

使用、仅影响美观或使用便利性的小问题，如墙面小面积污渍、个别五金件松动、显示屏显示轻微异常等。对于一般故障，本公司承诺接到报修通知后一个工作日内响应，安排人员在约定时间内处理。

现场服务标准包括以下内容。到达时间标准，对于紧急故障，维修人员在接到通知后以最快速度赶赴现场，确保在最短时间内开始抢修工作。对于重要故障，维修人员在接到通知后四小时内到达现场。对于一般故障，维修人员在双方约定的时间内准时到达。仪容仪表标准，维修人员进入政务服务大厅必须穿着整洁的工作服，佩戴工作牌，举止文明，礼貌待人。工作纪律标准，严格遵守采购方的各项管理制度，服从现场管理，不在非工作区域逗留，不使用办公设施，不影响正常办公秩序。作业规范标准，维修作业前做好现场保护措施，维修过程中做到工完场清，维修完成后清理现场恢复原状。安全操作标准，严格遵守安全操作规程，采取必要的安全防护措施，确保维修作业安全，不发生安全事故。质量标准，严格按照规范要求进行维修作业，确保维修质量达到合格标准，维修部位功能恢复正常，外观与原工程协调一致。

服务质量标准包括以下内容。一次修复率，确保绝大多数故障能够一次修复成功，避免反复维修影响正常使用。对于复杂故障确实需要多次处理的，提前向采购方说明原因和计划安排。维修合格率，所有维修项目全部达到合格标准，维修后功能正常、质量可靠，保修期内同一部位不重复出现相同问题。服务及时率，所有报修均在承诺的响应时间内得到响应，维修人员按约定时间到达现场，不拖延、不推诿。客户满意度，每项维修服务完成后，确保客户对维修质量和服务态度满意。建立客户满意度调查机制，持续改进服务质量。资料完整性，每次维修服务都有完整的服务记录，包括报修时间、故障描述、处理过程、维修结果、客户确认等内容，建立完善的服务档案。

服务监督与投诉处理机制是保障服务质量的重要手段。本公司设立专门的服务监督电话，接受采购方的服务投诉和意见建议。接到投诉后，在规定时间内进行调查核实，查明原因，明确责任，制定整改措施，并将处理结果及时反馈给采购方。对于服务质量问题，对相关责任人进行批评教育和处罚，防止类似问题再次发生。建立服务质量定期分析制度，对一段时间内的服务数据进行统计分析，找出存在的问题和薄弱环节，有针对性地进行改进。同时，定期主动征求采购方对售后服务的意见和建议，不断完善服务体系，提高服务水平。