

# Q/NESC

中国电力工程顾问集团新能源有限公司企业标准

Q/NESC CG14—2024

---

## 总承包项目供应商技术服务管理办法

2024-12-31 发布

2024-12-31 实施

---

中国电力工程顾问集团新能源有限公司

发布

# 目 次

1	目的和范围 .....	1
2	规范性引用文件 .....	1
3	职责 .....	1
4	管理内容和方法 .....	1

## 编制说明

版本	发布日期	主要规范事项	批准权属
V1	2024. 12. 31	明确设备供应商服务代表工作、项目各部门管理职责及管理内容流程	公司办公会
主办部门		主要起草人	解释权属
采购中心		王毅	采购中心
修订记录			
版本	发布日期	修订内容	主要修订人
V1	2024. 12. 31	初次发布	王毅

## 前 言

根据公司总承包项目管理体系建设规划，结合中国电力工程顾问集团新能源有限公司（以下简称公司）实际，制定本标准。

本标准的起草部门为采购中心。

本标准的归口管理及解释部门为采购中心。

本标准起草人：王 毅、周泊宇

本标准校核人：巩 玺、宿栋华、俞欣艳、韩丽平、童 飞、尹 森、刘晓峰、柴 雨、  
李 磊、李 然、董胜亮、陈立志、黄元安、赵 宏、孙欧亚

本标准审核人：林 伟

本标准批准人：陈稼苗

本标准第一次发布。

# 总承包项目供应商技术服务管理办法

## 1 目的和范围

为规范设备供应商服务代表工作，保证设备供应商提供的现场技术服务满足合同要求，并顺利进行，特制定本标准。

本标准适用于总承包项目设备供应商技术服务管理。

## 2 规范性引用文件

Q/NESC 20201-2024 采购管理规定

## 3 职责

### 3.1 项目经理

- a) 负责批准物资现场技术服务申请；
- b) 负责批准现场技术服务反馈信息。

### 3.2 采购中心

- a) 负责审核现场技术服务申请；
- b) 协调物资供应商现场技术服务工作；
- c) 负责物资供应商现场技术服务相关的对外联系和接待工作。

### 3.3 总承包项目部

- a) 协助审核现场技术服务申请；
- b) 负责物资供应商服务代表在现场技术服务工作的管理及总体协调。

## 4 管理内容和方法

### 4.1 服务申请

按照采购合同需要物资供应商派驻服务代表到现场提供技术服务的，对于国内厂商，提出申请单位（参建方或项目工程管理部）应在现场技术服务起始日前至少一周提出现场技术服务联系单（见附录 B.1），该联系单提交总承包项目工程管理部人员审核；如遇突发或紧急情况须厂家技术服务人员尽快到场的，由申请单位提出相关需求，项目部确认后采购中心人员联系厂家技术服务人员到场，申请单位需在 2 日内补齐相关手续；

总承包项目工程管理部人员应结合服务发起原因及工地服务条件等因素，审核服务申请，应坚决杜绝因服务发起原因、工地服务条件及其他技术服务条件不能满足服务要求，造成的技术服务时间延迟和时间浪费；

申请现场技术服务经总承包项目工程管理部人员审核后转交采购中心人员，结合相关采购合同、服务发起原因等审核现场技术服务申请，综合考虑现场技术服务的费用问题，审核后提交项目经理批准；

现场技术服务申请经批准后，由采购中心人员将现场技术服务联系单转发给物资供应商。与物资供应商通过电话联系时，必须保存电话记录，协调落实供货商意见后完成回复。由采购中心人员确认物资供应商服务人员到达现场时间。

## 4.2 现场服务

4.2.1 根据现场技术服务工作需要，物资供应商服务代表到达现场后，首先应向采购中心及总承包项目部报到，在开展技术服务工作前应先到安全管理部进行现场安全培训；

4.2.2 总承包项目工程管理部人员负责对物资供应商服务代表在现场技术服务工作的管理及总体协调，提出单位有关部门的联系人负责物资供应商服务代表现场技术服务工作的内部联络及配合，采购中心人员负责有关的对外联系和接待工作；

4.2.3 现场技术服务工作完成后，物资供应商服务人员填写物资供应商现场技术服务反馈单（见附录 B.2），对现场服务完成情况和现场服务配合情况进行说明，提出单位和总承包项目工程管理部人员审核，确认服务事项处理、完成情况，采购中心人员予以复核，经项目总经理批准后，物资供应商服务代表方可返回；

4.2.4 若物资供应商服务代表需要服务工作证明，可由采购中心人员复印物资供应商现场服务反馈单，并加盖总承包项目部公章后交物资供应商服务代表带回。

## 4.3 未完成服务处理

4.3.1 如果物资供应商在接到现场技术服务联系单后，未能按时到达现场，给现场工作造成停滞，或影响工程工期进度，由采购中心人员依据合同与供货商进行书面交涉，办理索赔事宜，并将相关书面文件作为结算扣款依据予以保留；

4.3.2 如果物资供应商服务代表未能完成所要求的现场技术服务事项，且未办理手续私自返回，致使现场安装、调试等工作造成停滞或影响工程工期进度，由采购中心人员依据合同有关条款内容向供货商提出索赔，或依据合同约定扣罚合同款，并将书面文件作为结算扣款依据予以保留；

4.3.3 物资供应商服务代表到达现场后，如果提出单位的服务条件不具备，或因提出单位自身的原因造成现场服务工作在三日内不能正常开展，由采购中心人员会同总承包项目工程管理部与提出单位进行书面交涉，由提出单位（参建方或项目工程管理部）承担物资供应商服务代表的技术服务费及现场食宿费用、所有往返差旅费用（若单独计费），并将书面

文件提交采购中心及总承包项目部计财部门作为分包合同结算依据；

4.3.4 如果物资供应商服务代表在到达现场一周后，技术服务工作仍不能有效组织开展，经总承包项目工程管理部人员同意，采购中心人员复核情况属实并经项目总经理批准后，物资供应商服务代表可以先行返回，待现场条件具备后再行服务。

#### 4.4 其它

4.4.1 总承包项目工程管理人员应该根据工程进度计划和现场实际情况，督促施工分包商及时提出物资供应商现场技术服务联系单，必要时，可以自行提出物资供应商现场技术服务联系单。

4.4.2 采购中心人员应按照供货合同要求，及时向供货商服务代表提供便利条件，对于物资供应商代表要求提供的超出合同约定的条件，如：支付现场技术服务费（补贴），提供伙食、住宿、接送等，均应留有凭证并及时行使索赔权利，并记录在索赔台账中，在服务结束后或设备结算时作为索赔依据予以保留。



采购中心意见：

日期：

批准人意见：

项目总经理：

日期：

注：本单由项目部管理保存归档，作为通知物资供应商的依据和物资供应商现场开展工作的依据。

## B.2 物资供应商现场技术服务信息反馈单

编号：

工程名称				填表日期			
供货商名称				到现场时间			
合同名称				合同号			
服务人员姓名		职务		职称		联系电话	
服务人员姓名		职务		职称		联系电话	
服务人员姓名		职务		职称		联系电话	
现场服务事项完成情况：							
对现场服务配合意见：							
服务人员负责人：						日期：	
服务提出单位意见：							
服务配合人员：				单位负责人：		日期：	
总承包项目工程管理意见：							
总承包项目工程管理：						日期：	
采购中心意见：							
采购中心：						日期：	
批准人意见：							
项目总经理：						日期：	

注：本单由项目部管理保存归档，作为物资供应商现场服务完成情况和对现场服务配合情况的依据。

# 流程图

