

青鸟消防售后服务方案及服务承诺

为最大限度保障客户的利益，我公司为工程的不同阶段提供快速、及时、高水准的服务承诺：

- 在工程项目初期：

将主动与设计单位相配合，及时提供技术咨询。

- 在工程施工过程中：

积极开展与专业施工单位沟通，建立技术支持小组，并指派熟悉施工现场、经验丰富的技术人员为专门对接人和联系人，全面负责项目产品技术问题。定期召开项目技术会议，沟通技术问题，解决疑难问题；针对项目现场特定环境提出合理化建议。

主动配合施工单位或根据业主要求进行施工现场的技术指导。对所遇到的各种技术问题进行详细解答和咨询，并按照需方提出的工程进度，委派 1~2 名技术人员专门负责。

施工结束时，由熟悉现场、经验丰富的技术人员配合对整个系统进行调试、开通，过程涉及编写设备中文注释及消防联动编程，程序依据 GB50116-2013《火灾自动报警系统设计规范》进行编写，确保项目消防联动与规范的一致性和安全性。

项目检测验收阶段，安排负责项目的技术人员配合施工单位或业主进行检测公司或消防部门所有消防系统验收工作，熟练操作系统，确保顺利验收。

项目移交后，为了保证设备的良好运行，完全达到防灾减灾的设计目的，拥有一批具有一定使用和维护技能的管理和维护人员是非常有必要的。所以我公司

会在项目检测验收后安排专门的技术人员为业主的值班人员进行免费的上门培训，并提供相关的培训资料。使接受培训的人员在系统构成、工作原理、使用方法、简单问题的处理、常用备品备件更换方法和系统日常值班的文档记录等内容。

● **在项目移交后，用户投入使用阶段，做以下一系列承诺：**

保修期 24 个月：系统出现问题时， 24 小时之内为客户提供远程电话、视频技术支持或提供上门服务（国内项目），并对出现质量问题的设备为用户免费更换。同时我公司定期对用户进行回访，听取用户的反馈意见，以保证系统处于最佳工作状态。当人为造成设备破损或系统故障时，我公司将为用户提供维修保养，只收取成本费。

终生维护：保修期以后，当系统出现问题时，我公司将及时上门提供维护，以保证系统的正常运行，避免火灾的发生，只收取一定的成本费用。

零备件续时提供：虽然目前电子产品更新换代较快，但我公司本着用户第一原则，我公司郑重承诺：凡我公司生产销售的各型号产品，自出厂之日起，保证在 10 年内提供充分的备品备件。

青鸟消防售后不以盈利为目的，只为客户提供及时、高效的售后体验，我司将以 “ 先进技术、可靠品质，满意服务，持续进步 ” 为宗旨，为客户提供优质产品和周到的服务。