气及智能化系统的维修。设备维修班配备设备维修工、空调维修工，负责专业设备及通风空调的维修。

售后服务人员统一着装，佩戴工作证，携带工具包及常用备件。工具包配备常用工具及检测仪器，满足一般故障现场排除需求。常用备件包括开关插座、灯具、龙头、阀门、密封条及易损电子元件等，储备量满足三个月维修需求。

（三）质保期服务

1.质保期限与范围

本工程质量保修期按照《建设工程质量管理条例》及合同约定执行。地基基础工程和主体结构工程保修期为设计文件规定的合理使用年限。屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏保修期为五年。供热与供冷系统保修期为两个采暖期、供冷期。电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程保修期为两年。其他项目保修期由发包方与承包方约定。

本工程具体保修期为：建筑装饰装修工程保修期两年，建筑电气工程保修期两年，通风空调工程保修期两个供冷期、采暖期，智能化系统工程保修期两年，室外运动场地工程保修期两年，专业设备工程保修期按设备厂家保修期执行，一般不少于一年。

质保范围包括因施工质量缺陷导致的工程损坏、功能失效及安全隐患。因用户使用不当、第三方破坏、不可抗力及自然灾害造成的损坏不在质保范围内，可提供有偿维修服务。

2.质保期回访制度

质保期内实行定期回访制度，回访频次为：工程竣工后三个月内首次回访，以后每半年回访一次，质保期满前一个月进行最终回访。回访方式为现场走访与电话回访相结合，重要用户现场走访，一般用户电话回访。

回访内容包括：工程使用状况，包括各部位、各系统运行是否正常，有无损坏、渗漏、脱落及变形。用户意见建议，包括用户对工程质量、使用功能及服务的满意度，用户提出的改进建议。质量问题排查，包括主动检查发现的质量隐患，用户反映的质量问题。维修服务评价，包括用户对维修响应速度、维修质量及服务态度的评价。

回访记录由客服专员填写，记录内容包括回访时间、回访方式、回访人员、用户代表、工程状况、存在问题、处理措施及用户意见。回访记录经用户代表签字确认，资料存档备查。