

2023年服务及承诺方案(汇总5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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务及承诺方案篇一

我公司本着以质量求生存，以效益求发展的原则，认真搞好每项工程的质量工作，从方案的设计，材料的选用、制作的控制、安装的监督，直到施工完毕后的服务，每一个环节都有专门的人员进行，以确保全部的工程质量。

- 1、严格按照合同要求，供给满足顾客需求和质量期望的产品以及周到有效服务。
 - 2、严格检查和控制原材料，外协外购件的进厂质量。
 - 3、组织各协作配套生产单位联保产品质量保证满足合同技术质量条款要求。
 - 4、对工程安装施工质量制定专项质量计划进行控制。
 - 5、所有零部件实行选优，验收按国家标准执行安装、本着先处理好问题，再分清职责，一切满足工程进度需要为准则。
- 1、按买方要求、合同规定及时供给必须的技术文件，有义务在必要时邀请买方参与卖方的审查。
 - 2、按买方要求供给现场技术服务，卖方负责安装。
 - 3、严格执行供需双方有关重大问题召开会议会议纪要或签订的

协议。

4、加强售前、售中、售后服务，把“超前服务”“全过程服务”贯彻在产品制造、安装的全过程。

5、接到买方反映的质量问题信息后，在两天之内尽快到达现场，做到用户对质量不满意服务不停止。

6、产品保质期内在贴合产品标准及合同规定的使用工况和运行条件下实行“三包”，所有供货产品寿命期内全部免费维修。如因设计风负荷不合理造成的事故卖方免费维修。

1、方案设计：本着安全、经济、实用的原则，为用户设计出最佳的方案。

2、售前服务：公司派出专人进取协调、全力配合建设单位办理开工之前和各种手续。进取配合建设单位做好现场的基地工作，为开工做好准备。进取与当地所管辖的派出所、办事处、交警取得联系，搞好周边关系。

3、售后服务：因本工程标书所包含资料为半成品，若后期工程仍交由我公司施工则我公司自工程竣工后验收交付使用开始，树立“用户是上帝”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。无论在保修期内还是保修期外，一旦接到用户端来访电话，保证有关人员在两天内到达现场。在保修期内，每年定期对用户不少于二次回访，了解房屋的使用情景，解决用户提出的各种问题，为用户排忧解难。保修期后，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到，维修时仅收取材料成本费用。

4、建立质量回访维修制度：自工程竣工验收交付使用开始，严格地执行建筑工程的质量回访和保修、维修制度，树立“用户是上帝”的思想，具体措施是：

(1) 在保修期内，每个季度进行质量回访一次。保修期外坚持每年进行质量回访一次。

(2) 在回访过程中，根据建设单位所提出的要求整改或维修。

(3) 保修期间派专业人员驻现场，配合业主进行检修维修。保修期满，维修人员与业主坚持联系。

(4) 工程交工后，发给各用户维修卡，保修期满，用户签字，业主存档，并做好保修期间的记录，经用户和业主检查后签字。

服务及承诺方案篇二

为推进行管理规范化和标准化建设，提高办事效率，为社会提供优质、高效、便捷的服务，特制定如下服务制度规范和服务承诺：

1、限时办结制是指办事人到本场办理属于本场职责范围内的事宜，要按照相关法律法规及上级两局相关事项的工作标准，在规定或承诺的时间内办理完毕或告之其不能办理及其原因。

2、在处理各项行政事务中，凡法律、法规、规章及其他规范性文件有时限要求的，必须在时限内办理完毕。

3、对没有时限要求的，属基层单位呈报的请示件，且资料完整的，要从收到请示之日起7个工作日内予以办理完毕。

4、对基层呈送的转报件，经场领导同意后，要在收到转报件7个工作日内转报有关部门。

5、对上级部门督办、交办的事项，要按照督办、交办规定的时限要求办理完毕。未明确时限要求的，要在收到督办、交办件之日起15个工作日内办理完毕；因客观原因未能办理完

毕的，应向上级部门和领导汇报原因及说明办结时限。

6、违反本制度，造成不良影响或后果的，按相关规定追究当事人和科室、部门负责人责任。

1、依法行政，严格按照法律法规和有关规定行使各项职能；

2、办事公开，办理各类事项的程序、承诺时限、政策依据等通过窗口向职工公开；

3、按时办结，各类事项要在承诺的时限内办理完毕；

4、方便群众，对来办理业务的服务对象，必须一次性告知有关事项；

5、热情服务，对待服务对象要举止文明、讲究礼貌，热情周到；

6、提高效率，对重大的、紧急的事项实行预约服务、延时服务、特事特办。

工作人员在工作中有违反承诺制度的，给予批评教育，情节严重造成恶劣影响的，给予党纪政纪处分。

场机关设立违诺投诉电话（党委办公室）。对受理的投诉，由场纪委人员进行查处。

服务及承诺方案篇三

1、服务计划

（1）保修服务期限

根据**工程施工招标文件特别提示第五条规定工程质保期：

质保期3年。质保期内如有质量问题，我方确保在24小时内解决。

其它保修期限按国家有关现行规定执行。

建设单位如有特殊要求时可写入合同，保修服务期限以合同为准。

（2）回访

1) 交工前10天由项目部编制服务计划表交至公司技术质量处，由技术质量处统一编制下年度工程服务计划表。

2) 交工半年后，公司组织专业队伍对本工程进行一次全面回访，听取业主对施工质量的全局评价，对施工中造成的质量缺陷要修整时，立即派专人修整。

3) 基础、主体结构、装修工程、电气管线、给排水管道、设备安装、有防水要求的卫生间、房间，每年不定时回访和电话询问。

4) 每年6月份、10月份对屋面防水、外墙面防渗漏、供冷系统进行回访。

5) 冬季对供热系统进行回访。

2、维修反应的响应时间

（2）得到建设单位通知（书面、口头、电话均可）后12小时内给出答复意见，并按上一条承诺时间安排进行维修。

3、到达现场解决问题及措施

（1）我公司设有总公司、内蒙区域公司、项目部三级回访保修组织，进行日常管理。

(2) 我公司常年设有保修专业队（名为“零活队”，有维修任务时搞维修，没有维修任务时在公司做零活），以确保维修的及时性和维修质量。

(3) 根据公司工程保修服务有关制度，由项目部按合同规定的服务内容及要求编制服务计划，明确服务内容，沟通服务联系途径。

(4) 严格按照服务程序进行回访，对施工中造成的质量缺陷及时派专家分析、研究，需要整修的，立即派专业保修队及时修整。做到“一次建房，终身保修”。

(5) 由公司总承包，业主分包的工程，我方要对分包单位，严格审查。分包工程验收后，分包商应向我方提供相应工程资料、说明及保修承诺。在保修期限内，我方将积极与分包方沟通、联系，配合业主与分包商搞好售后服务工作。

(6) 在使用阶段，若业主对设计另有要求，需要局部更改时，我方将组织有关专业人员，对其进行可行性研究，对其认真分析，配合业主搞好服务。

(7) 保修期满后，业主有要求时，我方随时进行回访或根据需要不定期回访。

(8) 在保修期内，因施工单位原因造成质量缺陷而导致业主、使用者或第三方人身、财产受到损害，我方给予损失赔偿。

(10) 维修结束后诚恳地请用户签署维修意见，让用户满意。

承诺

1、保修期满3年内费用在1000元以内维修免费；

2、保修期满3年后维修只收取工本费。

服务及承诺方案篇四

我公司承诺提供以下招标代理服务：

（1）、准确、完整、全面的理解业主的招标指导思想后为项目提供完备的技术力量，制定系统专业的评标原则和评分办法。提供高效的组织服务，确保开标、评标高效率、高水平、顺利地完

（2）、本公司自接受委托业务后，根据项目特点配备专职人员，积极配合业主完成项目前期工作并提供招标业务的相关咨询，全天候24小时实时代理服务。

（3）、为项目配备先进设备（包括专车及专职司机），以提高项目实施效率。

（4）、确保在规定时间内高质量的完成项目的招标代理业务，并实现一次招标成功。

（5）、开标、谈判与评标工作结束后，将及时整理完整的一套开标及评标资料送业主备案。

（6）、对代理事项内应当保密的内容保守秘密。

（7）、指派高素质的专业技术人员跟踪代理项目的全过程，为招标活动提供全方位的技术支持。督促中标人严格按合同及其承诺实施。在中标人全部按合同实施完成后，本公司将协助业主组织有关专业人员进行项目交付验收。

本公司若有违反承诺内容的行为，愿意承担法律责任，接受监管部门对单位依法进行的任何处罚。给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。

承诺人：

服务及承诺方案篇五

断桥铝合金窗的售后服务承诺及方案 在断桥铝合金窗工程竣工后我司将继续为业主提供工程保修及其它售后服务项目。这是整个公司都参与的`工作涉及的部门有售后服务部、市场部、质监部、设计部、材料部、工程部等。

1.2、售后服务流程

1售后服务部及市场部每季度走访业主了解业主在铝合金窗使用过程中出现的问题。

2售后服务部设置热线电话收集顾客反馈的产品信息接受顾客举报、投诉。 3根据顾客意见及投诉迅速作出反应到现场查明情况分析原因并填写工程质量问题记录单。

4记录问题种类、存在部位、产生原因、并写明解决方案。 5查明原因后提出解决方案必要时与设计共同商定解决方案。

6对于简单问题例如修补密封胶等可直接进行维修。

7对较复杂的问题需制定详细的维修服务计划由售后服务部组织各部门安排维修准备工作。

8由设计部给出维修方案设计图纸材料部采购所需材料生产部进行生产加工。质监部对各种维修材料及维修用加工件进行检查。

9维修材料运至现场后该工程的项目负责人开始组织安装工人进行维修服务。 10工程部项目负责人指导工人按维修方案实施维修并控制维修质量。

1、售后服务部职责

1.1、定期组织对顾客的走访调查填写业主回访录处理顾客的

反馈意见。

1.2、及时发现业主使用过程中出现的问题并向公司相应部门反映制定解决方案及维修服务实施计划。

1.3、组织实施售后服务工作。

2、市场部职责 定期回访老客户收集顾客质量反馈信息并及时将顾客投诉意见转到售后服务部。

3、质监部职责 负责售后服务过程的质量检查和监督工作。

4、相关部门职责 设计、材料、生产部、工程部根据售后服务部的维修方案和维修服务实施计划及时提供设计图纸和维修所需材料。

二断桥铝合金窗的维护与管理

1装饰面的维护

断桥铝合金窗的耐撞击能力较差因而对于室内无窗台墙体时应设置不低于900mm高的防护栏杆一般情况下应在铝合金窗外部靠近窗设置防护栏杆或设置绿化带与行人道路的隔离。

在人员离开时可开启部分应处于关闭状态在出现恶劣天气如强风暴雨等之前应仔细检查可开启部分的关闭情况可活动部分要经常涂润滑油保持灵活避免锈蚀在使用的进程中铝合金窗的任何部位均不能有积水的现象不得任意拆除或破坏铝合金窗的附属系统在进行室内装饰施工或从事其它活动时要注意不能浸湿防火棉保温棉。

断桥铝合金窗的保修

1. 目的:为了实现所有产品的售后服务以便对交付使用的竣工工程进行监控使顾客得到满意的服务。

2. 范围:本程序适用于公司对所承接工程的业主或物业管理部
门提供服务。

3. 工程维修部保持产品的售后服务并对售后服务归口管理。

4. 设计部负责编写产品使用说明书明确产品的特性、用途及
使用方法。

5. 质检室负责出具交付业主的产品合格证。

6. 作业程序

(1) 工程竣工验收后由工程项目部及时同业主或物业管理公
司签定保修期维修协议。

(2) 在保修期内定期现场检查、访问用户遇突变情况随时回
访并做好回访服务记录。

(3) 在保修期范围内凡是产品质量问题或施工所造成的问题
由本公司负责免费修理若产品遇到人为的损坏工程维修部负
责修理费用由损坏人负责。

(4) 保修期内由项目经理组织原项目人员主动对交付使用的
工程进行服务和听取顾客对工程的意见填写质量表报设计部、
质检室备案。

7. 工程竣工交付使用后在合同规定期内定期回访了解产品使
用过程中存在的不足或需改进之处。

(1) 遇突变情况业主来电、来信工程部应立即组织人员即时
回访解决。

(2) 季节性回访

(2.1) 雨季回访由工程部组织原项目部人员对工程的防水情况

进行抽查

(2.2) 台风季节回访由工程部组织原项目组人员告知业主台风季节关好开启窗 (2.3) 冬季回访由工程部负责实地抽查门窗的保暖情况及玻璃自爆情况。

8. 技术性回访:由设计部负责对已建工程进行技术性回访了解新材料、新工艺、新技术等技术性能和使用效果。由设计部会同有关部门对已建工程或在建工程调查工程质量获取科学依据理好记录为改进完善和推广创造条件。

9. 对所有回访和保修予以记录并提交书面报告作为技术资料归档。

10. 断桥铝合金窗工程竣工验收时我司向业主提供《断桥铝合金窗使用维护说明书》。

11. 我司在断桥铝合金窗交付使用前为业主培训铝合金窗维修、维护人员。

1. 当发现螺栓有松动应及时拧紧或焊牢业主入住后一个月进行检查。

2. 若发现连接件锈蚀应及时除锈、补漆半年检查一次发现应及时修补。

3. 当发现玻璃松动、破损应及时修复更换来电来函24小时内赶到

4. 当发现密封胶和胶条脱落和损坏应及时更换每年一次。