

1. 日巡查：项目管理员每日不低于三次在服务范围内进行巡查，对员工工作进行监督和指导。

2. 日检查：下班前，项目管理员对员工进行一次检查，记录在案，并在第二天报项目经理审查。

3. 周、月总结：项目经理每周、每月队员工作进行全面检查，并打分记录在案，作为月终考核成绩。

4. 制定工作计划：项目部经理每月向公司和采购单位，各提供一份工作计划表，以便公司对所有工作进行监控，采购单位对项目进展的了解。

5. 项目质量检查：每天对服务器及软件进行巡查，及时发现并处理问题。制止并举报破坏公物行为。对员工的现场作业情况进行监督，防止员工在岗不作业和离岗现象的发生。及时对员工进行有效考核记录归档，并作为员工年终考评的依据。

6. 采购单位检查：定期或不定期邀请采购单位相关人员一同检查，认真听取采购单位的意见和建议。

（二）质量检查措施

1. 本项目服务器及软件维护，采取明确分工、责任到人的质量管理办法。管理人员、服务器及软件维护人员的奖金和分配与服务器及软件维护质量相挂钩，落实责任，赏罚严明。

2. 时间到位

要求相关管理人员与服务器及软件维护人员同时到位，既保证动态服务器及软件维护时间内无缺人、空岗等现象发生，又能及时发现与处理存在问题，保证维修维护质量达到规定要求。

3. 人员到位

通过加强督查的办法，避免出工不出力、消极怠工现象发生，强调高效率、高质量完成服务器及软件维护任务。

4. 记录到位

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/715040013340011201>