

售后服务承诺及措施

一、售后服务承诺

1、承诺

我司承诺出现事故，能在 24 小时内到场处理相关事故。以确保业主的正常使用。

2、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供至诚至信的完善服务、百分之百的用户满意，是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。我司将以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意工程。

3、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。

4、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。

5、售后服务组织架构

成立由项目经理牵头的售后服务小组，配备专职技术人员 1 名、养护工人 3 人、机械设备操作员 1 人，负责质保期内日常巡检与快速响应。设立 24 小时服务热线电话，专人值守，确保问题反馈即时接收。建立与业主、监理单位的定期

沟通机制，每季度召开一次服务质量协调会，主动汇报服务执行情况并听取改进意见。

- (1) 小组成员名单及联系方式报备采购人；
- (2) 实行 AB 岗制度，确保人员长期在位；
- (3) 配备专用巡音车辆和工具包，保障现场处置效率。

6、服务监督与满意度管理：

公开服务质量监督电话，接受社会公众对道路使用状况的反馈。每半年开展一次用户满意度调查，走访沿线村委会、村民代表及过往驾驶员，收集意见建议并形成整改清单。对业主投诉实行“首问负责制”，跟踪到底直至闭环。将售后服务质量纳入内部绩效考核，与项目团队奖金挂钩，确保服务承诺落到实处。

- (1) 设置意见箱于各镇办交管所；
- (2) 每次服务完成后请业主签字确认；
- (3) 年度综合满意度目标 $\geq 95\%$ 。

二、售后服务的质量保证措施

1.技术人员保证

指定专人负责工程的用户服务工作。项目经理是工程施工阶段用户服务工作的第一责任人；质保期内，用户服务部指定专人负责保修工作。

2.物资质量保证

公司物资部负责物资统一采购、供应与管理，并对所需采购的物资进行严格

的质量检验和控制。

3. 技术措施保证

充分利用公司的技术优势, 为用户服务实现质量目标提供专业技术保障。

4. 劳务素质保证

公司将选择具信誉好、长期合作的施工人员参与工程的用户服务工作。

5. 质量问题响应与处理

接到报修通知后, 确保 2 小时内响应, 8 小时内到达现场勘查, 一般问题 24 小时内完成修复, 复杂问题 48 小时内提出解决方案并组织实施。针对典型问题分类制定处流程:

(1) 路面裂缝<6mm:清理后灌注橡胶沥青, 撒砂压实;

(2) 标志倾斜或松动; 校正加固或更换基础;

(3) 标线模糊不清; 清理旧线后重新施划热熔反光标线;

(4) 示警桩/道口柱破损:拆除残件, 浇筑 C15 混凝土芯柱, 贴敷黄黑或红白反光膜。所有维修材料标准不低于原设计要求。