3.质保期维修服务

质保期内实行免费维修服务，因施工质量缺陷导致的损坏，由我方负责修复，不收取材料费及人工费。维修服务流程为：报修受理、任务派单、现场维修、质量验收及资料归档。

报修方式包括：售后服务热线报修，热线电话二十四小时开通，客服专员接听记录。书面报修，用户填写报修单，传真或送达售后服务组。网络报修，通过电子邮件或微信报修，客服专员及时回复。

报修受理后，客服专员填写维修任务单，明确报修内容、报修时间、用户联系人及联系电话。一般故障维修任务单在两小时内下达维修班，重大故障维修任务单在一小时内下达维修班，紧急故障立即下达维修班并通知组长。

维修人员接到任务单后，一般故障四小时内到达现场，重大故障两小时内到达现场，紧急故障立即到达现场。到达现场后，向用户出示工作证，了解故障情况，制定维修方案，经用户同意后实施维修。维修过程中保护用户财产及环境卫生，维修完成后清理现场。

维修完成后，由用户验收，验收合格后用户在维修任务单上签字确认。维修记录由资料员整理归档，记录内容包括报修时间、派单时间、到达时间、维修内容、维修措施、更换材料、维修人员、验收时间及用户意见。

4.质保期巡检制度

质保期内实行主动巡检制度，巡检频次为每季度一次，雨季、冬季及重大节日前增加巡检。巡检范围为工程全部部位及系统，重点检查易损部位、关键节点及隐蔽工程。

巡检内容包括：建筑装饰装修工程，检查吊顶有无变形、脱落，墙面有无开裂、渗漏、脱落，地面有无空鼓、开裂、起砂，门窗有无变形、松动、渗漏，油漆有无褪色、脱落。建筑电气工程，检查配电箱有无异常发热、异响，开关插座有无松动、接触不良，灯具有无闪烁、不亮，线路有无老化、破损。通风空调工程，检查空调器运行是否正常，制冷制热效果是否良好，有无异常噪音，滤网是否清洁。智能化系统工程，检查 LED 显示屏显示是否正常，有无坏点、色差，升降互联黑板升降是否灵活，书写是否流畅，音响系统音质是否清晰，有无杂音。室外运动场地工程，检查弹性层有无起泡、脱层，面层有无磨损、褪色，标线是否清晰。专业设备工程，检查气电一