

4.4 售后服务方案

(供应商根据谈判文件要求自行编制)

一、工程回访与保修

1、工程交工验收后;我公司将启动“工程回访与保修程序”;定期进行回访并做好记录;及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况;掌握第一手材料,以便在以后的工作中加以改进;工程一旦出现质量问题;我公司故障响应时间为 1 小时内,上门时间为 2 小时内,解决问题时间为 24 小时内到位进行修理、维护直至工程合格,为业主提供满意的后期服务。

2、“工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成;由公司直接领导;负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

3、合同规定缺陷责任期结束;并且修缮任务完成时;公司负责与业主签订工程移交手续;保证向业主交出优质的工程。

二、用户服务目的

全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨;是工程项目施工管理中始终遵循的原则,目的在于完善产品的质量和售后服务;创造优质、全方位的服务,以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺;创建用户完全满意的工程。

三、用户服务目标

1、工程施工阶段服务目标:在工程施工及管理的全过程中;完成业主对项目明确的和潜在的服务需求;以达到工程预定的工程质量目标;实现对业主的承诺。

2、工程竣工后的服务目标:保证工程的安全和使用功能;协助业主对工程进行全面的维护。

3、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题;把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首;同时必须做到兼顾企业利益;使客户利益与企业利益相得益彰、必须做到:服务热情周到;信息交流畅通;反应快速准确;质量保证完善。

4、用户服务的组织机构和管理体系

4.1 用户服务的组织机构

本工程施工阶段;公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子;按照

项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理,严格按照公司的质量保证体系来运作;以全面质量管理为中心环节;出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后;由公司直接负责对工程竣工后保修期内;售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

4.2 用户服务管理体系

①前期策划服务

工程开工前期,我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作;帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在施工过程中;要考虑用户的需求和利益;尽可能满足用户潜在的要求;以“精品工程”回报业主。同时;我公司可利用技术优势;为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

4.3 服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案;和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见;项目经理部及时分析、汇总,作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系;使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态..使各工序之间形成良好的衔接。

4.4 定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访;了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访;每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访;了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题;并及时改正;以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划;该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意;

二个理念——带走用户的烦恼;保质保量文明施工;

三个降低——降低用户投拆率;降低服务遗漏率;降低服务质量不满意度;

四个不漏：一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

4.5 后期延伸服务

保修期过后；根据业主要求；我公司可为业主提供其他特殊服务。

5、维修保养内容

工程完工时；首先成立由项目总工为组长；技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组；负责缺陷责任期内对工程的维护工作。

缺陷责任期内，工程回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查；遇地震、台风等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查；对出现的工程缺陷要登记清楚；分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因；并立即组织维修。

缺陷责任期限内工程的维护；要在不影响正常使用的前提下进行；必要时采取可行的防护措施；确实需要中断交通时；必须在业主同意后方可进行。

各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。缺陷责任的维护分两种情况；若因本公司施工质量问题造成的；本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施；若属非本公司责任造成的缺陷；本公司将及时上报业主；并按照业主批复的方案组织维修。

缺陷责任期内本公司成立的维护小组；将保证工程质量合格；施工环境符合有关标准；各种设施齐全；无损害。

四、工程质量保证措施

1、选择优秀施工队组；且依法与其签订劳务合同；按时支付工人工资；绝不拖欠民工工资。

2、项目工程部将负责向建设行政主管部门报送总体工期网络计划；并积极协助建设行政主管部门确定各专业分包队伍及供货商的进退场和中间交接事宜；配合建设行政主管部门、业主合理解决其垂直运输设备；施工用水、电、材料堆放、场地划分等。

3、每月的施工进度计划、劳动力计划和材料进场计划；经监理审核后报业主部门进行最后定板。

4、每周召开工程例会；由监理主持；建设行政主管部门及项目经理部参加。通过工程例会完善施工与监理、建设行政主管部门之间的关系；协调施工过程中

出现的各种问题;确保工程顺利进行。

5、召开工程例会时项目负责人将向业主主管部门提交每周工作汇报及下周工作计划;在报告中将详细说明工程的进展情况;在计划中详细进度、材料、劳力、设备、资金等的细部计划。

6、认真做好施工日记;记录工地上每个工种雇佣工人及使用机械的数目、运到工地物料数量;以及每天的天气情况;并将其放在工地办公室;以便建设行政主管部门随时查阅。

7、充分重视建设行政主管部门的指示;现场管理人员随时以书面形式记录建设行政主管部门的指示;并予以贯彻。

8、工程质量、安全措施

自觉接受使用建设行政主管部门、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查;及时改正检查中提出的问题,在质量包括保修、安全方面做出以下承诺:

8.1 依法取得相应等级的资质证书;并在其资质等级许可的范围内承揽工程,不转包或者违法分包工程。

8.2 建立质量责任制;对建筑工程的施工质量负责。

8.3 按照工程设计图纸和施工技术标准施工;不擅自修改工程设计;不偷工减料,在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的;及时提出意见和建议。

8.4 建立、健全施工质量的检验制度;严格工序管理;作好隐蔽工程的质量检查和记录。

8.5 建立、健全教育培训制度;加强对职工的教育培训;未经教育培训或者考核不合格的人员;不上岗作业。

8.6 依法履行建筑工程质量保修义务。

8.7 主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责,建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度;制定安全生产规章制度和操作规程;保证本单位安全生产条件所需资金的投入;对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查;并做好安全检查记录。

8.9 项目负责人由取得相应执业资格的人员担任;对建筑工程项目的安全施工负责;落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程;确保安全生产费用的有效使用;并根据工程的特点组织制定安全施工措施;消除安全事故隐患;及

时、如实报告生产安全事故。

8.10 设立安全生产管理机构;配备专职安全生产管理人员,专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查,发现安全事故隐患;及时向项目负责人和安全生产管理机构报告;对违章指挥、违章操作的,立即制止。

8.11 根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化;在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的;做好现场防护,将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置;并保持安全距离;办公、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的建筑物内设置员工集体宿舍。

8.12 在施工现场建立消防安全责任制度;确定消防安全责任人;制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程;设置消防通道、消防水源;配备消防设施和灭火器材;并在施工现场入口处设置明显标志。

8.13 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程;正确使用安全防护用具、机械设备等。

8.14 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训;其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

单位全称:河南稳晟建设工程有限公司(盖章)

2023年11月8日

