

### 1.3 服务周期外服务承诺

#### (1) 售后服务质量控制措施

① 专属售后台账：建立《焦作九渡水库项目售后服务台账》，设计

41

“问题类型（成果使用/政策咨询/审批对接）、反馈时间、响应时限、处理人员、解决结果、业主评价”等字段，实现售后问题全流程追溯。

② 精准流转机制：售后问题按类型直接流转至对应负责人（如成果使用问题流转至技术总工、审批对接问题流转至协调专员），避免中间环节延误，确保问题 1 小时内响应、24 小时内处置。

2) 业主满意度评价与持续改进：单次售后服务结束后，出具《项目售后满意度评价表》（含服务态度、响应速度、解决效果 3 项指标），评价结果纳入项目团队绩效考核；每月汇总评价情况，针对业主提出的改进建议（如优化成果解读方式），3 个工作日内完善服务流程。

3) 服务时限刚性管控：明确售后问题处理时间节点（一般问题 3 个工作日内解决、复杂问题 7 个工作日内解决），超期未处理的，由公司技术总监牵头督办，追究相关人员责任；每季度向业主提交《售后服务总结报告》，主动公示问题处置及改进情况。

#### (2) 突发情况应急响应

1) 人员应急调配：公司储备多名具备水利项目用地报批经验的后备技术人员，若项目遇突发情况（如审批提速、成果紧急修订、外业受阻），24 小时内可增派人员赶赴项目现场，优先保障本项目的关键节点，不额外收取任何费用。

2) 应急工作流程：项目负责人接到紧急任务后，2 小时内编制《应急工作计划》（明确任务分工、时间节点、质量要求）提交业主确认；确认

## (2) 突发情况应急响应

1) 人员应急调配：公司储备多名具备水利项目用地报批经验的后备技术人员，若项目遇突发情况（如审批提速、成果紧急修订、外业受阻），24小时内可增派人员赶赴项目现场，优先保障本项目时间节点，不额外收取任何费用。

2) 应急工作流程：项目负责人接到紧急任务后，2小时内编制《应急工作计划》（明确任务分工、时间节点、质量要求）提交业主确认；确认后半天内组建应急工作组，召开专项部署会；应急响应期间，项目负责人全程驻场把关，每日向业主提交《应急工作进展报告》。

3) 内外协调强化：应急期间，加强与业主的实时沟通（每日至少1次进度对接），主动接受业主指导监督；内部强化工序衔接（如外业数据采集与内业整理并行开展、成果审核与专家咨询同步推进），最大限度压

---

缩工作周期。