

针对本工程的维护、服务体系、各项服务制度

1、维护、服务体系

(1) 本工程竣工后, 我单位将按照有关规定和合同要求对工程进行保修。保修期间, 我公司在接到发包人书面通知 24h 内派人修理。本着施工前为用户着想, 施工中对用户负责, 竣工后让用户满意, 积极搞好保使用和回访保修”这一原则, 我公司在工程项目竣工验收交付使用以后, 即将该工程移交公司工程管理部统一管理, 指定熟悉本工程的技术、施工管理人员作为保修负责人, 建立保修、养护负责人名单, 将认真进行工程的回访和保修, 继续积极配合建设单位工作, 确保工程竣工后的正常使用。同时为了更好的服务于业主, 充分体现我单位对业主负责的精神, 制定具体的质回访及保修措施, 向业主发放保修书, 使质量保修程序化、规范化, 以绩效考核的形式约束售后服务小组评定售后服务工作情况, 确保售后服务小组以真挚用心的服务赢得业主满意。

(2) 在保修期间, 凡我公司承包施范围内的所有工程项目, 因我方原因造成其使用功能不能正常发挥或者产生质量问题, 均应该进行保修, 及时制定切实有效的措施, 组建维修小组, 安排专人负责, 尽快予以解决。对于由于业主使用不当而造成的建筑功能不良或损坏者以及非我公司施工原因造成的质量问题, 不属于保修范围, 由业主自行组织维修, 若维修不便或维修较为困难时, 我公司亦会积极协助业主将问题维修处理完善, 帮助业主出谋划策, 排忧解难, 在技术上、物质上提供力所能及的帮助。

2、售后服务的制度及承诺

工程的售后服务

施工前期的服务

在施工前期阶段，我们将努力协助业主做好各项工作，是属于我们的工作将是义不容辞地及时地完成，不是属于我们工作内容的事情，只要业主需要我们将尽全力帮助完成。

施工过程中的服务

现场的施工质量对业主或业主代表公开，为业主或业主代表检查施工质量情况提供便利。

项目经理定期组织相关人员听取业主或业主代表对施工质量的要求和意见，以提高施工质量和工艺水平，满足业主要求。

对于业主或业主代表提出的施工质量问题，在 24 小时内组织人员进行处理，并在处理结束向业主或业主代表汇报。

对业主或业主代表提出的要求，在得到其正式书面确认后，应满足业主要求。

保修期间服务

在保修期内确因施工原因造成的不合格，我公司有责任组织人员前往处理，并作好记录和验证，一切费用由我方承担，对由于其他原因造成的不合格，在业主需要时，积极认真组织相关人员进行处理，并做好记录和验证。

在工程交工验收之前，向业主提交质量保修书。

质量回访

工程竣工验收交付使用后，公司派专员对本工程的质量进行跟踪管理，定期或不定期进行回访，向业主了解使用质量等情况，一旦发现质量问题或业主发现的质量问题，应限期采取措施。

1) 回访程序

在交工后半年内回访一次，以后每隔半年回访一次，直到交工后两年为止。

工程回访或维修时，由生产主管部门建立本工程的回访维修卡，根据情况安排回访计划，确定回访日期。

2) 回访组织

工程回访结束后，部门应集中回访人员意见，写出回访报告，报送公司质管科主管领导，对于在工程回访中发现的质量缺陷，应立即制订纠正措施并尽快维修。

保修承诺

我公司承诺本项目质保期为自工程竣工验收合格之日起2年。在保修期，一旦发现质量问题，包括回访时发现的和业主发现的质量问题应马上派专业技术人员进行现场“诊断”，查找“病因”、“病根”，制定切实可行的整改方案，由专业施工人员进行限期整改，定期复查，并做好详细的记录备案。

维修程序及响应时间

维修任务的确定

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日后1小时内就发现的缺陷进一步确认，分析存在的问题，24小时内上门

维修处理。

落实维修计划

经审批的维修任务书连同维修登记表，由生产计划部门发给维修人员，要确定完成的日期，并备底保存。

维修负责人按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返回生产部门，并填写维修登记表送生产部门、财务部门、并报送公司质管科备案。

保修记录

对于回访及维修，我公司均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录。

保修期后服务

如果保修期后出现的质量问题，应业主要求，本公司应积极配合业主进行整改，直至业主满意。保修期满后与业主保持畅通的信息渠道，随时为业主提供终身服务。

3、质量保修承诺

工程质量承诺

我公司承诺缺陷责任期 2 年，保证严格按照合同约定行所承担的义务，与业主方紧密配合，严格按照国家现行规范的规定施工，做到保质、保量、保工期，决不允许有任何违反规范的现象发生。

我公司与业主签订合同后，公司将派专业人员对施工全过程进行

指导，确保工程质量，避免不必要的返工。

我公司进场施工，欢迎业主方对我公司施工的工程进行监督，提出宝贵意见，保证决不使用不合格产品，或以次充好、以劣充优、坚决杜绝偷工减料的现象发生。

我公司在施工中，将派专业技术人员与业主方做好协调工作，并对我方的施工质量、工期进度等进行全程监督，对我方的成品在下道工序施工前因不慎的人为损坏进行监督检查及相应保护工作，确保我方的施工质量达到设计、规范及业主要求。

我公司根据用户要求到现场安装、调试、负责运行培训及解决所有的技术问题。

我公司承诺为甲方提供技术后援支持，为今后甲方主要设备的功能扩充、服务提供至技术支持。

凡我公司施工的工程，保证在法定保修期内不会出现有损坏现象；如有损坏，确系我公司施工或材料质量造成的，我公司及时进行无偿修复，我公司所提供的材料均是原厂全新配件，提供备件先行更换服务；在保修期内，若有人为原因造成的损坏，公司将协助客户妥善处理。

服务承诺的监督：服务承诺工作的检查由公司总经理直接领导。为业主提供一流的工程和优质服务，让业主满意是我们服务的宗旨。