

4.5售后服务方案

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

第一节 工程售后服务保证

工程施工结束后,大部分施工人员撤离现场,管理人员应选择技术好、责任心强能胜任的多面手人员,留守施工工地,进行善后工作。

售后服务响应时间:在收到采购人通知的24小时内做出响应,并进行免费维修。

一、善后保养及验收

（1）工程收尾工作

认真检查各施工项目质量,有缺点的地方,限期整改,对隐蔽的部分,尤其需要仔细检查。

（2）现场的清洁工作

清理工地,使现场整齐干净。

（3）内部初步验收

以上两项工作完成以后,应组织工作领导小组进行初步验收,试水、试电,将全部调试验收检查,有缺点的地方做好记录,限定时间休整,再反复进行验收,力求在甲方验收时一次通过。

（4）填写完工作表,呈请甲方检查验收,并在验收证明上签字盖章。

（5）现场机具、涂料清场收缴机具,清点数量并检查,做好清点的记录,并提出合理性处理意见,所清点机具应封闭后待运,以免损坏,剩余材料应归类,整理捆绑,对易污易损材料应加以保护,合理装车,避免造成不应有的经济损失。

（6）计算实际发生的工程量,进行项目成本核算,并配合财务部做

好概算，进行施工总结，立项并存档。

二、保修措施及承诺

本工程按招标文件实行保修，保修期从全部工程签字移交之日算起。

(1) 保持和甲方的密切联系，积极配合业主的各项工作。

(2) 保修期内由于我公司施工原因造成的质量问题，免费进行维修。

(3) 保修期满后业主提出来的维修问题，我公司积极组织施工人员维修。

第二节 工程回访

1. 回访方式

回访一般有三种，一是季节性回访，大多是雨季中了解情况；二是技术性回访，主要了解施工过程中所采用的新材料、新工艺、新技术、新设备等的技术性能和使用效果，发现问题及时补救或解决；同时也便于总结经验，获取科学依据，不断改进和完善，并为进一步推广创造条件。这种回访即可定期进行，也可不定期进行；另一方面提醒建设单位保修期即将结束，应注意建筑物的维护和保养。

2. 回访方法

由施工单位的领导组织生产、技术、质量、水电等有关方面的人员进行回访，必要时还可邀请有关专业方面的人员参加。回访时，由建设单位组织座谈会或意见听取会，并考察建筑物和设备的使用情况。回访必须认真，必须能实际解决问题，并应做出回访记录，必要情况下，应写出回访记要。不能把回访当成形式，走过场。

第三节 工程保修

回访和保修制度是在工程竣工交付使用后,在一定的期限内由施工单位主动到建设单位或用户进行回访,对所发生的确属由于施工单位施工责任造成的建筑物使用功能不良或无法使用的问题,由施工单位免费负责修理,直至达到正常使用的标准。

回访保修制度属于建筑工程竣工后管理的范畴,在工程项目管理中,可以体现出我公司对由建筑单位发包给我单位承包的工程项目负责到底的精神,体现了我公司遵循的“施工前为用户着想,施工中对用户负责,竣工后让用户满意”的工作宗旨。

保修操作程序

- 1、项目经理部现场设置保修服务办公室和服务电话。
- 2、保修服务办公室24小时内必须有保修小组值班,随时保持电话线路畅通。
- 3、值班人员必须及时作好电话记录,登记在册建立台帐。
- 4、保修小组每日作好当天保修日记,保存保修单据并整理成册,建立保修台帐。
- 5、保修小组每月按照器材设备处要求提出保修设备、材料的需用计划。
- 6、保修小组每月需将当月保修服务情况统计,整理后上报公司技术质检处。
- 7、接到建设单位或物业单位发出的保修通知,按要求填写《客户报修登记表》。
- 8、按业主的紧急程度、问题的大小分类,2小时内给予准确答复并维

修一般质量问题，重大问题第一时间向技术质检处报告。

9、经现场核查浆实际情况记录清楚，并请业主签认，业主同意保修的，第一时间安排人员进行维修。业主要求签定和索赔的，立即通知项目经理和技术质检处。

10、一般问题，认真分析原因，按照施工图纸保修施工；重大问题保修方案应报技术质检处、水电风处审批，然后报建设单位、业主签认。涉及结构安全的质量缺陷，有原设计单位提出保修方案。

11、组织人员、设备、材料按照保修计划进行保修。

12、经保修小组自检合格后，将保修记录收集整理归档。

13、每年年终项目部要对本年度保修期工作进行书面总结，详细汇报保修期内发生的保修项目、保修服务情况及使用对方保修服务评价，并将保修工作总结报告报技术质检处备案。

14、保修期满，把保修资料汇总后交到技术质检处。