

4.4服务承诺

(根据磋商文件规定及供应商自身条件编制)

本公司的质量方针是“科学管理、注重质量、信守合约、真诚服务”。以质量方针为指导，周到服务，创优质工程，让顾客满意是我们的服务目标，我公司将按照 ISO9002 质量保证体系的有关规定，坚持质量保修回访制，实行产后报务。在保修期内对使用单位提出的问题做到件件有答复，事事有落实，以此维护企业信誉，提高企业竞争能力。

保修期内：

工程竣工后，我方将负责工程质量保修，以优质的服务，实现我们的承诺。

工程交工后，采取定期和不定期回访、电话回访、季节性回访相结合的方式，保证服务质量，专门负责本工程有关保修事宜。在工程回访中发现质量问题，确保在 24 小时内派维修服务队到现场，根据我公司有关规定无条件维修因我公司原因造成的质量问题。

保修期外：

质保期外做到每月与建设单位联络一次，每半年登门回访一次征求意见，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起 24 小时内对有关质量问题进行确认，并与业主就返修内容达成协议。针对存在的问题，分析产生原因，制订返修措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批实施。工程部门指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。维修人员按维修任务书中的内容进行工作。当维修任务完成后，应通知单位质量部门对维修项目进行检验，合格后再提请用户验收。



张昱平