


动备用供应商，确保 48 小时内供应到位。

六、质保期内、外服务承诺及延长质保期的承诺

（一）保修期内服务承诺升级

服务团队：组建“专属服务小组”，每个项目配备 1 名服务主管、2 名维修技师、1 名客服专员，服务主管负责统筹协调，维修技师分别擅长防水 / 电气、装饰 / 洁具专业，客服专员负责报修对接与回访。服务小组人员信息在竣工移交时告知建设单位，保修期内固定服务，不随意更换，若需更换提前 7 天通知建设单位并介绍替代人员资质。

2. 服务流程优化：报修响应环节增加“主动预判”功能，通过智慧工地系统监测屋面防水、电气线路等核心部位运行数据，出现异常（如防水湿度超标、电路电流波动）时，提前 24 小时联系建设单位排查隐患，实现“问题早发现、早处置”。维修过程中实行“全程可视化”服务，维修人员佩戴记录仪，拍摄施工前、施工中、施工后的影像资料，维修完成后同步至建设单位及公司档案系统，确保施工过程透明可追溯。

3. 增值服务：保修期内为建设单位提供 2 次免费“深度保养服务”，第一次在竣工后 6 个月，重点对屋面排水系统、卫生间防水密封胶、电气线路接头进行保养；第二次在保修期满前 3 个月，全面检查各部位性能，更换老化的密封胶、五金件（材料费免费）。向建设单位赠送《家庭装修维护宝典》，涵盖不同装修风格的保养技巧、常见故障自助排查方法，附专业维修视频二维码。

（二）保修期外服务承诺拓展

服务标准延续：保修期过后，仍沿用保修期内的服务流程与响应时限，报修热线 24 小时畅通，紧急问题 2 小时内到场，一般问题 24 小时内处

置，维修人员着装规范、服务态度热情，施工过程中保护建设单位设施，完工后清理现场。

（三）延长质保期的承诺

1. 延保范围与期限：在基础保修期限基础上，推行“核心部位重点延保”政策。屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏工程，基础保修 5 年；外墙保温工程基础保修 2 年，可根据建设单位需求自愿延长 1-2 年，延长 1 年收取工程总价的 0.5% 作为服务成本，延长 2 年收取 1%；电气管线及设备安装工程基础保修 2 年，建设单位若购买我方推荐的品牌设备，可额外延长 6 个月保修。

2. 延保服务标准：延长质保期内的服务标准与基础保修期完全一致，享受 24 小时报修响应、免费维修、同质材料更换、维修部位额外延保等权益。例如，屋面防水在延长保修期间出现渗漏，维修人员 2 小时内到场处置，使用与原工程同品牌卷材施工，维修完成后该部位额外保修 6 个月。

3. 延保办理流程：建设单位在基础保修期满前 3 个月可申请延长质保期，填写《延长质保期申请表》，明确延保部位与期限；我方在 5 个工作日内完成审核，出具《延长质保期确认书》，注明延保范围、期限、服务内容及费用（若有）；建设单位缴纳相关费用（自愿延保部位）后，确认书生效，纳入项目质保档案统一管理。延长质保期内若建设单位转让房屋，可凭《延长质保期确认书》办理权益转移，新建设单位需提供房屋过户证明，我方免费办理权益变更手续。

七、保证农民工工资不拖欠的承诺

（一）用工管理规范

实行“实名制管理 + 劳动合同全覆盖”的用工机制。所有农民工进