**九江江菱电梯有限公司**

**电、扶梯/自动人行道维保质量保证体系**

**一、电、扶梯/自动人行道作业程序**

1、按照国家有关规定每月保养二次，间隔时间15天左右。

2、保养作业程序如下：

维保人员

到达现场

告之甲方

管理人员

按国家规范进行保养

保养完毕填写作业报告

甲方相关人员进行确认

完毕离

开现场

**二、急修、投诉**

1、凡是我公司维保的电梯在轿厢明显处贴有“电梯维修保养证”。

2、在“电梯维修保养证”上有急修电话、投诉电梯，方便客户同我公司联系。

3、接到用户急修电话，我公司即派维修人员在60分钟内或在合同中约定的时间内赶到现场进行修理，在最短的时间内将故障修复，恢复正常运行。

4、如用户对我公司维保人员服务不满意，用户可拔“电梯维修保养证”上投诉电话，我公司总经理将亲自进行处理，保证用户满意，并追究有关责任人。

**三、维保质量监督程序**

总

经

理

维保主管

至五家单位

每月抽查三

填 情

写 况

抽 表

查

公示监督栏

通 三

知 天

相 内

关 整

人 改

员 好

复查情况

业务主管

电话回访

回 记

访 录

情 在

况 案

有关情况

维 管

保 助

主 理

作 告

业 统

报 计

统计情况

对质量问题交

相关人员处理

满意

对相关人员

亮黄牌警告

超过三次对相关人

员进行处罚决定

**保用**

**证户**

**质满**

**量意**

用户

满

意度调查

调查情况统计

**九江江菱电梯有限公司**

**电话/传真：0792-8123030 8118641**

**地址：九江市滨江大道8号区滨江现代城3-409**