

# 2023年工程项目服务方案(实用6篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

## 工程项目服务方案篇一

我公司（）为保证（）在施工完成后达到建设单位对本工程的质量、工程回访、保修等方面的要求，最大限度的满足建设单位的要求，我公司就本工程质量保修向建设单位做出如下承诺：

### 1、保修期内的售后服务

#### 1.1保修服务范围

1) 保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。

2) 对于工程承包范围内的施工项目，

自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范与工程合同规定所造成的工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。

3) 由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

4) 因不可抗力，包括地震、洪水、50年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与业主协商后确定修复办法，并按照规定确定施工单位与建设单位的承担范围。

## 1.2 保修期限

1、根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

1) 地基基础与主体结构工程，为设计文体规定的该工程的合理使用50年。

2) 屋面防水工程，有防水要求的房间与外墙有防渗漏，为5年。

3) 电气系统，给排水管道，设备安装为2年。

4) 装修工程为2年。

## 2、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，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

2) 严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。

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五次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

a) 在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员与材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后24天

内进入处理，并针对现场破坏程度制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

b□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，同时提供日夜24小时随传随到的紧急维修服务。

c□在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于4小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于6小时之内到场进行抢修工作。

## 6) 工程保修原则及计划

### a□工程保修原则

1在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。

2在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤与损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

### b□工程保修回访计划

1、交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访二次，满一年再进行三次回访，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

2、回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。

3、落实保修期内与售后服务措施：每3个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。

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，让业主满意。客户的满意与支持，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业主服务。

公司名称：建筑装饰有限公司

日期：\*月

## 工程项目服务方案篇二

致：

延吉嘉宏装饰装潢有限公司本着优质、高效、发展的.精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并公开、负责地向您郑重承诺如下：

我们所有的工程均享有隐蔽工程质保5年，整体质保2年，终身维护的服务，对于一些影响业主正常生活的急修项目（如水电工程），我们将在24小时内到场维修。

我公司针对 项目售后服务小组，组长由延吉嘉宏装饰装潢有限公司项目经理担任，坚决执行 “昼夜24小时不间断服务，365天无假日工作” 的服务方针。针对项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

“质保期” 期间由 “” 项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司承接的施工项目进行跟踪服务，对现场走访时出现的问题及时解决，当时不能解决的，报公司，公司1小时派人员到现场解决，一年现场走访2次。

质保期后我公司会继续保持与用户联系,随时了解我公司施工项目的售后信息,以便及时采取纠正预防措施,并派专人进行定期检查，使用户放心使用。

质保期满后可持续签维护协议，且只收取产品成本费用。在接到报修电话后半小时内响应，给出相应解决方案。一小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

售后服务期中将有调查问卷给予客户，希望甲方提出意见，帮助我公司不断成长。

24小时服务电话：

售后服务监督电话：

承诺人：（加盖公章）

日期□20xx年xx月xx日

## 工程项目服务方案篇三

致：XXXXXXXXXX

XXXXXXXX公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并公开、负责地向贵公司郑重承诺如下：

1、我公司生产制作的xxx质保一年□xxxx质保三年不褪色□xxx质保四年不变形。

（不可抗力因素除外）。

接到报修电话，半小时做出技术服务响应，一小时内抵达现场解决相关技术问题。

2、按国家有关法律规定产品实行三包。

我公司针对xxxx项目售后服务小组，组长由xxxx公司项目经

理现场培训人员，使其熟练掌握灯箱维护原理，并能解决常见问题xxx担任，坚决执行“昼夜24小时不间断服务，365天无假日工作”的服务方针。

针对xxx项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

3、“质保期”期间由xxx项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司制作安装的xxx进行跟踪服务，对现场走访时出现的问题及时解决，当时不能解决的，报公司，公司1小时派人员到现场解决，一年现场走访2次。

4、质保期后我公司会继续保持与用户联系，随时了解我公司工程产品的售后信息，以便及时采取纠正预防措施，并派专人进行定期检查，使用户放心使用我公司产品。

5、质保期满后可持续签维护协议，且只收取产品成本费用。

在接到报修电话后半小时内响应，给出相应解决方案。

一小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

6、售后服务期中将有调查问卷给予客户，希望甲方提出意见，帮助我公司不断成长。

24小时服务电话:XXXX XXXX

售后服务电话:XXXX

承诺人:

XXXXXX

日期:20xx年xx月xx日 (加盖公章)

## 一、关于对工程质量方面的承诺

保证该工程竣工验收工程质量达到国家现行《施工质量验收规范》合格标准。

## 二、关于对工期方面的承诺

根据建设单位提供的图纸和工程实情，结合我公司综合实力，我方承诺该工程工期为 日历天。

## 三、关于服务方面的`承诺

1、工程交付使用后三天内组织第一次质量回访，指导工程设备的使用，维修与保养，及时了解和指导在使用上存在的不足；在使用六个月后进行第二次全面服务回访；一年后进行第三次质量回访，征询客户意见。

2、在交付使用一年内，施工单位在工地附近设立常年维修服务小组，随叫随到。

凡属于施工单位造成的质量问题，均由施工单位负责包修包换，不留隐患。

3、我公司配备有专门的产品质量回访车，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

### 4、服务内容：

长期咨询优惠服务；对保修期满的工程，实行优质优价服务，工程结束，友谊长存，继续与用户保持联系，无偿提供工程咨询服务。

## 四、关于项目经理、管理人员方面的承诺

保证按中标的项目经理及投标文件中所列管理人员组织施工，

并且做到项目经理、技术负责人亲临现场。

五、关于雨季、农忙季节、法定节假日的劳动力保证方面的承诺

保证在雨季、农忙季节、法定节假日期间，采取有效措施做到劳动力充足，不影响正常施工。

六、关于与业主及监理单位配合方面的承诺

保证与业主监理单位积极配合，共同搞好该工程建设。

以上承诺的条件，愿签入施工合。

## 工程项目服务方案篇四

承包有限公司：（以下简称甲方）

承包商：（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国合同法》、《武汉市建筑施工合同》及其他相关法律、法规，遵循平等、自愿公平和诚信的原则，为确保工程施工质量、生产、文明施工，做到统一管理、统一指挥、统一调度，使各分项工作相互配合，发挥各自积极性，双方结合本工程特点，协作一致，签订本合同，并共同信守执行。

### 一、工程概况

1、工程名称：华生汉口城市广场四期二区6#—7#楼

2、工程地点：武汉市东西湖区金银湖南街

3、结构类型：框架



## 二、承包范围及内容

### 1、水电安装工程

图纸中全部设计变更工程量不进行调增调减。如，电表无论是群装还是分楼层安装，所引起的工程量的变化均含在合同包干清单综合包干总单价中，乙方不得重复记取。包干价的包干范围为包工、包全部辅材、包中小机械、包工期、包安全、包现场文明施工，包质检部门水电检测合格，具体包干内容如下：

#### 1.1水电工程安装工程(包人工包辅材包机械)

工作内容：按甲方要求及设计施工图，水、电预留预埋、水电安装、消防给水预埋、消防报警预埋、弱电消防预埋；弱电系统预埋，包现浇混凝土楼面、墙面套管预埋制安(预埋钢套管主材甲供)，包门铃对讲系统线管预埋，避雷焊接等电位预埋，包室外落水管、室内排水及空调冷凝水管(含穿墙套管预埋或开孔器开孔)，包厨卫水管洞口吊模混凝土封堵，包施工及临设用水用电安装到位(含施工过程中照明及动力电源提供安装到位，即甲方施工中不单独另外安排水电工，含夜间施工照明大功率镝灯乙供及安装)。

施工范围：按施工图，梯间、电梯前室等公共部位全部电路安装到位，配电井电缆及桥架架设到位，动力电源布设及设备安装(电梯及机房电源到位、轴流风机安装、排污泵安装)，机房照明，设计图中动力、照明及备用电箱安装到位(含箱体基础制安或支架制安)，图中避雷及等电位、钢铝窗接地等均按图及规范要求全部施工到位，强弱电进各分户后设置各分户箱，箱内配置安装到位，室内弱电箱前线管预埋，室内各分户一户客厅一盏灯预埋及安装，厨房安装一水嘴；给排水部分：给水起点为室外接自来水水表井，排水系统至室外排水井，水管井给水系统按要求安装到位，水进户，水表及水表箱安装，管道支架制安。如乙方施工中漏埋套管，采取的补

救钻孔措施费用甲方一律不认可。

### 三、水电安装工程价格

### 四、工作要求

1、乙方必须按甲方合同要求的时间进场，进场后甲方负责向乙方提供临时住房、食堂、公共卫生设施，组织指导乙方施工技术人员熟悉工程(工地)内外周边环境提供内部施工平面布置图。

2、开工前，乙方要组织自己的施工技术人员认真了解图纸并积极参与甲方建设、设计、质检、监理等单位的技术人员进行的'图纸会审及具体技术措施的交底，乙方根据甲方提供的各项技术，拟定出完整的施工(材料用量、质量控制、安全生产)等措施的计划书，结合甲方指定的施工方案，精心施工。如中途退场，按所做工程量的60%结算。

3、开工后，甲方必须严格按已审定的设计图纸和施工方案严格施工，每到程序完工后必须经过甲方检查认可签字后，方可继续下道工序的施工，不得随意更改施工方案和图纸、变更的要求。变更时由甲乙双方双方协商同意。

### 五、双方责任

1、乙方现场必须文明施工。每天做到工完清场，不论结构或装修。边角余料要充分利用，能用即用若发现人为的故意浪费现象，一经发现，罚款500元。

2、现场施工人员必须要爱护公共财产，不得有偷盗行为。无论是谁，抓获一次罚款1000元，不得有打架闹事行为，否则不论任何原因，双方个人(班组)各罚款1000元。

3、乙方人员自带流动人口证、身份证、婚育证、计生证、婚

检证等相关有效证件，如因此发生的一切费用(含临时暂住证)由乙方承担，另乙方施工人员还要自带安全帽、安全带、雨衣、胶鞋、手套、防护眼镜等一切防护用品。

4、施工过程中，乙方若施工人员人力不足，甲方可另行安排施工人员，其工资按照乙方工人标准双倍发放。而因此造成的损失由乙方承担。

## 六、工程验收及付款

1、乙方必须按规范施工，严格控制质量、接受甲方及其他主管部门的相关人员各项检查。发现不合格的，乙方无条件整改、返工，承担因此发生的费用，并确保工期的正常进行，如乙方拒不执行整改，返工的或返工后仍达不到质量要求的，甲方可安排其他工序的作业人员返工，由乙方承担相关费用。

2、付款方式：按照甲方进度款同步。顶板浇筑完成，支付已完工程量的70%;地上部分主体结构每完成5层，支付已完工程量的70%。

## 七、安全及其他

1、安全：乙方应教育职工严格按照有关安全操作流程、规范施工，并定期组织员工认真学习有关章程。加强夜间施工的安全措施，对“三宝”、“四口”加强管理，如乙方未履行责任造成的工程则产生大的损失和人身伤害，由乙方承担责任和所发生的费用。在施工过程中，乙方人员不准带小孩在工地逗留、玩耍、不准酒后上班，不准穿拖鞋上班、不戴安全帽等条例，如有经济损失由乙方负责。

2、文明施工：在施工过程中，乙方负责教育职工加强工地正常使用的一切设备、设施和成品的保护意识，接受甲方对已完工部分工程的成品、半成品构件采取的保护措施的要求，如施工不力或认为蓄意破坏造成的损失由乙方自行买单。

3、其他：甲方通知开会，乙方不得无故耽误，确实要事要事先请假，并另派人参加，如耽误10分钟以上，一次发现罚款100元，无故不到会一次罚款200元。

4、本合同签订后甲乙双方不得在施工途中反悔，如哪一方反悔本合同，造成的损失由反悔的一方承担。

本合同一式三份，自签字后生效，望共同遵守。未尽事宜，双方另行协商解决。本合同交工验收付清尾款后自行终止。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_

## 工程项目服务方案篇五

我们知道，贵公司作为一家知名的房地产开发企业，做好客户的售后服务工作是维持和提升良好品牌的关键。为了配合贵司的客户服务工作，同时也为了体现我公司与贵公司进行良好合作的意愿，根据贵公司提供的招标文件和合同的有关工程保修和保修期的各项条款的精神，如若贵公司的XX工程由我公司中标，我司将向贵司就维修服务郑重承诺如下：

1、首先，我司将遵照合同及招标文件的各项条款，保质、保量、如期完成工程责任范围内的各项工作内容，并按合同履行保修义务。

2、因我司原因在保修期内发生的质量维修，我司承担维修本身的所有费用外，另按当次维修费用的10%补偿给业主，10%的补偿及维修费用一并在我司的保修金中扣除。

3、在工程保修期间，属于我司施工责任范围内的原因而引起工程需要维修的工作，我司将按贵司要求时间将维修整改方

案送至贵司，并按贵司确认的维修方案按贵司要求时间进行维修，若我司未按以上要求维修，贵司有权委托任何专业维修商进行维修，费用按专业维修商的计价取费独立核，直接从我司的工程结算款、保修金或任何将支付予我司的应付款中扣除。

4、当贵司所派遣的专业维修商在维修时，我司确保提供包括材料、技术、前期施工的情况等方面的支持、帮助和交底，以协助其快速而优质地完成维修工作。

5、贵司所派遣专业维修商的工程维修费用的计算方法，按照专业维修商的计价取费独立核算。我司同意贵司可直接从我司的工程结算款、保修金或任何将支付予我司的应付款中扣除。我司充分相信贵司在处理费用支付问题时将会持有公平和公正的立场。

6、在工程保修期间，贵司通知(可以书面，也可以是电话通知)我司负责某项任务的维修时，我司将会认真听从贵司相关人员的指挥、调度、着装等方面的要求，做到服务周到、随叫随到，保证工程维修的质量及效果。

7、因我司工程质量原因导致住户提出维修面积扩大及其他索赔要求，我司授权贵司全权与业主进行谈判，贵司拥有决定权，谈判结果经贵司代表和业主签字后即生效、我司予以无条件确认。发生索赔的费用由我司直接支付现金，不得从保修金中提取。若我司拒绝赔偿，贵司有权从保修金中扣除赔偿费外，并从保修金中提取本次索赔费用的25%作为违约金，作为贵司处理投诉的管理费及名誉补偿费。

8、我司施工责任范围内的工程在保修期间，如果发生任何有损贵司声誉和品牌的维修服务质量(包括实体质量、服务质量和维修进度)问题，由我司承担一切责任，且贵司另行派遣专业维修商进行维修所发生的一切费用的支付均由我司承担。

9、在工程保修期间，我司将会遵从贵司的要求，派出足够较高素质的维修和管理人员负责维修工作，并且在保修开始时将名单交给贵司项目部和物业管理办公室。

10、对于维修人员的维修服务礼仪教育，除了贵司可能会培训以外，我司也会派人维修和管理人员的礼仪、着装等方面进行培训，达到贵司对维修和管理人员的标准化管理要求。如果贵司进行培训，我司将会积极配合贵司相关部门的培训，期间可能发生我司相关人员的窝工、交通费、洗涤费及额外费用已由我司充分考虑。

11、贵司在保修期间委托的物业管理人，对我司所发出的维修通知(可以是书面的，也可以是电话通知的)，我司均认可为是贵司所发出的维修通知，我司均遵照执行。

本“维修服务承诺书”作为合同的附件，将体现在合同中，我司在报价中充分考虑了此项因素，不再对此有任何疑问。

投标单位：(章)

法定负责人或委托人：

日期：

## 工程项目服务方案篇六

受托方(简称乙方)：\_\_\_\_\_

甲方委托乙方就\_\_\_\_\_相关网络运行提供维护服务，双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下合同，并由双方共同遵守。

第一条、服务范围

1、服务内容包括：

(1)网络的维护；

(2)广域网和网络核心设备(路由器□ca代理服务器等)的维护；

(3)\_\_\_\_\_的核心网络；

(4)为甲方相关人员提供培训服务；

(7)提供\_\_\_\_\_现场服务；

(8)\_\_\_\_\_□

2、服务范围包括：\_\_\_\_\_。

3、服务期限：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日到\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。全部服务期结束前\_\_\_\_\_个月内，双方友好协商签署下一个服务期合同。

## 第二条、甲方职责

1、负责提供服务内容实施过程中所需的相关资料；

2、负责提供乙方在本服务实施过程中所必需的工作场所、设备等；

3、负责配合乙方协调相关单位实施本合同约定的服务内容；

4□\_\_\_\_\_□

## 第三条、乙方职责

1、负责按照相关技术标准规范、保质、按时的完成各项服务内容。

2、协调广域网的线路服务商保证主干网畅通，保证相关网络稳定。

3、根据甲方需要，负责对甲方人员进行培训；

4、指定项目负责人，并成立相应的技术支持队伍负责网络技术及相关运行维护服务。

5、向甲方提供相关技术文档和操作手册。

6、保证在实施服务时，不得侵害其他第三方的软件著作权、财产权和名誉权。否则乙方应承担由此产生的一切后果，甲方不承担任何责任。

7□\_\_\_\_\_□

#### 第四条、验收

1、乙方技术支持队伍应根据甲方的需求在\_\_\_\_\_内进行相关网络运行维护。

2、具体服务实施前，乙方应提交详细的工作计划、工作进度和经费预算报甲方确认。

3、具体服务实施后，乙方提交验收申请报告，由甲方代表签字验收，并由\_\_\_\_\_审核确认。验收文件作为服务费结算的依据。

#### 第五条、服务费用及结算方式

1、甲乙双方约定服务费用根据行业记录为准。

2、本合同所涉及的费用每\_\_\_\_\_结算一次。

3、结算时间到期前\_\_\_\_\_个工作日，乙方向甲方提



交\_\_\_\_\_的实施服务的明细表(附表1)和汇总表(附表2), 经甲方审核后确认相关费用, 报甲方\_\_\_\_\_审核。

4、服务过程中, 如遇服务内容增加或变更导致的费用增加或变更, 由双方指定代表签字确认后, 与下一结算期间产生的费用合并计算。

甲方: \_\_\_\_\_

乙方: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_