# 热线平台项目维护方案范文通用11篇

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2025-03-16

*热线平台项目维护方案范文 第一篇近年来，我县按照“135610”现代农业发展思路，大力实施品牌战略，成功申报xx冬草莓、xx枇杷、xx二荆条辣椒3个国家地理标志产品品牌，成为全省拥有地理标志农产品品牌最多的县。为有效维护和使用公共品牌，促进...*

**热线平台项目维护方案范文 第一篇**

近年来，我县按照“135610”现代农业发展思路，大力实施品牌战略，成功申报xx冬草莓、xx枇杷、xx二荆条辣椒3个国家地理标志产品品牌，成为全省拥有地理标志农产品品牌最多的县。为有效维护和使用公共品牌，促进现代农业提质增效，按照国家地理标志产品品牌建设的有关规定，结合我县现代农业发展实际，特制定本实施方案。

>一、目标任务

重点围绕xx冬草莓、xx枇杷、xx二荆条辣椒3个国家地理标志产品品牌，切实维护品牌形象，不断提升品牌价值，加速构建西部一流、国内领先的品牌建设与使用体系。同时，加强地理标志产品标准化生产基地建设和市场营销，着力把公共品牌转化为推动现代农业发展的生产力，加快推动成都近郊现代农业发展示范基地建设。

>二、建设内容

（一）打造标准化生产示范区。按照国家地理标志产品保护和发展有机农业的相关要求，采取标准化生产方式，建设xx冬草莓生产示范区万亩，其中合江万亩、永兴万亩；建设xx枇杷生产示范区2万亩，其中永兴万亩、白沙万亩、太平万亩；建设xx二荆条辣椒生产示范区万亩，均位于永安。具体做好四项工作：一是做好提纯复壮，维护品种特性；二是积极引进新品种，提升产品品质；三是加强栽培管理，提高产出效益；四是加强产地相关指标的调查、监测和评价，确保农产品质量安全。

（三）构建信息服务系统。建立地理标志产品信息查询平台，将已登记注册的地理标志产品进行汇总、公布，为经营者提供生产管理技术、相关法律法规、品牌使用注意事项等方面的咨询服务，向消费者介绍地理标志产品的鉴别方法、维权途径等知识，并设立地理标志产品的统一包装，制定统一的使用办法，统一推进xx地理标志产品品牌做大做强。

>三、保障措施

（一）加强领导，统筹推进

成立地理标志产品品牌维护和使用工作领导小组，由县委分管农业的负责人任组长，县政府分管农业的副县长任副组长，xx质监局、县农发局、县财政局、县科技局、县环保局、县水务局等部门及有关镇负责人为成员。领导小组定期召开联席会议，统筹安排相关事宜，确保各项工作有力有序有效推进。

（二）明确职责，分工协作

1、xx质监局负责地理标志产品品牌维护和使用工作的统筹规划、组织协调、任务分解等工作，加强产品质量抽查，注册地理标志产品的证明商标，指导业主正确使用地理标志，会同相关部门对违法使用地理标志的行为进行查处。

2、县农发局负责统筹推进标准化生产示范区建设，积极引进和推广新品种、新技术，加大农业投入品监管力度，加快生产、营销等服务体系建设。

3、县科技局负责围绕全县农村科技工作的总体目标，抓好相关科技项目建设，认真落实科技奖励政策。

4、县财政局负责安排资金和监管资金使用情况。

5、县水务局负责指导有关镇做好水环境治理和农业灌排水基础设施建设。

6、县环保局负责每年对地理标志产品生产区域及周边的环境情况进行调查和整治，确保区域内水源、土壤等指标达到标准要求。

7、县气象局负责做好气象预报，及时提供准确的气象信息。

8、县旅游局负责组织推动“一品一节”活动，促进一三产业互动。

9、xx电视台、xx新闻中心负责充分发挥舆论宣传作用，大力宣传地理标志产品，创造良好的舆论氛围。

10、有关镇要结合各自实际，建设标准化生产示范区，严格落实标准化生产相关要求。

（三）加强扶持，保障发展

加大资金投入，在现代农业发展资金中设立国家地理标志产品品牌维护和使用专项资金，主要用于建设标准化生产示范区、申 明商标、统一产品包装、建设信息服务系统、开展品牌创建培训、开发相关延伸产品等。同时，加强项目包装，积极吸引社会资金，努力形成多渠道、多元化的资金投入机制。领导小组办公室负责组织相关部门，每年对示范区内生产单位进行专项考评，根据考评结果实行以奖代补，促进地理标志产品维护和使用工作持续深入推进。

**热线平台项目维护方案范文 第二篇**

12345热线20\_年工作总结!

12345热线20\_年工作总结 一、基本情况

今年以来，全区“12345”热线工作在区委区政府坚强领导下，始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，牢固树立“群众利益无小事”的观念，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督办力度，努力抓热点、解疑点、破难点，真心实意地帮助群众排忧解难，切实解决了一批群众关心的实际问题。截止6月27日，共接到市12345呼叫中心派发电子工单10278个，综合办结率，综合满意率，综合得分在13个区县中排第一。市《督察工作简报》和《12345呼叫中心简报》两次专刊介绍经验和做法，《南京日报》“直通12345”专版报道6次，并收到大量群众表扬来电来信和锦旗。

>二、主要工作

突出抓好三项工作，致力“三个提高”：

>(一)抓规范管理，提高整体形象。一是夯实组织基础。督促工单量大、有条件的承办单位专门成立12345承办机构。区城管局、住建局、雄州街道、龙池街道等先后成立“12345热线办理中心”、“12345热线工作办公室”等机构，由中层干部担纲，3—6人专门

1 负责12345热线办理工作;在全市率先试点建成雄州街道钱仓村、区城管局环卫所等9家四级平台，实现群众诉求直达基层一线，提高了工单办理效率和质量;不断优化承办人队伍，吸纳群众认可、基层经验丰富的老党员和朝气蓬勃、文化素质高的大学生村官担任承办人，为承办队伍注入新的动力和活力。二是加强学习培训。邀请市督察办、市12345督查中心来我区调研指导，上课培训，为我区把握工作方向，提高办理水平起到了积极作用;区呼叫中心相关人员到各承办单位开展培训20余次，安排承办单位新上岗人员到区中心跟班培训，全面提高承办单位业务素质;浦口、高淳、溧水、鼓楼、白下等兄弟区县先后来我区开展交流，深入探讨，共同促进，拓展了工作思路。三是完善制度建设。制订出台区领导值班接听制度，李世贵、霍慧萍、向军、彭家龙等区领导先后来“热线”值班，现场接听群众来电，批办疑难工单，约谈办理工作落后单位主要领导，有效解决了一批群众诉求和工作疑难问题，起到了积极的示范、引导作用。

>(二)抓督办落实，提高办事效率。一是加强考核管理。推进12345工作与区“一考二评三问责”制度有效对接，明确对未完成考核任务且排名处于末位单位，将予以问责;修订区考核办法，增加“一考二评三问责”、“5+2”诉求申请通过率、领导批办件满意率、主动接单、制度建设、组织保障等内容;贯彻“民生为先”理念，实行差别化考核，把与民生息息相关的公共企事业单位综合办结率考核指标由85%提高到95%，综合满意率由80%提高到90%;完善“首接负责”和协办制度，对区内、外首接负责和协办作出奖惩规定;积

2 极推进考核考评制度建设，完善压力传导机制，龙池、马鞍等街镇建立热线工作考核“风险抵押金”制度，并缩短考核兑现周期，实行月考、季评、半年一兑现，起到了很好的激励和推进作用。二是加强通报督办。完善简报定期排名通报机制，《都市文化报》“直通12345”专版由原来的每月一期改为每周一期，新开辟区电视台“12345每周排行榜”;建立区纪委、区督察办、区政务中心“三位一体”督查督办制度，对部分绩效欠佳、排名靠后的单位采取发整改函、上门督办等方式进行促进，发出整改函9件，上门督查督办12次。三是加强催办协调。对所有工单均按照时间节点实行平台自动催办、人工催办，严防出现超期工单;对紧急重大诉求做到第一时间介入，能不过夜的坚决不过夜，如及时解决春节期间电视信号故障、大面积停水等紧急诉求，受到群众、市12345督查中心和《南京日报》“直通13245”专版表扬。

>(三)抓工作创新，提高服务水平。一是开展不满意工单“清零行动”，坚持做到“始于群众诉求，终于群众满意”。按照区委李书记“要以群众满意度为第一标准”的要求，5月份在全区集中开展不满意工单“清零行动”，要求各承办单位从力求为群众解决问题的角度，让不满意工单“清零”达标。对“清零行动”后工单综合满意率仍低于80%的单位实行全区通报。通过“清零”行动，一大批热点、难点诉求得到妥善解决。“清零”行动结束后，全区综合满意率提升6个百分点，高出13个区县平均水平11个百分点，比20\_年区县组考核综合得分第一名高出12个百分点。35家工单量20件以上承

3 办单位综合满意率全部达到市80%的考核标准。区城管局、交运局、住建局等8家单位不满意工单全部“归零”，区商务局通过协调街道和各有关单位，成功解决了大厂晓山农贸市场环境整治、雄州街道果老滩居民自来水安装、长江路下水道漫溢等一批历史遗留或“老大难”问题，受到了来电群众的好评，该局不满意工单全部“清零”。二是建设“热线”文化，打造服务品牌，努力践行“修无声之品德，做有声之事业”。按照“提档升级锻品牌，扩容增效炼内涵，科学发展铸文化，亮化形象入民心”的思路，重视提升“12345”热线品牌知名度和美誉度，着力营造良好工作氛围。充分利用媒体，先后在都市文化报、江苏新视听报、区电视台开通“直通12345”、“直播12345”等栏目，大力营造热线“关注民生，真情服务”的氛围，倾力打造“12345”政府服务优质品牌;开展“12345走进承办单位”系列活动，首期“12345走进城管”大型活动于5月27日成功举办，启动了“青春飞扬、服务民生——‘12345’青年志愿者行动”，发出“青春服务民生、爱心奉献社会”的倡议，唱响自编自创的“12345之歌”——《热线架起连心桥》，举行“12345”青年志愿者服务队授旗仪式。通过丰富多彩的文化建设活动，大力提高承办人员的荣誉感、使命感和成就感，也提高了群众和社会对“热线”工作的认同感与支持度。三是开展办件分析，把握社情民意，当好参谋助手。认真做好来电事项的整理、分析和归档工作，定期对市民投诉热点和办理情况进行综合分析，及时向区委区政府有关领导回馈社情、舆情和民生诉求，半年编发《12345工作简报》9期，撰写工作通讯、工作汇报、4 调研报告8篇。

总的来看，上半年的12345热线工作在领导重视、工作机制、文化建设、群众满意度等方面都有新的进步和提升，但我们的工作和领导的要求、市民的期望相比，还有一定的差距。

>一是少数单位未能认真贯彻区委区政府要求，重视不够，力度不强。少数承办单位领导班子成员思想认识还有误区，以至出现对“热线”工作重视不够、用力不多、群众不满意工单持续出现，拖了全区的后腿。具体表现为领导过问不深，承办人员能力不强，不能将群众满意度视为第一标准，工作疲于应付，缺乏争先进位意识和应对困难的思路。

>二是部分工单在承办单位之间互相推诿，影响办结效率和办理质量。由于职能划分、主观认识等原因，部分诉求在两个或几个承办单位之间来回“踢皮球”，如反映某处红绿灯建设的诉求，举报某烤鸭作坊违规使用松香的诉求，反映某些小区物业公司撤出后物业管理无人问津的诉求，曾在几个局之间、局与街道之间来回几个回合相互扯皮。

>三是承办人队伍稳定性不够，人员激励配套制度有待健全。承办人是做好12345热线工作的第一要素。这支队伍为去年我区在全市夺标作出了很大贡献。但随着时间推移，出现少数单位承办人员岗位不够固定、工作不够“专一”的问题。同时，一些单位对承办人的考核机制不够健全，缺乏有效的激励机制，干好干坏一个样，挫伤了工作积极性。

5 三、下一年工作打算

为切实提高群众诉求办理成效，助力发展与和谐稳定，按照区委区政府要求，我们将切实抓好以下三方面工作。

>(一)加大宣传力度，力求“热线”文化深入人心。一是进一步营造领导重视、争先进位的氛围。利用各种渠道和平台，把区委区政府领导的要求及时传达到位;重视总结、宣传和推广好的经验做法，充分发挥榜样的示范带动作用。二是继续举办“12345走进承办单位”活动。千方百计与承办单位扩大共识，深化交流，增进友谊，促进工作水平提高。三是巩固发展“一台两报”宣传阵地。进一步改进创新节目版块宣传形式，丰富宣传内容，力促群众对12345热线耳熟能详、真心认同、理性拨打。

>(二)加大督办考核力度，确保工作要求推进到位。一是灵活督办。进一步加强上门督办、领导批办，出台首接负责制度，引导承办单位自我联办，有效减少推诿扯皮现象。二是会议推进。选取适当时机召开全区推进会，根据阶段工作重点举办承办人业务培训会;继续完善“日督办、周排名、月通报”制度，保持压力传导实时动态，可查可比。三是强化考核。强化日常考核，缩短兑现周期，对工作失职、排名靠后的承办单位及责任人进行考核问责，做到有章必依、动真碰硬。

>(三)加大工作创新力度，确保办件质量逐步提高。一是推进四级平台建设。推广“钱仓模式”，推动办理体制扁平化，为加强和创新社会管理出经验。二是强化舆情动态综合分析。加强对市民投诉问

6 题的总结、归纳和分析，及时向区委区政府领导上报社情民意。三是提升自身建设。参照ISO9001质量管理体系标准，建设高规格、高标准的呼叫中心，实施科学管理。

12345热线20\_年工作总结 为提高“12345”公众服务热线的办理效率与办理质量，我镇始终坚持“以民为本”的服务原则，以“切实解决群众所急所难的问题”为目标，高度重视“12345”公众服务热线工作，认真受理群众来电，在上级领导的帮助和各个部门的密切配合下，我镇的热线工作也得到扎实有序推进。现将我镇今年

“12345”公众服务热线工作总结如下。

>一、高度重视，狠抓落实

**热线平台项目维护方案范文 第三篇**

一、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，制定售后服务管理制度和工作流程

二、售后服务内容

1根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件

2对保修期外的产品，通过销售中心报价(包括零配件，人员出差等)费用迅速，果断排除故障，让用户满意

3对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训

4定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见

5宣传我公司的产品及配件

三、售后服务的标准及要求

1售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角

2在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决3服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户监理良好的关系

4接到服务信息，应在24小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺

5决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求

6服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况

7服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表

8对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决

9重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决

10建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表

四、业务程序

**热线平台项目维护方案范文 第四篇**

>一.项目概况

随着我国经济建设的发展和沥青资源的改善，对道路性能的要求不断提高，白色路面的行车震动和病害难以修复，近几年来尤其是随着交通量的增加，特别是重载车辆的增多，以及水泥混凝土路面设计、施工等方面的原因,水泥混凝土路面产生了多种破损现象,水泥混凝土路面断板、破碎、错台、唧浆现象十分严重，导致结构承载力不足,使用品质不断下降。虽然采取换板等养护措施，但破损速度很快，维修养护跟不上，以至形成修不胜修的局面。单纯采用破板修复这个办法,实践证明,达不到路面质量的预期效果。水泥路面的破损严重影响道路通行能力，制约经济的发展。要改善和解决这一状况,目前普遍采用的方法是对水泥混凝土路面进行“白改黑”,即将水泥混凝土路面改造为沥青混凝土路面。

本工程系对民政厅经中华北路，中华中路，中华南路到大南门转盘的水泥砼路面改为沥青路面。中华北路、中华中路、中华南路均为城市主干道，现状机动车宽度为 25~30米。中华北路、中华中路、中华南路一起构成贵阳市中心线。建成通车以来，由于交通量的迅速增长，导致路面破损严重，路面出现了破碎、沉陷，错台，得等严重病害，降低了车辆的行驶速度，加快了车辆的损坏，加大了运输成本，破损严重的路段还会诱发交通事故，造成不良的社会影响。因此，对此段道路进行“白改黑”势在必行。

>二.技术标准及设计依据

（一）、技术标准 道路等级：城市主干道 行车速度：50KM/H 路基宽度：保持原路基宽度

（二）、设计依据

1 《城市道路设计规范》（CJJ37-90）

2 J TJ 041297 ,公路沥青路面设计规范[ S] .

3 J TG F40220\_ ,公路沥青路面施工技术规范[ S] .

4 J TG D40220\_ ,公路水泥混凝土路面设计规范[ S] .

5 J TJ / T 019298 ,公路土工合成材料应用技术规范[ S] 三.旧水泥混凝土维修方法

根据现场路况调查情况，应先对水泥混凝土路面进行修复，然后对旧路面进行沥青加铺，以提高路面的使用性能。为此，按xxx颁发的《公路水泥混凝土路面养护技术规范》（—20\_）和国内外的研究成果。针对旧水泥混凝土路面的实际状况和病害，提出旧水泥路面维修方法。

（一）、路面病害调查

1、路面破损状况调查分类水泥混凝土路面的损坏可分为五大类：裂缝、变形、接缝损坏、表层损坏和修补损坏。根据实际情况可具体细分为：纵向、横向、斜向裂缝；破碎板或交叉裂缝；板角断裂；错台；拱起；脱空、板块活动和唧泥；边角剥落；接缝材料破损；坑洞；表面裂纹与层状剥落（露骨）等类型。

2、路面破损状况调查方法裂缝、断板、破损、变形可以现场调查；板缝弯沉和弯沉差，要求用弯沉仪进行测量；脱空板板块和活动板块可根据重车行驶观察或在板附近感觉振动来判定。再有可能时，要求使用落锤式弯沉仪和路面探地雷达等先进地仪器设备，可更加迅速准确地判断板低脱空。（雨后观察是判断唧泥的一种简单有效的办法。）尽可能采用路面探地雷达等先进地仪器设备进行旧路调查。

3、路面破损状况调查内容及处理方法

路面损坏状况是路面结构的物理状况和承载能力的外观反映。路面损坏状况调查是确定处理措施的依据。

水泥混凝土路面损坏及处理方法

（二）、旧路病害处理方法和技术要求

为使加铺层处于良好稳定的工作状态，要求板必须稳定地支撑在基础上，对破坏严重的板块要挖除后重新铺筑，对裂缝、接缝、脱空、错台等病害也要处理。

1破碎沉陷板、严重脱空板处理

对于损坏严重的旧混凝土面板，如板块出现严重的破碎、断裂与沉陷、脱空板等，则需挖除旧板浇注新板，具体施工方法如下：

①．清除旧板

根据破碎板位置放样，形状宜为正方形或长方形，并与路中心线平行垂直，边缘位置应比破碎板宽出30cm。按放样位置锯缝，缝深应大于面板厚度的2／3，当锯缝位置距离纵、横缝不足lm时可将整块板全部挖除。用冲击钻等机械装置或钢钎沿锯缝位置凿除破碎板，凿除时应注意保护基层及周边混凝土路面。

②．浇筑新板

要求新混凝土板强度不应小于旧混凝土板强度，材料应选用早期强度高、后期强度稳定且收缩性小的混凝土，并按要求掺外加剂以控制其凝结时间，防止过早凝结或影响开放交通时间。新浇筑的混凝土板用普通混凝土，掺加剂可用早强膨胀剂。混凝土配合比组成需经试验确定。混凝土板浇筑后要喷洒养护剂并保证一定的温度和湿度进行养生，达到初期强度可承受车辆荷载时，才可开放交通。

2脱空板处理

唧泥、活动接缝和错台均可归为脱空板。一般脱空板，可以通过板底压浆进行板底补强。

板底压浆是在混凝土面板底部有脱空处钻孔，通过孔洞利用高强压力将流质材料压入脱空空隙，流质材料凝固后产生一定的强度，对面板产生均匀承托的作用，达到稳固板块的目的。

①．压浆材料

压入板底的材料应具备以下特征：一是颗粒粒径小、流动性大，能顺利压进板底空隙；二是弱收缩性，能充分填充板底空隙；三是应具备比较高的强度以承受车辆荷载的作用。我们选用水泥粉煤浆，采用较低的水灰比就可达到较好的流动性，且强度较高，收缩量小。

②．压浆设备

主要有：钻孔设备、制浆设备、压浆设备、紧固装置。

③．工艺流程

具体的工节流程为：定位→钻孔→制浆→压浆→压浆孔封堵→交通控制→弯沉检测。 定位：根据外观及弯沉检测相结合的方法调查卿泥脱空板，标画钻孔位置。

钻孔：使用钻孔取芯机按标定的位置钻孔，钻孔深度与板厚一致，孔径与压浆头直径相匹配。 制浆：按要求的配合比将材料在灰浆拌合机中拌合，至均匀无灰团方可使用，使用中应持续拌合，防止沉淀。

压浆：用灰浆泵将拌合好的灰浆由压浆孔压入混凝土板底，压力控制在左右，直至邻孔或接缝中溢浆或无溢浆而板块略有上升为止。压浆过程中溢浆的孔应及时用木塞封堵，防止压力过度散失。注浆孔也要在压浆头拔出后及时用木塞封堵，防止灰浆反流。所有木塞应保持3～5分钟方可拔除。

压浆孔封堵：木塞拔除后，用灰浆或取出的混凝土芯样将压浆孔封严。

交通控制：压浆完成后的板块，禁止车辆通行，待灰浆强度达到5MPa以上时方可开放交通，一般需要3天。

弯沉检测：压浆完成3天后，采用标准轴载车或贝克曼梁复测压浆板四角的回弹弯沉值，当弯沉值超过时，应重新钻孔补压。

④．压浆效果检验

混凝土板底压浆的目的在于填充板底空隙，给板块提供一均匀的承托，通过以下几种方法来检验压浆效果。

a 直观观察压浆前后重型车辆通过脱空板时的位移情况（限于压浆前有明显垂直位移的板块），压浆前后对比相当明显，板的翘动幅度明显降低，垂直位移大幅度减小。

b 钻孔取芯检查灰浆充填情况。

c 采用标准轴载车或贝克曼梁逐块检测压浆板四角的弯沉值。 通过板底压浆处理，板的弯沉值可明显的减少，稳定性增强。

但是，压浆工艺施工要求严格，施工周期长，因此，在城市道路改造工程中较少采用。有条件时，也可以采用换填和换板处理。

3土基、基层处治

若混凝土板破坏是由于路基、基层原因引起，则首先应处理路基与基层。路基采用换填低标号砼方法处理。路基处理时应注意对下方管线的保护。

路基处理完毕后可立即用水泥稳定碎石铺筑新基层，水泥碎石宜采用集中机械拌合，水泥剂量控制在6％以内，碎石要求连续级配。水泥碎石拌合要均匀，含水量要略大于最佳含水量。要求分层压实，每层厚度不超过15cm。用自行式振动夯压6遍，拐角部分要用人工夯或其它夯实机具专门处理。

如果施工条件不好,基层处理也可采用不小于15#水泥砼浇筑。

4接缝错台处理

错台现象如由基层过软引起 首先处理好基层，防止进一步不均匀沉陷。处理方法通常与板底脱空处理基本相同。

接缝稳固时，错台小于1cm，可不处理；错台较大，要求调坡、铣刨或破除新建。如果加铺方案中考虑了较厚的补强层，则可不考虑错台的影响。

如果接缝不稳固，则按弯沉控制，进行处理,接缝两侧板块的弯沉差控制接缝两侧板块的弯沉差，即在接缝区一侧板块上加载，接缝两侧弯沉的差值取正值。

对于相邻两板弯沉差大于等于的接缝,在接缝两边各50cm进行全深度切割，清除切割的旧板,目测基层,老基层板体性差,则下挖至板体性好的层面，用C15混凝土修复基层,然后浇筑C30混凝土与原有道面平齐。

如果接缝活动较大，则按活动板处理。

5原路面一般接缝处理

在沥青加铺层施工前对原路面的纵横向接缝及路面裂缝，要全部进行清缝。原水泥混凝土板的接缝采用清缝机清缝，选用性能良好的密封材料机械嵌缝。清缝要干净、无杂物，灌缝要饱满，灌缝材料可用聚氯乙稀胶泥类等粘结性强、回弹性与温度稳定性好的材料。不得使用热沥青。

**热线平台项目维护方案范文 第五篇**

我公司在本次投标中所投的全部产品均严格按照国家三包标准执行，严格按照厂家提供的质保期进行质保。对本次项目所采购的货物如因质量问题，“三包”承诺如下：

1、七日内免费退货;

2、八至十五日免费换货;

在产品的质保期内，我方对产品的质量负责，并承担由此造成的所有经济损失;严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务;

【13-2】投标人响应用户配送要求的计划和情况说明：

一、配送计划及说明

食品供应工作是一项责任工程，也是一项风险工程，需要多方联动，扎实推进。为了切实开展好江西朱港实业有限公司供应工作，结合工作实际情况，特制定本计划。

1、指导思想

认真落实江西朱港实业有限公司食品供应的相关要求，以消费者为对象，以提供优质食品为基本方式，提高消费者的健康水平。

2、组织领导

(1)、成立江西朱港实业有限公司食品供应工作实施领导小组

组长：杨淑月(法人代表)

副组长：禇明(具体负责)

管理员：陈小英。下设配送组、应急组、仓库管理组。

(2)、工作职责如下：

杨淑月：领导食品供应工作实施。

禇明：负责监督落实食品供应计划，处理日常事务。

陈小英：负责处理食品供应项目日常管理业务，数据业务处理，档案建设管理及食品安全监督。

3、明确职责，落实工作

(1)、实行领导负责制，组长是该项工作的第一责任人，要建立权责一致的工作机制，明确工作职责，确保各项工作落实到位。按相关政策要求以及江西朱港实业有限公司的计划方案切制定切实可行的方案，承担起食品供应的具体组织实施和相关管理责任。

(2)、制定一整套管理制度、措施、应急预案、分工落实，确保各项工作顺利实施，确保食品安全。

(3)、拟定食品供应及食品卫生安全协议书，与相关人员签订工作岗位责任协议。

4、加强仓库及检测配送管理，加强对工作的领导与管理，把其列为常规管理工作的重要内容，高度重视各个环节服务工作。实行副组长负责制，并确定一职分管，配备专职或兼职食品安全管理员。由公司代表、招标方代表等组成，行使监督、检查等职能。

(1)、加强食品卫生安全管理，建立采购索证验收、食品留样、从业人员卫生管理、卫生检查及奖惩、除虫灭害卫生和突发公共卫生事件及时报告和紧急处臵等制度，并上墙明示。

(2)、监督指导统一建立食品采购登记台账，食品及原辅材料的采购登记制度;应做好购货记录。

(3)、严禁配送及采购下列食品及食辅原料：

①腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品。

②超过保质期限或不符合食品标签规定的食品。

③其他不符合食品卫生标准和要求的食品。

5、加强从业人员的管理

(1)、从业人员每年必须进行健康检查。并进行健康检查和饮食卫生专业知识培训，取得健康证明后方可参加工作。凡有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病(包括病原携带者)，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病患者，严禁从事配送及管理工作。

(2)、从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、处理食品原料及便后，必须用肥皂及流动清水洗手;接触直接入口食品之前，应洗手消毒。

6、要加强对食品存放管理

要建立健全食品出入库管理制度和收发登记制度;食品在储存期间，要按照食品保管要求，分类存放，安全管理;要严防食品在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象;对过期食品和霉变食品要按规定及时处理，严禁不符合质量卫生要求的食品流向。

二、本公司针对本项目配送服务计划

日常配送流程：汇总、分析→提前备货→下订单→备货→分拣→出库→配送。

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是对客户恪守的承诺和经营宗旨，针对朱港实业食品供应计划，我司成立了“食品供应工作实施领导小组”，由最高管理者杨淑月任组长，禇明任副组长，全面协调各项工作的开展和问题处理，真正做到无论有任何问题8小时内处理完毕的原则，结合本公司日常配送流程，制定如下具体配送实施方案实施计划：

(一)、货源保障：

如我厂中标后立即与采购清单上规定商品的相关生产厂家、合法代理联系，由其安排组织货源，严格执行国家食品生产标准，每一批次三证随货同行，送交备案。确保商品符合《xxx产品质量法》、《xxx食品安全法》、《食品卫生管理规范》等法律法规，符合国家、行业和招标方的质量标准，遵循该类商品主管部门或行业部门的任何强制规定和标准，符合产品质量、安全、卫生、环保等方面的标准。

签订合同后，我方会按照江西朱港实业有限公司的采购需求提前在仓库备好货品。招标人当天上午下单，保证下午到货，当天下午下单，保证次日上午到货;每次供应时我方会提供加盖公章的货物清单(送货单)。

我方提供的商品，严格执行出入库检验制度，商品包装，容器(框、箱、袋)保证清洁、干燥、牢固、无异味、无霉变，包装完好无破损，不使用玻璃、金属类等锋利材质作为包装材料。

常温奶制品专库专管，要求入库时间不超过出厂期30天，出库时间不超过出厂期40天;严禁提供劣质、变质及过期商品;

(二)、配送方案实施计划：

根据客户要求按时、按质、按量进行配送。根据客户指定的交货地点设置配送专线，保证送货的及时性。

客户1%的不满意等于100%的不满意，在整个服务链上我们确保服务的精致性，不漏掉一个问题，不放过一个细节。

三、配送能力

我司根据实际情况配置相关运输车辆，保证配送能力。我司从上到下建立一条配送绿色通道，优先保证江西朱港实业有限公司的配送。

设置专人专车负责配送，从订单处理开始，各部门之间相互协作，保证信息流、物流的流畅性，在短时间内解决配货问题。

我司上班时间采用轮休制，保证一周七天都有业务、配送人员在正常作业，保证客户需求。

从设备、场地、车辆、人员、流程、管理等方面保证配送能力，保证项目实施的配送能力。

【13-3】可向用户提供的优惠条件程度(备品、配件、专用工具等的供应)：

公司常备招标方采购清单的商品作为库存，以保证快速及时的反应，在最短时间内保证招标方的正常采购需求、临时性采购需求、退换货需求。

【13-4】对用户人员培训(对人员培训的要求，提出对操作培训、维护培训、现场培训、课程安排等)。

培训时间：合同签订后，第一次供货前培训;

培训地点：客户现场。

培训内容：南昌艾思欧客户报单系统的操作方法，商品检验规程，食品安全制度，食品安全事故应急处理等。

培训次数：我公司进行1次培训，2次用户技术人员现场操作指导。如果用户认为不能掌握需继续培训，我公司将根据用户要求安排培训直到用户认为完全掌握为止(也可按用户实际要求进行培训)

培训人数：按用户要求培训，具体人数由用户决定，应包括报单人员，检验人员，仓储人员(建议培训时用户安排增加培训1-3名，储备操作人员及技术维护人员，作为候补或应急)

【13-5】投标人是否建立专门的售后服务机构(售后服机构的地点、人员);售后服务主要技术人员配置情况：

我司严格按照GB/T27922-20\_\_《商品售后服务评价体系》的要求建立实施我公司的五星售后管理体系，配备了专职售后服务管理师1名，姓名：陈小英证书编号：20\_\_-CAS-0072;

【13-6】质保期及质保期后的相关服务：

在产品的质保期内，我方对产品的质量负责，并承担由此造成的所有经济损失;严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务;

超过质保期的产品我方协助招标方进行无害化处理或销毁(包装一并销毁)，或者通过由有资质的单位回收后转化为饲料或肥料等;

【13-7】承诺书：

我方承诺因所供货物质量原因导致招标方发生食品安全事故，除解除合同、扣除全部履约保证金外，赔偿招标方救治经费及误工损失。

我方承诺在商品配送期间严格遵守招标人对于监管的有关规定，做好我方工作人员的教育工作，自觉接受安全检查，保管好工具和私人物品，不与服刑人员发生任何往来关系，不与服刑人员私下交易，不携带手机等通讯工具，不将违法、违禁品流入狱内。如出现上述行为，我方承担全部责任，除收缴履约保证金金外，并罚款5000元，同时终止供货合同，如情节严重的可移交司法部门追究我方责任。

我方承诺提供的商品规格、单价、生产制造商一定严格遵守清单所列的商品，不变更制造商、单价、规格，清单所列品不在合同执行当中随意增加或减少，按招标人所列清单配送商品，不以任何理由断货。

我方承诺中标后根据招标人实际需求计划组织货源，按时供货，满足招标人要求，并无条件接受江西省江西朱港实业有限公司计量和检验。所有供应的商品保证包装完好、无污渍，如有破损、污渍，中标我方承诺在24小时内及时按质按量更换到位。

我方承诺按招标人要求分包打包所供货物。

我方承诺在规定时间内向招标人供货，不得无故拖延送货时间，在规定时间内因未及时供货而给招标人造成的损失全部由我方承担。

我方承诺所出示的各类单据真实有效，不得仿造，否则立即取消我方供应商资格。

我方承诺100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的如火灾等事故，我方承担全部责任和损失;

我方承诺随时接受招标方的改善意见并实时妥善处理;

我方保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

**热线平台项目维护方案范文 第六篇**

“12345”工作法打造12345热线服务品牌

\*\*\*区热线办创新思路、增添措施，积极探索“12345”工作法，确保群众诉求“件件有着落、事事有回音”，努力打造全市12345政府热线服务品牌。截止10月底，\*\*\*区共受理市热线办转办件7648件，已办结7648件，限时办结率100%。受理总量位列全市第二，回访群众满意率，位居各区县、园区前列。

>一、“一个”宗旨，以人民满意为目的始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，牢固树立执政为民的理念，以群众满意作为衡量自己工作的唯一标准，听民意、解民忧、帮民困，努力打造服务型、效率型政府。

>二、“两大”保障，以责任落实为基础

>一是组织保障。成立了以区长为组长，常务副区长为副组长的政府服务热线工作领导小组，全区72个成员单位成立相应组织机构，做到“五有”：有组织机构、有制度保障、有办公场地、有专用设备和有专人负责办理，明确主要领导为第一责任人。强化督查、督办，由区效能办、效能监察专员对全区热线工作进行全程监督检查和不定期抽查，保障群众诉求得到及时、有效处理。二是基础保障。在全区公开选调6名责任心强、工作经验丰富、踏实肯干的年轻干部组成政府服务热线工作团队，配备正科职主任1名，副科职副主任2名，为热线工作提供了队伍保障。从区

—1—政府一楼落实100余平方米作为区热线办固定办公场所，先后投入资金近100万元，添制必要的办公设备，为热线工作提供基础保障。

>三、“三项”创新，以制度管理创特色

>四、“四方”联动，以协调配合促发展

—3—

>五、“五心”服务，以五星服务解民忧

>一是热心为民。面对诉求群众，坚持做到“一张笑脸相迎、一杯茶水解渴、一声问候暖心”，用真诚、热情，让群众有宾至如归的感觉。二是虚心知民。虚心听取群众意见、建议和批评，及时掌握群众所需、所急、所盼，并不断总结，提高服务水平。三是细心助民。办理群众诉求，做到一丝不苟，周密细心，确保各项工作零失误。四是耐心抚民。由于政策的宣传解释不及时，个别群众不了解、不理解，导致情绪激动，言语粗鲁的，耐心做好安抚和疏通工作，确保服务到位，解释到位。五是真心惠民。真心实意的为群众服务，把群众看作自己的家人，将他们的事当成家事，切实解决他们的实际困难，确保各项惠民政策落实到位，真正做到“情为民所系、利为民所谋”。

—4—

**热线平台项目维护方案范文 第七篇**

镇作为试点乡镇，依照《市农村公共服务运行维护机制建设试点实施方案》认真开展试点工作，现将运行情况简要汇报如下：

>一、运行基本情况

1、科目内的项目设置情况

（1）便民服务运行维护服务。涉及35个村，聘请运行管护人员35人，每人每月报酬400元。

（2）公共基础设施运行维护。主要为已建成小农水设施维护，涉及14个村，聘请运行管护人员120人，每人每年报酬800元。

（3）环境卫生整治运行维护。涉及30个村，聘请运行管护人员157人，每人每月报酬450元。

2、亟需开展的项目设置情况

（1）村务监督委员会阵地建设。涉及35个村，每村每年500元。

（2）积存垃圾清理。涉及35个村，3000人以上的村列支4000元，3000人以下的村列支3000元。

（3）道路设施管护。涉及17个村，以实际工作量，分别列支9000、8000、6000、5000、3000元等5个档次。

（4）渠道清淤除障。涉及4个村，每村列支5000元。

以上两个科目合计1408300元。

>二、运行管理情况

1、镇委、镇政府成立公共运行服务专班，负责专项工作的实施、督导、考评，其中：城建办负责环境卫生整治；组织办负责便民综合服务运行维护；农办负责公共基础设施运行维护、积存垃圾清理、道路设施管护、渠道清淤除障；镇纪委负责村务监督委员会阵地建设。

2、9月10日，召开专题会议，并印发了《镇农村公共服务运行维护机制建设实施方案》。

3、9月15日与所有运行管护人员签订了各类服务项目承包合同，约定双方责任。

4、加强日常管理。按照实施方案，开展定期巡查，认真填写“巡查记录，考核评分表，检查记录表及季度得分表”四表，依照得分，核定服务人员工资报酬，并按时划拨。对连接三次考评不合格人员予以辞退。

>三、资金使用与拨付情况

春节前，已拨付保洁员工资373800元，道路设施管护资金元，另拨保洁员工资83890元，张庙、大桥垃圾集中处理6万元，垃圾板车购置178050元。共拨付资金万元。

**热线平台项目维护方案范文 第八篇**

根据上级政府及县教体局工作安排，为确保我乡教育大局稳定，进一步推动我乡教育事业健康、均衡、协调、快速发展，特制定本方案。

>一、指导思想

以科学发展观为指导，以深入细致排查我乡教育内部安全稳定为前提，以确保我乡教育大局稳定为目标，切实增强各校园领导责任意识，深入扎实地开展好各个层面，各个环节的具体工作，确保我乡大局稳定，为进一步推动我乡教育事业又好又快发展奠定坚实基础。

>二、工作目标

狠抓常规管理，把各项制度落到实处，力求实效;进一步健全组织机构，落实职人员，提升安全管理水平;注重机制体制创新，多方创造条件，推动校园安全稳定工作科学发展;提高应急处置能力，全力维护段村乡校园安全稳定。

>三、组织保障

为切实将我乡学校安全工作的落到实处，确保各项工作顺利开展，特调整段村乡中小学(幼儿园)安全稳定工作领导组，详情如下：

段村乡中小学(幼儿园)安全稳定工作领导组：

组长：(乡校长)

成员：(文教室安全专管)

>四、工作措施

1.严格落实安全稳定工作责任制。学校“一把手”是安全稳定工作第一责任人。各中小学校长幼儿园园长要将安全稳定工作责任细化分解，将安全稳定工作责任落实到岗，落实到人，落实到每项工作的每个环节，逐级层层签订安全稳定工作目标责任书，建立覆盖所有工作环节的安全责任体系，严格实行安全稳定工作目标管理责任制、责任追究制和安全稳定工作“一票否决制”，切实做到目标明确，措施得力，责任到人。

2.认真开展安全自查。进一步完善校园的安全检查制度，每周定期对学校重点要害部位及人员集中场所安全情况进行自查，并形成制度。对检查出的安全隐患实行台账管理。对自查的校园安全隐患进行整改。继续健全和完善校园的安全机构、安全制度、应急预案、安全设施。坚持节假日门卫和教师值班制度。

3.建立健全预警和应急处置机制。各中小学幼儿园要结合实际，对现有的处置突发事件预案进行修订，尤其对学校重大集体活动、易发性流行性的传染病等预案要进一步细化，增强实用性和操作性。

4.建立学校安全管理制度。根据我县教体局的要求，积极与派出所、交通、工商、卫生等部门加强联系，建立学校安全管理制度，努力构建“积极预防、依法管理、社会参与、各负其责”的社会化安全管理格局，切实加强对校园安全管理工作的领导。

5.认真做好传染病防控和食品卫生宣传和管理工作。要认真贯彻落实《食品卫生法》、《传染病防治法》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》等法律、法规。学校食堂必须有《卫生许可证》、食堂从业人员必须持有《健康证》，并且要切实加强对食堂从业人员的培训，严防食物中毒事件发生。积极开展卫生救护知识宣传教育活动，做好校园传染病及突发公共卫生事件预防和控制工作。

6.继续推进警务进校园工作。充分发挥法制辅导员的积极性，为学校法制辅导员提供有利条件，协调好法制辅导员与本校安全保卫机构和人员的工作关系，加强对未成年人法律知识专题教育，提升未成年人法律意识，预防未成年人犯罪，。

7.各中小学幼儿园加强校园周边环境整治工作。充分发挥校园安全稳定工作和校园保卫室的作用，加强校园周边环境治理，对严重威胁学校和学生安全的重大隐患，请求挂牌督办，努力营造平安和谐的校园周边环境。

8.深入开展“平安校园”创建活动。各中小学幼儿园进一步加大“平安校园”创建工作的力度，加强对“平安校园”创建工作的检查和指导，积极开展创建活动，争取20xx年使创建“平安校园”工作再上新高度。

9.加强中小学幼儿园门卫安保工作。抓好中小学幼儿园门口值班工作，各单位配备安保器具、报警器，监控等。加强中小学(幼儿园)各项值班。文教室要经常深入学校进行工作督查，以确保师生生命及学校财产安全，确保教育教学工作正常开展。

10.建立学校安全稳定工作零报告制度。各校明确一名报告员，自20xx年10月31日起，每天下午4:00前将学校(幼儿园)安全稳定情况向文教室何老师汇报(电话：重大事情及时向文教室主要领导及县教体局和乡政府报告。

**热线平台项目维护方案范文 第九篇**

\*\*\* 12345市民服务热线工作总结

为提高12345市民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，高度重视12345市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的密切配合下，我单位的热线工作也得到扎实有序推进，根据园林局《会议预备通知》要求，现将20\_年以来12345市民服务热线工作总结如下。

>一、高度重视，狠抓落实

根据局关于认真做好12345市长热线办理工作的要求，为了把此项工作真正落到实处，我单位领导高度重视。具体做法为召开会议成立12345市民服务热线工作小组，单位主要领导为组长，确定小组分管领导和热线工作人员，各部门主要负责人分别为热线第一责任人参与到热线工作处理中。凡是涉及本单位的投诉热线，单位主要领导都亲自过目审批，分管领导亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果报送局办公室。

在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此单位主要领导专门召开领导班子会议讨论研究后，做出令投诉人满意的答复。

>二、认真办理，注重实效

我单位严格按照局下发的通知精神，以高度的责任心和为单位负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理12345群众来电，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。

自20\_年以来，我单位共受理各类12345市民服务热线37件次，达到了办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率95%以上。其中\*\*地段12345市民热线为16件次，多数的投诉原因为体育器械的损坏、路灯的损坏及公厕的临时维修关闭，我单位工作人员发现问题及时维修，如有发现路灯损坏的问题也及时联系路灯处协调处理；\*\*\*的投诉热线均为树叶垃圾未能及时清理，工作人员接到投诉电话均第一时间派人前往处理；\*\*\*、\*\*\*由于经营中的问题接到业户的投诉，其中\*\*由于租赁摊位的问题接到业户投诉，单位主要领导和分管领导主动出面组织业户开会交流沟通，耐心解释，最终做出了让业户满意的答复。\*\*因为刚刚接手经营接到业户关于商城税收问题的投诉，在单位与国税局\*\*分局多次协商，经领导多次解释，并由税务部门做国家税法宣传，截止到现在各业户税务缴纳正常；另外还有投诉热线是与单位的管辖不相关的内容，一方面主动帮助协调相关部门，另一方面热线工作人员也在请示领导后报送局办公室说明情况。

>三、存在的问题和下一步工作打算

3年来，我单位12345市民服务热线办理工作虽然有了较大的改善和提升，但办理工作还存在着一些不足，如对热线工作重视程度还有待进一步提高，个别疑难问题和投诉市民不好沟通的问题不能在第一时间回复给投诉人等。在今后的工作中，我单位领导与工作人员将会更加提高对12345市民热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线市民的满意度，使此项工作真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保12345为民服务热线工作的顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

**热线平台项目维护方案范文 第十篇**

1、免费保修期;对该系统提供贰年保修服务。保修期从系统验收合格、双方签署验收报告之日算起。

2、应急维修时间安排;我方对买方的服务申请应在半小时之内给以响应，并于2小时内派工程师到现场进行维修，4小时内处理完毕。若在4小时内仍未能有效解决，乙方须免费提供同档次的设备予甲方临时使用。

4、维修服务收费标准;在保修期内对我司保修范围内的不进行收费，保修期外对系统进行维修将以成本价收取材料费和人工费。

5、制造商的技术支持;提供设备厂家的技术负责人电话给予业主方，并邀请设备厂家参与设备运行培训。

6、售后服务承诺;

一、工程回访及保修承诺

我们承诺工程的保修期限为两年。在保修期内实行三包，免费服务;免费提供设备正常使用情况下的维修、更换及保养服务;质保期内因用户使用、管理不当所造成的损失由业主承担，我方提供有偿服务;免费定期派出技术人员到设备房巡查，保障设备正常运行;及时进行工程回访及维修，在接到维修通知之时起2小时内派人到场维修;发生紧急抢修事故，在接到事故通知后将立即到达施工现场抢修。

二、工程回访及保修措施

1、在工程保修期内每年至少要回访二次，第一次在交工后半年内。

2、工程回访或维修时，建立该工程的回访维修卡，根据工程情况安排回访计划，确定回访日期。

3、向业主发出保修卡。保修卡一般在工程竣工后一个月内发出，保修卡的内容是：

4、工程的称谓。

5、关于保修的原则和目的。

6、我们负责保修的部门和人员。

7、工程回访结束后，施工管理部集中回访人员意见，写出回访报告，报送主管领导，对于在工程中回访发现的质量缺陷应立即制订纠正措施并尽快维修。

8、保修

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日起就发现的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问。将了解的情况填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因，制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。 经审批后的维修任务书连同维修登记单，由生产计划部门发给责任人员，要确定完成的日期，并备份保存。

维修责任人员一般由原项目经理担任。当原项目经理已调离且附近没有施工项目时，应专门派人前往维修，生产部门主管对维修责任人及维修人员进行动技术交底，强调服务原则，要求维修人员主动配合业主单位，对于业主的合理要求尽可能满足，坚决防止和业主方面的争吵发生。

维修负责人员按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返还生产部门，并填写维修登记单送生产部门、财务部门。

9、保修记录

对于回访及维修，我们均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录，期限为5年。

保修记录主要有：承建工程维修卡;工程保修卡;工程回访报告;维修任务书;维修登记单。

三、其他服务措施

在计划进行现场试验和试运行前，我们将一份拟定的手册格式大纲的初稿呈交公司审核，无误后草拟一份包含临时性的记录图则、操作和维修保养程序的操作和维修保养手册，供业主的工程人员能预先对有关装置有所认识，系统调试时请他们一起参与，使之以最短的时间熟悉各个系统;工程交付使用前，组织内部专业人员和有关设备设施厂家技术人员对业

主工程维护管理人员进行机电设备、设施等操作和维护的培训。经批准的正式手册在缺陷保修技术说明和维修保养内容，具体如下：

1、系统的说明

详尽介绍每个系统如何调节、控制、监察和调校的说明。系统各主要装置和部件的大小规格和功能。提供每个系统的可调节部件和保护装置的最初调校参数。正常系统设备运作程序和在不正常条件情况时的应变程序，使部分部件能维持运作。

2、技术说明

技术说明包括业主合同内所提供安装的设备和部件的技术资料和功能的说明。所有系统和设备的技术资料介绍。所有设备需附有原厂所发的图纸，如有需要须同时提供部件分解图以显示各部件的位置。设备表：列出生产制造厂商、型号、系列编号、经调试运行后所核定的调节定位参数。提供所有装置设备的产品说明书以及性能指标表等资料。

3、维修保养

包括全部装置所要求的运作和维修保养程序说明。包括以下内容：所有系统的检查手册;所有系统的运作手册;装置更换部件的程序和要求;执行运行和维修保养操作程序时应特别注意事项;仓库贮存和存货清单;系统的寻找故障程序;备用零件购买联系方式表。

工程竣工后，为确保业主的工程人员能对我们所安装的系统设备装置的日常运作、耗损和例行维护、事故的处理和解决方面等有全面的.了解和认识，我们将履行让顾客满意的服务宗旨，编制培训课程和培训计划，列出培训课程的大纲、培训导师资料和培训所需时间，提交业主审核。同时，我们将按每项课程提出接受培训的学员具备的资历要求，使有关培训达到预期的效果。

四、质保期满后服务措施

质保期满后，如业主要求，我司与业主签订定期维修保养合同。

质保期满后，若有零部件出现故障，经权威部门鉴定属于寿命异常问题(明显短于该零部件正常寿命)时，则由我司负责免费更换及维修，并承担由此造成业主的经济损失。

质保期满后，如业主要求，我司将按照成本费用，优惠向业主提供必须的零配件。

**热线平台项目维护方案范文 第十一篇**

20\_年度为民服务热线电话受理工作总结

自我20\_年6月份来到12345热线工作已过去半年，12345热线接线员工作对我来说是个全新的工作，通过这段时间的工作，我深刻地认识到12345热线接线员工作的重要性。12345热线接线员工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到重要作用，12345热线接线员工作的好坏直接体现了“三个代表”在基层是否得到落实。

为了能够把工作做好做出色，我虚心学习，向领导请教和同事认真学习，同时自己积极摸索实践，终于慢慢地熟悉了电话接线的工作和流程，同时也明确了工作的程序、方向，有效地提高了工作能力，并在在具体的工作中形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利开展并出色的完成本职工作。

自进入工作角色以来我总共受理了3132个电话，来电群众反映的大部分都是一些民生用电用水、环境卫生以及乱搭乱建问题。在我心目中来电群众反映的问题无大小，每一位来电群众反映的问题我都会认真的记录清楚，且确保及时交办到职能部门。对于来电反映突发问题且问题严重的也会及时向领导反映，避免事情再度恶化。

通过这半年的工作学习，我的工作能力得到了大大的提高，从一个什么都不懂的新人成长到现在可以独当一面的接线员。在接听来电群众电话时，我可以做到态度热情、耐心引导、用语文明、语言规范。对于那些来电提无理要求或言语过激的反映人，我也会尽自己所能做好劝导和解释工作。在12345热线的半年工作期间，不仅是工作上，在生活上我也学到了很多，这些对我来说都是很好的社会经验。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，比如地址范围方面以及交办单子时语言技巧弱方面，关于这些不足之处在今后的工作中都会努力加以改进。希望自己来年能够更好的做好接线员工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！