

10.针对本项目质保期内及质保期外的服务承诺和响应时限及保障措施等

(1) 项目质保期内的服务承诺、响应时限及保障措施

第1节 第1章服务承诺

第 1 节严格执行国家相关质量标准和采购人技术要求

1) 确保修缮材料符合国家质量标准

①承诺严格执行国家相关质量标准和采购人技术要求,确保修缮材料符合国家质量标准。

②选用正规厂家生产的合格产品,材料技术性能符合或优于磋商文件要求。

③进场施工前,提供完整的产品检测报告资料及产品合格证书。

④施工现场接受采购人对主要材料的抽样检查,若抽检不合格,无条件更换为合格产品并承担损失。

⑤坚决杜绝使用未达国标或行业标准的材料,保障修缮工程质量。

2) 保障施工工艺满足采购人技术要求

①承诺保障施工工艺满足采购人技术要求。

②施工前,组织专业团队深入研究采购人技术标准,制定详细施工方案。

③施工中,选用专业施工人员,严格按照标准和规范操作,采用先进工艺和设备,确保每道工序质量。

④建立多级质量监督体系,对施工全程监督检查,及时发现并解决问题。

⑤施工完成后,进行全面质量检测和评估,不达要求立即整改。

⑥持续收集反馈,不断优化施工工艺,为项目质量提供坚实保障。

第 2 节免费维修或更换出现质量问题的部件

1) 免费维修试验楼修缮项目出现质量问题的部件

①在试验楼修缮项目质保期内,若出现质量问题,将免费维修或更换相关部件。

②严格遵循国家相关质量标准和采购人技术要求,所用材料均为正规厂家合格产品。

③一旦接到采购人通知,迅速响应,及时安排专业人员赶到现场。

④对于因产品本身质量原因造成的问题,承担全部直接经济损失。

⑤若使用未达标准材料导致验收不合格，负责到底。

⑥质保期满后，产品出现问题仅收取成本费用。

2) 免费更换试验楼修缮项目出现质量问题的部件

①承诺在质保期内对试验楼修缮项目中出现质量问题的部件进行免费更换。

②若发现部件质量问题，将严格遵循相关质量标准和采购人技术要求，选用正规厂家生产的合格产品替换。

③更换部件前提供完整检测报告资料及合格证书，经采购人认可后施工。

④更换过程中做好安全防护与环境保护，确保不影响试验楼正常使用。

⑤若因更换不及时或质量不达标造成损失，承担全部责任。

第 3 节提供全面的技术支持和咨询服务

1) 针对修缮项目提供施工技术指导

①针对修缮项目提供全方位施工技术指导。

②施工前，为施工团队开展技术培训，涵盖拆除、加固、暖通各环节施工要点。

③施工中，安排技术专家现场监督，及时解决技术难题，确保施工符合规范和业主要求。

④针对新材料、新工艺应用，提供详细操作指南。

⑤建立技术咨询热线，随时解答施工人员疑问。

⑥质保期内，持续跟踪项目，根据实际情况提供优化建议，保障修缮项目质量和性能。

2) 针对检测计量提供设备操作咨询

①承诺为检测计量设备提供全面操作咨询服务。

②在质保期内，针对设备操作的任何疑问，都可随时咨询。

③拥有专业技术团队，熟悉各类检测计量设备，能为用户提供准确、详细的操作指导。

④无论是初始安装调试阶段的操作讲解，还是后续使用过程中的技巧传授、故障排除咨询，都能及时响应。

⑤确保用户掌握正确操作方法，提高设备使用效率，保障检测计量工作顺利开展，减少因操作不当带来的问题。

第2节 第2章响应时限

第1节 紧急问题响应安排

- ①承诺在质保期内针对紧急问题建立快速响应机制。
- ②接到采购人紧急通知后，维修人员会迅速调配资源，第一时间赶赴现场。
- ③确保以最快速度到达现场进行免费维修或更换，保障试验楼正常使用。
- ④现场配备充足的常用维修材料和设备，技术人员具备丰富经验和专业技能，可高效解决各类紧急问题。
- ⑤若遇到复杂问题，及时与相关专家沟通，制定解决方案。
- ⑥在整个处理过程中，与采购人保持密切沟通，反馈处理进度。

第2节 一般问题响应流程

- ①接到一般问题反馈后，立即记录问题详情。
- ②组织专业技术团队在短时间内分析问题，制定解决方案。
- ③方案确定后，迅速调配资源，安排人员前往现场处理。
- ④处理过程中，实时与采购人沟通进展。
- ⑤问题解决后，对处理结果进行检查确认，确保符合质量标准。
- ⑥若一次处理未解决，重新分析调整方案，直至问题解决。
- ⑦对问题及处理过程进行总结，形成案例，为后续服务提供参考，避免同类问题再次发生。

第3节 第3章保障措施

第1节 质保期内维修材料供应保障

- ①承诺在质保期内，维修材料供应有充分保障。
- ②选用正规厂家生产的合格材料，材料技术性能符合或优于磋商文件要求。
- ③建立专门的材料供应渠道，与优质供应商保持长期合作，确保材料及时供应。
- ④材料进场施工前，提供完整的产品检测报告资料及产品合格证书。
- ⑤若业主抽检不合格，无条件更换为合格产品。
- ⑥严格按照响应文件进场施工，不得擅自更改材料厂家或降低质量等级、标准，保障维修工作顺利进行。

第 2 节质保期内技术支持人员调配保障

①建立完善的技术支持人员储备体系，针对本项目配备专业技术团队。定期对人员进行知识与技能培训，确保能应对各类技术难题。

②当出现质量问题，根据问题紧急程度和复杂情况，迅速调配相应专业人员。维修人员 24 小时待命，可快速响应并赶到现场。

③建立人员动态管理机制，实时掌握人员工作状态和位置，合理安排调配。与外部专业机构合作，必要时获取技术支援，保障项目在质保期内的稳定运行。

(2) 质保期外的服务承诺、响应时限及保障措施

第4节 第1章服务承诺

第 1 节以成本价提供维修和更换服务

1) 以成本价维修楼地面拆除相关损坏部件

①承诺在质保期外，以成本价维修楼地面拆除相关损坏部件。

②对于楼地面拆除后出现的结构板损伤、卫生间墩台损坏等问题，将及时响应。

③选用正规厂家生产、符合国家标准材料进行维修更换，严格遵循施工规范和质量标准。

④安排专业施工人员，采用先进工艺进行作业，确保维修效果达到最佳。

⑤维修过程中做好垃圾清运和现场保护，尽量减少对院区正常工作的影响。

⑥为淄博市检验检测计量研究总院东院区试验楼提供可靠的后续服务。

2) 以成本价更换通风开洞处损坏设备

①在质保期外，针对通风开洞处损坏设备以成本价提供维修和更换服务。

②若通风开洞处设备出现损坏，会迅速响应，安排专业技术人员进行检测。

③确定设备无法维修时，及时提供同规格、同性能的设备进行更换，严格按照成本价收取费用，保证价格透明合理。

④更换过程中，遵循相关施工规范和安全标准，确保施工质量，最大程度降低对院区正常工作的影响，为院区试验楼的正常运行提供有力保障。

第 2 节持续提供技术支持和维护建议

1) 提供设备维护保养建议

在质保期外，会为淄博市检验检测计量研究总院东院区试验楼修缮项目的设备提供全面维护保养建议。

针对楼内的各类设备，如通风设备、加固结构等，提供定期检查、清洁、调试等详细建议。

对于易损部件，给出更换周期和储备建议。

依据设备运行状况和技术发展，提供升级改造建议，以提升设备性能和使用寿命。

分享行业内先进的维护理念和方法，助力采购人更好地管理和维护设备。

2) 分享检测技术更新信息

①承诺在质保期外持续为淄博市检验检测计量研究总院东院区试验楼修缮项目分享检测技术更新信息。

②密切关注行业动态，及时收集国内外先进检测技术资料。

③通过专业渠道获取权威资讯，确保信息准确、前沿。

④定期以书面报告形式向院方提供技术更新内容，涵盖新技术原理、应用案例、对项目的适用性分析等。

⑤组织线上或线下交流活动，为院方人员解读新技术，助力其掌握最新检测技术，提升试验楼检测水平。

第3节保障服务质量和工作效率

1) 采用先进修缮技术保障服务质量

①采用先进修缮技术保障服务质量。

②在拆除工程中，运用无损拆除技术，减少对周边结构的影响，精准控制拆除范围。

③针对加固工程，采用新型加固材料和工艺，如高性能碳纤维加固、粘钢加固等，提高结构稳定性。

④暖通工程使用先进的开洞设备，确保洞口精度。

⑤室外空调基础施工采用先进的混凝土浇筑和养护技术，保证基础强度。

⑥提升修缮效果，保障服务质量和工作效率，满足用户需求。

2) 优化施工流程提升工作效率

①优化施工流程以提升工作效率。

②施工前，组织专业团队对修缮项目进行全面勘察，制定科学合理的施工计划，明确各环节的先后顺序和时间节点。

③施工中，采用先进的管理模式，合理调配资源，减少工序衔接的时间浪费。

④引入先进的施工技术和工艺，提高施工速度和质量。

⑤加强现场管理，及时解决施工中出现的問題，避免因問題延誤工期。

⑥確保在質保期外的服務中高效完成各項工作。

第5节 第2章响应时限

第1节 紧急维修响应时限安排

①質保期外若遇緊急維修情況，接到採購人通知後，將立即啟動应急响应机制。

②2 小時內與採購人取得聯繫，詳細了解問題狀況。

③4 小時內安排專業維修團隊攜帶必要工具和材料出發趕赴現場。

④若現場維修條件受限需返回調配物資，會在 8 小時內再次到達現場恢復維修工作。

⑤維修過程中保持與採購人的溝通，直至問題徹底解決，確保將對採購人正常工作的影響降到最低。

第2节 常规问题响应时限规划

①承諾在質保期外，針對常規問題制定合理响应时限规划。

②接到用戶常規問題反饋後，立即進行初步評估。

③對於簡單易處理的問題，通過電話、線上指導等方式，在短時間內提供解決方案。

④若問題較為複雜，確保在短時間內安排專業技術人員到達現場，進行詳細檢查和維修。

⑤維修過程中保持與用戶溝通，及時反饋進展。

⑥嚴格按照規劃的响应时限執行，確保高效解決問題，保障用戶正常使用試驗樓設施。

第6节 第3章保障措施

第1节 修缮材料供应保障

- ①建立了完善的修缮材料供应体系,与优质供应商长期合作,确保材料品质。
- ②根据项目需求和进度,提前制定详细的材料采购计划,确保供应及时性。
- ③接到修缮需求后,迅速查询材料库存,若库存不足立即启动紧急采购流程。
- ④对材料供应过程全程监控,及时协调解决可能出现的问题。
- ⑤设有应急储备库,储备常用修缮材料,以应对突发情况,保障修缮工作顺利进行。

第 2 节 修缮施工质量保障

- ①在质保期外修缮施工中,严格把控质量。
- ②选用正规厂家合格材料,符合国家相关标准,进场前提供完整检测报告与合格证书,接受采购人抽检。
- ③施工遵循现行法规、规范,以较严格标准为准。
- ④施工人员具备专业技能与经验,严格按施工方案操作。
- ⑤每道工序完成后进行质量检验,发现问题及时整改。
- ⑥完工后进行全面质量评估,确保修缮施工质量达标,为淄博市检验检测计量研究总院东院区试验楼提供可靠的质量保障。