

## 服务承诺 4

### 一、交工后回访承诺

#### （一）质保期内回访承诺

工程正式交付、进入保修期后，我方严格执行公司《服务控制程序》全套管理制度，建立标准化、常态化工程回访机制，持续做好工程后期跟踪服务工作。我方定期对工程使用管理单位进行专项回访，主动了解工程实际运行状态、通行使用情况，广泛征求业主及管理单位对工程施工质量、使用功能、后期运维的意见与建议，详细记录回访信息，建立完整的保修期回访台账，实时掌握工程动态，主动预判质量风险，杜绝病害扩大、隐患遗留。

#### （二）质保期外回访承诺

在本工程缺陷责任期、保修期结束后，定期对竣工工程进行回访，经常主动打电话与业主进行沟通，出现问题及时进行维修，进行质量回访，发现问题及时解决问题，保证工程正常使用。

在回访中，对业主提出的任何质量隐患和意见，公司将虚心听取，认真对待，同时做好回访记录，对非属于施工方面质量问题，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问题，应责成有关部门认真处理解决，同时认真分析原因，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。

### 二、养护承诺

#### （一）全过程质量养护承诺

我方严格执行竣工分级自检、监理报验、多方联合验收的标准化流程，从严把控工程交付前最后一道质量关口，坚决杜绝带隐患、带缺陷工程交付使用。工程全部施工内容完成后，我公司项目部严格依照现行施工验收规范、设计图纸及质量评定标准，对工程开展全面、细致、无死角的竣工自检工作。

重点全覆盖排查路面结构、面层平整度、层间粘结质量、交通安全附属设施、排水系统等全部施工内容，逐项核查施工工艺、实体质量、外观质量及使用功能。

针对自检过程中发现的施工质量问题、细微缺陷及潜在质量隐患，我方建立完整问题整改台账，明确整改责任人、整改措施及完成时限，第一时间组织专业施工班组开展维修、修整、完善工作，实行闭环处置管理，确保所有施工部位质量全部达标，彻底消除工程遗留质量隐患。项目部自检全部合格、问题整改闭环到位后，整理完善全套竣工资料、自检记录及验收资料，正式报请监理工程师开展竣工复核验收。

在监理单位验收合格的基础上，我方全力配合、统筹协助建设单位、设计单位、质量监督部门开展工程联合竣工验收工作，全程积极配合现场核查、实体抽检、资料核验等各项验收工作。待工程整体验收合格、各项手续完备后，严格按照行业规范及合同要求申请正式交工交付，确保交付工程质量合规、资料齐全、程序合法、验收有效，为后期养护运维奠定坚实质量基础。

## （二）保修期常态化养护管理承诺

工程正式交工投入使用后，在整体保修期内，我方严格执行企业《服务控制程序》及工程养护管理制度，建立常态化、制度化、精细化的后期养护巡查机制，持续对已完工程进行专业管护。我方定期安排专业技术人员对工程全线开展徒步巡查、专项养护，重点对路面面层、结构接缝、排水设施、交通附属设施、路面平整度及完好度进行常态化检查与养护维护。

养护期间主动对接项目使用管理单位，定期开展回访工作，主动征询业主及管理单位的使用意见、运维建议，实时掌握工程运行状态。针对路面轻微污染、杂物堆积、缝隙微裂、设施松动等轻微问题，及时开展预防性养护、修整、保洁、紧固工作，从源头遏制病害发展，延缓工程老化速度，持续保障道路通行舒适、安全、整洁、完好，最大限度降低后期病害发生率。

### （三）保修期质量缺陷整改返修承诺

保修期内，针对我公司日常养护巡查、定期回访排查、业主及管理单位反馈发现的各类工程质量缺陷、病害问题，我方坚持问题导向、科学处置、闭环整改的管理原则。接到质量问题反馈或自查发现缺陷后，第一时间安排专业技术人员赶赴现场，对缺陷位置、病害范围、破损程度进行实地核查，科学分析病害产生原因，精准判定问题性质，结合工程原有设计标准、现行施工规范，编制针对性专项整修整改方案，明确整改施工工艺、施工流程、质量标准、完成时限及专职责任人。

整改施工全过程严格按照工程原施工质量标准、专业技术工艺组织返修作业，全程跟踪管控返修工序、施工质量、成型效果，严格落实全过程质量监督，杜绝返修质量不达标、处理不彻底、二次病害等问题。确保各类质量缺陷彻底根除、病害完全处置，修复部位与原有路面结构衔接顺畅、性能一致、外观统一、质量达标，全面恢复工程原有结构稳定性、通行安全性及完整使用功能。

我公司将全程落实后期养护、回访、缺陷返修主体责任，以严谨的管理、专业的技术、高效的处置、可靠的质保服务，全力保障工程长期稳定运行，切实为采购人排忧解难，确保工程优质、长效、安全投入使用。