

维保服务工作标准承诺

按照北京市市场监督管理局文件【京市监发（2020）144号】推进按需维保新模式要求，“利用统一信息平台 and 网站，加强信息公开，强化社会监督。规范电梯维保单位自我声明和服务质量公开承诺内容，督促维保单位公开现场维保的项目、内容、周期等信息，公开承诺维保质量目标和效果以及履行承诺的执行情况。试点维保单位通过电梯物联网系统实时监测电梯的运行状况，开展在线实时检查维护，现场维护保养间隔最长不超过3个月。”

作为北京市首批试点维保单位，现我司向社会郑重承诺如下：

一、按需保养的维保工作标准

（一）数字化维保服务管理

奥的斯机电率先将移动和“云”技术引入电梯服务领域，以数字化技术全面提升服务品质，提升客户满意度。奥的斯机电数字化服务系统，是一个以“云”技术为依托，包括维护保养、配件供应、远程技术等应用软件的数字化服务平台。

奥的斯机电数字化服务系统可以完整地记录所有的客户信息和项目维保过程，真正实现维保过程透明化，有效监管、闭环跟踪每一个维保过程。维保技师可以自动接收每日工作任务，获得维保电梯的详实资料，扫描工地环境的安全性，并在工作完成后反馈结果，从而实现全国每台由奥的斯机电维保的电梯的维保进程处于实时监控状态。

奥的斯机电数字化服务系统同时能够实现对维修过程记录、客户电子验收、配件更换报告的实时反馈、即时监控，帮助客户随时了解电扶梯的运行状态和运行数据，为客户带来更加安全、高效、精确、便捷的高品质服务。

通过数字化服务，可以确保以下工作的实现：

1. 远程在线乘客安抚
2. 更精准的电梯检测
3. 更快的停梯恢复时间
4. 更及时快捷的配件供应
5. 无纸化电梯维保记录
6. 保质保量的日常养护服务

（二）维保服务标准承诺

在确保严格按照国家安全技术规范的前提下，我司将提供更专业的维保服务，持续改进服务行为，不断追求高标准、严要求的服务质量。

1. 始终把乘客的生命财产安全放在第一位，确保服务的及时性。及时进行电梯隐患排查，确保乘客及公众安全。
2. 技工处理故障时，需要严格按照短接线的操作程序进行作业。故障处理完毕后，确保及时



将短接线拆除。

3. 严格执行维保技术规范，建立完善的质量、安全管理体系，使维修管理更加科学、规范。
4. 制定合理的的维保计划，严格按计划执行保养任务，确保 100% 完成保养计划。
5. 购买电梯安全责任险，确保按需保养的电梯发生意外情况后，有切实的权益保障。
6. 积极探索更科学的维保模式，充分利用数字化技术，使维保工作更及时、更高效、更精确、更安全。
7. 建立质量档案，对发生过的故障持续跟踪处理，按规定向监管机构报备。

奥的斯机电始终秉承“以客户为中心，以服务为导向”的企业宗旨，本着对客户负责的态度，不断提升卓越服务的水平，践行对客户安全承诺，持续为客户创造价值。

承诺单位：奥的斯机电电梯有限公司北京分公司

承诺日期：2020年12月30日

