

## 核心服务承诺

### （一）响应时效承诺

为全面保障本项目运行问题快速处置、隐患快速消除、故障快速修复，杜绝问题拖延扩大造成水质不达标、设备损坏、安全事故、生态破坏等不良后果，我方建立分级分类、精准高效、限时办结的售后服务响应机制，严格划分紧急故障、一般故障、日常咨询三类服务场景，制定标准化响应处置时限，全程严格执行、绝不拖延、绝不推诿。

针对项目运行过程中出现的紧急情况，包含核心设备重大故障停机、水体循环系统瘫痪、水质突发严重超标、现场重大安全隐患、突发安全事故、突发水体污染冲击、设备漏电起火等各类紧急突发问题，我方严格执行限时到场机制，项目城区常规区域技术人员 1 小时内抵达项目现

场开展应急处置工作，针对项目偏远作业区域、交通不便区域，我方技术人员抵达现场时间不超过 2 小时。工作人员到场后第一时间研判问题原因、排查风险隐患、制定应急处置方案、开展现场抢修整改，第一时间控制事态发展，阻断问题扩大，最大限度降低突发故障与安全隐患对项目水质达标、设备运行、生态环境、安全生产造成的不利影响，快速恢复项目正常运行秩序。

针对项目日常运行中出现的一般性问题，包含设备轻微异常、局部小故障、运行参数小幅偏差、水质轻微波动、运维作业流程疑问、常规设备调试需求等非紧急类问题，我方严格执行 4 小时响应、24 小时到场处置标准。在接到业主单位服务需求、问题反馈、咨询诉求后，4 小时内完成需求受理、问题研判、方案答复，明确处置思路、整改措施与完成时限，并在 24 小时内安排专业技术人员抵达项目现场，完成现场排查、问题整改、设备调试、参数优化等全部处置工作，确保一般性问题当日响应、当日处置、当日清零，保障项目平稳运行。

同时，我方建立全天候咨询响应机制，工作日、节假日、夜间均保持服务电话畅通、技术人员在岗待命，针对业主单位日常技术咨询、运维疑问、流程咨询、资料需求等常规诉求，做到及时响应、精准解答、高效配合，全程保障沟通渠道畅通、服务对接高效，全方位满足业主单位日常运维管理需求。

对于发生的常规情况我方做出服务承诺：

日常咨询响应：接到甲方关于水质监测、设备运行、运维管理等咨询后，1小时内予以专业回复，协助解答技术疑问、指导日常操作。

紧急故障报修：遇设备故障、水体异常、安全隐患等突发情况，我方2小时内启动技术响应；涉及人员安全、重大设备风险的紧急险情，30分钟内启动应急处置并赶赴现场。

定期服务保障：严格按照约定周期开展水质检测、设备巡检、安全排查等工作，按时保质完成各项服务任务，不拖延、不遗漏。

## （二）维修保障承诺

我方建立完善的设备维修、故障处置、备件储备、质量核验全链条维修保障体系，以高标准、高效率、高质量的维修服务，保障项目各类设备设施持续稳定运行。我方严格执行故障分级修复时限标准，针对设备卡顿、参数异常、小型配件损坏、局部功能异常等各类一般性设备故障，承诺 24 小时内完成故障排查、设备维修、配件更换、调试校准工作，全面恢复设备全部正常运行功能，确保设备无故障、无异常、无隐患运行。

针对核心设备关键部件损坏、系统运行瘫痪、多设备联动故障、大面积运行异常等重大设备故障，我方承诺 48 小时内完成全面故障排查、问题研判、方案制定与故障处置工作。若重大故障涉及大型配件采购、厂家技术协助、设备拆机检修等无法短时完成的工作，我方第一时间启用备用设备、临时运行方案，保障项目水质净化、水体循环、生态管护等核心工作不中断、不停滞，绝不因设备维修工作影响项目整体运行成效与水质达标状态，待配件到

位、条件具备后第一时间完成彻底维修调试，确保设备恢复出厂运行性能。

为彻底杜绝因配件短缺延误维修进度的问题，我方专门建立本项目专属关键备品备件储备库，根据项目设备型号、易损部件类型、设备运行损耗规律，提前储备充足的常用配件、易损配件、关键核心配件、应急备用部件，建立备品备件台账，实行专人管理、定期盘点、动态补充机制，确保各类维修配件库存充足、规格匹配、随时可用。无论日常常规维修还是突发应急抢修，均可实现配件即时调配、即时使用，彻底解决配件短缺、采购周期长导致的维修滞后、故障拖延等问题，全面保障设备维修工作高效落地。

所有设备维修工作均由持证上岗、经验丰富、专业能力过硬的技术人员负责实施，维修全过程严格遵循设备技术规范、行业运维标准、安全生产规程，做到规范操作、精细施工、精准修复。维修完成后，严格开展设备通电测试、空载试运行、带负荷运行、参数校准、性能核验等多

重检测流程，全面确认设备故障彻底消除、运行性能完全恢复、各项指标符合运行标准，方可交付正常使用。同时我方对所有维修部位、维修项目提供质保服务，质保期内出现同类故障免费维修、免费整改，全面保障维修质量，杜绝重复故障、反复维修问题。

此外，我方建立设备常态化体检评估机制，定期对项目所有设备运行状态、损耗情况、老化程度、运行性能进行全面排查评估，提前预判设备老化、性能衰减、部件损耗等潜在问题，提前制定预防性养护、部件更换、设备升级方案，从源头减少设备故障发生率，持续提升设备运行稳定性与使用寿命。

### （三）安全管理承诺

我方始终将安全生产作为项目运维服务的核心底线，全面落实安全管理责任，常态化协助业主单位开展项目安全管理、隐患治理、安全培训、应急保障等各项工作，全方位筑牢项目安全生产运行屏障。在隐患排查治理工作中，我方建立常态化、网格化、全覆盖的隐患排查机制，

定期协助业主单位开展全方位安全隐患排查整治工作，坚持日常巡查与专项排查相结合、全面排查与重点核查相结合、常规检查与季节检查相结合，重点排查项目电气用电安全、机械设备运行安全、药剂存储使用安全、现场作业施工安全、消防设施安全、临水作业安全、极端天气安全隐患等所有风险点位。

对排查发现的各类安全隐患，我方严格实行台账化管理、清单化整改、闭环式销号管理，详细登记隐患位置、隐患类型、风险等级、问题成因，明确整改措施、整改时限、整改责任人，针对一般性安全隐患立行立改、当日清零，针对较大安全隐患限时整改、全程跟踪，针对重大安全隐患立即停工管控、紧急处置、彻底整改，整改完成后第一时间开展复查核验，确保所有隐患彻底消除、动态清零，坚决杜绝隐患遗留、隐患积累、隐患复发引发安全事故。

在安全培训教育方面，我方严格履约，每年为业主单位提供不少于 2 次项目专项安全培训服务。持续提供安全

技术支持，协助甲方完善项目安全管理制度、应急预案，助力甲方筑牢安全防线。

我方作业人员均持有效证件上岗，安全防护装备配备齐全，严格遵守水域作业、电气作业等安全规程，杜绝违章作业，保障自身及甲方人员安全。

遇突发安全事件，第一时间启动应急响应，协同甲方开展人员救援、隐患控制，及时上报相关情况，全力降低损失。

培训工作结合本水质提升项目运维特点、现场安全风险、季节安全重点、设备操作规范、应急处置要求量身定制培训内容，主要涵盖设备安全操作规程、现场标准化作业规范、安全生产风险识别、安全隐患自查自纠方法、安全防护用品正确使用、突发安全事故应急处置流程、汛期高温雨雪极端天气安全防控、消防应急处置、临水作业安全规范等实用内容。培训采用理论讲解结合现场实操、案例分析结合现场演示、知识讲解结合答疑互动的多元化培训模式，通俗易懂、贴合实操、实用性强，全面提升现场

运维工作人员的安全操作能力、风险防控能力、应急处置能力。培训结束后，我方整理完整的培训课件、签到台账、培训照片、考核记录、培训总结，形成完整培训档案，确保培训工作落地见效、有据可查。

在应急安全保障方面，我方建立全天候应急值守机制，项目运行期间如发生安全事故、突发安全险情、重大设备故障、水体突发污染等紧急情况，我方工作人员第一时间响应、第一时间赶赴现场，全力配合业主单位开展现场管控、事故处置、风险隔离、问题整改、现场清理等应急工作。全程协助业主单位研判事故原因、梳理风险隐患、制定应急处置方案、落实应急管控措施，全力控制事故影响范围，最大限度降低人员、设备、生态环境损失。事故处置完成后，我方协助开展事故复盘分析，梳理问题短板，制定长效防范整改措施，优化安全管理制度与应急处置流程，彻底杜绝同类安全事故、同类问题重复发生。