

维修保养措施

第一节 精装修维修保养措施

一、保修服务承诺书

(1) 保修期

A. 根据招标文件要求，本工程质量保修期为 24 个月。

B. 本工程施工验收后，我司对工程质量按国家和合同有关规定负责保修。

C. 保修期按照保修书约定的期限执行。

(2) 质量保修责任

A. 我司保证在保修期内，在设计、工艺及供应的材料和工程执行方面没有缺陷。

B. 如果在工程接受日起保修期内发现我司在设计、施工、供应的材料或完成的工程方面存在缺陷，我司应立即自费修理、替换或使缺陷由缺陷造成的损失部分恢复完好直至建设单位认可为止。

C. 建设单位应提供必需的方便条件使我司进入现场以便我司能履行其合同项下的义务。如果缺陷的性质或因缺陷给工程造成的损失不能在现场迅速有效地进行修理，我司经过建设单位同意后可从现场拆运有缺陷的材料或有缺陷的部分。

D. 如果修理、更换或使恢复完好等工作将影响建设单位的使用，建设单位可向我司发出书面通知要求在补救工作做完后，立即由我司对有缺陷部分进行检验。如果检验没有通过，我司应根据情况进行进一步的修理，更换并使其恢复完好直至通过检验为止，检验结果应由建设单位通过。

E. 如果我司未能在合同规定期限内对缺陷或由此给工程造成的损失开始必需的补救工作，建设单位可以自行进行此工作，费用由我司负担。

F. 如果由于工程或其部分的缺陷，损坏或因对缺陷和损坏进行的恢复完好工作使本工程不能使用，工程缺陷责任期应予展延，展延期限等同于工程或其部分同上述原因而使建设单位不能使用的时间。

G. 我司在为本工程供应材料、设备时，对合同中指定的产地和牌子及其保证期内作出质量保证，并向建设单位提交此工程材料、设备的书面质量保证。以上保证书的形式及内容必须经建设单位同意。

H. 我司按合同条件负责任何保修期内出现的任何缺陷。

I. 保修期间，我司须负责修补被发现或有明显迹象的及一切有关费用，无论缺陷是由于操作工艺不善；或由于使用在缺陷或不适当的物料；或由于不正确地使用任何物件而使物件不能满足合同要求；或由于提供任何不符合特定运作标准的设备或物料。有关费用应包括所有物料、机械、设备、劳务、运作、测试及重新验收至建设单位满意为止。

J. 免费维修服务

我司须在承诺的保修期内免费（包括材料费及劳务费用等）保修服务。此项保修服务包括：

- a. 提供客户服务热线，其中夜间备有录音电话；
- b. 接到报修后 24 小时内到场；
- c. 任何时间免费专人指导客户单元内由发展商提供的设备设施的正确使用；
- d. 对于提供的设施设备，在 2 年保修保养期内每年均进行例行检查和保养。
- e. 使系统保持良好运作状态的一切修补工作；
- f. 属于保修范围、内容的项目，我司在接到保修通知之日起 7 天内派人保修。我司不在约定期限内派人保修的，建设单位可以委托他人修理，发生的费用从保修金中扣除；
- g. 及时提供所需的修理及更换配件等服务；

h. 发生紧急抢修事故的，我司在接到事故通知 8 小时内到达事故现场抢修。

K. 若出现重大修复或多次损坏时，应立即将报告一式叁份送至总承包单位、监理单位和建设单位。该份报告应包括需要修复的原因，所采取的补救措施和修补与恢复正常运作之日期及时间，应随该份报告附上所替换材料设备一览表，除非在例行检查时未能消除值得注意的故障，否则无须例行检查报告。每次例行或通知检查的结构应记录在一本由我司提供的记事簿上，该本记事簿应存放在建设单位指定的地点。

L. 上述要求不会减免我司在缺陷责任期满后对潜伏的缺陷作出改善。

M. 保修期间，我司应实行 24 小时跟踪服务，否则，建设单位可委托其他单位或人员修理，所发生的费用由建设单位在我司保修金内扣除，不足部分由我司交付，因我司之外原因造成返修的费用由事发方承担。

N. 建设单位应在保修期满后 14 天内，将剩余保修金退还我司。

二、售后服务

我们有专业的客服中心，由客服主管领导工地巡查员和电话回访专员。

工地巡查员主要负责：对各个工地的巡查（进度追踪、工地文明形象、安全保障等）

电话回访专员主要负责：每周对各业主进行电话回访，将业主反映内容如实汇报客服主管，经巡查员证实后 24 小时之内对业主进行回复。

我公司的回访服务采用以下三种形式：

1、电话回访：我公司会根据各分部分项工程的不同特点按以下情况进行电话回访，并在回访服务后做好服务记录和登记工作：

(1) 面砖铺贴工程:在竣工交付使用后 60 天进行电话回访,了解墙地砖表面是否有回潮、泛碱、起白沙等现象;了解砖面有否开裂现象、表面翘曲问题,以便出现问题及时修复,并且指导业主进行必要的表面保养。

(2) 木制品工程:在一年内季节交替期间进行电话回访,了解木制品表面有否霉烂、变色、开裂、翘曲等问题,如出现问题及时修复。

2、上门回访:在工程竣工交付使用后 6 个月,我公司将派专业维护人员上门进行回访,回访内容包括:了解业主使用情况及需解决的问题;对石材、木制品等工程设置的监测点进行检查,及时发现装饰和建筑结构变形等情况;对于发现的问题及时制定处理方案,以最大限度地减少业主的损失。并在回访服务后做好服务记录和登记工作,如需进行再次回访服务的,与甲方预约好下次回访的时间和内容。

3、上门维修:如接到业主的报修要求,我公司将在 2 天内派专业维修人员上门服务,进行不间断维修服务,直到完全修复。并实行先检查维修服务,后论责任的原则。并在回访服务后做好服务记录和登记工作。

三、维修措施

(1) 为保证工程交付使用后甲方能及时、合理、准确的投入营运,我公司竣工前,将积极配合甲方进行培训交底工作,将各项产品的说明书,使用注意事项,维修条件等资料及时完整的移交甲方。验收后派各专业人员参予甲方的试营业运行,对发生的质量问题及时给予处理。

(2) 工程竣工后,售后服务小组在甲方投入使用后三个月内义务现场跟踪服务。

(3) 回访发现问题或接到质量投诉,售后服务小组立即进行现场调查,及时处理。

(4) 非本公司所属或人为造成的质量问题和整改内容,我公司

同样立即响应，及时解决。

(5) 在竣工验收后的保修期内，对于我们工程施工范围内的装饰面出现一些有关质量问题，对于非人为的工程毛病，工程部将全力安排解决，一定为甲方排忧解难。

(6) 我公司本着对此工程高度负责的态度，专门组建技术人员针对本工程的维修组，定期回访。

(7) 保修期内应急措施安排：

保修期内严格按照 ISO9001 所规定的工程维修服务程序执行，如遇应急事件，则从解决问题为前提，并在接甲方通知后二十四小时内到达现场并着手解决所需维修的部位，小问题在接通知后当天内解决，如工艺难度大，则应以最快的速度完成应修缮的部位，完成修缮任务后请甲方进行验收检查。

(8) 在保修期内，主动对工程进行回访，发现问题，并及时解决，如出现因质量问题而导致的维修，公司将严格按合同要求及时并免费进行维修。如因甲方使用不当或其它原因导致的维修，首先应进行维修，费用经双方协商后只收取基本的成本费用。

(9) 保修期满后，我公司仍将长期跟踪，保持维修热线。

我司将根据本项目之特点向甲方提交《保修手册》，对本工程之日常维护和保养常识以及日常维护之消耗材料、维护工具等均列具详细计划。

(10) 本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，工程竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结。为使用户满意、放心，工程竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作：

A. 向用户提供所有的工程技术档案，有关说明及各种原始资料。

B. 执行工程竣工后回访保修制度：竣工后随即向用户发放回访保修卡，认真履行合同及有关规定。凡属施工原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可。

C. 保修期内对于种种原因,造成了在使用中在碰到的质量问题而投诉我公司的意见,我公司认真对待,立即派人了解、调查并分析原因。凡属施工原因造成的问题,我公司负责立即派人修复。凡属其他原因造成的质量问题,我公司将向用户解释,并积极参与配合修复。

D. 适时邀请用户座谈,请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见,以便今后不断改进。

E. 为了更好的服务于业主,及时解决工程施工遗留的缺陷,满足业主的需求,在公司设有专业维修服务部,公司服务部提供全方位项目维修服务,维修工作全天候 24 小时持续服务。

F. 在保修期内,我公司提供免费维修服务(装饰的本身质量原因),维修部绝对备有足够的维修材料,并保证所有的维修材料质量好于或同于原用材料。

G. 每一次维修结束,我公司都由专业人员就造成维修的原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提供书面报告,此报告一式二份,供甲、乙双方留存。

H. 项目竣工后,我公司向贵公司提供书面的质量保证书,对贵方的产品提供完全产品质量保证。

第二节 驻场保修方案

一、驻场时间

我司在此承诺，如我司有幸中标，在工程竣工交付之日起三个月内，我司派各工种维修人员驻扎现场，随时配合物业或甲方的维修安排。三个月满后直至质保期满我司将撤离现场驻扎人员，物业或甲方的维修通知在 48 小时内安排。

二、驻场人员

移交小业主的集中整改的时间定为三个月；集中整改期间精装饰施工单位，组织整改班子由精装饰施工单位项目经理负责；每天专人在物管值班；成员由各工种技术工人组成，**要求每栋每单元油漆工 3 名（壁布和乳胶漆）、瓦工 2 名（墙地砖、石材）、木工 1 名、水电工各 1 名；**并应满足维修期限的充足工人储备。保障维修及时率。

三、驻场维修设备

以楼栋为单位，每栋楼配备维修设备

序号	机械或设备名称	型号规格	数量	国别产地	制造年份	额定功率 kw	生产能力	所在地
1	平板刨	MB573	10	德国	2015	3	良好	仓库
2	空压机（大型）	V-0.14/10	10	中国	2015	1.5	良好	仓库
3	空压机（小型）	V-0.14/5	15	中国	2015	1.5	良好	仓库
4	盘锯	0.13/125-9	10	德国	2015	1.5	良好	仓库
5	压刨	AP-101V	10	德国	2016	1.4	良好	仓库
6	电焊机	B*200	20	中国	2016	11.5	良好	仓库
7	手电钻	JIZ-64	40	中国	2016	0.3	良好	仓库
8	修边机	TR12	30	中国	2015	0.4	良好	仓库
9	砂轮切割机	CJ-221	20	中国	2015	2.2	良好	仓库
10	磨光机	STM-0.5	15	德国	2015	0.7	良好	仓库
11	地砖裁切机	MB900	25	德国	2016	0.5	良好	仓库
12	射钉枪		35	德国	2015	1	良好	仓库
13	石材切割机	ZIC-100	15	中国	2015	2.2	良好	仓库
14	台钻	Z4112B	6	中国	2015	0.55	良好	仓库
15	铝合金切割机	LS1030	6	德国	2015	1.38	良好	仓库
16	电锤	DA-25P	25	中国	2016	0.7	良好	仓库
17	蚊钉枪	ZSF-622	40	中国	2015	0.5	良好	仓库
18	曲线锯	FJ50SB	12	德国	2015	0.55	良好	仓库
19	电动喷枪	AS-1040	15	中国	2016	2.8	良好	仓库
20	电动自攻螺钉钻	TA-3060	40	中国	2016	1.3	良好	仓库
21	冲击电钻	LP-1500	15	德国	2016	3.0	良好	仓库
22	热熔器	20-32	10	中国	2015	0.2	良好	仓库

四、易损材料

以楼栋为单位，每栋楼储备易损材料

五、不同维修事项的反应时间

第三节 专业分包维保配合方案

一、专业分包项目内容

序号	专业分包
1	厨房橱柜工程
2	收纳系统工程（含部分依据客户需求增配的内容）
3	中央空调工程
4	地暖工程
5	新风工程
6	智能家居工程
7	直引水工程
8	厨房电器工程
9	入户门工程（含智能锁）
10	户内门工程
11	阳台等部分封窗工程

二、专业分包维保配合措施