

十、服务承诺

(格式自拟)

我公司承诺如下:

一、工程保修期内的服务承诺:

工程竣工后,我方将负责工程质量保修,以优质的服务,实现我们忠实的承诺。

(1) 用户服务的组织机构

本工程施工阶段,公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子,按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作,以全面质量管理为中心环节,出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后,由公司直接负责对工程竣工后保修期内,售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

(2) 用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期,我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作,帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在施工过程中,要考虑用户的需求和利益,尽可能满足用户潜在的要求,以“精品工程”回报业主。同时,我公司可利用技术优势,为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

(3) 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案,和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见,项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系,使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

(4) 定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访,了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访,每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访,了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题,并及时改正,以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划,该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意;

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

(5) 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部有偿维修。

维修保护内容。

二、工程保修期外的服务承诺

(1) 建立回访制度，进行定期不定期回访，每年内工程回访不少于两次；

(2) 工程回访计划：交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访一次，满一年再进行一次回访，并对存在的问题进行彻底的整改，方将本着服务热情、周到、随叫随到的原则及时对工程存在的问题进行整改。

(3) 保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据国际质量体系标准对工程的要求，在公司质量体系程序文件中对该项工作做出了专门规定，并已实施多年，工程业主、用户对我公司的服务满意，为我公司赢得了良好的社会信誉。我公司设立了专门的机构专职主管用户投诉和回访事宜。

(4) 服务组织与服务程序

和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，项目部负责人、工程部有关人员经常与业主和用户联络，明确联系方式和联系人，不断听取用户对工程质量问题的反映及改进意见。

工程部根据公司有关文件规定，组织工程定期（半年）回访，回访方式采取直接回访或回访组回访，及时反馈用户意见。

供应商名称：河南川伟建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025 年 9 月 12 日