## 实施维护部 岗位说明书

### 部门职责

1. 负责公司项目的现场实施工作
2. 制定项目实施计划书
3. 承担项目实施、产品交付和项目管理职责
4. 负责项目实施过程中，与客户进行工作沟通与协调
5. 负责项目实施过程中，遇到软件问题的记录与解决
6. 负责项目实施过程中，用户提出意见与建议的记录
7. 负责项目实施过程中，软件的培训工作
8. 协助产品开发部做好软件的相关测试工作
9. 负责编写公司软件的安装手册、使用手册及相关帮助文档
10. 负责客户续保相关的合同发起、合同签订等工作（必要时需要销售部配合）
11. 负责售后服务过程中，遇到软件问题的记录与解决
12. 负责售后服务过程中，用户提出意见与建议的记录
13. 负责售后服务过程中，软件的使用指导工作
14. 协助行政管理办公室做好新进人员的业务培训工作
15. 负责供应商、分包商、施工队的管理与监督
16. 负责公司内部电脑硬件、公司网络、公司内部应用软件的安装与维护工作

### 工作目标

通过为客户的现场实施、现场培训、现场指导，向客户提供专业、优质、及时、可靠的服务，努力提高客户满意度，扩大公司在同行业中的竞争力。

### 工作原则

以客为尊，以诚为本；反应迅速、处理及时；质量至上、成本合理。

### 部门编制：

共 10人。设部门经理一名，直接向总经理汇报。下属3个小部门：软件实施组、工程管理组、售后服务组。

### 部门经理职责

**（一）业务职责**

1. 制定、修订本部门的管理程序和相关规章制度的实施细则，并组织实施；
2. 承担项目交付、项目管理、售后服务的管理职责；
3. 负责本部门员工之间或本部门与其他部门之间工作的协调；
4. 负责与供应商、分包商、施工队之间的协调；
5. 监督检查、处理反馈下属员工的工作程序、规章制度、实施细则的施行情况；
6. 处理客户投诉， 最大限度的减小负面影响；
7. 完成公司领导交办的其他工作。

**（二）管理职责**

1. 组织建设
2. 参与讨论本部门岗位设置；
3. 发现本部门岗位设置或岗位分工不合理时，及时向上级及相关职能部门汇报，提出调整意见。
4. 人员招聘
5. 用人需求。提出本部门岗位的用人需求，并编写该岗位的岗位职责及任职资格，提交给上级及相关业务管理部门。
6. 面试。进行本部门岗位的初试；组织参与面试人员；
7. 不合格员工处理。提出部门不合格员工的处理建议，提交上级确认。
8. 培训
9. 提出本部门的培训计划，提交上级确认；
10. 确认本部门的培训计划，提交给相关业务管理部门。
11. 绩效考核。完成部门内部绩效考核原则的制定、执行，并将执行结果反馈给相关业务部门。
12. 工作沟通

（1）汇总工作报告，并与上级进行信息沟通，同时将这些信息传递到直接下级；

（2）负责将公司的政策规章等信息快速，清晰，准确的传递给直接下级；

1. 经费审核与控制。依据财务制度审核本部门下级人员的各项花费，并确认支出的合理性
2. 工作报告。定期将自己的各项工作及下级人员的工作以书面的形式向公司报告。
3. 领导能力

（1）指导，鼓励，鞭策下级，使下级能努力工作；

（2）有办法提升下级的工作效果和工作效率；

（3）为直接下级描绘公司的战略意图和远大前景。