

十四、服务承诺

格式自拟

(一) 售后服务方案

致:荏嘉县人民医院

针对本次我公司参与的荏嘉县人民医院综合内科大楼电梯采购项目(二次),我公司作出如下承诺:

1. 质保期: 质保日期从取得使用合格证之日算起一年, 免费五年维保。
 2. 售后服务时间: 我公司提供7*24小时电话技术支持, 售后服务电话400 886 1188, 提供24小时紧急维修服务, 接到报修电话一般故障30分钟内电话解决问题或在1小时之内到达故障现场并排除故障, 12个小时内解决问题恢复电梯的正常使用。
 3. 故障排除时间: 一般故障1小时内排除。如遇特殊故障, 我可保证以最快的响应时间和最短的维修时间排除故障, 恢复电梯运行。
 4. 质量保证期内免费维保, 并签订免费维保合同, 每月对电梯例行保养不少于2次, 包括常规检查、清洁、调整和润滑设备的各类部件。
 5. 在免费保养期间内电梯正常使用发生的故障及正常损耗, 我方承担相应的零部件费用及人工费用。如因不可抗力及有他人使用不当或人为原因而造成的电梯设备损坏, 我方负责及时更换, 但其修理费及损坏部分的零件材料费不由我方承担。
 6. 交货后瑕疵及质保期内出现问题的产品, 我方给与更换及维修达到合格标准, 承担相应的零部件费用及全部人工费用。
 7. 质保期内提供软件免费升级服务。
 8. 提供终身有偿维修、保养服务及技术支持。
 9. 配置专业的维保技师、质量安全稽查、客户服务代表。在对电梯设备提供维修保养的同时, 全程为您提供电梯方面的专业咨询服务。
- 特此承诺。

供应商名称: 河南省博远电梯有限公司(电子签章)

日期: 2025 年 10 月 05 日

(二) 售后服务保障措施

1. 说明

- 1.1、本规范适用于及各分支机构工程售后服务部门或人员的维修保养工作。
- 1.2、规范中的服务时间间隔各分为：
- 一、 电梯：半月保养、月保养、季度保养、半年保养、年保养五类。
- 二、 季保养应包括半月、月保养项目，半年保养包含半月、月、季保养的项目、 年度保养包含半月、月、季、半年保养的项目。

1.3、 规范服务的完工时间、人员安排：

名 称	人 员	完工时间
半月、月保养	1~2人	半小时~一小时
季 保 养	2人	一小时~二小时
半 年 保 养	2人	二小时~四小时
年 保 养	2~3人	四小时~八小时

注：完工时间也可根据具体情况作适当调整。

- 1.4、 工具：应根据不同间隔时间的维修保养项目，准备其相应配件及常用的工具。

2.1、 曳引电梯维修保养内容：

2.1.1、半月保养内容：

位置	项目	内容	维修保养方法
机房	机房、控制柜卫生	整洁、干燥、无与电梯无关的物品	清扫、整理
	控制柜	各元器件和连接线应完好无松动脱落	旋紧各接线柱头，更换或修复已经或将要损坏的原器件
	电动机、编码器	电机声音正常，编码器连接可靠	电机声音异常，调整调速装置增益，修复制动电阻或板型电阻及其接线
	手动盘车	手动盘车装置齐全	手动盘车装置不全立即与公司联系
	制动器检查	动作灵活，制动时间瓦应紧密均匀贴合，制动轮松开时间隙平均值不大于0.7mm	维保工具：扳手、塞尺，必要时更换闸瓦衬
门	门保护装置	动作应可靠	调整安全触板机械连接部件，必要时更

			换开关
井道	安全开关动作试验	轿顶底坑急停开关、限速器松绳开关、厅门连锁应正常	去掉短接线，或更换开关
整机性能	舒适度	有无异常震动、冲击	整修导轨，调整导轨安装位置，并检查调整抱闸
	显示检查	厅外及轿内显示清晰无误	显示闪烁不清晰，因干扰引起，请把信号线与高压电源线分开并处理好接地
	平层精度	±2mm到+4.2mm	参照《电气调试说明书》5.1.6；5.2调整平层精度

2.1.2、月保养内容:

位置	项目	内容	维修保养方法
门	门运行	开关门运行应灵活无异噪音，导轨底端间隙为0.5mm	吊门滑轮磨损请更换，调整吊门滑轮的偏心挡轮，清除地坎及导轨垃圾或更换
井道	曳引钢丝绳张力绳头组合	曳引机张力与其平均值偏差不大于5%；绳头组合应安全、可靠	电梯运行到中间楼层用扳手调整

2.1.3、季保养内容:

位置	项目	内容	维修保养方法
门	层门和轿门检查	门刀与层门地坎、门轮与轿厢地坎间隙应为5~10mm；钩子锁最小啮合长度不小于7mm；啮合可靠	钢尺、扳手等工具仔细调整
井道	限速器检查	限速器转动应灵活无异常响声	清除夹绳钳口及绳槽异物，并参照《电梯使用维护说明书》GT-WH01版6.5进行维保
	安全钳	动作应灵活可靠	参照《电梯使用维护说明书》GT-WH01版6.7.1相关条款进行维保
整机性能	消防功能检查	消防开关应有效	更换消防开关
底坑	缓冲器检查	液压缓冲器油位应在最低油位之上	补充注油的凝固应在-10℃以下，推荐采用：加德士HD68

		柱塞外露部应无锈蚀迹象	用汽油清洗，并涂抹防锈油（缓冲器油）
--	--	-------------	--------------------

2.1.4、半年保养内容：

位置	项目	内容	维修保养方法
底坑	补偿链装置检查	固定应可靠无异常并检查二次保护	电梯停至底层或顶层，断电或打检修后检查或到底坑加装二次保护
	称重装置的检查	称重系统工作应正常	机械式调节触点高低，电子式请调整轿底磁钢与装置顶面距离

2.1.5、年保养内容：

位置	项目	内容	维修保养方法
机房	曳引轮	曳引轮顶缘与绳顶距离应不超过1.5MM，绳与槽底间隙不小于1MM	如超标请重车或更换曳引轮
	曳引钢丝绳检查	直径减少量小于7%，无断丝、断股，无腐蚀、变形	当钢丝绳情况与《电梯使用维护说明书》GT-WH01版6.11.2条款相符合时请更换钢丝绳

附：曳引电梯常规保养明细表

序号	项目	保养要求	保养次数
1	持牌保养	持牌保养	
2	变压器检查	确认变压器无异常的电磁声和震动，电压正常。	月/1次
3	清查接触器主触点和衔铁	用万用表测量电阻不大于0.3Ω，吸合为面接触，衔铁动作灵活无阻滞现象，短路环不断裂，检查机械联锁，完好有效，触点接点良好。	半年/1次
4	检查控制屏上的继电器与接线	接线无松动，接触良好，电源电压值正确，检查开关门继电器机电联锁机构完好有效。	月/1次
5	检查电动机、曳引机的油质、油量	油早充足，油质良好无杂质，厚薄适中，电机或曳引机运行无异常噪声，无异常发热。	3月/1次
6	检查机房内主电源开关	连接牢靠，无错相缺相，接地牢靠，动作灵活，电流保护整定值，符合电机额定电流值。	半年/1次

7	检查制动器,调整闸瓦间隙	限位螺母应正确,保证闸瓦间隙0.3—0.7mm锁紧扣帽。制动器开关在有效行程里动作灵活可靠。制动器定期拆卸清洗。	1年/1次
8	检查电器设备上全部熔断丝	不准有铜丝代替熔丝或熔丝规格不符规定的现象。	月/1次
9	限速器检查、清洗润滑是否灵活可靠	有封记,且有有效日期。绳钳口无油污,钢丝绳无断股,断丝不超标准,限速器开关先于限速器动作,动作速度符合动滑轮和铭牌要求。	月/1次
10	检查轿厢照明	所有灯具应亮,且灯罩应当完好。	天/1次
11	检查对外联络装饰	功能正常	月/1次
12	操纵厢各开关按钮信号指示灯正确无误	急停、检修开关工作正常,各按钮操作功能完好无损,各开关有相应功能。接线无松动,接触良好,电源电压值正确。	月/1次
13	轿内指示正确无误	层楼指示正确显示楼层数,无损坏,声视信号正常。	月/1次
14	检查光幕	门能自动打开,开门声音正常无滞留现象,光幕整体清洁牢固,开门机构清洁润滑。	月/1次
15	清理轿门上下坎梁	门滑行轻快,无异常噪声无抖动无滞留现象,门垂直度好,门缝紧密,无晃动,滑块磨损三分之一时应更新。	月/1次
16	层门锁检查	接触可靠,门关闭后各项尺寸符合标准。	月/1次
17	门刀与层门坎检查	门刀与地坎间隙为6—10mm,轿门地坎与层门地坎间隙为30±3。	月/1次
18	修整安全钳	保证模块与导轨2—2.5mm间隙,四根连杆同时拉动模块动作一致,安全钳开关能率先动作,限位螺丝要锁紧,止动尺寸60—65mm。	1年/1次
19	检修导轨	保证间隙符合要求,有弹黄导轨为2mm无弹黄导轨为0.5mm主副导轨磨损五分之一需更换。	半年/1次
20	安全钳开关	开关灵活可靠,开关动作时不能运行。	月/1次
21	自动门机构检查调整清洁	皮带涨紧度一致,限位位置正确,开关完好,开关门速度合适,变速缓和无冲突,无撞击声,门机上弯曲无刮擦破损现象,门机限位开关力臂变形应及时更新。	月/1次

22	门机检查	门机清洁、润滑，机械部分轴承完好无杂音，电器部分正常。	月/1次
23	轿顶清洁工作	轿顶清洁、干燥，无杂物堆放，并且护栏完好无损。	月/1次
24	检查厅门门锁接点调整门锁滚轮，清洁厅门上下坎	外观清洁各部间隙符合要求无噪声，动作灵活，接触可靠，触头无人为弯曲、腐蚀、层门锁啮合不小于7mm，用100N（牛顿）的外力打不开层门，偏心轮与层门上坎下端间隙为≤0.5mm，层门自动关闭装置可靠，门角无松动，地坎清洁无杂物。	月/1次
25	检查呼梯按钮	功能完好，灯亮自持，到站消号，无破损。	月/1次
26	到站钟	指示正确，钟声响，数字显示无误差。	月/1次
27	消防开关	玻璃完好，功能良好。	半年/1次
28	检查清洗调整曳引钢丝绳，刷颜色标记	钢丝绳无断股断丝现象，断丝数符合该类电梯要求，无油垢，各绳涨紧度误差小于5%，有清晰的层楼标记。	半年/1次
29	清洗导轨，检查紧固件	导轨工作清洁，润滑，连接牢固，非漆面无积灰。	1年/1次
30	检查随行电缆	无扭曲，无刮破，捆绑牢固，无碰擦。	月/1次
31	检查井道检修开关	检修灯完好，开关有效。	月/1次
32	检查曳引绳，悬挂装置，限速器钢丝绳	钢丝绳无断股，松股现象，悬挂装置绳头、弹簧、销子完好，有效，应符合国家标准。	半年/1次
33	检查补偿链、绳及悬挂装置补偿轮装置	无松弛，断裂，补偿轮装置或补偿链与底坑保持规定间隙100mm，无碰撞响声，补偿轮开关完好有效，绳头弹簧、销子、U型螺丝及保护网丝蓝夹子完好。	半年/1次
34	检查缓冲器油、油量、开关功能	油质完好、油量准，开关功能完好。	月/1次
35	检查底坑开关照明及轿顶照明	急停开关打开，能停止运行照明灯完好，可以开关。	月/1次
36	检查涨紧轮断绳开关及下轮高度	开关完好，有效，下轮高度符合规定300mm以上。	月/1次
37	检查对重缓冲器的缓冲距	应符合规定尺寸，油压式300mm-400mm，弹簧式250mm-350mm。	1年/1次

38	检查井道内各限位开关、极限开关、换速开关	开关动作灵活，功能可靠，限位 $30\pm 15\text{mm}$ 起作用，极限 $50-80\text{mm}$ ，换速开关符合要求。	月/1次
39	导向轮注油	转动平稳无噪声，测量充足，将含油轴承边沿注少量油	1年/1次
40	检查、紧固轿顶、井道接线和接地螺丝	连接良好，接触可靠。	半年/1次
41	清扫底坑	底坑无积水，无垃圾。	月/1次
42	平层误差检查	确认平层误差在 $\pm 4.2\text{mm}$ 以内。	月/1次
43	井道信息	确认轿厢与开关之间 $5-10\text{mm}$ 。	月/1次
44	紧急供电、消防功能检查	功能完好	半年/1次
45	绝对值编码器或同步带	转动是否灵活，数据是否准确，同步带与齿轮的啮合是否适度，有无断裂等异常。	月/1次
46	补偿装置检查	补偿绳的伸长量超过允许的调节量时应予以揭短，检查补偿链的消音绳是否折断，运行是否正常。	月/1次
47	曳引电动机检查	检查轴承的磨损和工作情况，更换轴承润滑脂。	1年/1次
48	充电回路检查	确认充电电阻及经常放电电阻表面上，不应有裂缝等异常情况，应确认温度保险丝处于正常状态。	半年/1次
49	再生回路检查	确认再生电阻表面无裂缝等异常，应确认接线的包皮上无异常，确认电阻端无松动。	半年/1次
50	称量装置检查	确认客满、超载各数据的正确性。	半年/1次
51	漏油	曳引机每小时漏油面积不超过150平方厘米。	月/1次
52	噪声	机房噪声 ≤ 74 分贝，运行中轿箱内噪音力争达到国家标准一等品要求 ≤ 51 分贝。	1年/1次
53	晃动、震动	垂直和水平震动加速力争达到国家标准一等品要求。	1年/1次
54	轿厢风扇噪音	不符合要求修理或更换。	月/1次
55	快车运行时	检查登记停站、消耗各断电器动作是否正常。	月/1次
56	检查曳相电动机	前后滑动轴承有无发热情况。	月/1次
57	检查曳引机	前后端盖处有无发热情况及有无异常声音。	月/1次
58	舒适性	进行试运行，用身体感觉确认从启动到平层皆无异常振动、冲击及异常声响。	月/1次
59	异常响声、振动	确认轴承编码器的轴承处有无异常声响，确认变压器有无异常的电磁声音和振动。	月/1次

(三) 人员培训

一、现场培训服务

1. 培训时间：在电梯安装过程中，对贵方需要培训的人员进行安装现场的技术及操作培训。

2. 培训地点：项目现场

3. 培训对象：使用巨人通力电梯的业主技术人员及操作人员

4. 培训老师：a、巨人通力电梯有限公司资深工程师，5年以上的维修经验。

b、从事现场安装技术人员、调试技术人员和质检工程师。

5. 培训教材：《电梯司机与安装维修》

二、培训课程安排

为确保用户正确合理操作使用GiantKONE的产品，我们将安排资深的讲师和丰富专业经验的工程师对贵公司的电梯操作人员和维修人员进行专业培训。让我们双方一起携手维护我们的产品，让电梯的使用寿命最大化，让电梯更好更高效地为你们服务。

电梯作为一种机电一体化的大型综合产品，能够长时间得以安全可靠的运行取决于诸多方面的因素，例如电梯本身的设计制造质量、安装质量、维修保养质量以及用户的日常管理质量等等。GiantKONE电梯作为现代技术的中坚之一，十分注意电梯的日常管理日常保养工作，并将其作为一个重要方面。因此对用户的培训目的就是按照GiantKONE公司的要求，使用户通过必要的应知应会的培训，达到能正确使用和操作电梯，对常见故障能够及时排除以及懂得紧急情况下的救援方法。

对用户培训分两种，对电梯操作人员的培训和电梯维修人员的培训。两种培训内容有关联，但侧重点不同。

对操作人员的要求是通过培训能够正确操作电梯，恰当地运用电梯的各种功能，并能应付各种突发的情

况。对电梯维修人员的要求是通过培训能够懂得如何进行日常的保养，能够处理一些常见的简单故障。现场培训内容如下培训课程表：

培训内容	课时	培训对象	教材	培训目的
电梯结构及原理	3	操作人员 维修人员	电梯维修保养安全技术	通过该次培训，受训者应掌握以下技能： 1. 识别基本的电梯/自动扶梯部件并解释其主要功能。
GiantKONE电梯结构及原理	3	操作人员 维修人员	GiantKONE公司教材	

电梯的安全操作	10	操作人员 维修人员	现场教授	2. GiantKONE电梯及自动扶梯的保养和操作有一定的了解。
电梯的维修保养内容	5	维修人员	电梯维修保养安全技术、GiantKONE维保规范	
常见故障判别及排除	4	维修人员	现场教授、GiantKONE公司教材	

三、培训内容大纲

1. 电梯的结构及原理

2. GiantKONE电梯的结构及原理

3. GiantKONE电梯的安全操作规程

4. GiantKONE电梯安装基本程序概述

5. GiantKONE电梯维修保养基本程序概述

6. 电梯常见故障的分析及排除

7. 电梯安全操作规程讲座及影像资料《电梯司机与安装维修》

8. 现场培训操作

安装现场讲解及简单关键零部件拆装：

电梯现场安全操作：

电梯现场维修保养操作：

常见故障现场检查及排除操作。

9. 操作人员及维修保养人员服务礼仪培训