

日立电梯（中国）有限公司福建分公司 电梯维保服务标准自我声明

为积极贯彻落实《福建省市场监督管理局关于进一步做好改进电梯维护保养模式和调整检验检测方式全面提升电梯质量安全水平的意见》，在确保严格按照国家安全技术规范提供专业维保服务的基础上，进一步提升维保服务质量，不断追求服务高标准、品质高要求，我司郑重向社会承诺：

1. 根据服务项目设置驻点维保站，确保服务的及时性。电梯困人救援到达时间控制在 30 分钟以内，救援工作流程严格遵循国家相应法规条款，及时施救、科学施救，把乘客的生命财产安全放在第一位。

2. 电梯故障投诉响应时间不超过 60 分钟，接到故障投诉信息后立刻安排技术班组抵达现场排查故障，尽早恢复电梯正常运行，同时对故障投诉进行报备，并建立完善的故障投诉档案。

3. 台电梯月度内因维保质量引起的电梯困人故障次数不超过 4 次。因故需要重大修理的电梯，我司保证修理周期不超过 20 个工作日。

4. 根据维保电梯数量、梯种、使用年限、设备运行等情况，建立完善的备品备件库，严格甄选符合国家规定的优质配件入库，合理规划配件储备，保证电梯设备维修的及时性与可靠性，把停梯时长控制在最短时间内，同时使电梯保有安全合格的使用品质，从而保证电梯具有最大程度的可靠及最小限度的故障。

5. 全面贯彻服务技术规范标准，建立完善的质量、安全管理体系，使维修管理更加科学化、规范化。维保工作向高标准、高质量看齐，落实电梯隐患排查，提升维保服务供给质量与安全质量服务水平。

6. 根据制定的维保计划，按计划要求做好保养，电梯按时维保率 100%。

7. 所维保电梯全部购买电梯设备综合险,确保意外情况下使用人的利益最大化。

8. 积极探索更科学的维保模式与方法,合理利用先进技术手段,促使维保工作各节点效率最大化、品质最优化,降低设备运行风险,提升电梯安全防范处置能力,实现电梯运行安全保障。

9. 积极推进物联网技术,按需保养电梯物联网覆盖率100%、定期检验合格100%(客户问题除外)。

日立电梯(中国)有限公司福建分公司



2021年3月23日