

富士达电梯维保服务质量承诺

富士达集团（富士达株式会社）创业于 1948 年，迄今已六十余年的历史。富士达集团作为专业生产电梯、自动扶梯、自动人行道、立体停车设备等空间移动系统的综合性跨国企业，执行“一条龙服务体制，承诺从产品的开发、制造、销售、安装调试到售后服务”，为顾客提供值得信赖的产品和服务。

华升富士达电梯有限公司成立于 1995 年，是日本富士达株式会社与中国中纺集团公司组建的合资企业。华升富士达电梯有限公司本着“抓好质量，客户至上”的宗旨，多年来致力于高科技研究，在电梯自动化领域内，我们具备超前技术向社会提供出色的控制系统、合理的设计、完善的技术培训、周到的售后服务，通过专业化的队伍和现代化的管理以及公司上上下下的精诚合作，如今“富士达”的足迹遍布世界各地。

华升富士达电梯有限公司作为电梯设备整机生产制造单位，一直以优质的售后服务是产品质量保障的重要环节，也是产品长期安全可靠运行的重要保障，更是确保乘客安全的一份社会责任。

华升富士达电梯有限公司的维保服务质量宗旨是：以用户满意为己任，以富士达专业的技术，提供优质的服务；以用户安全安心使用为目标，以预防性保养来保障设备的长期可靠运行。根据公司维保质量保证体系要求，维保以预防性维保和按周期定期检查、维保相结合，采用先进的科学技术措施，通过远程监控技术随时关注电梯的实际运行状况，派遣经过严格培训的技术人员进行现场维保，从而实现预防性保养，保障电梯及其零部件的可靠运行，使其达到理想的使用寿命。

根据公司的整机产品设计规范和几十年积累的丰富的维修经验，对各类产品编制了“富士达电梯产品保养手册”，作为维保作业指导和维保质量评价的依据。

现对我司提供的电梯并由我司提供大包维保服务的产品，作如下质量承诺：

- 1、在符合国家对电梯维保相关法律法规和标准的基础上，我司保证在电梯维保质量体系、维保服务内容、实施周期、服务方式措施等方面满足用户要求，实现安全安心的用户体验。
- 2、根据公司产品设计标准和维保手册的要求，制定维保计划，开展预防性维保。同时，为满足用户个性化服务要求，我们会按要求提供相应的电梯维保方案和详细计划，以便于用户的监督。使用专业的操作检测仪器 PMC 对电梯电脑中的记录数据和异常信息进行检查，有针对性地进行预防性保养。
- 3、在具有远程监控设备的项目中，公司服务中心可随时监测电梯使用、运行和维保作业的实时状态，技术服务人员可以根据远程测量数据及时将故障隐患排除在发生之前。
- 4、根据测算和多年积累的经验，在理想的使用条件下，通过我司持续大包维保，我司电梯产品的使用寿命将明显延长，大修周期可延长到电梯成品 5 年以上，产品设备在全寿命使用成本更低，真正起到为用户设备资产保值增值的效果。
- 5、公司设立了 400 全国免费服务热线电话（热线电话号码：4006-810-718），提供全年 365 天 24 小时应急故障处置服务。公司在全国范围内设立的维修中心，如遇电梯困人故障，在满足各地规定的救援达到时限基础上，我司在有驻点维保的现场，可以在 15 分钟内到达救援地点，并在 30 分钟内完成救援。一般情况维保员工会在 30 分钟内抵达现场，在某些偏远地区最低 1 小时之内抵达现场进行救援。在由我司进行大包维

保的前提下，电梯运转率可达到 99%以上。

- 6、为保障用户的最大利益,华升富士达为每一台电梯产品都购买了产品责任险,为使用富士达产品的所有乘客购买了公众责任险,为维保合同约定的使用管理单位购买了电梯责任保险。
- 7、维保技术人员必须通过设在公司总部和上海培训中心的培训机构的严格培训考核,在取得国家认可的资质后方可上岗,必须严格执行维修保养工作的工作程序和遵守各项现场服务规范,保证设备处于良好的运行状态和人员安全,并要求电梯使用者在符合现行法规规定的安全使用状态下使用电梯。
- 8、根据公司“用户满意”体制的要求,定期进行用户访问和问卷调查,不断提高用户满意度质量。根据用户需求,向用户提供各种电梯技术培训以及电梯使用管理安全知识的宣传和培训。
- 9、作为电梯整机制造单位,公司配件供应系统可提供客户所用梯型的备品配件,确保产品原厂品质。
- 10、 我司每年对我司在保电梯进行质量评估,并向客户做年度汇报。
- 11、 按公司产品品质保障要求,我司会安排各项质量检查和品质改善处理。
- 12、 我司会向用户提供终身服务,各地分支机构可以及时响应用户对于电梯使用的各类技术要求,满足用户在长期使用中的各种技术服务、配件、维修、改造、更新等需求。
- 13、 作为整机生产制造单位,服务社会始终是我司热衷于承担的社会责任。我司每年免费在全国各地开展各类“电梯使用和安全宣传活动”向公众宣传电梯安全知识。我们的“快乐生活从电梯开始”活动一直是受到公众欢迎的活动之一。同时,我们也积极参加各类面向社会的有助于提升从业人员电梯维修技能的活动,以及积极参与各种社会捐助、慈善公益类的公共社会活动。

华升富士达电梯有限公司