十一、服务承诺

（一）服务的重要性

1、保障人民生命财产安全：

消防维修工程服务能够及时发现并修复消防系统中的故障和隐患，从而确保在火灾发生时，消防系统能够迅速启动并有效运行，为人员疏散和火灾扑救提供必要的支持和保障。

完善的消防设施可以在火灾初期进行及时扑救，防止火势蔓延，保护人民的生命和财产安全。

2、符合法律法规要求：

根据相关法律法规和消防安全标准，建筑物必须配备符合要求的消防设施，并定期进行维护和检查。

消防维修工程服务能够确保消防设施符合法规要求，避免因不符合规定而导致的法律责任和处罚。

3、提升建筑消防安全性能：

通过专业的消防维修工程服务，可以对消防系统进行全面的检测和评估，发现潜在的安全隐患并及时进行处理。

维修服务还可以对消防设备进行更新和升级，提高消防系统的性能和可靠性，从而进一步提升建筑的消防安全性能。

4、减少火灾损失：

有效的消防维修工程服务能够降低火灾发生的概率，并在火灾发生时迅速启动消防系统，将火灾控制在最小范围内。

这不仅可以减少人员伤亡和财产损失，还可以降低火灾对周围环境和社会的负面影响。

5、增强社会安全感：

消防设施的完善和正常运行能够增强公众对消防安全的信心，提高社会的整体安全感。

在公共场所和居民区等人员密集区域，完善的消防设施更是必不可少的，能够确保人员在紧急情况下能够迅速疏散和自救。

6、促进消防行业健康发展：

消防维修工程服务行业的发展能够推动消防技术的进步和创新，提高整个行业的服务水平和质量。

——服务至上原则

1、企业文化和价值观的体现：

公司将优质服务作为核心价值观之一，强调以客户为中心，致力于提供超出客户期望的服务体验。

通过内部培训、激励机制和文化建设，确保所有员工都深刻理解并践行优质服务的重要性，形成全员参与、共同提升服务质量的良好氛围。

2、市场竞争力的提升：

在激烈的市场竞争中，优质服务是公司脱颖而出的关键。通过提供个性化、高效、专业的服务，公司能够吸引并留住更多客户，增强市场竞争力。

优质服务还能促进口碑传播，为公司带来新客户和更广泛的业务机会，从而推动公司业务的持续增长。

3、客户满意度和忠诚度的提升：

公司深知客户满意度和忠诚度的重要性，因此将优质服务作为提升客户满意度的关键手段。

通过深入了解客户需求、及时解决客户问题以及提供超出期望的服务，公司能够赢得客户的信任和忠诚，建立长期稳定的客户关系。

4、品牌形象的塑造：

优质服务是塑造公司品牌形象的重要因素之一。通过提供优质的服务体验，公司能够在客户心中树立专业、可靠、值得信赖的品牌形象。

这种品牌形象不仅能够增强公司的市场影响力，还能为公司带来更多的业务机会和合作伙伴。

5、内部管理和员工激励：

公司重视优质服务不仅体现在对客户的服务上，还体现在内部管理和员工激励上。

通过建立科学的服务质量管理体系，公司能够确保服务质量的稳定性和可靠性。同时，通过设立激励机制和奖励制度，鼓励员工积极参与优质服务活动，提高服务水平和效率。

6、持续改进和创新：

公司深知优质服务不是一成不变的，而是需要不断改进和创新的。因此，公司鼓励员工提出改进建议和创新想法，不断优化服务流程、提升服务质量和效率。

通过持续改进和创新，公司能够保持服务的领先地位，满足客户的不断变化的需求和期望。

（二）服务的质量和标准

1、服务响应时间

维修服务响应时间

我方对招标方的服务申请会在 2 小时之内给以响应，并于 12 小时内派工程师到现场进行维修，24 小时内处理完毕。

2、人员配备

——人员组成与职责划分

1. 项目经理：

职责：负责项目的整体管理和协调，包括制定项目计划、调配资源、监督施工进度和质量、协调解决施工中遇到的问题等。

要求：具备丰富的项目管理经验和组织协调能力，熟悉零星维修工程的特点和流程。

2. 技术负责人：

职责：负责技术指导和质量控制，审核施工方案，解决施工中遇到的技术难题，确保施工质量符合规范要求。

要求：具备相关专业的技术背景和丰富的实践经验，能够熟练掌握和应用相关技术标准。

3. 施工队长：

职责：负责施工队伍的现场管理和组织协调，具体安排施工任务，监督施工进度和质量，确保施工安全。

要求：熟悉零星维修工程的施工流程和安全规范，具备较强的组织协调能力和施工管理能力。

4. 维修人员：

根据维修内容的不同，维修人员可细分为水暖工、电工、泥瓦工、木工等多个工种。

职责：根据任务安排，完成具体的维修工作，确保维修质量和进度符合要求。

要求：具备相关工种的专业技能和资格证书，能够熟练掌握和使用维修工具和设备。

——人员配置原则

1. 合理分工：根据项目的具体需求和各工种人员的技能特长，合理安排施工任务，确保每个岗位都能人尽其才、才尽其用。

2. 明确职责：明确各岗位人员的职责范围和权限，避免出现职责不清、责任推诿的情况。

3. 技能匹配：确保维修人员具备相应的专业技能和资格证书，能够胜任所分配的维修工作。

4. 安全第一：始终将安全生产放在首位，确保施工人员具备足够的安全意识和安全操作技能。

——人员配置数量

人员配置数量应根据项目的实际需求和工期要求来确定。一般来说，可以参考以下因素进行计算：

工程量：根据工程量清单和施工图纸，计算需要完成的维修工程量。

工期要求：根据合同约定的工期要求，合理安排施工进度和人员配置。

工种比例：根据维修内容的不同，确定各工种人员的配置比例。

3、响应程度

1. 响应时间：从客户提出维修请求到服务提供者首次回应（如确认收到、预约时间等）的时间间隔。较短的响应时间意味着客户能够更快地得到关注，减少了等待的焦虑感。

2. 沟通效率：维修服务过程中，与客户的有效沟通至关重要。服务提供者应能清晰、准确地传达维修进度、所需时间、可能的问题及解决方案等信息，确保客户对维修过程有充分的了解。

3. 资源调度：维修服务提供者应具备快速调度维修资源（如技术人员、备件等）的能力，确保在约定时间内到达现场进行维修，减少因资源不足或调度不当导致的延误。

4. 专业技能：维修技术人员应具备相应的专业技能和知识，能够迅速准确地诊断问题，并采取有效措施进行修复。专业的技能水平不仅能提高维修效率，还能保证维修质量。

5. 服务态度：良好的服务态度是提升客户满意度的重要因素。维修服务人员应展现出耐心、友好和专业的态度，积极解答客户疑问，关注客户需求。

6. 后续跟进：维修完成后，服务提供者应主动跟进客户反馈，了解维修效果是否满意，并对可能出现的后续问题提供必要的支持和帮助。

7. 服务承诺与兑现：服务提供者应明确服务承诺（如响应时间、维修质量等），并在实际操作中严格兑现承诺，以建立和维护客户信任。

4、时间工序及质量保证

（1）本工程在项目经理领导下，按合同要求，实行目标管理，专人负责对施工现场进行技术动态管理。

（2）严格按照质量保证的要求，落实施工过程技术控制责任，适应程序的具体要求，保证施工过程，按照规定进行有效控制，以满足业主的要求。

（3）工程以项目经理为第一质量保证人，施工员、质量员、各施工工长亲临现场，责任分明，层层落实。

（4）施工员要明确质量管理重点，对施工班组人员进行技术交底。

（5）技术交底一律通过书面形式进行，施工员、操作者签字齐全，交至每个工人。技术交底原件由施工员保存，竣工后将完整的一套技术交底资料交资料员整理归档，备查备用。

（6）本工程涉及维护的工程各分项分部工程较多，且质量要求较高，所以对轴线测量、弹线、复核、标高引测的控制，做好分项施工工艺技术交底、控制质量通病源头：进行施工全过程控制，检验、检测，制定纠正预防措施等，对本工程的质量进行控制相关重要。

（7）严格执行相关的施工技术规范和质量验评标准；

（8）对施工过程中易产生的质量通病等问题进行预控；

（9）严格按施工工艺程序操作，上道未经检验合格，禁止进行下道工序操作；施工过程中严格遵循质量检验标准要求，落实工程隐蔽前的“三检”制度；定期召开业主、监理座谈会，接受业主、监理单位对工程质量的管理和指导。

（10）施工质量控制要以系统过程对待，施工全过程的质量控制是一个系统，包括投入生产要素的质量控制、施工及安装工艺过程的质量控制和最终产品的质量控制。

工程施工是一个物质生产过程，施工的质量控制范围，包括影响工程质量五个方面的要素，指人、材料、机械、方法和环境，它们形成一个系统，要进行全面控制。

（11）施工现场操作规程

各类机具使用操作规程

量具：尺面应经常擦净，不可用来刮污垢、撬物件等，以免损伤。较长时间不用，应上油保养，平时应放置于阴凉干燥处。

刀具：切割、套丝等刀具，使用时应该对规格和型号是否适用加工件，加工过程应加油冷却和润滑，不用时应擦净上油保管。

一般碳钢工具：应放置于阴凉干燥处，排列整齐，防止锈蚀。除齿轮、滚珠处需上油润滑外，其余部分不宜沾油，防止使用时打滑。

电动、气动和液动机具：设备应有防雨棚，转动部件保护罩应齐全，接地线完好，机具保持清洁。电动机具使用前应检查电源电压是否相符，电机绝缘电阻是否符合干燥要求。液压系和润滑系统应油量充足。气动设备应保证供气压力和必要的气源洁净度。

仪器：应拭净后放置箱内，箱内应有干燥剂。使用时，移动轻而稳，读数准而快，风雨日晒应遮挡。

（12）质量保证措施

以保证和提高质量为目标，运用系统的原理和方法，设置统一协调的组织系统，把各环节的质量管理职能严密起来，形成体系，依据本工程的特点，形成以项目经理总负责，质检安ISO91 全组牵头，各工班队长直接负责的全面质量监督检查体系。

进行施工质量教育，项目经理部对每批进场作业的施工人员进行质量教育，让每个施工人员明确质量标准，使全员在头脑中牢牢树立“精品”的质量观。

确立图纸“三交底”的施工准备工作。区域操作前，工地技术主管向施工工长做详细的图

纸工艺要求、质量要求交底；工序开始前工长向班组长做详尽的图纸、施工方法、质量标准的交底；作业开始前班长向班组成员做具体的操作方法、工具使用、质量要求的详细交底，务求每位施工工人对其作业的工程项目了然于胸。

成立以工程技术负责人为领导核心的工程质量管理机构，操作者负责的原则，确立“自检、互检、交接检”制度，在施工者自己操作工序交接成品完成全过程中，由质检人员跟班作业，严格执行，发现问题及时解决，实行全过程质量监控。

每天召开质量管理例会，检查当天的工程质量情况，交待下一工作日要特别注意的质量管理事项和质量活动，必要时邀请监理工程师参加。

每道工序在完工后都必须有质检人员的认可意见，否则，不准进入下一道工序。

（13）质量岗位责任制度

实行主管施工质量的公司领导对工程质量具体负责，各工程部项目经理技术负责人在技术上对工程质量直接负责的质量管理机制。

公司设立质监部，配备专职负责人和专职质量员，各工程部设立专（兼）职质量检查员。

施工人员应认真做好质量自检、互检及工序交接检查，做好施工岗位责任记录、施工原始记录，记录数据要做到真实全面及时。

各级领导必须坚持参加工程质量的验收工作，在检查中发现的违反施工程序、规划、规程的现象，质量不合格的项目和事故苗头等应逐项记录，同时及时研究制定出处理措施。

各级专（兼）职质检员协助该级领导人员进行日常的质量管理。

（三）服务的具体内容

一、售前咨询

1、服务目标

理解客户需求：通过深入交流，准确理解客户的业务需求、痛点及期望。

提供专业建议：基于客户需求，提供针对性的产品推荐、解决方案及实施建议。

建立信任关系：通过专业的服务和真诚的沟通，与客户建立长期的信任合作关系。

2、服务内容

全面产品咨询

提供产品的详细介绍，包括功能、性能、优势等。

根据客户行业特点和业务需求，推荐合适的产品模块和配置。

需求分析与定制

通过问卷调查、访谈等方式，深入了解客户的具体需求。

根据客户需求，提供定制化的解决方案，包括产品组合、流程优化等。

技术支持与演示

为客户提供产品演示，展示产品的实际操作和效果。

针对客户的技术疑问，提供专业的技术支持和解答。

成本与效益分析

为客户提供产品报价和成本估算，包括硬件、软件、实施、培训等费用。

分析产品带来的潜在效益，如提高生产效率、降低成本、增强市场竞争力等。

3、服务流程

——客户接触

客户通过电话、邮件、线上留言等形式与企业联系，表达购买意向或咨询需求。

企业销售人员及时响应，并安排后续跟进。

——需求确认

销售人员与客户进行深入对话，准确理解客户需求，包括产品功能、定制化需求、交付时间等。

根据客户需求，制定初步的解决方案和服务计划。

——方案提供与解答

基于客户需求，销售人员提供全面、准确的产品信息和解答方案，帮助客户消除疑虑。

如有必要，组织技术专家进行深入的技术交流和解答。

——定制化方案制定

根据客户需求，销售人员与相关团队合作，提供符合客户要求的定制化解决方案。

给予客户详细报价，并解释报价的构成和合理性。

——后续跟进与决策支持

销售人员与客户保持密切联系，及时回答后续问题，帮助客户作出购买决策。

提供决策支持材料，如产品对比分析报告、投资回报分析报告等。

4、服务保障

——专业团队

组建专业的售前咨询团队，具备丰富的产品知识和行业经验。

定期进行团队培训和技术更新，保持团队的专业性和竞争力。

——快速响应

设立专门的售前咨询热线或在线客服，确保客户咨询能够得到及时响应。

对于紧急或重要的问题，提供快速上门服务或远程技术支持。

——持续优化

定期对售前咨询服务进行评估和改进，收集客户反馈和销售人员报告。

根据评估结果，调整服务流程和内容，提高服务质量和客户满意度。

二、安装调试

1、安装调试前准备

——技术资料准备

收集并熟悉消防设施的原始设计图纸、技术规格书、使用说明书等相关技术资料。

准备安装调试所需的施工图纸、作业指导书、检验标准等技术文件。

——人员准备

组建专业的安装调试团队，包括消防工程师、技术人员、施工人员等。

对安装调试团队进行技术交底和安全培训，确保人员具备相应的专业技能和安全意识。

——设备材料准备

根据施工图纸和技术要求，准备所需的消防设备、材料、工具等。

对设备材料进行检验和验收，确保质量符合相关标准和规范要求。

2、安装调试步骤

——系统联动调试准备

确保建筑物内部装修和消防报警系统施工已经结束。

检查消防联动设备的型号、数量、规格等是否符合设计要求。

——消防报警系统调试

对火灾探测器、消防广播、消防电话等消防控制设备进行单机通电检查。

检查报警控制器的各项功能，如火灾报警自检、消音复位、故障报警等。

进行系统联动调试，确保各设备能够按照预定的逻辑程序进行联动。

——消防水系统调试

对消防水泵、稳压泵进行性能试验，确保能够正常启动和运行。

检查室内、外消火栓、屋顶消火栓的功能，确保能够满足灭火需求。

进行系统联动试验，验证消防水系统的可靠性和稳定性。

——防排烟系统调试

检查防排烟风机的启停控制和状态反馈功能。

调试排烟阀、防火阀等控制设备，确保能够按照设计要求进行动作。

进行系统联动调试，验证防排烟系统的有效性和可靠性。

——气体灭火系统调试

检查气体灭火系统的报警、喷放信号、气体泄漏信号等。

进行手动和自动灭火功能试验，确保系统能够正常运行。

——防火卷帘门调试

检查防火卷帘门的升降功能和信号反馈功能。

进行联动调试，确保在火灾发生时能够按照设计要求进行动作。

3、安装调试注意事项

严格遵守安全规范

在安装调试过程中，严格遵守国家相关安全规范和标准，确保人员和设备的安全。

质量控制

对安装调试过程中的每一个环节进行严格的质量控制，确保设备性能符合设计要求。

文档记录

详细记录安装调试过程中的各项数据、问题和解决方案，为后续维护和维修提供参考。

验收与测试

在安装调试完成后，进行全面的验收和测试，确保消防设施能够正常运行并满足相关标准和规范要求。

三、用户培训

1、培训目标

使用户熟悉并了解消防法律法规、消防安全制度及操作规程。

让用户掌握消防设施的性能、使用方法及日常维护保养知识。

提高用户在火灾等紧急情况下的自救与互救能力。

确保用户在消防维修改造工程后能够正确使用各类消防设施，减少火灾隐患。

2、培训对象

消防维修改造工程涉及的所有用户，包括但不限于建筑管理人员、安保人员、后勤人员及普通员工等。

3、培训内容

——消防法律法规与制度

讲解《中华人民共和国消防法》、《消防法实施条例》等相关法律法规。

介绍企业内部的消防安全制度及操作规程。

——消防设施性能与使用

介绍各类消防设施（如灭火器、喷淋系统、排烟系统、消防栓等）的性能、工作原理及使用方法。

演示消防设施的正确操作流程，包括启动、关闭及日常维护等。

——火灾隐患识别与排查

教授用户如何识别和排查火灾隐患，包括电气线路、易燃易爆物品、消防通道等方面。

提供火灾隐患整改建议及措施。

——火灾应急处理

介绍火灾报警、初期火灾扑救、应急疏散及自救互救等方面的知识。

组织用户进行火灾应急演练，模拟火灾场景，检验用户的应急处理能力。

——消防设施维护保养

强调消防设施维护保养的重要性，教授用户如何进行日常维护保养工作。

提供维护保养记录表及维护保养周期建议。

4、培训方式

理论讲解：通过PPT、视频等多媒体形式，向用户讲解消防知识及消防设施的使用方法。

现场演示：组织专业人员在现场进行消防设施操作演示，让用户直观了解消防设施的使用方法。

互动问答：设置问答环节，解答用户在培训过程中提出的问题，增强培训的互动性。

应急演练：组织用户进行火灾应急演练，模拟真实火灾场景，检验用户的应急处理能力。

5、培训时间与地点

培训时间：根据用户的实际情况及工作安排，确定具体的培训时间。建议每年至少进行一次培训。

培训地点：选择用户熟悉且方便到达的地点进行培训，如建筑内部会议室、消防培训中心等。

6、培训效果评估

理论考试：通过考试形式检验用户对消防知识的掌握程度。

实操考核：通过实操考核检验用户消防设施操作技能的掌握情况。

问卷调查：通过问卷调查了解用户对培训内容的满意度及改进建议。

7、培训后续工作

建立健全消防安全管理制度：根据培训情况，完善企业内部的消防安全管理制度及操作规程。

定期组织消防演练：定期组织用户进行消防演练，提高用户的应急处理能力。

加强消防设施维护保养：加强对消防设施的维护保养工作，确保消防设施处于良好状态。

四、维护保养

1、维护保养目标

确保消防设施设备的正常运行，及时发现并排除潜在的火灾隐患。

延长消防设施的使用寿命，降低维护成本。

提高消防设施的可靠性和安全性，保障人员生命财产安全。

2、维护保养周期与内容

（1）日常检查（每日）

对消防设施设备进行巡查，检查其外观、指示灯、报警装置等是否正常工作。

清理消防设施周围的杂物，确保消防通道畅通无阻。

检查消防水源是否充足，消防泵是否处于正常状态。

（2）月度维保（每月）

对消防设施设备进行全面检查，包括消防栓、灭火器、喷淋系统、烟感探测器等是否完好有效。

对发现的问题进行及时维修和更换，如更换损坏的喷头、滤芯等。

检查消防控制室的各种报警信号是否正常，联动设备能否按照预设程序启动。

（3）季度维保（每季度）

对消防设施设备进行深度检查，包括测试消防泵、消防水箱、消防报警系统等是否正常工作。

对消防管道进行清洗和检查，确保消防水流畅通无阻。

对消防设备的连接部件进行紧固和调整，如拧紧螺丝、调整角度等。

（4）年度维保（每年）

对消防设施设备进行全面检测和评估，包括消防系统联动测试、消防演练等。

对发现的问题进行整改和修复，确保消防设施设备的完好性和可靠性。

根据设备的损耗情况，及时更换老化或失效的部件，如消防管道阀门、水泵接合器等。

2、维护保养人员配备与培训

（1）人员配备：

配备专业的消防维保人员，负责消防设施的维护保养工作。

维保人员应具备消防设备操作和维护的基本知识，了解消防设施的工作原理和使用方法。

（2）培训：

定期对维保人员进行消防安全培训和演练，提高其消防安全意识和应急处置能力。

组织维保人员参加专业技能培训，提升其设备操作和维护技能。

3、维护保养记录与评估

（1）记录：

在维保过程中，要详细记录维保情况，包括维保时间、维保内容、发现问题及处理方法等。

维保记录是评估维保效果和改进维保计划的重要依据。

（2）评估：

定期对维保效果进行评估，分析维保过程中发现的问题和不足之处。

根据评估结果，提出改进措施和建议，不断完善维保计划。

4、应急响应与预案

（1）应急响应：

建立完善的应急响应机制，确保在火灾等紧急情况下能够迅速启动应急预案。

定期组织消防演练，检验应急预案的可行性和有效性。

（2）预案：

制定详细的应急预案，包括火灾报警、初期火灾扑救、应急疏散及自救互救等方面的内容。

确保预案的针对性和可操作性，便于员工在紧急情况下能够迅速做出反应。

五、故障处理

1、故障识别与报告

故障识别：

定期对消防设施进行检查和测试，以识别潜在故障。

注意观察消防设施的运行状态，如报警器的指示灯、消防泵的运行声音等。

当发现消防设施出现异常或故障时，应立即进行初步判断，并记录下故障现象和相关信息。

2、故障报告：

一旦发现故障，应立即向专业维保人员或相关部门报告。

报告内容应包括故障设备的名称、型号、位置、故障现象、发现时间等详细信息。

根据故障的紧急程度，采取相应的应急措施，如启动备用设备、疏散人员等。

3、故障分析与诊断

故障分析：

对故障现象进行深入分析，确定故障的原因和性质。

结合消防设施的设计图纸、使用说明书等技术资料，进行故障定位。

考虑环境因素、人为因素等对故障可能产生的影响。

故障诊断：

使用专业的检测仪器和设备，对故障部位进行检测和测量。

根据检测结果，确定故障的具体位置和损坏程度。

制定详细的故障诊断报告，为后续的维修工作提供依据。

4、故障排除与修复

故障排除：

根据故障诊断报告，制定故障排除方案。

按照方案进行故障排除工作，如更换损坏的部件、修复线路等。

在故障排除过程中，要注意安全操作，避免造成二次故障或人员伤亡。

故障修复：

在故障排除后，对消防设施进行修复和调试。

确保修复后的消防设施能够正常运行，并达到设计要求。

对修复过程进行记录和归档，以便后续查阅和参考。

5、故障预防与改进

故障预防：

定期对消防设施进行维护和保养，如清洗探测器、检查线路等。

加强消防设施的巡检和监测，及时发现并处理潜在故障。

提高消防设施的可靠性和稳定性，降低故障发生率。

6、故障改进：

对故障处理过程中发现的问题进行总结和分析。

提出改进措施和建议，如优化设计方案、改进制造工艺等。

加强与消防设备制造商的沟通和合作，共同提高消防设施的质量和性能。

7、故障处理流程与文档管理

故障处理流程：

制定明确的故障处理流程，包括故障识别、报告、分析、排除、修复和预防等环节。

确保故障处理流程的科学性和有效性，提高故障处理的效率和质量。

文档管理：

建立完善的文档管理制度，对故障处理过程中的相关文档进行归档和保存。

文档内容包括但不限于故障报告、故障诊断报告、故障排除方案、修复记录等。

定期对文档进行整理和更新，确保文档的准确性和完整性。

8、培训与演练

培训：

定期对消防设施的维保人员和使用人员进行培训。

培训内容包括消防设施的工作原理、操作方法、故障处理流程等。

提高人员的消防安全意识和应急处置能力。

演练：

定期组织消防演练，检验消防设施的性能和可靠性。

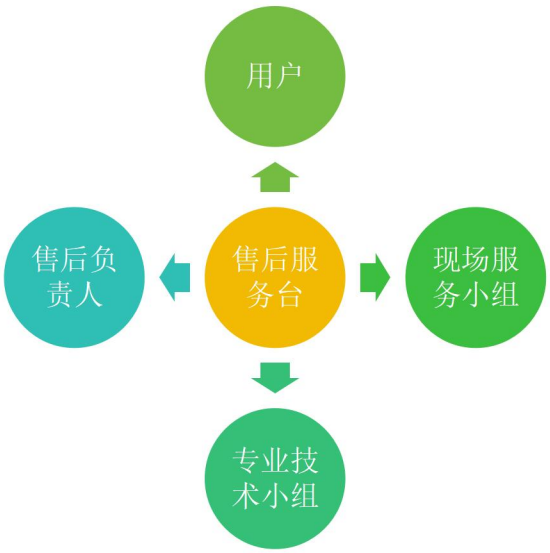
通过演练发现潜在问题，并及时进行整改和优化。

提高人员在火灾等紧急情况下的应对能力和协作能力。

（四）服务保障措施

1、服务队伍

（1）服务队伍组织结构



（2）服务队伍人员职责

负责人：

- 负责服务团队的整体管理及各项资源协调；
- 定期与客户沟通了解并反馈设备工作情况，服务情况；
- 与客户保持沟通，了解并满足客户的合理需求；
- 领导相关员工，领导整个服务工作的开展；
- 重大故障及时跟进处理情况，定期通知客户最新的处理详情。

服务台小组：

- 负责对客户提出的重要咨询内容提供解答及解决方案；
- 负责远程支持现场售后服务小组工作的开展；
- 必要时将客户咨询服务升级到公司专业技术工程师处理；、
- 接受并记录客户投诉及意见，进行深入了解并将信息反馈公司管理层；

现场服务小组：

- 及时赶到项目现场，处理需求及故障；
- 负责对设备进行性能评估、性能调整、设备巡检等工作；
- 负责基本故障处理，无法解决时将故障升级到公司技术工程师；
- 设备需要更换备品备件时，跟踪处理并记录备品备件更换记录。
- 对客户技术问题进行解答，及对客户提供咨询服务；

专业技术小组：

- 对服务台小组与服务小组未能解答客户的咨询问题进行解答；
- 对服务台小组与现场服务小组进行全面的技术支持；
- 必要时到达故障现场，对故障分析定位并解决问题；
- 监督现场服务人员的服务质量；
- 整理与编写服务工作的相关报告。

1）应急响应原则

实时原则：应急响应服务中心配备了 7X24 的人员值班机制，保证接受客户在任意时间提出的服务请求。并在接到客户的服务请求以后，在 2 个小时之给予响应。

规性原则：对于每一次应急事件的发生都有严格的事件记录，记录事件处理的全部过程，对于现场处理事件由用户签署认可建议。

最小性原则：事件处理过程中，将事件对整个系统的影响降低到最小，强化处理前的分析与备份工作。

保密性原则：对于所有事件的处理容、时间、地点，严格遵从原则，不向任何的第三方透漏。

2）应急处理原则

预防为主：立足安全防护，加强预警，从预防、监控、应急处理、应急保障等环节，在管理、技术、人员等方面采取多种措施充分发挥各方面的作用，共同构筑设备良好运行保障体系。

快速反应：应急事件发生时，按照快速反应机制，及时获取充分而准确的信息，跟踪研判，果断决策，迅速处置，最大程度地减少危害和影响。

分级负责：按照“谁主管，谁负责”的原则，建立和完善安全责任制及联动工作机制。根据各负责人的职能，各司其职，加强各负责人的协调与配合，共同履行应急处置工作的管理职责。

以人为本：把保障人员以及客户利益的安全作为首要任务。

常备不懈：加强常用备品备件储备，规应急处置措施与操作流程，定期进行设备巡检。

（3）应急响应组织保障

针对项目，我公司成立专门应急处置小组，包含：应急领导小组和应急工作小组。

1）应急领导小组

应急领导小组是信息安全应急响应工作的组织领导机构，组长由售后经理担任。职责是统一领导售后部的售后服务应急处理工作，发起重大应急决策和部署，决定实施和终止应急预案，领导和决策应急响应的重大事宜，主要职责如下：

- 制订工作方案；
- 提供人员和物质保证；
- 审核并批准经费预算；
- 审核并批准恢复策略；
- 审核并批准应急响应计划；
- 批准并监督应急响应计划的执行；
- 指导应急响应实施小组的应急处置工作；
- 启动定期评审、修订应急响应计划以及负责组织的外部协作。

2）应急工作小组

应急工作小组由运维服务小组人员组成，主要职责包含：落实应急领导小组布置的各项任务；组织制定应急预案，并监督执行情况；掌握应急事件处理情况，及时向应急领导小组报告应急过程中的重大问题。具体职责如下：

- 按照售后部的统一安排快速的到项目需求点进行故障排查；
- 对设备进行检修和维护，保障设备的正常运行；
- 对出现的故障及原因及时向业主及公司汇报，并提出合理化的建议；
- 定期对公司各个项目点的设备进行检修，对出现的问题进行解决；
- 组织应急响应计划的测试和演练。

（4）应急响应流程

应急响应流程共包括 5 个阶段，分别是报备公司、应急启动、应急行动、现场恢复、应急结束。应急响应流程如下图所示，对于每个阶段都有其应完成的目标、实施人员角色以及阶段的结果。



1）准备阶段

操作工发现设备故障后，立即用电话或直接向本公司售后主管，说明故障发生的设备位号和部位；

售后专员立即赶到现场，初步了解故障发生的原因、性质、范围、严重程度，做好抢修准备工作。

对暂时不影响生产的设备故障，技术人员不能及时处理的由管理员任制定应急维修方案。在确认故障严重的情况下（不能当天修好），售后主管直接下达应急处理令。

2）应急启动

售后主管下达应急令后，通知应急抢修小组所有人员到位。

设备工程师应立即赶到现场，指导抢修工作。

3）应急行动

售后主管、技术专员、设备员制订抢修安全措施和技术方案，并提供有关的技术资料。

应急小组根据职责分工，各就各位，全面展开抢修工作。

维修工迅速落实所需配件的储备情况，落实型号、规格，并将备件及所需的工器具运送到现场。

急件采购或加工，实行急件采购并制定加工方案，由售后主管、设备科、供应部等协同完成。

对需外委维修的部分工作，由售后主管报公司分管副总审批后，交设备科联系外委维修单位。

车间主任应及时了解抢修现场的进展情况，监督检查抢修过程中安全措施落实情况和各种违章作业情况，保证检修过程中的人身安全，指导抢修工作的顺利进行。

4）现场恢复

设备故障抢修结束后，应对抢修后的设备试运行，时间不少于 2 小时，有设备主任、设备员、检修工确定抢修的维修质量和试机效果，并将试机情况向售后主管进行汇报，得到认可后，开始对抢修人员、工器具进行清点，将现场打扫干净后撤离现场。

操作工恢复正常生产。

5）应急结束

操作工负责对抢修后的设备进行连续 24 小时试运行，观察运行情况，如无异常应急结束。

（5）应急响应保障措施

1）工具保障

我们建立了一套专门用于应急响应工具库，保证提供应急响应服务的售后服务人员可以及时有效的拿到设备维护维修工具及备品备件；同时指定了专业人员进行备品备件储备库的管理与维护，包括设备的测试与维护等。

2）技术和人员保障

公司拥有一支技术精湛、专业、稳定的技术售后团队，多位在垃圾处理设备维修、维护方面具体丰富的实践经验的资深工程师。

公司指定技术售后专员整理技术经验和心得并制定成设备日常检修维护手册，一方面供售后部门定期组织培训会议使用（对典型案例进行分析和学习），另一方面供客户可以在日常工作中进行自行检查，保养及维护。

公司定期组织技术人员进行专项技术培训学习，并以考试的方法检查技术人员的掌握情况，有针对性的对技术人员进行帮助和指导。

公司鼓励员工报考售后服务及专业资格技术认证，进行更专业的技术学习，并在考试费用上给予报销。

3）交通保障

紧急事件，公司应急车辆保障，可以保证在突发应急事件时能做出快速响应，第一时间赶到事件现场进行处置。

4）财力保障

公司有专门的经费和审批流程，确保在应急响应处理过程中需要的款项能迅速到位，保障应急事件的处理和故障恢复。

（五）服务的有效期和限制条件

1、服务流程

1）现场支持服务

① 现场服务

根据项目特点，招标方需要利用提交的成果数据来支持和辅助后续相关工作，使用周期也会比较长，这个时间需要有及时和有力的技术实施保障。同时还需对数据的适应性需求调整及新增需求给予有效技术指导和问题解答。同时对数据进行现场维护，对整个数据能够满足招标方后期需要。

② 定期回访与关怀服务

采取巡检制度，每季度由服务组负责人带队拜访一次用户，了解数据的质量、服务问题，调查维护情况，帮助招标方解决实际应用中的问题，提供全面的服务与支持。

听取招标方意见，征询招标方需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对招标方进行

关怀服务的同时，监督服务人员的服务质量，并作为服务工程师综合评定和奖惩的重要依据和指标。

③ 专项服务

将根据委托方的特别需求，提供有针对性的服务。

④ 定期巡检服务

在数据成果提交验收合格后，每季度安排工程师对数据质量、完整性进行巡检，现场对数据成果进行答疑及优化，及时发现数据存在的疑点或潜在的问题，提早消除问题隐患，确保数据的有效使用。

2）远程支持服务

① 电话和传真支持服务

设立技术支持热线电话/传真，招标方可以通过拨打服务热线电话进行技术咨询或对我们工作提出意见、建议。同时，提供服务部负责人的手机，保持 24 小时开机，提供 7×24×365 的全天候技术支持服务。

② 短信支持服务

招标方可通过发送短信息的方式将需求告知服务部负责人，或告知我们联系方式，服务人员将在第一时间解答问题或回拨指定的电话号码。

③ 邮件支持服务

设立专用电子信箱，用户可通过发送电子邮件的方式向我单位工程师咨询遇到的技术问题和建议，负责人及相关技术工程师将分别于每天早上、中午、下午收取邮件，保证在最短时间内予以答复；另外，服务部将定期向用户的技术人员发送技术资料等电子文件。

④ 即时通讯工具支持服务

招标方可以通过即时通讯工具如MSN、QQ、微信等便捷地与我公司服务人员进行互动沟通，提高服务人员的服务效率。

（六）违反承诺的后果

1、识别与评估

明确违约内容：

仔细审查合同、协议或承诺书，明确哪部分承诺被违反。

咨询专业律师或法律顾问，确保对违约内容有准确的理解。

2、评估损失：

计算因违约造成的直接经济损失，如货物损坏、服务未提供等。

考虑可能存在的间接损失，如商誉受损、客户流失等。

3、协商与沟通

与违约方沟通：

尝试与违约方进行友好沟通，了解其违约的原因和困难。

提出自己的诉求，要求违约方采取补救措施或赔偿损失。

4、寻求第三方协助：

如果双方沟通无果，可以寻求第三方调解或仲裁机构的协助。

提交相关证据和材料，以便第三方能够公正地处理纠纷。

5、法律途径

提起诉讼：

如果协商和调解均无法解决问题，可以选择向法院提起诉讼。

准备充分的证据和诉讼材料，确保自己的诉求能够得到法律支持。

执行判决：

如果法院作出有利于自己的判决，应确保判决得到及时执行。

如果违约方拒绝执行判决，可以申请强制执行措施。

6、预防措施

加强合同审查：

在签订合同或协议前，务必进行详细的审查，确保条款清晰、明确。

特别注意合同中关于违约责任和纠纷解决方式的约定。

7、建立信用评估机制：

在与对方合作前，进行信用评估，了解其历史履约情况。

对于信用较差的合作伙伴，应谨慎合作或采取额外的风险防控措施。

8、完善内部管理：

加强内部管理，确保合同履行过程中的各个环节得到有效监控。

及时发现并处理潜在的违约风险。

9、其他解决方案

继续履行：

如果违约方有能力且愿意继续履行承诺，可以要求其继续履行。

这通常适用于非根本性违约的情况，即违约行为并未导致合同目的无法实现。

采取补救措施：

如果违约行为给守约方造成了一定损失，且这种损失可以通过采取某些补救措施来弥补，可以要求违约方采取补救措施。

例如，对于质量不合格的货物，可以要求违约方进行修理、更换或退货等。

10、赔偿损失：

如果违约行为给守约方造成了经济损失，可以要求违约方进行赔偿。

赔偿的金额应相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益。但需要注意的是，赔偿的金额不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。

供应商：河南泰戈建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

2024 年 11 月 08 日