

2.服务体系、服务制度及承诺

一、工程交付

为保证工程及时投入使用，我公司把本工程的交付工作作为工作的重点来实施，在按计划竣工验收后清理现场，及时恢复占用甲方场地，除留下必要的维修人员和材料外其余一律退场。

在竣工检验手续办理的同时，公司工程部将派专人与甲方签订工程保修合同，成立以工程的项目生产经理、安装生产经理为第一责任人的保修小组。组成有电、装修专业工程师参加的保修组，建立与甲方畅通联系的热线电话，为甲方提供保修服务。

保修负责人及各专业工程师应仔细学习图纸，熟悉工程特点，和有关人员会谈，了解本工程有可能出现的问题及产生的原因，有针对性准备保修物资及技术工人，对操作工人进行技术交底，编写工程保修方案，要求既要及时为甲方、提供保修服务，又不影响正常的工作秩序，为工程保修做好一切准备。

二、保修合同的签订

1、竣工验收后我公司将与甲方根据施工合同要求签订保修合同。

2、在保修期间，我司将依据保修合同，本着“对顾客服务、向顾客负责、让顾客满意”的态度，以有效的制度、措施作保证，以优质、迅速的维修服务维护用户的利益。

3、合同中约定的保修项目，我司对其保修的责任将严格按照合同要求的规定执行。

4、属于保修合同范围内的问题，按我司的保驾服务程序进行处理，其他问题由责任部门与甲方、协商解决，做好记录。

三、保修期限及保修服务

从本工程交付之日起，我公司的工程保修工作随即展开。在保修期间，将依据保修合同，本着“对用户服务，向甲方负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度、措施做保证，以优质、迅速的维修服务维护用户的利益。