

三、其它材料

3.1 服务及优惠承诺

优惠承诺

(1) 工程质量保修期内、外的优惠及服务承诺。

工程质量保修期内的服务承诺

公司为保证工程项目的质量，保证本公司的信誉，对用户提供服务，确保满足合同的要求，我公司售后服务体系日趋完善，均能按照质量管理体系执行，严格按照体系标准控制程序，为用户提供服务。

(1) 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，我公司将建立工程质量及功能使用情况后回访制度。我公司严格执行市、县建委关于保修维修的规定，主动与建设单位签订保修合同，发放保修服务卡，实行三公布，保证客户能及时向我们反映工程情况。自工程竣工后验收交付使用开始，树立“客户是上帝”用户至上的思想意识，严格按国家规定的保修期限，进行周到的服务。

(2) 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。

(3) 保修期内每隔半年回访一次，工程交验半年后进行第一次回访，了解工程在质量和功能使用等方面的问题，并备案，尽快组织有关人员进行维修和处理，直至全部整修完毕。工程交验一年后进行第二次回访，详细了解客户对工程的意见和建议，并短期内予以答复，让客户满意。每次回访均要做好回访记录，以便考虑新的整修方案，及时解决存在的问题。

凡属施工原因造成的质量问题，我公司将随叫随到，及时全面的进行维修，做好修复记录，并经业主签字认可。不是我公司原因造成的质量问题，我公司将积极协助建设单位进行维修，如出现争议的质量问题，我公司首先进行维修，然后再会同建设单位共同分析原因。

(4) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉与我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解，调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

(5) 适当邀请用户座谈，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。

(6) 为更好的服务于业主，及时解决工程施工遗留下来的缺陷，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，维修工作全体侯 24 小时持续服务。

