	★★★★★ 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 66 页　共 146 页

●回访的程序

(1)工程竣工后,项目监理部及时将竣工验收有关资料复印一份,据此制定回访计划,并报经营部及总监办备案。

(2)工程回访由经营部组织项目监理部有关人员进行。

(3)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。

(4)回访结束后,项目监理部应将《顾客反馈信息表》各方签认后存档,建立台账,并复印一份交经营部保存。

(5)在回访过程中,确认需进行保修时,及时通知承建商按照《保修阶段监理程序》进行,项目监理部进行复查。

(6)经营部建立工程回访台账,分析总结监理过程中的问题症结,及时反馈给项目监理部,由项目监理部制定出具体的解决方法。

(7)经营部将不定期检查各项目监理部的回访情况,并作出检查报告。

●回访的方式和记录

(1)回访的方式采用信函、电话、上访三种方式。

(2)《顾客反馈信息表》,及台账,由总经办、经营部、项目监理部负责建立、执行,并由经营部按程序文件《质量记录控制程序》,归档保存至少 3 年。

●附则

(1)本《制度》,由经营部负责解释、修改。

(2)本《制度》,首次颁布之日起施行,公司以前制订的关于回访管理规定同时废止。