

4.4 售后服务方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

详见下页

一、保修计划

工程竣工交工后，对工程的保修是我公司视为服务于业主的重要环节，工程保修包括对属于施工单位责任的建筑物质量问题和使用问题实行迅速及免费维修，也包括向业主提供一定数量的常用维修/维护材料，并定期回访听取业主意见，建立全面的回访档案，以便将这些意见运用到今后工程质量的提高和改善中去。

我们提供合同约定的质量保修期，在保修期内如因质量问题造成的损坏由我公司负责免费修理。

在竣工后二个月内我司将在现场派专人驻守，解决施工存在的缺陷及使用指导。

提供特殊维修材料。对比较特殊性的施工材料，在订货时，相应增加一定数量，留作日后维修，并提供货商地址、电话。

本工程我们将会负责召集各分包/供货单位共同负责建筑物的维修、保养，我司的《工程保修计划》的主要内容如下：

- 1、回访小组成员及联络电话；
- 2、保修范围细则；
- 3、回访时间；
- 4、返修程序及处理投诉时限；
- 5、主要分包商/材料供应商清单及联络方式；
- 6、移交给业主的常用保修材料清单；
- 7、保修范围/保修期限外的责任及维修收费标准。

二、保修措施

1、回访保修各部门职责

(1) 项目部建立并保持本程序。

(2) 项目部和派出机构负责组织实施所管项目回访保修工作，并指派专人就回访保修及有关质量、环境问题与顾客保持联系。

(3) 工程管理部负责受理和处理顾客及相关方的投诉。

(4) 项目部和派出机构负责所管项目的工程回访计划、工程回访记录和工程回访保修记录的收集管理。

(5) 工程管理部负责监督公司工程回访和保修的实施。

(6) 总经理办公室负责顾客投诉信息的传递工作。

2、工作程序

(1) 工作流程

制定回访计划→实施工程回访→工程保修

(2) 回访

工程竣工交付后，派出机构应立即制定《工程回访计划》(HW-B-16-01)，并按计划组织实施回访。回访人员应填写《工程回访记录》(HW-B-16-02)。

《工程回访计划》、《工程回访记录》由派出机构保管。

回访频次：工程的回访不得少于两次，工程回访必须在工程保修期满前一个月进行完毕。

回访方式：工程回访可以采取电话回访、信访、实地查访或邀请座谈的方式进行。

回访内容：

- 1) 听取顾客的意见，重点是使用中发现有关质量、环境的问题；
- 2) 查看有问题的部位和了解问题发生的情况；
- 3) 分析产生问题的原因，与顾客协商返修方案及进度，商定保修需提供的条件和注意事项；
- 4) 听取顾客对工程设计（由公司负责设计的工程）合理性和实用性的有关意见。

3、维修费用

在保修期内由于我方质量造成的问题，我方将按建筑工程保修合同相关内容进行维修。

三、保修

1、工程保修时，保修人员应对工程的使用功能等进行认真的检查，对顾客提出的修缮问题要详细地检查并记录，与顾客共同分析、查找原因，提出并实施处理方案。

2、保修负责人根据保修方案及进度安排，及时指派相关人员进场实施保修；必要时保修负责人应对保修人员签发技术交底或进行有关的培训。

3、保修工作需符合规定要求并通过顾客验收。

4、保修结束后，保修人员应将保修情况记录于《工程保修记录》（HW-B-16-03），并向派出机构负责人汇报。《工程保修记录》由派出机构保管。

5、顾客提出的保修期满以后及合同范围之外的维修要求，派出机构亦可与顾客协商按本程序进行有偿维修。

四、保修服务的验收

每次保修服务工作结束后，必须用户出面进行验收，出具验收合格证明书。同时维修服务人员用书面形式做出评价，将有关材料返回公司存档，作为公司对每项工程的考核依据之一。

对于大型工程的维修服务除上述材料外，同时还必须有公司质检部门出具的验收合格证，才能认为合格，准予维修服务工作结束。

五、顾客满意度评测

1、顾客满意度调查

工程管理部采用走访、电话和发放调查表、调查函等方式进行，与顾客、监理保持经常联系，对在施和竣工项目进行顾客满意度调查，了解顾客意见和抱怨、分析顾客满意程度，接受顾客、监理的投诉，发现问题督促项目及时整改。

在工程调查两次（施工中期和末期），形成《施工中顾客满意度调查表》；竣工项目在保修末期调查一次，形成《竣工后顾客满意度调查表》，超出保修期的竣工工程进行抽样调查。

2、顾客满意度测量

顾客满意度是评价公司产品和服务质量的重要指标。从 2002 年开始，公司采取企业自评和第三方顾客满意度测评相结合的方法，系统调查顾客满意度，了解业主抱怨和不满意的情况。独立的第三方组织保证了数据收集的客观性和有效性。

（1）确定顾客满意度指标

在企业自评中测量方法采用要素权重的简便方法，侧重于测量业主对过程的满意程度。业主满意程度满分 100 分，划分为很满意（100）满意（80）较满意（60）不满意（40）很不满意（0）五个等级。

（2）顾客满意度包括的主要内容

顾客满意度主要包括以下几个方面的内容，我们将根据业主的关注度的不同，对满意度的考察内容的权重进行分配。

主要测评要素表

3、纠正措施

对于未能达到顾客满意的工程，我司将进行原因分析，制定并实施纠正措施，以使最终达到顾客满意。

六、服务受理与投诉管理

当您在使用我们的产品时遇到问题以及在产品使用过程中出现故障时，欢迎您拨打我们的服务热线，我们的咨询人员和工程师将竭诚为您提供技术咨询服务。

1、服务受理范围

受理业务咨询、信息查询、服务投诉和工程维修等。

2、顾客投诉管理程序

工程管理部负责维护和改进系统，统计分析相关投诉数据，分析业主的抱怨、投诉问题和服务要求，并通过建立投诉管理体系来解决。

公司接受来业主的抱怨和投诉（如公司各部门、各单位收到业主投诉信息后，也将传递至工程管理部）。工程管理部客服小组将投诉进行分级、分类处置。根据问题发生地负责的原则，及时将投诉信息传递到相关单位和项目经理部相关的负责人。问题负责人在 24 小时内和业主取得联系，确认已经了解要解决的问题。然后核实投诉事实，分析投诉问题，找出其根本原因，制定解决方案，送交业主，并与业主进行交流，以确保解决问题方法的有效，并立即付诸实施，将处理结果反馈给业主。客服小组随时与业主保持联络，了解业主对处理结果的满意程度。如果业主对投诉解决结果不满意，客服小组召开投诉处理专题会，必要时成立业主投诉处理领导小组，制定进一步投诉解决方案，直至业主对处理结果感到满意为止。

3、多样化接触方式，快速响应业主要求

服务部通过多种途径和方法了解业主要求和期望，经营单位、项目经理部负责直接与业主接触并且与业主一起确认这些要求，工程管理部负责归纳和验证这些要求。如业主使用电子商务和电话方式，这样就能以最快捷的方式来接收和分析联系信息。