

五、售后服务

(格式自拟)

售后服务

质保期内的服务承诺

我公司承诺承担售后服务的内容：质保期内，质保期外、联系人及联系电话：鞠波、13781985955，用户报修时，24小时内到达用户现场，10小时内解决故障，解决故障时准备的备用方案及货物。售后服务机构正常营业时间承诺每周（一）至（六），每天（12）小时，节假日（照常维修）。单位：河南中迪建筑工程有限公司。地点：根据实际维修地点进行维修。

(1) 保修服务范围：严格按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。

在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。

(2)、保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

(3)、工程保修及服务承诺：我单位对所提供施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行；严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到；建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录；建立维修工程专班专人负责

1、保修期内的服务承诺：

①工程交工后向建设单位出具保修书，在工程的保修范围和保修期限内发生任何质量问题，我单位将积极履行保修义务，并对造成的损失承担赔偿责任。

②工程交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，

鞠波

在使用过程中在接到甲方人员通知后 4 小时内到位，及时维修。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。

③项目部要制定回访计划，在保修期内从工程成品移交业主之日起一年内回访不少于两次，对容易出现工程质量通病的部位要进行重点回访，甲方提出要求时要随时回访和维修。工程交付业主使用时，应向业主提交《建设工程保修书》和《建设工程质量维修通知书》。

④保修期内发生不属于我方原因造成的质量问题，我方将积极协助建设单位进行维修；若出现争议的质量问题，我方首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

⑤牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务、随时随到，以确保服务质量，使用户满意。

⑥我公司承诺用户报修时，24 小时内到达用户现场，10 小时内解决故障，解决故障时准备的备用方案及货物。

质保期外的服务承诺

①工程保修期外发生质量问题，保证在接到甲方维修通知 8 小时内组织维修，对这部分所发生的费用，我单位仅计取维修成本费。

②工程保修期满后，项目经理部及时将该工程的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。工程回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。

③在工程回访中发现质量问题或接到用户投诉，确保在 8 小时内派维修服务人员进驻现场进行维修，确保用户满意。

一、质量与安全方面：

自觉接受使用业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量（包括保修）、安全方面做出以下承诺：

(1) 依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内

鞠波

承揽工程。不转包或者违法分包工程。

(2) 建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。

(3) 按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

在工程保修期满后，我公司将一如既往进行定期回访，如果工程出现质量问题或由于操作不当等其他原因造成的问题，我公司本着负责到底和优质服务的宗旨，在酌情收到一定成本费用情况下，全力组织技术力量进行保修，让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修工作，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

工程回访服务：

1) 工程技术科负责本公司所承建的工程回访管理和监督工作。

2) 所建工程项目交付用户使用后，施工单位根据施工合同，定期安排回访计划，经工程技术科批准后实施。保修期内一般每年进行一次回访。回访的工程项目应提前 10 天通知用户，并送达“工程回访意见书”。对回访中发现的问题，及时提出修整措施，在指定时间内实施完成，并请用户在回访意见书上签字，整理归档，保存，并报工程技术科备案。

3) 对回访过程中发现的质量问题，及时进行处理。

(4) 建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查记录。

(5) 建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

(6) 依法履行建筑工程质量保修义务。

鞠波

(7) 主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

(8) 项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对建筑工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全事故隐患，及时、如实报告生产安全事故。

(9) 设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(10) 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

(11) 在施工现场建立消防安全责任制度，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(12) 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

(13) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

供应商名称：河南中迪建筑工程有限公司（电子签章）

法定代表人：鞠波（电子签章）

2025 年 1 月 21 日