

4.5后期服务方案

(供应商根据磋商文件要求自行编制)

一、后期服务目标与原则

(一) 服务目标

本工程后期服务目标为在工程竣工验收后，提供全面、及时、优质的保修服务，确保工程在保修期内正常运行，满足建设单位的使用需求。保修期内，工程质量问题及时处理率 100%，一般质量问题处理时间不超过 24 小时，重大质量问题处理时间不超过 72 小时。保修期满后，提供终身技术咨询服务，随时解答建设单位在使用过程中遇到的技术问题。建立完善的客户档案，定期回访，了解工程使用情况，主动发现并解决问题，提高客户满意度。

服务目标具体分解为：响应速度目标，接到报修后一般问题 24 小时内响应，紧急问题 2 小时内响应，维修人员到达现场时间不超过 4 小时。维修质量目标，维修质量符合国家现行质量标准，维修后的性能和外观与原工程一致，维修一次合格率不低于 95%。服务态度目标，维修人员态度热情、耐心细致，尊重建设单位，遵守建设单位的规章制度。客户满意度目标，保修期内客户满意度不低于 95%，保修期外客户满意度不低于 90%。

(二) 服务原则

后期服务遵循主动服务、及时响应、质量第一、客户满意的原则。主动服务原则是指在保修期内主动进行回访和检查，主动发现并解决问题，不等建设单位提出。及时响应原则是指在接到建设单位报修后，立即响应，快速到达现场，及时处理问题。质量第一原则是指在保修服务过程中，严格按照质量标准进行维修，确保维修质量。客户满意原则是指以客户满意为最终目标，不断提高服务质量，超越客户期望。

主动服务原则要求保修服务小组每季度进行一次回访，每半年进行一次全面检查，主动了解工程使用情况，发现潜在问题及时处理。及时响应原则要求保修服务小组实行 24 小时值班制度，随时接收建设单位的报修，接到报修后立即安排维修人员赶赴现场。质量第一原则要求维修人员严格按照维修方案进行维修，使用符合标准的材料和配件，确保维修质量。客户满意原则要求维修人员尊重建设单位，遵守建设单位的规章制度，维修完成后清理现场，恢复原状，请建设单位验收并评价服务质量。

二、保修范围与期限

孟杨

（一）保修范围

保修范围包括本工程的全部施工内容，包括外棚钢骨架、内棚钢骨架、棚膜、裙膜、防虫网、通风降温系统、井用潜水泵、高压增压泵、储水罐、控制电缆等。保修内容包括因施工原因造成的质量缺陷、材料缺陷、设备故障等。具体包括：钢结构焊缝开裂、构件变形、锈蚀等质量问题；膜材料破损、老化、脱落等质量问题；防虫网破损、松动等质量问题；通风降温系统运行异常、卷膜器故障等质量问题；井用潜水泵、高压增压泵运行异常、流量不足、扬程不够等质量问题；储水罐渗漏、变形等质量问题；控制电缆短路、断路、绝缘损坏等质量问题。

保修范围不包括因建设单位使用不当、不可抗力、第三方破坏等原因造成的损坏。使用不当包括超负荷使用、违规操作、擅自改动等。不可抗力包括地震、台风、洪水、雷击等自然灾害。第三方破坏包括人为破坏、动物破坏等。对于不属于保修范围的损坏，我方提供有偿维修服务，维修费用按照成本价收取。

（二）保修期限

保修期限按照国家有关规定和合同约定执行。本工程保修期限为：地基基础工程和主体结构工程为设计文件规定的合理使用年限；屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏为 5 年；供热与供冷系统为 2 个采暖期、供冷期；电气管线、给排水管道、设备安装和装修工程为 2 年。其他项目的保修期限由建设单位和施工单位在合同中约定。保修期自工程竣工验收合格之日起计算。

保修期内，因施工原因造成的质量问题，我方免费维修。保修期外，我方提供终身技术咨询和优惠维修服务。

三、保修服务组织

（一）保修服务组织体系

建立以项目经理为组长的保修服务小组，项目技术负责人为副组长，成员包括专职维修人员、技术人员等。保修服务小组负责保修期内的维修服务工作，包括接收报修、现场勘察、制定维修方案、组织维修、验收等。保修服务小组实行 24 小时值班制度，随时接收建设单位的报修。保修服务小组配备专用维修车辆，确保快速到达现场。

保修服务小组设在项目经理部，办公地点与项目经理部相同。保修服务小组设立报修电话（15837450371），安排专人接听。报修电话 24 小时开通，节假日不休息。

孟杨

保修服务小组建立报修台账，记录每次报修的时间、内容、处理情况、建设单位评价等。保修服务小组定期召开例会，分析保修服务情况，总结经验教训，提高服务质量。

（二）保修服务人员配备

保修服务小组配备专职维修人员 3 人，其中电气维修工 1 人、机械维修工 1 人、土建维修工 1 人。维修人员具有相应的资格证书和丰富的维修经验，熟悉本工程的施工工艺和设备性能。电气维修工具有电工资格证书，熟悉电气线路和设备的维修。机械维修工具有钳工资格证书，熟悉机械设备的维修。土建维修工具有瓦工或木工资格证书，熟悉土建工程的维修。

维修人员定期接受培训，提高维修技能和服务水平。培训内容包括新技术、新工艺、新设备的维修知识，服务礼仪，安全知识等。保修服务小组配备兼职技术人员 2 人，负责技术支持和疑难问题处理。技术人员具有工程师以上职称，熟悉本工程的设计和施工，能够解决复杂的技术问题。

四、保修服务流程

（一）报修受理

建设单位可通过电话、微信、邮件等方式向保修服务小组报修。保修服务小组设立 24 小时报修电话，安排专人接听。接到报修后，详细记录报修内容、报修时间、报修人联系方式等。根据报修内容，判断问题性质和紧急程度，确定响应时间。一般问题 24 小时内响应，紧急问题 2 小时内响应。

报修受理人员根据报修内容，初步判断问题原因和所需材料，通知维修人员携带工具和材料赶赴现场。报修受理人员向建设单位说明预计到达时间和处理方案，取得建设单位的理解和配合。报修受理人员将报修信息录入报修台账，跟踪维修进度，确保问题及时解决。

（二）现场勘察

维修人员接到报修后，立即携带工具和材料赶赴现场。到达现场后，对问题进行详细勘察，查明原因，确定维修方案。现场勘察记录详细，包括问题描述、原因分析、维修方案、所需材料、预计工期等。现场勘察后，向建设单位说明情况，征得建设单位同意后实施维修。

对于复杂问题，维修人员及时报告技术人员，由技术人员制定维修方案。对于需要更换材料或设备的问题，维修人员向保修服务小组报告，由保修服务小组安排采购。

孟杨

现场勘察过程中，维修人员注意保护周边环境，避免对建设单位正常生产造成影响。

（三）维修实施

维修人员按照维修方案进行维修，严格遵守操作规程，确保维修质量。维修过程中，注意保护周边环境，减少对建设单位正常生产的影响。维修所需材料优先使用与原工程相同的材料，确保维修后的性能和外观与原工程一致。维修过程中，维修人员及时向建设单位汇报维修进度，征得建设单位的理解和配合。

维修过程中遇到疑难问题，维修人员及时报告技术人员，由技术人员提供技术支持。对于需要停工维修的问题，维修人员与建设单位协商，确定维修时间，尽量减少对建设单位正常生产的影响。维修完成后，维修人员进行自检，确保维修质量符合要求。

（四）验收交付

维修完成后，组织建设单位进行验收。验收内容包括维修质量、维修效果、现场清理等。验收合格后，填写维修记录，由建设单位签字确认。验收不合格的，继续整改，直至合格。维修记录归档保存，作为保修服务的依据。

维修记录包括维修时间、维修地点、维修内容、维修原因、维修方案、使用材料、维修人员、验收人员、建设单位评价等。维修记录一式两份，建设单位和施工单位各执一份。维修记录作为保修服务的重要档案，保存期限不少于保修期满后两年。

五、定期回访与检查

（一）定期回访

保修期内，每季度进行一次回访，了解工程使用情况，听取建设单位的意见和建议。回访内容包括工程运行状况、有无质量问题、使用是否方便、有何改进建议等。回访记录详细，包括回访时间、回访人员、回访内容、建设单位意见、处理措施等。回访中发现的问题，及时安排维修。

回访方式包括电话回访和现场回访。电话回访每季度进行一次，了解工程一般使用情况。现场回访每半年进行一次，对工程各部位进行详细检查。回访人员态度热情、耐心细致，认真听取建设单位的意见和建议，如实记录，及时反馈。回访记录作为保修服务的重要档案，保存期限不少于保修期满后两年。

（二）定期检查

保修期内，每半年进行一次全面检查，对工程各部位进行详细检查，主动发现潜

孟杨

在问题。检查内容包括钢结构锈蚀情况、膜材料老化情况、设备运行状况、电气线路状况等。检查记录详细，包括检查时间、检查人员、检查内容、发现问题、处理措施等。检查中发现的问题，及时安排维修，防止问题扩大。

检查人员由保修服务小组组织，包括维修人员和技术人员。检查过程中，使用专业检测仪器，对关键部位进行详细检测。检查结果形成检查报告，报送建设单位和公司总部。检查报告包括检查概况、发现问题、处理建议、整改计划等。检查报告作为保修服务的重要档案，保存期限不少于保修期满后两年。

六、应急维修服务

（一）应急响应

对于紧急故障，如设备突然停机、电气短路、棚膜破损等，实行 2 小时应急响应。接到报修后，维修人员 2 小时内到达现场，立即进行抢修。应急响应配备应急物资和备品备件，确保快速修复。应急响应实行专人负责，确保响应及时、处置有效。

紧急故障包括：钢结构突然倒塌或严重变形，危及人身安全；膜材料大面积破损，影响大棚使用；设备突然停机，影响农业生产；电气短路或漏电，危及人身安全；火灾、爆炸等安全事故。对于紧急故障，保修服务小组立即启动应急预案，组织救援，保护现场，防止事故扩大。同时报告公司、监理单位、建设单位和有关部门。

（二）备品备件

建立备品备件库，储备常用的备品备件，如棚膜、防虫网、螺栓、焊条、电缆、水泵配件等。备品备件库定期盘点，及时补充，确保备品备件充足。备品备件质量符合原工程标准，确保维修后的性能和外观与原工程一致。

备品备件库设在项目经理部，由专人管理。备品备件分类存放，标识清楚，防止混用。备品备件库配备消防器材，严禁烟火，确保消防安全。备品备件库建立台账，记录备品备件的名称、规格、数量、进场日期、使用记录等。定期盘点，做到账物相符。备品备件库的管理制度参照材料仓库管理制度执行。

七、保修期外服务

（一）终身技术咨询

保修期满后，提供终身技术咨询服务，随时解答建设单位在使用过程中遇到的技术问题。技术咨询可通过电话、微信、邮件等方式进行，重大问题可派技术人员到现场指导。技术咨询服务不收取费用，如需更换材料或设备，只收取材料费和人工费。

技术咨询内容包括：工程使用和维护知识，设备操作和保养知识，常见故障排除方法，技术改进建议等。技术咨询人员态度热情、耐心细致，认真解答建设单位的问题。对于复杂问题，技术咨询人员及时报告技术人员，由技术人员提供详细解答。技术咨询记录详细，包括咨询时间、咨询内容、解答情况、建设单位评价等。

（二）优惠维修服务

保修期满后，提供优惠维修服务，维修费用按照成本价收取，不收取利润。维修服务优先安排，响应时间不超过 48 小时。维修质量与保修期内相同，确保维修后的性能和外观与原工程一致。

优惠维修内容包括：工程质量问题的维修，设备故障的维修，材料更换等。维修人员由保修服务小组安排，维修流程与保修期内相同。维修完成后，组织建设单位验收，填写维修记录。维修记录作为服务档案，保存期限不少于两年。对于长期合作的客户，提供更加优惠的服务价格，建立长期合作关系。

八、服务质量保证

（一）服务承诺

我方承诺保修期内，工程质量问题及时处理率 100%，一般质量问题处理时间不超过 24 小时，重大质量问题处理时间不超过 72 小时。维修质量符合国家现行质量标准，维修后的性能和外观与原工程一致。维修过程中，注意保护周边环境，减少对建设单位正常生产的影响。维修完成后，清理现场，恢复原状。

服务承诺具体包括：报修受理承诺，24 小时受理报修，节假日不休息。响应速度承诺，一般问题 24 小时内响应，紧急问题 2 小时内响应。维修质量承诺，维修一次合格率不低于 95%，维修后质保期不少于 6 个月。服务态度承诺，维修人员态度热情、耐心细致，尊重建设单位，遵守建设单位的规章制度。现场清理承诺，维修完成后清理现场，恢复原状，不留下垃圾和杂物。

供应商名称（盖章）：河南唐辰建设工程有限公司

日期：2026 年 7 月 27 日

孟粉