

维保质量目标承诺

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。”

一、 维保质量目标承诺

(一) 电梯故障率

平均每台电梯每季度不大于 1 次，修复周期不超过 5 个工作日。

(二) 故障响应时间

1. 发生困人故障后，响应到场时间不超过 30 分钟。
2. 发生非困人故障后，响应到场时间不超过 2 小时。

(三) 停梯时间

分类	导致故障发生的部件	备件储备	修理时间
一般故障 停梯		库存充足	不超过 12 小时
特殊情况 停梯	主要控制部件 如，变频器、编码器等		不超过 24 小时
	定制件 如，扶手带、钢丝绳、曳引轮、曳引机、轿架、导轨等	定制	不超过 7 天
	停产件 如，20 年以上电梯的核心电气部件等	制定替代方案	不超过 15 天

(四) 应急救援时间

发生困人事件，30 分钟以内到达现场，救援时间不超过 60 分钟。

(五) 检验合格率

以季度为统计周期，一次性检验合格率不低于 98%。

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

