

十、服务承诺

(格式自拟)

针对本项目质保期内及质保期外服务承诺

缺陷责任期：12 个月，我单位承诺在缺陷责任期内承担相应的工程维修责任。如不履行维修义务将受到财政部门及建设主管部门的相关处罚。

质保期内的服务承诺

一、质保期及保修承诺

我单位承诺本工程的质保期限按国家相关规定执行，如甲方有特殊要求，我单位将完全按照甲方要求执行。

根据《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、我司《质量环境职业健康安全手册》和工程招标文件要求，对工程的保修作出如下承诺：

1、在本工程竣工验收合格并交付使用后，我公司将由工程管理部跟踪工程使用过程的质量情况和负责保修期间的维修工作。工程管理部将组织专门人员，不定期地对本工程进行回访，虚心听取业主对本工程质量和服务工作的意见并征求业主对我司工作的建议，以促进我司把有关工作做得更好，为业主提供更好的保修服务；

2、在质量保修期内，我司将按照公司和有关规定，承担本工程双方约定的保修责任。凡属于我司工程保修范围内的项目，我司在接到保修通知之后 12 小时内派人修理。若发生须紧急抢修的项目，我方接到业主的通知后，立即组织人员赶赴现场抢修。一般维修项目，若我司没有在约定期限内派人处理，业主可以委托其他单位或人员维修，其发生的维修费用经我司认可后可在工程保修金内扣除，不足部分，由我司支付；

3、根据本工程室内装修的材料特性，施工工艺和方法，我司在工程竣工移交之时，将会提供一份《使用维修手册》，其内容包括材料日常使用维护保养的注意事项，维修的方法，材料供应商的名称、地址、联系人及电话等。只要按照使用维修手册的指引，业主可以较好地工程的维护，保持工程的完好和装饰效果，减少使用、维护的费用，符合循环经济和环保的要求。

二、保修实施措施

1、为保证工程交付使用后业主能及时、合理、准确的投入营运，我司竣工前，将积极配

合业主进行培训交底工作，将各项产品的说明书，使用注意事项，维修条件等资料及时完整的移交业主。验收后派各专业人员参予业主的试运行，对发生的质量问题及时给予处理；

2、工程竣工后，售后服务小组在业主投入使用后三个月内义务现场跟踪服务；

3、回访发现问题或接到质量投诉，售后服务小组立即进行现场调查，及时处理；

4、非本公司所属或人为造成的质量问题和整改内容，我司同样立即响应，及时解决；

5、在竣工验收后的保修期内，对于我们工程施工范围内的装饰面出现一些有关质量问题，对于非人为的工程毛病，工程部将全力安排解决，一定为业主排忧解难；

6、我司本着对此工程高度负责的态度，专门组建技术人员针对本工程的维修组，定期回访；

7、保修期内应急措施安排：

保修期内严格按照国际质量体系所规定的工程维修服务程序执行，如遇应急事件，则从解决问题为前提，并在接甲方通知后四十八内到达现场并着手解决所需维修的部位，小问题在接通知后当天内解决，如工艺难度大，则应以最快的速度完成应修缮的部位，完成修缮任务后请业主进行验收检查；

8、保修期满后，我司仍将长期跟踪，保持维修热线；

9、我司将根据本项目之特点向业主提交《保修手册》，对本工程之日常维护和保养常识以及日常维护之消耗材料、维护工具等均列具详细计划；

10、本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结。为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作：

1) 向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料；

2) 执行工程竣工后回访保修制度：竣工后随即向用户发放回访保修卡，认真履行合同及有关规定。凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可；

3) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中在碰到的质量问题而投诉我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解、调查并分析原因。凡属施工原因造成的问题，我公司负责立即

王芳

派人修复。凡属其他原因造成的质量问题，我公司将向用户解释，并积极参与配合修复；

4) 适时邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进；

5) 为了更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全天候 24 小时持续服务；

6) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修的原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告，此报告一式二份，供甲、乙双方留存；

三、服务内容：施工范围内的全部内容。

在工程移交发包人后，因承包人原因产生的质量缺陷，承包人承担质量缺陷责任和保修义务。缺陷责任期届满，承包人仍按合同约定的工程各部位保修年限承担保修义务。

四、服务标准：

1、修复费用

保修期内，修复的费用按照以下约定处理：

(1) 保修期内，因承包人原因造成工程的缺陷、损坏，承包人负责修复，并承担修复的费用以及因工程的缺陷、损坏造成的人身伤害和财产损失；

(2) 保修期内，因发包人使用不当造成工程的缺陷、损坏，可以委托承包人修复，但发包人应承担修复的费用，并支付承包人合理利润；

(3) 因其他原因造成工程的缺陷、损坏，可以委托承包人修复，发包人应承担修复的费用，并支付承包人合理的利润，因工程的缺陷、损坏造成的人身伤害和财产损失由责任方承担。

2、修复通知

在保修期内，发包人在使用过程中，发现已接收的工程存在缺陷或损坏的，书面通知承包人予以修复，但情况紧急必须立即修复缺陷或损坏的，发包人可口头通知承包人并在口头通知后 48 小时内书面确认，承包人在专用合同条款约定的合理期限内到达工程现场并修复缺陷或损坏。

3、未能修复的情况

因承包人原因造成工程的缺陷或损坏，承包人拒绝维修或未能在合理期限内修复缺陷或损坏，且经发包人书面催告后仍未修复的，发包人有权自行修复或委托第三方修复，所需费用由

王芳

承包人承担。但修复范围超出缺陷或损坏范围的，超出范围部分的修复费用由发包人承担。

4、承包人出入权

在保修期内，为了修复缺陷或损坏，承包人有权出入工程现场，除情况紧急必须立即修复缺陷或损坏外，承包人应提前 24 小时通知发包人进场修复的时间。承包人进入工程现场前应获得发包人同意，且不应影响发包人正常的生产经营，并应遵守发包人有关保安和保密等规定。

五、服务承诺：

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职主管用户投诉和回访事宜。

2、服务组织与服务程序

（1）我单位对所提供的产品及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。

（2）和业主建立畅通的联系渠道，工程验收交付后，建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。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。

（3）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

（4）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、维修服务方式

（1）远程及现场技术服务

1）提供技术服务的方式包括电话热线支持、巡检服务、电子邮件、现场支持、紧急技术支持服务等五种方式。

2）供应商提供全天 24 小时可靠的服务热线电话及技术员联系方式。服务响应为 365 天×24 小时。保持电话畅通，不得以占线或人员不在等原因而推卸责任。如接到使用单位的报修

王芳

电话后，在 24 小时内到达现场维修，除易损件外各种零部件两次维修后仍不能正常使用，应更换同品牌，同型号的零部件，更换后的零部件自更换之日起重新计算质保期限。

(2) 定期巡检服务

1) 我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对系统工程进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

2) 电子邮件服务客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。

3) 现场支持服务针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细调查研究，为客户解决实质问题。

(3) 现场技术支持服务

1) 供应商负责定期对工程进行检测、维护、维修。紧急技术支持服务

2) 供应商在接收到维修请求后，及时通知维修人员，在 2 小时内派遣巡检人员抵达现场进行处置，直至工程维修恢复正常。

3) 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。

4) 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

1) 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。

2) 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，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) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、我公司在保修期内提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。

B、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于 2 小时之内到场进行抢修工作；

六、回访制度

1) 电话回访

我司会根据各分部分项工程的不同特点按以下情况进行电话回访，并在回访服务后做好服务记录和登记工作。

2) 上门回访

a、对相关分项工程设置的监测点进行检查，及时发现建筑结构变形等情况。对于发现的问题及时制定处理方案，最大限度减少精度的损失；

b、在回访服务后做好服务记录和登记工作，如需要进行再次回访服务的，与业主预约好下次回访时间和内容。

3) 上门维修

a、如接到业主的报修要求，公司将立即派专业维修人员上门服务；

b、维修服务不中断进行，直到完全修复；

c、实行先检查维修服务，后论责任的原则；

d、在回访服务后做好服务记录和登记工作。

质保期外的服务承诺

我单位承诺质保期满后一如既往的向甲方提供售后服务，具体如下：

虽然质保期已满，但我公司仍为业主提供快速、优质、周到的服务。服务内容：施工范围内的全部工程。

一、服务标准：

1、我公司承诺对工程质量实行终身维修。超出工程保修期后，若业主使用中发现问题，

王芳

我方立即赶到现场维修，并保证随叫随到，提供优质服务。当用户发现工程质量问题时，及时通知工程技术科，工程技术科负责组织分公司，项目部对发生的质量问题进行处置，提出修正措施，及时安排实施、验证，并做好记录交由用户签字后报工程技术科备案，按《过程控制工作程序》执行。且质保期外维修费用只收取材料、机械、人工等的成本费用，做到最大优惠程度上的给业主提供最好的服务。

2、系统验收质保期满后，为了招标人使用者能够更好的使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司所提供的的工程服务的意见和建议，我公司在质保期外同样可免费定期上门为工程做系统检查，并将检查结果记录存档，并报告业主。

二、服务承诺：

1、质保期满后，我公司工程人员对工程及设备进行一次性的整体测试及调校。

2、质保期结束后，我公司继续免费为业主用户提供技术服务支持：包括电话热线支持、巡检服务、电子邮件、现场支持、紧急技术服务支持。

3、在免费保修期过后，我公司向用户提供服务，只收取成本费用。

4、公司应用户的要求与用户签订系统维护的承包协议，按协议执行的系统维护将给以费用上的折扣优惠。

我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。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。品质和信誉是公司形象价值的重要部分，我公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾，在不断为用户提供高品质解决方案的同时，更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧。

三、质保期外其他服务承诺：

1、质保期外维修范围：

保修期外，承包方仍承担维修、保修等责任，但仅限于以下情况：

（1）由于工程施工质量问题造成的结构性问题、重大功能性问题等，必须维修或者重新施工的。

（2）工程施工质量问题导致的设备、设施等损坏、故障。

王芳

2、责任承担：

- (1) 承包方在保修期外对工程质量问题负责，承担相应修复责任。
- (2) 业主在保修期外对工程质量问题负责，承担相应的监督责任。

3、维修处理流程：

- (1) 业主发现工程质量问题后，应立即与承包方联系，并书面提出维修、更换、重新施工等要求。
- (2) 承包方收到业主书面维修请求后，应在合理的时间内派出专业技术人员进行调查和评估，并提出相应的修复方案。
- (3) 业主与承包方商议确定具体的修复时间和方式，并签订书面协议。

4、补偿责任：

- (1) 承包方在保修期外维修时，如需使用新材料、更换设备等，费用由承包方承担。
- (2) 若因业主使用不当或者不合理维护导致的工程损失，则由业主负责修复，承担修复费用。

5、其他约定：

- (1) 保修期外维修工作发生的费用及责任由相关法律法规或者双方商议决定。
- (2) 若发生保修期外工程质量问题纠纷，双方应商议解决，协商不成时，可向有关部门申请调解或者提起法律诉讼。

6、承包方确认：

承包方确认已经详细阅读并理解了本的所有内容，并允许按照上述保修期内及保修期外承诺履行相应的责任和义务。

供应商名称：新乡市万宏建筑有限公司（电子签章）

法定代表人：王芳（电子签章）

日期：2025 年 10 月 31 日



王芳