	★★★★★ 建设监理公司	编号:XX－WP－02
		版次:A/0
	工作文件	生效日期:02.×.×
		第 65 页　共 146 页

工程回访制度

(电子文件编码:JLFL098)

●总则

(1)回访目的:通过工程回访,可以了解业主的需求及使用情况,及时发现监理过程中出现的问题,以便及时组织承建商进行解决,从而提高公司的信誉。

(2)回访的适用范围:适用于公司承担监理的所有工程。

●回访时间及内容

(1)工程竣工后第三个月进行首次回访,保修期内每半年定期回访一次,保修期后不定期进行回访。根据建设部93年颁布的29号令的有关规定,工程主体结构保修期是永久的,屋面保修期为3年,水电安装保修期为半年,空调安装保修期为1年,装修保修为1年,特种工程安装的保修期由业主和承建商根据具体情况在施工合同中作出规定。

(2)工程回访要根据新技术、新工艺、新设备、新材料的特点有针对性进行回访。

(3)在回访中,回访小组赴现场与业主就竣工交验后的工程使用情况和存在问题交换看法,把存在的问题及时以书面形式通知承建商进行整改,并提醒业主注意建筑物和设备的维护,并对正常使用提出合理建议。

(4)项目监理部应将回访的情况记录在《顾客反馈信息表》上,在回访结束后,请业主签字认可。