

4.4 售后服务方案

一、保修期内售后服务

1、推行《交验工程服务承诺书》制度，实施《交验工程服务承诺管理办法》，设立工程质量服务办公室和热线联系电话。

2、在工程竣工交付使用时，向业主递交《建筑工程质量保修书》，配发《建筑工程保修通知书》。

3、保修期按照《建设工程质量管理条例》规定，我司在工程竣工后的保修期内，将派专人指导工程使用期的保养和维护工程，提供优质服务。凡由于工程施工造成的任何施工质量质量问题，均为我司保修的范围，会同业主商量处理方法后，进行免费维修。如属于设计错误或甲方使用方法不当造成的维修，我司本着为业主排忧解难的宗旨，根据实际情况采取义务或有偿的方式为业主服务。

二、后续服务内容

包括除建设单位及相关使用单位使用过程中人为损坏及第三者损坏以及超过合同约定不可抗力因素损坏外。因我司施工质量及移交前因我司保管不力等原因造成工程范围各部位、部件、整体或单体、整件或单件的损坏、脱落变形、丢失、开裂、渗漏、划破等，我司将以高度的商业信誉给予及时保修。质量保修包括：墙身工程、屋面工程、地面工程、装修工程。

三、后续服务形式：回访保修

我公司工程部将组织原项目经理部人员对已竣工工程。通过回访保修为业主、用户提供优质的服务，既是一种责任承诺，也是职业道德的升华，更是业务技术提高的有效途径和宣传与建立公司形象，赢得更为广泛的市场的重要工作。

1、按不同阶段执行回访保修：

1) 在施工收尾交钥匙阶段，工地分成几个专业队分区段负责，及时处理扫尾工程完善事宜。同时在竣工后保留一定比例的工程材料，以保证维修用料规格、色差的统一，现场留有配套保修队随叫随到及时服务。

2) 工程投入使用后由正常服务队通过定期回访及热线联络达到有效服务，实行回访(四个月一次)。对所作的工作进行检查，并听取业主意见，发现问题作妥善的解决。

2、接到业主质量投诉或保修通知后，保证及时到达现场。

3、回访过程中，对业主提出的任何质量问题和意见，我方均做回访记录，凡属于施工质量问题的，我方将尽快提出处理方案与业主协商及时组织维修。对不属于施工质量问题的，我方将为业主提供参考意见，积极协助业主进行解决。

四、后续服务响应时间

规定保修期限：按照国家和文物部门的有关规定执行。

保修开始日期为工程竣工验收并取得工程竣工备案注册手续之日起，在保修期内，我方将依据保修合同，以有效的制度、措施作保证，迅速为业主提供优良的维修服务。

四、后续服务措施

(1) 工程交付后，我公司与业主签订工程保修合同，并建立保修业务档案。成立本工程的保修小组，成员由工程经验丰富、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作业人员组成。在工程交付使用后的半年至一年内，保修小组将不定时的电话或上门回访业主，配合业主做好各种保养及保修工作，同时，将向业主提供详尽的技术说明资料，帮助业主更好地了解建筑使用过程中的注意事项。保修小组受公司工程技术部的直接管理，并接受公司有关领导的指导、监督、检查。

(2) 投诉

从业主通知我方进行维修起，到维修工作完毕的过程中，若业主对我们的接待及维修人员行为、维修速度、维修结果等方面不满意或对我们的工作有建议，可以填写意见反馈卡寄到我公司；或拨打我公司工程技术部的电话。以利我方提高服务水平，更好地为业主服务。

4、保修记录

维修工作完毕后，维修人员要认真填写《建筑工程回访单》并做好维修记录。

五、服务承诺

我公司长期以来一直致力于提供高质量完善的服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的满意，才能保证我们的成功。对此我公司郑重承诺：

1、承诺施工期间不更换项目部人员

保证施工过程中项目经理及技术负责人及时到场，施工过程中不更换项目经理及管理人员、技术人员，并且主要管理、技术人员持证上岗。

2、安全施工承诺

我公司保证按国家及地方有关规定进行安全施工，加强进场人员的安全思想教育，提高施工人员的安全意识，同时加大安全费用投入，如出现安全事故我方承担由此发生的费用。争取获得“安全文明工地”称号。

3、农民工工资承诺

我公司保证在施工期间不拖欠工人工资，不出现工人上访事件，保证按时足额发放工人工资，且将工资发放到工人本人。

4、免费清运垃圾承诺

我公司保证工程施工完毕后免费清运建筑垃圾。

5、连续施工承诺

我公司保证在施工期间，将合理配置资源，不断优化施工组织，确保在正常施工期间和节假日、冬雨季及农忙季节连续施工；当业主工程进度款暂时周转困难时，我公司保证按计划进度连续施工、不停工。

6、工期保证承诺

我公司保证在施工期间，将合理配置资源，不断优化施工组织，并保证在节假日、雨季及农忙季节连续施工不停工，严格按照承诺的施工工期内保质、保量、安全高效的完成本项目施工，交付甲方进行验收。

7、质量保证承诺

我公司承诺工程质量等级达到国家和行业现行的工程质量验收规范合格标准，我单位必须确保工程质量达到合格，观感质量为好，力争达到优良标准。

8、保修期内承诺

在工程交工验收时，听取业主意见，认真按业主要求及图纸要求整改，保证业主使用放心、方便，如有质量问题 24 小时内组织人员分析解决。工程竣工后，我公司至少每隔半年进行一次工程回访；同时按国家规定的保修期，对本工程免费承担保修责任。

9、保修期后售后服务

我公司承诺在保修期满后仍将定期回访，同时若有质量缺陷问题产生，我公司将依据产生质量缺陷的原因：分为施工原因和非施工原因，由于施工原因而产生的质量缺陷，我公司将免费承担保修责任，由于非施工原因而产生的质量缺陷，我公

司本着负责到底和优质服务的宗旨，在酌情收取一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完全可以放心使用。

10、其他承诺

本工程作为我公司的重点工程，在经济方面，我们加大对施工机械、周转材料、检测仪器、实验设备、现场经费等方面的投入，给工程施工达到合格标准提供可靠的保障。

六、保修责任

1、保修责任

本工程在保修期内发生质量问题时，由建设单位通知我方，我方自接到该通知后，立即组织保修，（承诺在一周内派人保修）。发生紧急抢修事故时，我方在接到通知后立即到达事故现场抢修，若我方未按工程质量保修书约定保修的，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。

2、保修人员行为规范

- （1）维修人员统一着装，佩带公司徽标，行为规范，举止文明。
- （2）维修进门时根据业主要求应穿鞋套，工具放置在垫布上。维修前，对维修部位周围的物品妥善遮盖，地面铺设彩条布，以免污染地面及物品。
- （3）施工过程中，要注意成品保护，严禁磕碰、损坏室内物品。
- （4）维修现场严禁吸烟，一经发现，严惩不怠。
- （5）借用业主物品时，要征得同意并给予妥善保管，如有损毁，照价赔偿。
- （6）文明施工，尽量减少施工噪声，消灭人为噪声，减少对周围工作人员的干扰。
- （7）施工完毕后，必须将现场打扫干净，物品复位，作到工完场清。