

修质量。质量回访制度，每项维修服务完成后，在规定时间内进行客户回访，了解服务满意度和问题处理效果。备品备件管理制度，建立备品备件库，储备常用易损件和关键零部件，确保维修需要。技术档案管理制度，建立完善的项目技术档案，包括施工图纸、设备资料、维修记录等，为售后服务提供技术支撑。培训制度，定期对售后服务人员进行技术培训和培训，不断提高业务水平和服务意识。

售后服务质量保障体系涵盖服务前、服务中、服务后全过程。服务前保障包括建立完善的技术档案和备品备件库，确保服务准备充分；加强人员培训，确保服务人员具备相应的技术能力和服务意识。服务中保障包括严格执行服务标准和操作规范，确保维修质量；建立服务进度跟踪机制，及时掌握服务进展情况；设立服务监督电话，接受客户监督和投诉。服务后保障包括定期进行客户回访，了解服务满意度；建立服务质量考核机制，将服务质量与绩效挂钩；建立问题整改机制，对服务中发现的问题及时整改完善。通过全过程的质量保障，确保售后服务质量持续提升，不断满足客户需求。

（三）保修范围与保修内容

建筑装饰装修工程保修范围包括本工程所有装饰装修施工内容。地面工程保修内容包括地砖、石材等块料面层的空鼓、开裂、起翘等质量问题，以及整体面层的开裂、起砂、脱皮等问题，确保地面平整、粘结牢固、接缝均匀。墙面工程保修内容包括抹灰层空鼓、裂缝、脱落，饰面砖空鼓、脱落，墙面涂层起皮、脱落、变色等问题，确保墙面平整、粘结牢固、色泽均匀。天棚吊顶工程保修内容包括龙骨变形、松动，饰面板变形、脱落、开裂，吊顶平整度不达标等问题，确保吊顶牢固、平整、美观。门窗工程保修内容包括门窗开启不灵活、关闭不严密、五金件损坏、密封胶开裂渗漏等问题，确保门窗使用功能正常、密封良好。其他装饰装修内容如隔断、栏杆、扶手等，凡属施工质量问题均在保修范围内。

电气工程保修范围包括本工程全部强电系统和弱电系统施工内容。强电系统保修内容包括配电箱故障、开关插座故障、灯具故障、线路故障、接地系统故障等，确保供电安全可靠。具体包括配电箱内元器件损坏、接线松动、开关失灵、插座接触不良、灯具不亮、线路短路断路、漏电保护失效等问题的维修和更换。弱电系统保修内容包括综合布线系统、安防监控系统、门禁系统、叫