

4.5 售后服务方案

如我公司有幸与贵公司合作，对我公司的服务、响应时间、服务质量、优惠条件作如下郑重承诺：

1、安排 6 名消防监控值班人员，实行 24 小时值班制度；值班人员具备国家职业资格证书（初级建筑物消防员证书）。上岗前对值班人员进行相关培训，确保值班人员基本素质达到甲方要求。

2、委派有经验的技术人员为甲方提供所有消防设备的维修保养服务，技术娴熟，服务优良，服从管理，以保证消防设施性能良好、运行正常，并将保养工作记录在周、月、季、年度报告上。如我方的维保人员无法胜任维保工作（一般的故障无法及时解决），甲方有权要求我方更换维保人员，我方必须在七天内更换。

3、建立 24 小时应急值班制度

我方建立 24 小时（包括节假日）应急值班制度，在接到甲方的紧急报修通知后 2 小时内到达现场，开始处理并解决消防的故障等问题，一般故障 24 小时处理完成，严重故障 2 小时处理完成。值班人员不少于 2 人，并确保值班期间电话、手机等通讯工具畅通。

4、建立定期维护保养制度

我方保证按照现行消防设备维护保养规则及本合同要求，制定每周、每月、每季度的定期维护保养实施计划时间表，并按计划及时开展消防设备的检查、维护、保养、润滑及调试等工作，认真填写各项维保记录，以系统、科学的方式进行维保管理。

5、我方在其维修过程中更换的设备及零配件质保期至少为 12 个

月（另有约定除外），并保证一般配件(易损件)一天内到货，特殊配件五天内到货。

6、协助甲方建立紧急救援预案

我方按照国家、行业及甲方现行的消防设备运行管理规定，协助甲方建立行之有效的紧急抢险救援预案，接到故障通知后，我方维保人员等立即赶赴现场进行处理。

7、建立年度检测评估制度

在每年（或合理需要时），我方组织安排具备资格的检验检测人员对所有消防设备进行一次周密的设备调查和性能检测，并为甲方提供一份包括维保建议的书面调查报告。

8、建立故障分析报告制度

根据日常故障统计记录，至少每季度向甲方提出一次书面故障分析报告，报告中应包含故障的整改措施和预防措施、有关使用管理的合理化建议等。

9、定期对消防主机进行清理，保证内部线路连接可靠、整齐、无积尘，各种消防设备、设施摆放整齐，表面无积尘。

10、每年度有防腐要求的消防设施进行制漆一次，并保证所用材料达到标准要求。