

4.3服务承诺

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

从工程交付之日起，我公司的工程保修工作随即展开。在保修期间，我们将依照按国务院【2000】279 号令，本着对业主负责的精神，以有效的制度和措施，及时、优质、高效地提供保修服务，维护业主的利益。

第一节、修服务承诺

我公司十分重视工程交工后的保修服务工作，按照 IS09001 质量体系文件的规定，我公司承诺以下服务措施：

在保修期内，留置保修小组，为工程售后保修提供服务。工程保修小组由工作认真、经验丰富、技术好、能力强的原项目经理部的管理人员和作业人员组成。

售后服务人员表

时间	竣工后半年内	竣工后半年至一年内	竣工后一年至两年	保修期后
保修人员	负责人李娟	施工员田亚迪	施工员田亚迪	定期回访、保修
	施工员田亚迪	施工员李松松		
	安全员孙哲	安全员孙哲		

第二节、工程保修管理

工程竣工后，将按照国务院【2000】279 号令和合同要求对工程进行保修。本着“施工前为业主着想，施工中对业主负责，竣工后让业主满意”这一原则，我公司在工程项目竣工验收交付使用以后，将认真进行工程的回访和保修，继续积极配合建设单位工作，确保工程竣工后的使用正常运转。同时为了更好的服务于业主，充分体现总包单位对业主负责的精神，制定了详细的质量回访及保修制度，并编制《服务程序》，使质量信息的反馈、分析程序化、制度化，明确执行质量回访单位及其职责，并配备足够的资源。

1. 保修范围

在保修期间，凡施工范围内的所有工程，因承包人施工责任造成其使用功能不能正常发挥或者产生质量问题，均应该进行保修，及时制定切实有效的措施，组建维修小组，安排专人负责，尽快予以解决。

对于由于业主使用不当而造成的功能不良或损坏者以及非我公司施工原因造成

的质量问题，虽不属于保修范围。我公司亦会积极协助建设单位将问题维修处理完善，帮助业主出谋划策，排忧解难，在技术上、物质上提供力所能及的帮助。

2. 保修时间

自工程竣工验收完毕之日的第二天开始计算，最低保修期限根据 2000 年 1 月 30 日发布国务院令第 279 号《建设工程质量管理条例》第六章第 90 条规定。

3. 保修措施

本工程交付后，根据施工合同，我公司将建立本工程保修业务档案。成立工程保修小组，工程保修小组由工作认真、经验丰富、技术好、能力强的原项目经理部的管理人员和作业人员组成。

(1) 发放保修证书。保修证书的主要内容包括：工程简况、使用管理要求、保修范围和内容、保修时间、保修说明、保修情况记录。此外，保修证书还附有保修单位的名称、详细地址、电话、联系接待部门和联系人，以便于工作联系。

(2) 建立工程保修管理制度，对保修人员起到严格的约束和管理作用，保障保修工作的正常开展。

(3) 指定熟悉本工程的技术、施工管理人员作为保修负责人，专门负责本工程的保修工作，并与建设单位建立可靠联系，随叫随到。

(4) 在接到维修通知后，保修负责人立即前往现场检查，并会同建设单位共同做出鉴定，提出修理方案，并尽快地组织人力物力进行修理。

(5) 验收。

(6) 在发生问题的部位或项目修理完毕以后，要在保修证书的“保修记录”栏内做好记录，并经建设单位验收签认，以表示修理工作完结。

第三节、工程回访制度

在施工进行过程中及整个工程的保修期间，我们将组织回访小组跟踪服务，进行定期的、不定期的质量回访活动，执行《服务程序》，广泛收集信息，促进质量改进和强化质量保证，以提供更高质量和更富情感的工程精品。回访小组由项目经理、工程、技术等有关部门负责人组成。

1. 回访方式



序号	回访方式	回访做法
1	季节性回访	在雨季、大风季节回访排水状况，发现问题实行有效措施，及时加以解决
2	技术性回访	了解在工程施工过程中所采纳的新材料、新技术、新工艺、新设备等的技术性能和使用后的效果，发现问题及时加以补救和解决；同时也便于总结经验，获取科学依据，不断改进与完善，为进一步推广创造条件
4	节日回访	制订节日回访计划，保修责任人依据计划要求对负责的项目进行回访，向业主进行节日慰问，并进行用户意见调查
5	特殊回访	特殊状况的回访指建设单位的来人、来函和电话反映的急需处理的问题，务必按质量保修书中规定的时间进行回访，并在规定时间内处理完成。
6	保修期满前回访	在保修即将届满之前进行回访，即可以解决出现的问题，又标志着保修期即将结束，使建设单位留意对建筑物的维护和使用

2. 回访措施

序号	措施
1	针对工程应用状况和有关的反馈信息，向建设单位、质检单位、监理单位分别征询意见，对“新技术、新工艺、新材料和新设备”应用的工期效益、质量效益有哪些影响

2	依据工程的进度状况和气候特点进行季节性回访，主要解决以下问题：特殊气候如风、雨对工程质量的影响及各单位意见和建议，针对特殊气候所制定的施工措施是否有效，需要实行哪些改进措施，业主及其他各单位的其他要求
3	对本工程中确定的特殊过程和关键过程的施工状况，我们将进行特地的质量回访，分析特殊过程的把握效果，总结经验，吸取教训，促进质量改进
4	在工程的保修期间，我们每半年进行一次质量回访，在工程保修期结束后，我们仍将适时跟进回访，听取业主的意见和建议并供应帮忙
5	针对建筑工程的特点，对于易发难治的质量通病，我们将事先编制特地的质量通病防治措施，在施工过程中跟进回访，收集信息，及时制定有针对性的措施应用于过程实践中
6	组织生产、技术、质量、水电等有关方面的人员进行回访，回访时由建设单位组织座谈或意见听取会，并察看建筑物和设备运转状况等，务必认真，务必解决问题，并做出回访记录，必要时应写出回访纪要
7	组织生产、技术、质量、水电等有关方面的人员进行回访，回访时由建设单位组织座谈或意见听取会，并察看建筑物和设备运转状况等，务必认真，务必解决问题，并做出回访记录，必要时应写出回访纪要

供应商名称（并加盖公章）：禹州市公路养护工程有限公司

日期：2024 年 6 月 28 日