**九江江菱电梯有限公司**

**电梯售后服务、安装维修保养作业**

**质量保证用户满意承诺书**

**一、服务宗旨**：

诚信为本，用户第一，优质服务。

**二、保障措施：**

**资 质**：有国家质量监督总局颁发的各类电\扶梯安装改造维修保养资质认可证。是上海三菱电梯公司授权设立的专业维修保养三菱电梯的单位。

**技术力量雄厚**：有本专业高级工程师3人，工程师3人，有电\扶梯安装维修上岗操作证技术人员31人，随时为用户提供优质服务。

**维修保养操作规范**：有与国际接轨的维修保养操作规范及安全质量保证体系，设有维修保养质量监督部门对质量进行监督和检验。有年度维修保养作业计划表，严格按国家规定每月保养2次，每次都有电\扶梯维修保养作业报告，并经用户单位签字认可。每台维修保养的电\扶梯在明显位置贴有维修保养证，维修保养证上有报修、投诉电话，以方便用户。在景德镇设有维修服务点，以方便景德镇地区用户。

**24小时服务**：设有24小时服务电话，九江地区电话为：**0792**-**8123030；8102630**景德镇地区电话为**：0798-8331930**。并有24小时急修人员值班，保证做到随叫随到，即时为用户排除电\扶梯故障。配有电梯专用急修服务车，在市内接到急修电话后保证在30分钟内赶到现场。在九江周边县城接到急修电话后以最快的时间赶到现场。

**配件供应**：设有40㎡的电\扶梯配件仓库，备有各类电\扶梯配件，配件齐全，保证随用随有。

**建立维保用户档案**：为维修保养用户建立档案，记载电\扶梯维保情况，更换零部件情况，运行状态，进行跟踪服务。

**我们向用户承诺**：我们将以专业技术、细心呵护来保证安装、维修保养的电\扶梯连续、安全可靠的高质量运行！

**“没有最好，只有更好”，**我们江菱人将不断努力弘扬“开拓进取，拼搏求实”的企业精神，用**“服务只有起点，满意没有终点。”** 的服务理念去争取每一次真诚的合作！

**三、电梯安装质量保证：**

电梯安装质量是电梯安全、可靠、舒适运行的重要保证。为保证安装质量，我公司采取如下保证措施：

**组织保证：**精心组织强干的安装队伍，配有安装队长、安全员、质量监督员各负其责。施工前对设备、检测仪表进行检验，做好充分施工准备，并由主管工程师进行技术交底、质量控制点、安全教育。

**精心施工**：严格按照国家规范进行施工，每道工序完工后进行自检、复检，并配有专职检验人员进行专检。确保每道工序质量。

**整机运行质量和安全保证**：电梯安装完毕后，由本公司主管工程师进行调试，使整机运行质量符合国家规范要求，使各部件都处于良好状态，并进行安全试验和检测，确保电梯安全、可靠舒适运行。最后由质检人员、安装人员、调试人员、工程部经理对各项进行评分，确保达到优良，保证报政府有关部门检验一次性通过。

**四、客户培训服务**

在新装电梯完毕后由本公司主管工程师为客户提供免费培训。

**培训目的**：使业主有关人员培训后了解本公司提供的产品，有关操作和应急措施，对电梯进行安全管理和安全使用。

**培训内容**：

1. 电梯基本知识；
2. 电梯司机安全操作规程；
3. 电梯安全运行管理制度和建立；
4. 电梯使用指南；
5. 维修保养程序和内容；
6. 安全乘梯守则；
7. 停电困人释放乘客步骤。

**培训时间**：一周

**培训地点**：电梯现场

**培训方法**：实际操作和理论学习相结合

**五、提供优质售后维修保养服务**

**优质预防性维护保养**：通过有计划的保养、调整及更换已磨损的零部件来预防故障的发生而引起停梯。本公司制定了维修保养工作单，按工作单每月2次进行精细调整、清洁、润滑；按国家规定定时的提供大、中、小修理服务，确保电梯处于良好的运行状态。

**快速应急服务**：本公司备有电梯专用服务车，为用户提供快速24小时应急服务，设有24小时专用应急服务电话，保证最短时间内恢复电梯正常运行。

**提供安全可靠服务**：严格执行国家安全标准，保证电梯的设备运行在安全可靠的状态下；训练有素的员工和不断进行安全改进将保证设备的安全性能；除技监等机构进行检测外，我们将提供按国家电梯安全标准进行年度检查和安全测试，以保证设备的安全。

**赠送“江菱电梯服务”小报**：本公司主办的二个月一期的“江菱电梯服务”小报，免费赠送给用户，介绍电梯安全知识，保障乘客安全。

**维修保养监督体系**：本公司成立专职维修保养质量检查机构，每月对我公司维保的电梯进行质量检查，并将检查情况记录在案，对维保质量进行全面监控，确保客户的电梯安全可靠的运行。每半年进行一次用户满意调查，使我们维修保养在用户监督之下，做到用户满意。