# 广告项目质保期服务承诺与维保方案

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-06-23

*工程售后服务方案一、售后服务承诺1、广告工程回访与保修（1）工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录,及时了解广告工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质...*

工程售后服务方案

一、售后服务承诺

1、广告工程回访与保修

（1）工程交工验收后，我公司将启动“工程回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录,及时了解广告工程竣工后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料厂，以便在以后的工作中加以改进，工程一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

（2）“广告工程回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

（3）合同规定缺陷责任期结束,并且修缮任务完成时，公司负责与业主签订工程移交手续，保证向业主交出优质的产品。

2、用户服务目的全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”是我公司的企业宗旨，是工程项目施工管理中始终遵循的原则。目的在于完善产品的质量和售后服务，创造优质、全方位的服务。以一流的管理、一流的技术、一流的施工、一流的服务去实现我们对业主的承诺，创建用户完全满意的工程。

释义：用户：指产品的用户，即业主（或使用者）；

全方位：指用户对产品的要求和意识（包括潜在意识）；全过程：指工程的四个阶段（工程开工前期、工程施工中期、工程保修期、保修期结束）。3、用户服务目标

“至诚至信的完美服务、百分之百的用户满意的服务”，(1)广告工程施工阶段服务目标：

在工程施工及管理的全过程中，完成业主对项目明确的和潜在的服务需求，以达到工程预定的工程质量目标，实现对业主的承诺。

(2)广告工程竣工后的服务目标：

保证道路及附属工程的安全和使用功能，协助业主对道路及附属工程进行全面的维护。

4、用户服务工作的原则及标准

站在客户的立场上考虑问题、解决问题，把客户的需求和满意放到一切考虑因素之首，同时必须做到兼顾企业利益，使客户利益与企业利益相得益彰。必须做到：服务热情周到，信息交流畅通，反应快速准确，质量保证完善。

5、保修期限

工程保修期限：按合同和国家规定执行。

6、用户服务的组织机构和管理体系

（1）用户服务的组织机构

本工程施工阶段，公司将委派优秀的管理人员组成工程项目管理班子，按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目施工管理。严格按照公司的质量保证体系来运作，以全面质量管理为中心环节，出色地完成施工阶段的服务目标。工程竣工后，由公司直接负责对工程竣工后保修期内，售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

（2）用户服务管理体系

①前期策划服务

广告工程开工前期，我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作，帮助业主协调周边环境等工作。

②过程精品服务

在广告牌等设施安装施工过程中，要考虑用户的需求和利益，尽可能满足用户潜在的要求，以“精品工程”回报业主。同时，我公司可利用技术优势，为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

（3）服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的施工方案，和设备物资选型等工作。

②对施工中用户提出的问题及时办理。

③对用户在施工管理过程中提出的意见，项目经理部及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于项目部、项目部与班组之间建立良好的沟通体系，使人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

（4）定期服务

①在工程保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

④保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四“模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明施工；

三个降低——降低用户投拆率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

（5）后期延伸服务

保修期过后，根据业主的要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部有偿维修。

二、维修保护内容

工程完工时，首先成立由项目总工为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内对广告工程的维护工作。缺陷责任期内，工程回访与保修小组要定期对所建广告牌工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风、暴雨等不可抗拒的自然灾害后要随时组织检查，对出现的工程缺陷要登记清楚，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

缺陷责任期限内工程的维护，要在不影响正常使用的情况下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，必须在业主同意后方可进行。

各项缺陷的修复必须符合规范要求并取得业主的认可。

缺陷责任的维护分两种情况，若因本公司施工质量问题造成的，本公司自己拿出修复方案并报业主批复后立即实施，若属非本公司责任造成的缺陷，本公司将及时上报业主，并按照业主批复的方案组织维修。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！