

八、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

致：新乡县翟城镇人民政府、河南方得工程管理有限公司

工程保修期内外的服务承诺

(1) 工程质量保修期内、外的优惠承诺

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) 保修服务措施，我公司对工程的使用质量极重视，根据 ISO9002 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管用户投诉和回访事宜。

(2) 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，及时反馈用户意见根据国家有关工程保修期限精神（特殊情况可与业主协商适当延长保修期），热情迅速地做好维修工作。

(3) 工程回访在本工程保修期内至少回访三次，一般在工程交工半年、中期和期满内各回访一次。工程回访或维修时，由我公司建立本工程的回访维修卡，根据本工程情况制定回访计划。向业主发出回访函，回访函一般在计划回访日期一个月前发出，并内容包括：

A 关于回访的原则和目的；

B 工程使用情况进行询问；

C 工程质量存在哪些问题，性质如何；

D 是否认为回访必要，如果要求回访，请回函并告之联系人的接待时间。

(4) 维修程序维修任务的确定。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施，经公司有关部门及主管领导审核后，报请业主批准确认。在处理措施确定后，由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作，维修质量、工期、安全都应满足业主要求，

卢家琛

特别注意维修期间应维持业主环境的整洁，力求不影响业主和用户的使用。

(5) 保修期满后的服务承诺及回访承诺：保修期过后我公司仍将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行维修服务。

工程保修期满后，项目部及时将该工程保修资料交我公司工程管理处，并填写回访维修服务卡，工程管理处根据计划保证每月与建设单位联络一次，每季主动上门回访一次。在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。工程回访中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录、较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施。由我公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作。长期为业主提供免费的技术服务和技术监督，对于业主要求，我们保证随叫随到，决不拖延。



供应商名称：河南利卡建设工程有限公司（企业电子签章）

法定代表人：卢家溪（个人电子签章）

日期：2025 年 05 月 12 日

卢家溪