

4.5 后期服务方案

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

一、项目概述与后期服务总体说明

1.1、项目基本概况

本项目为禹州市园林绿化中心濯缨亭广场维修改造项目，项目坐落于禹州市城区核心景观区域，是市民休闲、健身、观景、休憩的重要公共园林广场，整体景观功能性、公共服务性、景观观赏性要求极高。本次改造施工内容全面，涵盖硬质铺装翻新、石材构件更换加固、园林构筑物维修、排水系统升级、景观涂装翻新等多项核心工程，具体施工内容包含：石材地面拆除1300m²、地面石材更换维修1300m²、立石基础加固1项、拆除更换石材柱子2根、拆除更换石栏杆基座5块、石栏杆拆除安装16.5m、栏杆基座压顶面砖7.2m²、石台阶更换维修14.92m²、台基挡土墙维修300m²、排水管道安装50m、两侧廊架油漆380.93m²、亭子油漆540.58m²。

项目通过系统性维修改造，彻底修复广场原有破损、老化、松动、渗漏、漆面脱落等问题，全面提升濯缨亭广场的结构安全性、景观美观度、使用舒适性及排水通畅性，完善广场公共服务功能，优化城市园林景观风貌。本项目属于城市公共园林基础设施改造工程，工程质量直接关系到市民出行安全、游园体验及城市整体形象，因此项目后期运维、质保服务、维修保障工作至关重要。

1.2、后期服务编制依据

本后期服务方案严格依据国家、河南省及禹州市园林绿化工程、市政设施维修养护相关规范、标准及项目招标文件、施工合同要求编制，核心编制依据包括：《城市园林绿化工程施工及验收规范》（CJJ/T82-2012）、《市政公用工程质量检验评定标准》、《园林硬质景观工程施工及验收规范》、《建筑防腐涂装工程施工及验收规范》、《市政排水管道工程施工及验收规范》、禹州市园林绿化中心园林设施管护管理办法、本项目施工设计图纸、施工合同及质量保修相关约定，同时结合本项目石材铺装、石构件、构筑物涂装、排水工程的施工特点，制定标准化、专业化、常态化的后期服务体系。

1.3、后期服务总体目标与原则

本次项目后期服务以“安全稳固、景观长效、运维高效、服务优质、群众满意”为总体目标，严格落实质量保修责任，建立全周期、全方位、常态化的后期运维服务机制，保障项目改造完成后各项设施长期稳定、安全、美观运行，最大限度延长工程使用寿命，

持续发挥广场公共服务与景观价值。

后期服务严格遵循四大核心原则：一是质量兜底原则，对本次施工所有分项工程承担终身质量责任，质保期内出现施工质量问题免费维修、免费更换、免费整改；二是预防为主原则，建立常态化巡检、养护、排查机制，提前发现隐患、提前处置问题，杜绝小故障演变为大隐患；三是快速响应原则，建立24小时服务响应机制，故障、投诉、隐患问题第一时间对接、第一时间处置、第一时间闭环；四是专业规范原则，所有后期运维、维修、养护工作均由专业技术人员按照行业规范标准执行，保障服务质量与工程品质统一。

1.4、后期服务范围与服务周期

本次后期服务范围覆盖本项目全部施工内容，具体包含：1300m²石材地面铺装系统、立石基础加固结构、2根石材柱构件、5块石栏杆基座、16.5m石栏杆整体系统、7.2m²栏杆基座饰面砖、14.92m²石台阶结构、300m²台基挡土墙、50m新建排水管道、380.93m²廊架涂装面层、540.58m²亭子涂装面层等所有改造翻新工程。服务内容涵盖质量保修、日常巡检、定期养护、故障维修、隐患整改、应急处置、技术咨询、运维交底、档案更新等全维度服务工作。

服务周期严格按照施工合同及行业规范执行，整体质保期自项目竣工验收合格、正式移交之日起计算，质保期内提供全程免费质保服务，质保期满后提供终身优惠维修、技术支持、应急保障服务，持续为濯缨亭广场设施安全稳定运行提供技术与运维支撑。

二、后期服务组织架构与岗位职责

为保障本项目后期服务工作规范化、常态化、高效化开展，我方专门组建濯缨亭广场运维服务专项小组，建立项目经理总负责、技术总工技术支撑、专职运维人员常态化值守的三级服务体系，明确各岗位权责，细化工作分工，杜绝服务缺位、责任空转，全面落实各项后期服务工作。

2.1、服务组织架构

本项目后期服务组织架构设置如下：项目总负责人（项目经理）1名、技术总负责人（技术总工）1名、专职运维巡检员3名、专项维修技工4名（石材维修技工2名、涂装维修技工1名、管道土建技工1名）、应急保障专员2名、档案管理员1名，所有人员均具备多年园林市政工程施工、运维、养护经验，熟悉本项目施工工艺、结构特点、材料参数，可精准高效开展各项后期服务工作。

2.2、核心岗位职责

2.2.1、项目总负责人岗位职责

全面统筹本项目后期质保、运维、养护、应急服务全部工作，制定年度、季度、月度后期服务工作计划，审批运维资金、人员、设备调配方案；对接禹州市园林绿化中心管理部门，定期汇报项目运维情况、问题整改情况、设施运行状态；统筹处置重大质量隐患、突发故障、投诉问题；监督所有运维人员工作落实情况，考核服务质量，保障后期服务体系高效运转。

2.2.2、技术总负责人岗位职责

负责本项目后期服务全部技术支撑工作，熟悉项目所有分项工程施工工艺、结构参数、材料性能、质量标准；针对石材铺装空鼓开裂、石构件松动、漆面脱落、管道堵塞、挡土墙渗漏等各类问题，制定专项维修整改技术方案；指导现场技工开展维修作业，把控维修质量，杜绝二次质量问题；定期开展技术复盘，优化运维养护工艺；为甲方提供专业的设施运维技术咨询服务。

2.2.3、专职运维巡检员岗位职责

承担项目常态化日常巡检、定期排查工作，每日对广场所有改造设施进行全面巡查，重点检查石材地面、石柱、石栏杆、台阶、挡土墙、排水管道、廊架及亭子漆面的运行状态；详细记录巡检数据、设施状态、存在问题，建立巡检台账；对发现的轻微问题现场即时处置，重大隐患第一时间上报、第一时间预警；跟踪问题整改闭环情况，确保隐患清零、问题清零。

2.2.4、专项维修技工岗位职责

根据技术方案开展专项维修养护作业，石材技工负责地面石材、台阶、栏杆基座、立石基础的维修、加固、翻新工作；涂装技工负责廊架、亭子漆面修补、除锈、翻新、养护工作；管道土建技工负责排水管道疏通、检修、修复及挡土墙维保工作；所有技工严格按照规范施工，保障维修质量，完工后做好现场清理、成品保护工作。

2.2.5、应急保障与档案管理员岗位职责

应急保障专员负责突发恶劣天气、设施破损、安全隐患等紧急情况的应急处置、物资调配、人员调度工作，保障突发事件快速响应、快速处置；档案管理员负责整理项目竣工资料、运维台账、巡检记录、维修记录、整改资料，建立完整的后期服务档案，实现运维工作可追溯、可核查、可复盘，定期向甲方移交运维档案资料。

三、各分项工程专项后期维保服务方案

结合本项目施工分项多、设施类型杂、功能性强的特点，针对石材铺装、石构件、

构筑物、排水系统、涂装面层五大类工程，制定差异化、专业化的专项维保服务方案，精准匹配不同设施的运维需求，针对性解决各类常见质量隐患。

3.1、1300m²石材地面铺装维保服务

本项目完成1300m²老旧石材地面拆除及全新石材更换维修，石材地面作为广场核心通行区域，长期承受行人踩踏、雨水冲刷、温度变化影响，易出现空鼓、松动、开裂、色差、污渍、缝隙脱落等问题，是后期维保的重点区域。我方针对石材地面制定常态化巡检、定期养护、及时维修的全流程服务机制。

日常巡检方面，运维人员每日对石材地面全覆盖巡查，重点排查石材空鼓、边角破损、板面开裂、缝隙缺失、地面凹凸不平等问题，对人流量大、磨损严重的重点区域加密巡查频次。每周开展一次全面敲击检测，排查隐蔽空鼓问题，避免后期石材松动翘起引发安全隐患。

定期养护方面，每月对石材地面缝隙进行清理、补缝处理，清除缝隙内杂物、淤泥、杂草，重新填充专用密封材料，防止雨水下渗侵蚀基层；每季度对石材表面进行清洁养护，采用专用石材清洁剂清除表面污渍、青苔、水垢，避免石材被腐蚀变色；雨季来临前全面检查地面排水坡度，清理表面积水隐患，保障地面排水顺畅，杜绝积水浸泡基层导致的石材空鼓脱落。

故障维修方面，质保期内若出现石材空鼓、松动、开裂、破损、脱落等施工质量问题，我方24小时内响应，48小时内到场处置，免费拆除破损石材、修复基层、重新铺装全新石材，确保铺装平整度、牢固度、外观色泽与原地面保持一致；针对轻微划痕、色差问题，及时进行打磨抛光、养护翻新，保障广场地面整体景观效果。

3.2、立石基础加固及石构件维保服务

本项目包含立石基础加固、2根石材柱子拆除更换、5块石栏杆基座更换、16.5m石栏杆拆除安装、7.2m²栏杆基座压顶面砖铺装等石构件改造内容，此类构件属于广场核心景观承重、防护构件，结构安全性要求极高，后期重点保障结构稳固、连接牢固、外观完好。

针对立石基础加固工程，我方建立月度结构检测机制，重点检查基础沉降、开裂、位移、松动等隐患，采用专业检测设备核查基础稳固性，确保加固结构长期承载稳定，无变形、无松动、无沉降问题。若发现基础细微开裂、保护层脱落等问题，即时进行加固修补，杜绝隐患扩大。

针对石材柱、石栏杆、栏杆基座等石构件，日常巡检重点排查构件松动、错位、开

裂、破损、连接件锈蚀脱落、饰面砖起翘脱落等问题。每周检查一次构件连接螺栓、固定预埋件的完好状态，及时紧固松动连接件，更换锈蚀配件；每季度对石构件接缝、基座面层进行全面养护，修补破损面砖、填充密封缝隙，防止雨水渗入基座内部造成结构腐蚀。

质保期内，所有石构件出现结构松动、破损、开裂、脱落、饰面损坏等质量问题，我方免费上门维修、更换、加固，严格保障石构件防护功能与景观效果，确保行人游玩安全，杜绝石构件脱落、倾倒等安全事故。

3.3、石台阶及台基挡土墙维保服务

本项目完成14.92m²石台阶更换维修、300m²台基挡土墙维修作业，石台阶为广场通行关键设施，挡土墙承担边坡防护、场地稳固、防渗挡水的重要功能，是保障广场整体结构安全的核心设施，后期维保重点聚焦结构安全、防渗防水、外观完好。

石台阶维保方面，每日巡查台阶踏步、边角、立面的完好状态，排查踏步松动、开裂、破损、高差不均、缝隙漏水等问题；每月清理台阶缝隙杂物，修补破损部位，打磨修复磨损边角，保障台阶通行平整、防滑、安全；雨雪天气后及时排查台阶积水、结冰、石材打滑隐患，及时清理积水积雪，做好防滑防护，同时检查台阶基层是否存在渗水、掏空问题，发现隐患立即整改。

台基挡土墙维保方面，建立季度专项检测机制，重点检查挡土墙墙面开裂、起鼓、渗漏、勾缝脱落、墙体位移、沉降等问题，排查墙后积水、土体掏空等隐蔽隐患；雨季前后开展专项排查养护，全面修补墙面破损、脱落勾缝，封堵渗水点位，疏通墙体排水孔，保障挡土墙排水通畅、防渗性能完好；定期清理挡土墙周边杂草、杂物，避免植物根系生长破坏墙体结构。

针对台阶、挡土墙出现的施工质量问题，质保期内我方免费提供维修加固服务，对开裂、渗漏、破损部位进行专业修复，彻底解决结构隐患，保障挡土墙防护功能、台阶通行功能长期稳定。

3.4、50m排水管道系统维保服务

本项目新增50m排水管道，承担广场雨水收集、排放、防积水的核心功能，排水系统通畅性直接影响广场设施使用寿命与游园安全，后期维保重点保障管道通畅、接口密封、无渗漏、无堵塞。

日常运维中，每月对排水管道、检查井、排水口进行全面疏通清理，清除管道内淤泥、杂物、落叶、垃圾，杜绝管道堵塞积水；每季度开展管道密封性、完整性检测，检

查管道接口是否渗漏、管道是否破损、移位、塌陷，检查井井盖是否完好、平整、牢固。

雨季实行加密巡检机制，降雨前提前疏通全部排水点位，排查排水隐患；降雨过程中实时巡查广场排水情况，排查积水点位、排水不畅区域；降雨结束后全面清理管道淤积杂物，检查管道是否因雨水冲刷出现破损、移位问题。

质保期内，若出现管道堵塞、渗漏、破损、移位、排水不畅等施工质量问题，我方24小时内响应，快速开展疏通、维修、更换作业，免费修复全部故障，保障广场排水系统全天候正常运行，杜绝积水浸泡地面、基座、墙体引发的次生质量问题。

3.5、廊架与亭子涂装面层维保服务

本项目完成两侧廊架油漆380.93m²、亭子油漆540.58m²涂装翻新作业，涂装面层主要作用是防腐防锈、美化景观、保护构筑物基材，长期暴露在户外环境中，易出现褪色、起皮、脱落、开裂、返锈等问题，是景观维保的核心内容。

日常巡检中，运维人员每日观察廊架、亭子漆面状态，重点排查漆面起皮、脱落、开裂、变色、基材返锈等问题，对局部细微破损、划痕及时记录；每季度开展一次全面漆面养护排查，细致检查构件边角、接缝、背光潮湿等易破损区域，精准排查隐蔽漆面隐患。

定期养护方面，每半年对涂装面层进行一次清洁养护，清除表面灰尘、污渍、青苔、霉斑，保持漆面整洁美观；每年开展一次全面漆面检测评估，针对轻微褪色、细微划痕进行局部打磨、补漆翻新；对潮湿、多雨季节重点做好防腐养护，杜绝基材锈蚀扩大。

质保期内，因施工工艺、涂料质量、涂装施工问题导致的漆面大面积脱落、起皮、开裂、严重褪色、基材返锈等问题，我方免费开展局部修补或整体翻新涂装作业，严格按照原施工工艺、原涂料材质、原色彩标准施工，保障廊架、亭子景观效果统一、防腐性能达标。

四、常态化巡检与养护管理制度

为从源头规避工程质量隐患，保障项目设施长期稳定运行，我方建立日常巡检、周度排查、月度养护、季度专项检测、年度全面复盘的五级常态化运维管理制度，实现隐患早发现、问题早处置、质量早保障。

4.1、日常每日巡检制度

安排专职巡检人员每日上午、下午两次对广场全部改造设施进行全覆盖巡检，巡检范围包含所有石材地面、石构件、台阶、挡土墙、排水设施、涂装构筑物。巡检过程中逐项核查设施完好状态、运行功能、安全性能，详细填写《每日巡检记录表》，对发现

的轻微问题当场处置，无法当场处置的立即拍照存档、登记台账、上报技术负责人，明确整改责任人、整改时限，全程跟踪闭环。每日巡检结束后，汇总当日运维情况，形成日运维小结，确保每日问题日清日结。

4.2、每周全面排查制度

每周由技术总工带队，组织巡检、维修人员开展一次全方位、无死角专项排查，重点核查日常巡检遗漏的隐蔽隐患，包括石材基层空鼓、构件内部连接松动、管道隐蔽渗漏、漆面底层锈蚀、挡土墙内部缝隙等隐蔽问题。每周排查完成后召开运维工作例会，复盘本周设施运行情况、问题处置情况，梳理高频隐患点位，优化针对性养护方案，形成《周排查工作报告》，上报甲方管理部门备案。

4.3、月度专项养护制度

每月结合季节气候特点、设施运行状态，开展针对性专项养护作业，固定完成石材缝隙修补、排水系统疏通、石构件紧固、漆面清洁养护、挡土墙杂物清理等常规养护工作。针对夏季高温、雨季多雨、冬季低温霜冻等不同季节特点，调整养护重点：夏季重点做好排水疏通、漆面防晒养护、石材防褪色养护；雨季重点做好防渗、防积水、防冲刷养护；冬季重点做好防冻、防滑、防开裂养护。每月养护工作完成后，形成完整养护台账，留存前后对比影像资料。

4.4、季度专项检测制度

每季度采用专业检测设备对项目核心设施进行标准化检测，包含石材铺装平整度、牢固度检测，石构件结构稳定性检测，挡土墙沉降、开裂检测，排水管道通畅性、密封性检测，涂装面层附着力、防腐性能检测。通过专业化检测精准判定设施运行状态，提前预判潜在隐患，制定预防性养护方案，避免设施老化、损坏问题扩大，从根本上提升工程使用寿命。

4.5、年度全面复盘维保制度

每年年末对本项目所有改造设施进行一次全面检修、翻新、复盘，全面排查全年设施运行问题，集中处置年度累积的轻微破损、老化问题，对重点点位、高频隐患点位进行重点加固、养护、翻新。同时梳理全年运维、巡检、维修、养护数据，总结运维工作短板，优化下一年度后期服务方案，形成年度运维总结报告，提交甲方审核备案。

五、售后服务响应与故障处置机制

我方建立高效、规范、闭环的售后服务响应体系，明确服务响应时限、处置流程、闭环标准，全方位保障甲方诉求快速响应、设施故障快速处置、质量问题彻底整改。

5.1、24小时全天候服务响应机制

我方设立专属售后服务热线、微信运维对接通道，实行24小时全天候值守服务，全年无休受理甲方运维咨询、故障报修、隐患反馈、服务投诉等各类诉求。工作时间内即时对接响应，夜间、节假日突发问题10分钟内完成响应对接，详细记录问题点位、故障类型、诉求内容，快速分派专项技术人员处置，彻底杜绝服务缺位、响应滞后问题。

5.2、分级故障处置标准

结合故障严重程度、影响范围、安全风险，将设施故障分为一般故障、重点故障、紧急故障三类，实行分级处置、限时闭环。

一般故障：包含轻微漆面划痕、少量石材污渍、细微缝隙脱落、局部轻微积水等无安全风险、不影响正常使用的问题，接到反馈后24小时内到场处置，当日完成整改闭环。

重点故障：包含石材局部空鼓、小面积漆面起皮脱落、栏杆轻微松动、管道局部排水不畅、墙面细微渗漏等影响景观效果、存在轻微隐患的问题，接到反馈后12小时内到场，48小时内完成整改维修。

紧急故障：包含石材大面积松动破损、石构件松动偏移、挡土墙开裂渗漏、管道堵塞严重积水、漆面大面积脱落锈蚀、设施存在安全隐患等紧急问题，接到反馈后立即响应，2小时内人员到场，第一时间采取临时防护、隐患管控措施，快速制定维修方案，最短时间完成彻底整改，杜绝安全事故发生。

5.3、全流程闭环处置流程

我方严格执行“诉求受理—问题核实—方案制定—现场处置—质量验收—台账归档—回访复盘”的全闭环处置流程。所有问题处置完成后，由我方技术负责人自检、甲方管理人员复检，双重验收合格后方可闭环；验收合格后整理维修照片、技术资料、验收记录，归档留存；定期对甲方进行服务回访，收集服务意见，优化后期服务质量，确保每一项问题处置彻底、合规、达标。

六、质量保修与质量保障承诺

我方严格遵守国家工程质量保修规定及施工合同约定，针对本项目所有维修改造内容，作出全方位、高标准的质量保修承诺，切实保障甲方合法权益，保障工程质量长效稳定。

6.1、质保期服务承诺

本项目整体质保期自竣工验收合格、正式移交之日起计算，质保期内，凡因我方施工工艺、施工材料、施工质量问题造成的所有设施破损、松动、渗漏、脱落、故障等问

题，我方全部免费维修、免费更换、免费整改，不收取任何人工、材料、机械费用。质保期内免费提供日常巡检、定期养护、隐患排查、故障维修、技术咨询等全部后期服务，全力保障项目设施完好、功能稳定、景观美观。

6.2、终身运维服务承诺

质保期满后，我方为本项目提供终身优惠运维服务与技术支持服务。针对后期出现的自然老化、正常损耗类问题，我方优先提供维修养护服务，收取成本费用；随时为甲方提供设施运维、养护管理、故障处置的专业技术咨询，协助甲方制定常态化管护方案；若项目后期需要升级改造、翻新维修，我方优先承接项目，提供最优施工方案与服务价格。

6.3、质量保障核心措施

一是材料品质保障，后期维修更换所用石材、涂料、管材、连接件等所有材料，均与原项目施工材料同品牌、同规格、同品质，确保维修部位与原有设施性能、外观、寿命保持一致；二是工艺标准保障，所有维修作业严格按照原施工规范、技术标准执行，杜绝简化工艺、降低标准；三是人员技术保障，所有运维、维修人员均为长期从事园林市政工程的专业技术人员，经验丰富、技术过硬；四是监督考核保障，建立内部服务考核机制，对运维响应速度、维修质量、服务态度进行全程监督，杜绝服务敷衍、质量不达标问题。

七、应急保障与特殊场景服务方案

针对暴雨、大风、暴雪、高温、霜冻等恶劣天气，以及重大节假日、大型市民活动、设施突发故障等特殊场景，我方制定专项应急保障方案，全面防范各类突发风险，保障广场设施安全稳定运行。

7.1、恶劣天气应急保障

雨季汛期：提前排查整改排水隐患、墙体渗漏隐患、构件松动隐患，储备抽水设备、修补材料、防护物资；降雨期间全程值守巡查，及时清理排水堵塞点位，快速处置积水、渗漏问题；雨后全面排查设施冲刷、破损、沉降隐患，及时修复受损部位。

大风天气：提前紧固所有石构件、栏杆、松动饰面，排查廊架、亭子涂装及结构稳固性，防止构件脱落、漆面破损；大风过后及时清理掉落杂物，排查设施破损隐患，即时修复受损部位。

冬季霜冻雨雪天气：提前做好石材、挡土墙、管道防冻养护，雨雪后及时清理积雪积冰，做好防滑防护，排查低温导致的石材开裂、漆面脆化、管道冻堵问题，及时开展

修复养护作业。

7.2、重大活动专项保障

针对元旦、春节、劳动节、国庆节等重大节假日，以及广场各类大型文体活动，我方提前3天开展全方位设施排查养护，全面整改各类隐患问题；活动期间安排专人定岗值守、流动巡查，实时保障设施完好、运行正常；活动结束后第一时间开展全面清洁、隐患排查、设施养护，快速恢复广场景观风貌与设施功能。

7.3、安全事故应急处置

若发生设施松动、破损、脱落等安全隐患，我方应急人员第一时间到场设置安全警示、围挡防护，隔离危险区域，防止市民受伤；快速制定维修整改方案，高效完成隐患修复，同步排查周边同类设施隐患，杜绝二次事故发生，全程配合甲方做好事故处置、情况报备、整改闭环工作。

八、人员、设备及物资保障方案

为保障后期服务工作高效落地、有序开展，我方配置专属运维人员、专业机械设备、充足养护维修物资，全方位支撑常态化运维、应急处置、专项维修工作。

8.1、专属人员保障

固定配置11人专项服务团队，长期为本项目提供专属后期服务，所有人员持证上岗、定岗定责，不随意抽调离岗，保障服务连续性、稳定性。同时建立后备人员储备机制，高峰期、应急时段随时增补人员，确保服务力量充足。

8.2、机械设备保障

配备专用巡检车辆、石材维修切割机、打磨抛光机、管道疏通机、高压清洗机、涂装修补设备、检测仪器、抽水设备等全套运维维修设备，所有设备定期检修保养，随时待命投入使用，保障各类维修养护作业高效开展。

8.3、物资材料保障

常备本项目同款石材、密封胶、防腐涂料、管材、连接件、面砖、养护药剂等核心维修物资，建立物资库存台账，定期补充更新，确保故障发生后可即时取材、即时维修，无需等待物资采购，大幅缩短维修周期，提升服务效率。

九、档案管理与服务回访体系

9.1、标准化档案管理

我方建立完整的项目后期服务档案体系，统一归档项目竣工资料、巡检记录、养护台账、维修记录、隐患整改资料、检测报告、影像资料、服务回访记录等全部资料，实

行电子化+纸质双档案管理，做到每项工作有记录、有影像、有闭环、可追溯。每月向甲方提交月度运维档案，每年提交年度完整运维档案，全力配合甲方完成项目管护存档工作。

9.2、常态化服务回访

建立分层回访机制，日常维修整改完成后3日内进行单次服务回访，核实服务质量、整改效果、甲方满意度；每季度开展一次全面服务回访，收集甲方对运维工作的意见、建议；年末开展年度整体服务回访，全面梳理服务短板，优化下一年度服务方案。针对回访收集的问题与建议，第一时间整改优化，持续提升后期服务品质，全力保障甲方满意度100%。

十、后期服务总结与保障承诺

综上所述，我方针对禹州市园林绿化中心濯缨亭广场维修改造项目的全部施工内容，构建了一套全覆盖、专业化、常态化、高效率的后期服务体系，从组织架构、分项维保、巡检养护、响应处置、质量保障、应急防控、物资人员、档案回访等各个维度，全面细化后期服务工作，可全方位保障项目改造完成后，石材地面、石构件、台阶挡土墙、排水系统、廊架亭子涂装等所有设施长期安全、稳定、美观运行，持续发挥项目景观价值与公共服务价值。

我方郑重承诺，严格落实本方案所有服务内容，坚守服务标准、恪守质量底线、严守响应时限，以专业的技术、高效的服务、严谨的态度，全力做好本项目后期质保、运维、养护、应急保障工作，主动接受禹州市园林绿化中心的全程监督与考核，及时整改服务短板，持续优化服务质量，全力打造优质、长效、可靠的园林设施运维服务，为濯缨亭广场长效美观、安全稳定运行保驾护航。

响应人名称：河南云雷建筑工程有限公司（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日 期：2026年7月20日