

4.5 售后服务能力承诺

(供应商根据招标文件要求自行编制)

为切实保障长葛市机关事务中心办公区消防设施始终处于安全、稳定的运行状态,有效发挥消防设施在应急处置中的关键作用,我单位基于项目需求与自身服务能力,就该办公区消防设施维修维保项目售后服务作出如下详细承诺,确保服务可落地、可监督、可追溯。

一、快速响应机制: 24 小时待命, 分级处置零延误

(一) 响应时效承诺

- ◆ **日常咨询响应:** 提供“7×24 小时咨询服务”, 针对机关事务中心提出的消防设施使用疑问、维保计划咨询等需求, 确保 10 分钟内通过电话、微信等渠道给予明确答复。
- ◆ **故障报修响应:** 实行“7×24 小时”全年无休报修服务, 采购人通过售后热线、专属服务群等渠道报修后, 立即响应, 30 分钟内抵达现场; 现场初步排查后, 1 小时内出具故障原因分析及临时处置方案, 若涉及影响消防安全等重大故障, 同步启动应急保障措施。

(二) 响应流程保障

- ◆ **建立专属服务团队:** 为该项目配备 1 名专职项目经理、3 名持证维修工程师及 2 名技术支持人员, 提前提交机关事务中心备案, 确保报修时可直接对接专人, 避免推诿。
- ◆ **分级处置机制:** 根据故障严重程度划分三级响应标准 —— 一级故障: 项目经理牵头, 维修团队全员到场, 1 小时内完成紧急修复, 12 小时内完成全面检测; 二级故障: 2 名工程师到场, 1 小时内完成修复; 三级故障: 1 名工程师到场, 1 小时内完成修复。
- ◆ **应急备用方案:** 针对消防水泵、报警主机等核心设备, 提前在办公区指定位置储备 1 套应急备用设备, 若核心设备故障无法短时间修复, 立即启用备用设备, 确保消防系统不间断运行, 待故障设备修复后再进行替换。

二、专业维修保障: 持证上岗, 标准化流程保质量

(一) 维修团队资质保障

- ◆ **人员资质要求:** 所有参与项目维修的工程师均需持有《消防设施操作员》证书、《电工特种作业操作证》, 且具备 3 年以上办公区消防设施维修经验, 维修前向机关事务中心出示相关资质证书, 接受资质核验。

- ◆ **团队培训机制：**每月组织维修团队开展 1 次专业培训，内容涵盖最新消防法规（《建筑消防设施维护管理》）、办公区常见消防故障处置案例、新型消防设备维修技术等，培训记录及考核结果定期提交机关事务中心备案。

（二）维修流程标准化

- ◆ **故障排查阶段：**抵达现场后，先通过消防控制室主机调取设备运行数据，结合现场目视检查、仪器检测，明确故障点及原因，填写《故障排查记录表》，经机关事务中心现场负责人签字确认后，方可开展维修。
- ◆ **维修实施阶段：**维修过程中严格遵循“断电、挂牌、防护”原则，对作业区域设置警示标识，避免影响办公区正常秩序；使用的维修配件均为原厂或经国家消防产品质量监督检验中心认证的合格产品，配件合格证复印件留存归档；维修完成后，现场测试设备功能，确保故障完全解决。
- ◆ **售后验收阶段：**维修结束后，填写《维修验收单》，详细记录故障原因、维修措施、使用配件、测试结果等信息，由机关事务中心相关负责人验收签字；若维修涉及消防系统联动功能，组织全系统联动测试，测试合格后方可闭环。

（三）维修质量保障

- ◆ **质保承诺：**维修完成的项目实行“维修部位质保期”制度——核心设备维修后质保 6 个月，管网、阀门等配件维修后质保 3 个月，质保期内若同一部位出现相同故障，免费上门再次维修，并延长质保期 1 个月。
- ◆ **质量追溯机制：**建立“一设备一档案”，详细记录每台消防设施的维修历史（故障时间、原因、维修人员、配件信息），档案实时更新并随机关事务中心开放查询，确保维修质量可追溯、可核查。

三、客户培训服务：分层授课，确保人人懂操作、会应急

（一）培训对象与内容分层

- ◆ **办公区工作人员（基础层）：**每季度组织 1 次培训，内容包括消防设施基础知识、初期火灾处置方法、火灾报警流程、疏散逃生技巧（疏散通道位置、逃生时注意事项），培训时长不少于 1.5 小时，确保工作人员具备基础应急能力。
- ◆ **机关事务中心物业及安保人员（专业层）：**每半年组织 1 次深度培训，内容包括消防控制室主机操作（火警识别、故障复位、设备启停）、消防设施日常检查要点、常见小故障处理，培训后组织实操考核，考核合格方可上岗。

- ◆ **项目负责人及安全管理人员（管理层）：**每年组织 1 次专项培训，内容包括消防法规最新动态、办公区消防系统整体架构、维保计划制定逻辑、重大故障应急处置预案，提升管理层统筹协调与风险管控能力。

（二）培训方式与资料保障

- ◆ **多样化培训形式：**结合办公区实际情况，采用“线上 + 线下”结合模式——线上通过专属培训群推送消防知识视频、法规文件；线下在办公区会议室开展理论授课，在消防设施现场进行实操教学，确保培训生动易懂。
- ◆ **培训资料留存：**每次培训后 3 个工作日内，向机关事务中心提交《培训签到表》《培训课件》《考核成绩表》，并为参训人员发放《消防设施操作手册》（内容涵盖设备操作步骤、常见问题解答、应急联系方式），方便日常查阅。

四、售后查询渠道：多端覆盖，信息实时可查

（一）专属查询渠道设置

- ◆ **24 小时售后热线：**设立项目专属售后热线（号码提前报备机关事务中心），由专职人员值守，确保电话接通率 100%，可查询故障报修进度、维保计划安排、培训报名信息等，通话过程全程录音，便于后续追溯。
- ◆ **专属服务微信群：**建立“长葛机关消防售后群”，群内包含项目经理、维修工程师、技术支持人员及机关事务中心对接人，可实时发送故障照片、维修进度、设备检测报告等，实现信息实时同步；群内消息 10 分钟内必回。
- ◆ **线上查询平台：**为机关事务中心开通“消防维保售后查询系统”账号（网页版 + 手机端），可实时查询以下信息：（1）设备档案（每台消防设施的型号、安装时间、维修记录）；（2）维保计划（月度、季度、年度维保安排及完成情况）；（3）故障报修记录（历史报修时间、处理结果、验收情况）；（4）培训信息（过往培训资料、培训计划）。

（二）查询服务保障

- ◆ **信息更新时效：**设备维修记录、维保完成情况在服务结束后 24 小时内更新至查询平台；培训计划、售后通知提前 3 个工作日在平台及微信群发布，确保机关事务中心及时获取信息。
- ◆ **操作指导服务：**为机关事务中心使用线上查询平台的人员提供 1 次免费操作指导，确保其熟练掌握查询方法；若平台使用过程中出现问题，技术支持人员 30 分钟内远程协助解决，保障查询渠道畅通。



五、技术升级与优化策略：紧跟标准，持续提升设施安全性

（一）技术升级主动对接

- ◆ **法规与标准跟踪：**安排专人实时跟踪国家及地方消防法规、技术标准更新，若新规对办公区现有消防设施提出升级要求，在新规实施前 3 个月向机关事务中心提交《技术升级建议方案》，方案包含升级必要性、升级内容、预算估算、实施周期，供机关事务中心决策。
- ◆ **设备技术迭代：**每年度对办公区消防设施进行 1 次技术评估，若发现现有设备存在技术落后、故障率高、维护成本高的问题，推荐符合当前技术标准的替代设备，并提供设备参数对比、性价比分析、升级实施计划，协助机关事务中心逐步完成设备迭代。

（二）系统优化保障

- ◆ **日常优化建议：**在日常维保过程中，若发现消防系统存在优化空间，及时向机关事务中心提交《系统优化建议》，说明优化原因、具体措施、预期效果，经同意后免费协助实施优化调整。
- ◆ **应急优化支持：**若遇重大活动，提前 1 周对消防系统进行全面检测，并根据活动需求优化系统参数，活动期间安排专人现场值守，确保消防系统适配活动需求。

六、人员能力提升举措：内训外聘，打造专业服务团队

（一）内部培训体系建设

- ◆ **定期技能培训：**每月组织维修团队开展 2 次内部技能培训，邀请消防设备厂家技术专家、行业资深工程师授课，内容涵盖新型消防设备维修技术、复杂故障处置案例、安全作业规范，培训后进行实操考核，考核不合格者暂停上岗，补考合格后方可参与项目服务。
- ◆ **案例分享机制：**每周召开 1 次维修案例分享会，组织团队成员分享在办公区消防设施维修过程中遇到的典型案例，共同讨论优化方案，提升团队整体故障处置能力。

（二）外部资质认证与考核

- ◆ **强制资质升级：**要求维修团队成员每 2 年完成 1 次资质升级培训，考取更高级别证书，费用由我单位承担；若团队成员连续 2 年未完成资质升级，调离该项目服务团队。
- ◆ **客户满意度考核：**将机关事务中心对维修人员的满意度评价纳入个人绩效考核，每月收集 1 次满意度反馈，考核结果与绩效奖金、岗位晋升直接挂钩；若出现 1 次客户有效投诉（经核实为维修人员责任），扣除当月绩效奖金，连续 2 次投诉者调离岗位。

七、设备管理体系构建：全生命周期管控，确保设施长效运行

（一）设备档案全周期管理

- ◆ **档案建立：**项目启动后 1 个月内，完成办公区所有消防设施的档案建立工作，档案内容包括：设备基本信息（型号、规格、生产厂家、安装时间、验收报告）、技术参数、维护保养记录（月度检查、季度检测、年度维保内容及结果）、维修记录（故障时间、原因、处理措施、配件更换情况），档案采用“电子档 + 纸质档”双备份，电子档实时更新，纸质档存放于机关事务中心指定位置。
- ◆ **档案动态更新：**每次完成维保、维修、升级工作后，24 小时内更新设备档案；每季度向机关事务中心提交《设备档案更新汇总表》，确保档案与设备实际状态一致，为后续管理提供准确依据。

（二）日常巡检与维保计划

- ◆ **日常巡检制度：**制定《办公区消防设施日常巡检计划》，明确巡检频率（每日 1 次消防控制室主机及核心设备检查、每周 1 次消火栓及喷淋系统检查、每月 1 次全系统外观及功能检查）、巡检人员（专职巡检员 + 维修工程师交叉巡检）、巡检内容；巡检时填写《巡检记录表》，发现问题立即标注并启动处置流程，避免小问题演变为大故障。
- ◆ **分级维保计划：**根据消防设施使用年限、重要程度，制定“月度、季度、年度”分级维保计划——月度维保：重点检查设备运行状态，时长不少于 4 小时；季度维保：对消防水泵、报警主机等核心设备进行深度检测，时长不少于 8 小时；年度维保：联合设备厂家进行全系统检测，出具《年度维保检测报告》，并提交机关事务中心审核。

（三）备件管理与应急保障

- ◆ **备件储备：**在办公区附近设立专属备件仓库，储备常用消防配件及核心设备备用件，备件储备量满足 3 次以上紧急维修需求。建立备件库存预警机制，当备件库存低于警戒线，立即启动采购流程，确保备件充足。
- ◆ **应急调配机制：**若遇到特殊情况，立即启动跨区域备件调配机制，协调我单位其他项目备件仓库、设备厂家应急供应，确保备件在 4 小时内送达办公区，不影响维修进度。

八、服务监督与承诺兑现保障

为确保上述售后服务承诺切实落地，我单位将主动接受长葛市机关事务中心的监督：

- ◆ **定期汇报：**每月向机关事务中心提交《售后服务月度报告》，内容包括本月故障报修处理情况、维保计划完成情况、培训开展情况、客户满意度反馈等，接受审核。

- ◆ **满意度调查：**每季度配合机关事务中心开展 1 次售后服务满意度调查，针对调查中发现的问题，在 5 个工作日内提交整改方案，明确整改措施、责任人及完成时限，并跟踪整改效果，确保问题闭环。
- ◆ **违约追责：**若我单位未履行上述承诺，愿意承担相应责任 —— 响应超时每延迟 1 小时，扣除当月维保费用的 5%；维修质量问题导致同一故障 30 日内复发，免费重新维修并赔偿机关事务中心因此产生的相关损失。

我单位将以“安全第一、服务至上”为原则，严格履行上述承诺，全力保障长葛市机关事务中心办公区消防设施安全、稳定运行，为办公区人员生命财产安全筑牢防线。

供应商：河南正威检测技术有限公司

日期：2025 年 11 月 04 日

