

机电辅导--机电工程项目回访与保修 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/451/2021_2022__E6_9C_BA_E7_94_B5_E8_BE_85_E5_c55_451119.htm 2H320120 机电工程项目回访与保修 复习要点 1 熟悉机电工程项目回访的实施 2 熟悉机电工程项目保修的实施 参加回访人员一般由项目负责人、技术、管理、质量、经营等有关方面人员组成。 一、工程项目回访的方式和时机 1 季节性回访 2 技术性回访 二、工程回访内容 1 工程回访工作计划内容 2 工程回访的内容 三、工程回访的要求 四、保修的责任范围 五、保修的工作程序 [案例] 背景 2004年9月A施工单位在某市开发区承接了一项工业厂房设备安装工程，工程内容包括：厂区电气、供水系统、采暖锅炉及相配套的工程，全部工程于2005年3月竣工，A施工单位工程部根据公司的服务控制程序有关规定，编制了工程回访计划，定于在2005年7月对建设单位进行质量回访。由于A施工单位工程部人员比较少，而且工作又忙，只传真了一份“顾客满意度信息调查表”给顾客，调查表列有顾客名称、开工日期、工程名称、工程地点、顾客电话传真及联系人、顾客签名、调查人和调查时间等。调查内容包括：对施工质量、工程进度、安全生产、文明施工、服务态度等是否满意、一般或不满意，填写其他意见、建议或要求等。建设单位反馈回来的调查表中，顾客评价为一般，工程部将其作为回访记录放入该项目的档案中。 问题 1 A施工单位以传真方式进行工程回访调查是否适当？回访的时机是否合适？ 2 该“顾客满意度信息调查表”还缺少哪些内容？ 3 收到顾客反馈回来的调查表后，施工单位还需要做哪些方面的工作？

答题要点 1 本案例中A施工单位以传真方式进行工程项目回访调查时适当的。由于工程建设中有采暖锅炉，对采暖工程的回访最好选择在冬季进行，而且该工程刚竣工不久，还没有经过冬季供暖的考核，所以选择的回访时机是不适当的。 2 根据工程项目回访管理要求，本案例中该“顾客满意度信息调查表”缺少如下内容： 1) 主管回访保修业务的部门； 2) 回访保修的执行单位； 3) 回访工期的保修期限。 3 本案例中施工单位工程部应根据反馈回来的回访记录，编写“回访服务报告”，并对回访服务的实施效果进行验证。同时公司工程部应根据回访记录汇总后进行分析造成评价“一般”的原因，责成公司相关部门采取纠正或整改措施以相应增强顾客满意度。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com