4.5 服务方案

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

（一）服务宗旨与目标

1.服务宗旨

本工程后期服务宗旨为：主动服务、快速响应、质量为本、用户至上。主动服务即工程竣工后主动回访用户，了解使用情况，提前发现潜在问题，主动提供维护建议。快速响应即接到用户报修后迅速响应，及时到达现场，快速排除故障，减少对用户正常使用的影响。质量为本即服务质量以工程质量为基础，质保期内严格履行保修义务，质保期外提供优质服务。用户至上即以用户需求为中心，尊重用户意见，满足用户合理要求，持续提升用户满意度。

2.服务目标

本工程后期服务目标为：质保期内工程质量问题整改率百分之百，用户报修响应时间不超过两小时，一般故障排除时间不超过二十四小时，重大故障排除时间不超过七十二小时，年度用户回访率百分之百，用户满意度不低于九十五分。

（二）服务体系与组织

1.服务体系架构

本工程后期服务体系采用公司总部统筹、项目经理部执行、专业维修队实施的三级服务架构。公司总部设立客户服务中心，负责统筹管理全公司后期服务工作，制定服务标准、监督服务质量、处理重大投诉及协调资源调配。项目经理部设立售后服务组，负责本工程后期服务的具体执行，包括回访计划制定、报修受理、任务派单、质量跟踪及资料归档。专业维修队由各专业技工组成，负责现场维修实施，包括建筑维修班、电气维修班、智能化维修班及设备维修班。

售后服务组配备组长、客服专员、资料员。组长由项目技术负责人担任，负责售后服务全面管理。客服专员负责报修受理、任务派单、进度跟踪及用户沟通。资料员负责维修记录整理、档案管理及统计分析。

2.服务人员配置

售后服务人员从本工程施工人员中择优选拔，优先选用参与本工程施工、熟悉工程情况、技术熟练、责任心强的人员。建筑维修班配备木工、瓦工、油漆工、电工，负责建筑装饰装修工程的维修。电气维修班配备电工、智能化系统技工，负责建筑电