

号系统、信息发布系统等所有智能化系统的故障维修和功能维护。具体包括线缆故障、设备故障、软件故障、系统功能异常、图像不清晰、开门不灵敏、叫号异常、信息发布不正常等问题的排查和处理。所有电气系统的保修均严格按照国家有关规范和标准执行，确保电气安全和系统功能正常。

给排水工程保修范围包括本工程全部给水系统和排水系统施工内容。给水系统保修内容包括管道渗漏、阀门漏水、水压不足、水质异常等问题的维修处理，确保供水安全可靠。具体包括给水管接口渗漏、阀门损坏渗漏、水龙头漏水、管道堵塞、压力不稳定等问题。排水系统保修内容包括管道堵塞、管道渗漏、排水不畅、卫生器具漏水等问题的维修处理，确保排水通畅。具体包括排水管堵塞、排水管道接口渗漏、卫生器具排水不畅、地漏堵塞返味等问题。卫生器具保修内容包括各类卫生器具的安装质量问题和使用功能问题，如坐便器漏水堵塞、洗脸盆漏水、感应器失灵等。所有给排水工程的保修均严格按照国家有关规范和标准执行，确保使用安全和功能正常。

以下情况不属于保修范围，本公司可提供有偿维修服务。因采购方使用不当、人为损坏或自行改装造成的质量问题 and 功能故障。因不可抗力如地震、洪水、火灾等自然灾害造成的损坏。因采购方未按照使用说明书要求进行操作和维护造成的设备损坏。质保期届满后出现的质量问题。其他非施工质量和材料设备质量原因造成的问题。对于不属于保修范围的问题，本公司仍将积极配合处理，提供专业的维修服务，仅收取合理的成本费用。具体收费标准将根据实际情况与采购方协商确定，确保公平合理。

（四）响应时间与服务标准

本公司建立了分级响应机制，根据故障性质和影响程度将报修问题分为不同等级，采取相应的响应措施。紧急故障是指严重影响政务服务大厅正常运行、可能造成安全隐患或重大损失的故障，如大面积停电、消防系统故障、门禁系统全部失灵、给排水管爆裂跑水等。对于紧急故障，本公司承诺接到报修通知后立即响应，技术人员在最短时间内赶赴现场，二十四小时内不间断抢修，直至故障排除恢复正常。重要故障是指影响部分功能或局部区域使用，但尚不构成安全隐患的故障，如部分灯具不亮、局部插座无电、单个摄像机故障、个别叫号窗口异常等。对于重要故障，本公司承诺接到报修通知后两小时内响应，安排技术人员在规定时间内到达现场处理。一般故障是指不影响正常