

收件人公司 Company

文件寄自 From 迅达（中国）电梯有限公司
电话 Telephone 400 8880 110
800 9880 110
021-5665 0991

日期 Date

Subject **服务承诺**

迅达集团于 1874 年成立于瑞士卢塞恩，如今已成为全球领先的电梯、自动扶梯及自动人行道及相关服务的供应商。迅达的移动解决方案每天在全球各地运载超过十亿人次。公司的成功背后是在超过 100 个国家的 54000 多名员工。以客户服务领先市场。我们的愿景是通过为顾客创造卓越的价值来确立市场领先地位。除了提供更具竞争力的产品之外，我们必须提供业界领先的服务和世界一流的客户关怀。为了实现这一目标，我们的业务流程设计旨在迅速响应客户，提供安全、可靠和卓越服务。

我司对维护保养服务质量承诺如下：

1. 迅达中国承诺，安全问题不可妥协，安全对于迅达而言是首当其冲的重要问题。
2. 迅达中国承诺，乘客的安全舒适是迅达在设计、生产、安装和维保产品时最为关注的方面。所有迅达安装的电梯都经过认证工程师按迅达验收检验标准（SAIS）的检验。
3. 迅达中国承诺，所有的产品和服务在全球范围内符合规范，符合地方的法律、法规和规范。
4. 迅达中国承诺，迅达员工定期接受安全培训，采取全方位的措施最大限度降低员工和公众的安全风险。对于维保技师，我们有迅达全球统一的认证系统，给客户 provide 一流的服务。
5. 迅达中国承诺，迅达维保流程和程序设计，能符合或超过国家标准服务标准要求。

序号	项目	迅达中国承诺
1	文明安全施工	承担维保的作业人员应取得具有电梯维修项目的《特种设备作业人员证》，接受企业的安全教育，并在施工过程中全程按需使用个人防护用品。
2	困梯救援到达时间	设立并向社会公布 24 小时热线电话，保证接到故障通知后立即通知专业保养技师排除故障，为各项目提供优质的维修保养和 24 小时全天候的急修服务，接到电梯困人故障报告后，对于一般项目，30 分钟内到达现场；对边远地区的项目，60 分钟内到达现场；对于合同约定的维保人员驻点项目，可以根据客户需要量身定制，原则上不超过 15 分钟到 20 分钟。
3	故障停机率	对于一直由迅达维护保养的大包设备，一般情况下，全年电梯因设备原因故障停机时间与全年 24 小时运行时间的比率小于 0.5%。
4	大修周期和延寿年数	对于一直由迅达维护保养的大包设备，一般情况下，设备第一次大修大于 200 万次起制动运行。电梯使用寿命可延长 3 到 5 年。
5	电梯维保质量	每年度至少进行 1 次自行检查， 每年度至少进行 1 次迅达集团全球统一标准的周期性安全检查确认（CPSI）