**售后服务方案**

（投标人根据采购文件要求自行编制）

为保证工程在施工完成后达到建设单位对工程质量、及工程回访、保修等方面的要求，最大限度的达到工程的建设目的，满足建设单位要求，我公司就工程质量保修向建设单位做如下承诺。

保修期限：工程保修及服务承诺

(1)我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，保修期限为24个月。

(2)严格贯彻公司的质量方针，建立针对于本项目的售后服务部门。售后部门由项目经理直接领导，下设专门售后人员5名，售后电话由专人负责接听，保证全年无休息受理售后服务问题。

(3)建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不

少于两次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

(4)按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做以

下几点:

①、售后部门日常工作以处理售后服务为重点，配备车辆1辆。在保修期内，成品一旦出现问题，在接到通知后立即响应，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到甲方的维修通知后4小时内到达现场，并针对现场破坏程度，制定相关处理方案，得到客户同意后，24小时内完成对工程进行维护修

复工作。

②、我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供7天\*24小时随传随到的紧急维修服务。

③、在收到紧急事故时，我公司在正常工作时间于2小时之内到场进行抢修工作，在非工作时间于4小时之内到场进行抢

修工作。

综上所述，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，让客户满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将

始终如一的为客户服务。