

## 服务承诺

本着技术领先、高效优质、客户至上的服务宗旨，本公司建立了完善的成品保护和竣工保修服务计划。

### 一、服务的目的和体系

#### 1、服务标准

服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

#### 2、服务原则

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时，兼顾企业的利益，使客户利益与企业利益相得益彰。

#### 3、服务的宗旨

与业主及相关单位协调、配合并提供优质的服务是本公司的宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则；目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质全方位的服务。我公司以一流的管理水平、一流的技术服务，一流的技术能力去实现对业主的承诺，创建用户满意的工程。

#### 4、树立全员意识，建立完善的企业协调、配合、服务体系

本公司所有员工进行严格的职业培训和教育，使每一个员工都有与业主及相关单位积极协调、配合、为业主服务的良好意识，无论业主有何要求，都应积极响应，要针对本工程的特点，在不同的施工阶段，全面了解业主要求，掌握为业主及相关单位协调、配合、服务的内容，在此原则指导下，积极主动、优质高效的与业主及相关单位协调、配合；为业主服务。

我们具有与业主及相关单位协调、配合和为业主服务的能力和水平，有一整套完善的服务保障体系，能从工程项目前期，工程实施过程、到工程项目保修期结束，甚至远到项目终身，都有能力为业主提供优良快捷的服务，让业主放心，让业主满意。

项目部成立协调、配合、服务管理小组，由项目经理为组长，项目副经理、总工程师为副组长，项目管理成员为组员。项目经理部负责在施工前期及施工过程中的对内对外的总协调、配合、服务工作。工程竣工后，由公司用户服务管理部门负责对工程竣工后的保修和售后服务组织工作和保修期结束后为业主提供物业式管理的维修计划。由公司总工程师负责领导工程部实现该项工作。

### 二、组织机构及服务职责

### 1、质量部服务职责

牵头管理移交到质量部的竣工工程的工程保修工作；对项目经理部回访工作的监督、检查；负责用户投诉、来函、来电的登记处理及传递工作；用户意见的搜集、整理、传递，实施保修的组织与管理工作；收集、汇总、保存竣工工程的“回访纪要”以及其他移交资料；参与特殊回访，参与竣工工程质量问题的评定、保修及质量监督复验工作；

### 2、项目管理部服务职责

监督、督促项目经理部及时备案和移交；负责在施工程的回访负责工程施工阶段用户意见的调查及业主、监理意见和建议的整改措施。

### 3、合约部服务职责

保修合同的评审；参与保修过程中发生保（维）修费用的审核。

### 4、财务部服务职责

根据工程备案移交手续，竣工项目移交至公司后建立保修工程台帐，记录保修金回收、支付情况及保修费用发生情况。

### 5、工程技术部服务职责

参与特殊回访，并负责技术措施的制定和审定工作，提供技术标准、施工规范、图纸档案等，为维护保修提供技术保障。

### 6、项目经理部服务职责

牵头组织保修合同的谈判、评审和签订；收集、整理质量部所需的备案、移交资料；组织并参与业主以及各分包与质量部交接人员会面；参与竣工工程重大质量问题的维修；负责提供采购的物资的全部供货清单，及分供方名册；承担未移交工程的保修以及回访责任。

## 三、协调配合及服务措施

1、如果我单位中标，我们将严格服从业主的管理并积极配合业主的工作。

2、如果我单位中标，我们即与业主联系，进一步了解业主对工程具体要求，根据业主要求提出我们的施工实施方案。

3、协助甲方会同建筑师、供应商（制造商）提出建议，完善设计内容和设备物资选型。

4、组织地方专业主管部门沟通与业主的联系，向业主提供需主管部门协助的专项工程，如外配电、水、通讯、市政、污水处理、环保、自动化等的设计、

施工安装、检测等资料，完善整体设计，确保联动调试的成功和使用功能的兑现。

5、对施工过程中出现的情况，除按驻场甲方、监理的要求及时处理外，还应积极修正可能出现的错误，并会同甲方按照总进度与整体效果要求，进行部位验收、中途质量验收、竣工验收等。

6、协调各特殊专业施工分包单位在施工中需与业主协商解决的问题，协助业主解决施工中各项工作的平衡协调工作。在施工全过程中，严格按照经甲方及监理工程师批准的“施工组织设计”进行对施工单位的质量管理。在班组“自检”和项目质检员专检的基础上，接受监理工程师的验收和检查，并按照监理要求，予以整改。

7、所有进入现场使用的成品、半成品、设备、材料、器具，均主动向业主及监理工程师提交产品合格证或质保书，应按规定使用前需进行物理化学试验检测的材料，主动递交检测结果报告，使所使用的材料、设备不给工程造成浪费。

8、按部位或分项、工序检验的质量，严格执行“上道工序不合格，下道工序不施工”的准则，使业主及监理工程师能顺利开展的工作。对可能出现的工作意见不一的情况，遵循“先执行业主及监理的指导后予以磋商统一”的原则，在现场质量管理工作中，维护好业主权威性。

9、公司工程部每个月到工地检查一次，将检查结果与甲方和监理进行及时沟通，相互帮助解决出现的问题及后面的协调和加强以后的管理，使甲乙双方的关系更加融洽。

10、工程竣工后，我们将负责对工程的使用、管理、维修等事项为业主进行人员培训和协助管理，直到保修期结束。保修期结束后，我们对建筑物进行终身有偿服务，协助业主对建筑物进行全面维修工作，协助物业部门对设备、设施的维修、保养。为业主解决后顾之忧。

#### 四、工程保修范围

我公司将严格按照中华人民共和国国务院第 279 号令《建设工程质量管理条例》的有关要求执行工程保修的内容和要求。

##### 1、工程质量保修范围

工程量清单所含工程内容

##### 2、工程保修及保养内容

依照保修条例执行。

### 3、保修期限

本项目质保期为 1 年，质保期自工程竣工验收合格之日起计算。

### 4、保修责任

承诺甲方以下条款：

于保修期内派驻常驻工地的维修负责机构和专业技术水平较高的专业技术人员。

保证工程各系统在任何时间正常运行而进行的必要的修理。

按各系统设备的要求进行定期保养。

在任何情况下，中标人需承诺 7×24 小时电话服务，接到采购人要求，0.5 小时内响应，2 小时内到达采购人处，4 小时内给出解决方案 以保证采购人的正常使用。

我方在维保制度中规定每三个月提交有关系统操作维护情况的报告。对于合同范围内的主要设备在运行高峰期应根据设备重要程度的不同，提供月、周乃至当天运行情况的报告。

对需要进行试验和检查的内容，我方按甲方要求组织进行，并符合相关规范、标准、法规的要求。

对合同范围内的设备、部件及其安装提供修理或更换，并提供必要的机械和电器零件，以确保各系统的正常运转。

在保修结束前 1 个月，免费对合同范围内的项目进行全部的综合试验检查，发现问题及时处理。

所有更换的零件或材料，选用原供货厂家生产的标准零件或材料。

对于甲供设备材料本体所需的更换我方负责免费施工，达到甲方满意。

### 五、工程保修承诺及措施

我公司为了增强顾客满意度，设置了专门机构承担维保工作，由公司对维保的服务质量进行监督检查。由维保机构负责维保工作的实施，任命专人负责联系和管理。

我公司已按照 GB/T19001—2008idt、ISO9001: 2008 质量管理标准建立健全了质量管理体系，明确管理人员和维保作业人员岗位职责，并建立了监视、测量和控制体系，确保了在维保过程中遵守各项管理制度。

本公司完成此工程后将 对保修期内做出以下承诺：

### 1、专业维修部门全天待命

工程竣工后，在移交前工地现场留守技术、管理人员对成品进行精心保护；工程移交前进行场地清理和清洁卫生工作，做到干净、整洁，满足业主投入使用的要求。

### 2、工程保修卡服务

(1) 建立工程保修卡，在工程竣工后一个月内向业主发出，保修卡内容包括：

(2) 工程业主的名称；

(3) 关于保修的原则、范围和期限；

(4) 负责保修的部门和人员；

(5) 联系电话、联系人（本工程项目的项目经理）。

### 3、高速、高效的响应维修指令

(1) 本公司在接到业主有关质量投诉后 24 小时内作出合理回应，并由指定保修联系人及时组织管理、技术人员到场检查，会同业主及有关质量检测单位进行鉴定。

(2) 对由于本公司施工质量原因造成的问题，本公司将尽快制订维修方案，并组织人员在三天内到达现场进行维修；维修完毕后再会同业主和有关部门一同验收，在保修证明上填写维修情况记录。如未按约定期限内维修，业主可委托他人修理，并扣除相应的维修费用。

(3) 发生紧急抢修事故，本公司接到通知后，立即赶到现场抢修，由于工程质量引起的事故，抢修费用由本公司承担。

(4) 由于本公司原因致使工程在国家规定的合理使用期限内造成人物财产损害的，本公司愿意承担损害赔偿责任。

### 4、以真诚的态度接受业主监督

(1) 工程项目经理派出维修人员根据合同规定或公司安排向业主提供维修服务，最大限度地满足业主要求。

(2) 维修、回访人员根据不同情况分别填写《工程维修记录》交工程管理部存档。

(3) 工程管理部建立业主回访、保修、维修、投诉保存制度以证明公司服务质量。

## 5、工程回访统一管理

由本公司领导组织技术、管理人员定期对工程进行回访，通过对工程的实地查看，开座谈会、征求业主意见等形式对工程的使用情况进行了解，并认真做好回访记录，发现问题及时处理解决。

(1) 由工程管理部负责工程回访保修工作的统一管理，针对不同的工程项目按国家和地方政府有关规定进行定期的保修和不定期回访。

(2) 公司工程管理部负责处理回访保修和业主投诉的接待工作，及时将回访保修的地方反馈给相应的工程项目经理，并监督检查回访、保修、用户投诉处理的落实情况。

为维护业主的合法权益，维护公共安全和公众利益。我公司建立了专门的服务体系及保修、回访制度。我公司不仅重视施工过程中的质量控制，而且也同样重视工程的保修服务。从工程验收合格之日起，我方的工程保修随即展开。在保修期间，我公司将依据建设部第 80 号令，按《房屋建筑工程质量保修办法》、《房屋建筑工程质量保修书》及施工合同，本着对用户服务，向业主负责，让用户满意的认真态度，以有效的制度、措施做保证，以优质、高效的维修服务维护用户的利益。回访保修程序如下：

### 1) 保修起止日期及期限

本项目质保期为 1 年，质保期自工程竣工验收合格之日起计算。

### 2) 保修内容及范围

由我公司所承包的所有工程，均在此保修范围内。

### 3) 回访制度

根据公司程序文件规定，由公司质量部组织，自本工程竣工验收合格起，按照公司《年度工程质量回访计划》，每三个月定期组织一次回访，回访小组由公司质量部部长带队，公司相关部门及经理等参加。

在回访中，对业主提出的任何质量问题和意见，我方都将虚心听取，认真对待，同时做好回访记录，如是我方的原因，对凡属施工方面责任的质量缺陷，认真提出解决办法并及时组织保修实施，对不属于施工方面质量部题，也要耐心解释，并热心为业主提出解决办法。

在回访过程中，对业主提出的施工质量部题，应责成有关单位、部门认真处理解决，同时应认真分析原因，从中找出教训，制定纠正措施及对策，以免类似

质量问题的出现。

#### 4) 顾客投诉

各部门接到已交付工程顾客投诉电话或信函，及时将信息反馈给质量部，由质量部对业主来电、来函反映问题记录，质量部过去进行分析后进入保修项目。

#### 5) 工程保修

质量部接到反馈的工程施工质量问题或工程回访时发现工程质量问题后，立即通知工程部，并协助工程部进行保修工作。由工程部负责组织工程维修的施工作业。遇疑难问题时，由工程部，技术部对工程质量问题进行鉴定，并制定修理方案（技术措施），及时发给项目经理部。项目经理部根据维修通知单组织施工，维修自检合格后，填写工程维修结果报告表上报工程部，同时，在保修期内，我公司派工程经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真的原项目经理部的施工管理人员及原工程施工的作业人员组成维修小组，驻现场进行维修，如建筑安装工程发生质量问题，由甲方填写《建筑工程质量修理通知书》，通知我公司驻现场保修负责人（或公司质量部），我公司将立即组织保修。如 24 小时后我公司未到现场进行维修，建设单位有权按原设计标准自行组织返修，所发生的全部费用由我方承担。

#### 6) 保修措施

工程交付后，与业主签订工程保修合同及《工程质量保修书》，并建立保修业务档案。同时，可根据要求向业主提供详尽的有关技术说明资料，编制成《建筑工程使用说明书》，帮助业主更好的了解建筑使用过程中的注意事项。

工程保修小组在接到业主维修要求后，立即到达故障现场与业主商定处理办法，能自行处理的质量问题，保证在 1~3 日内给予解决。不能自行处理的问题及时上报公司质量部，按回访程序进行保修。

保修作业时根据实际情况，尽量避开甲方工作时间，以不影响甲方的工作为准，对于一般质量问题，保修工作将在 24 小时内完成，较大的质量问题，保修工作将在 3~7 个工作日内完成。

在保修期间，保修小组将充分听取业主意见。对业主提出的质量问题，认真分析、研究、制定维修方案。对屋面、卫生间防水等容易跑、冒、滴、漏及电器组件易损坏的部位，准备好配料和材料，随时发现问题，随时进行解决，确保维修质量。保修实施时认真做好成品及环境卫生的保护工作，做到工完场清。

公司技术部配合保修小组对保修工作进行技术指导，制定保修技术措施，质量部将监督保修小组工作并做好保修的验收工作，物资部门负责供应保修中所需要的材料、机械、工具。如业主提出的保修要求与合同规定有出入时，技术部及预算部负责处理解释，并做到使业主满意。

工程保修小组在维修过程中，未按规范、标准和设计要求进行施工，造成维修延误或维修质量问题由我公司负责，对待用户热情礼貌、态度诚恳，处处为用户着想，以优质的服务赢得业主信赖的现场维修人员，公司将给予一定的物质奖励（奖励当月奖金的 30%~50%）。对待用户态度生硬冷淡、工作有负责任心，被用户投诉的现场维修人员，我公司在经核实后，公司将给予一定的罚款（扣发当月资金的 50%~100%），情节特别严重的，除罚款外，将解聘维修人员劳务合同。

对于合同范围内的设备、部件、材料建立与定货厂家的联系制度并与其签定维保协议。

参加维保的专业责任人应对系统熟悉，参加过项目的施工，并具备一定的专业技术能力。

我公司设立了投诉电话，处理维保工作中的问题。

在保修结束前 1 个月，免费对合同范围内的项目进行全部的综合试验检查，发现问题及时处理。

#### 7) 保修记录

维修工作完毕后，维修人员认真填写回访记录表及工程维修结果报告表，并做好维修记录，相关记录存公司质量部备案。