

3.1 售后服务方案

1) 售后服务地点：山东省淄博市张店经济开发区淄博科技工业园兴园路 7 号。

2) 售后响应时间

(1) 我公司具备完善的售后运行服务保障体系，设有 24 小时专用售后服务电话（400-0533-788），配备有专用售后服务车辆，我方将做到 7*24 小时服务，接到用户设备报修后 30 分钟内到达现场解决，重大问题或其他无法迅速解决的问题应在 24 小时内解决或提出明确解决方案，保证在不影响正常供热、制冷的情况下对设备故障及时维修，以保证设备的正常运行。

(2) 我公司提供投诉处理、上门维修和咨询等服务，配备专门服务人员，有 24 小时维抢修电话和应急管理处置方案。

3) 售后服务能力

1. 供暖期为每年 11 月 15 日至次年 3 月 15 日(共计 120 天)在此期间供暖区域室内温度不低于 20℃。供冷期为每年 6 月 1 日至每年 9 月 30 日(共计 120 天)，在此期间区域室内温度不高于 26℃(极端天气会提前或延后开启关闭)。供暖、供冷期间我方根据甲方用能需求，对供热时间、供热参数进行科学、适当调节，如遇特殊天气应及时提

前或延后供暖、供冷期限。

2. 始终把供热服务作为核心工作，把不断提高用户满意度作为主要目标。

3. 加强与用户的交流沟通，把用户提出的问题在供热、制冷前全部解决。

4. 认真做好用户售后处理工作，全力维护供热大局。运行期间，“400-0533-788”热线、实行一号多机，必须实行 24 小时值班制度，安排专人负责热线值班，接听用户电话、回答用户问题、派人处理有关故障等，严格执行公司的服务承诺。因服务态度、违反承诺制度造成的用户投诉，公司将严格考核。

4) 保修期限

1. 节能服务合同年限：8 年（不含建设期）；保修期：8 年

2. 在合同期内属于我方投资新增设备的维修、维保由我公司负责；楼内原有管道、阀门等建设时的配套设备（不包含室内风机盘管等设施）的维修、维保由用能单位负责，或由用能单位提供配件，与我公司协商后由我公司负责更换维修。合同期内，新增设备产权归我公司所有，合同到期后全部新增设备产权无偿移交至用能单位。

3.2 维保、维修方案宗旨

为确保合同能源管理项目所涉全部供暖制冷设备在合同期内安全、可靠、高效运行，持续稳定地产出节能效益，并最大限度延长设备使用寿命，特制定本维保与维修方案。本方案旨在构建一套“预防为主、快速响应、成本可控”的全生命周期设备健康保障体系，明确

服务标准、流程，是本项目长期成功运营的核心技术保障文件。

1) 核心目标

1. 保障系统可靠性：通过系统性维护，将非计划停机时间降至最低，确保供冷供热服务的连续性。

2. 维持运行高效性：确保设备持续运行于最佳工况，使改造后综合年节能率不小于 10%。

3. 控制全周期成本：以科学的预防性维护降低重大故障概率，从而控制维修总成本，优化项目经济效益。

2) 维保维修范围

由我公司投资、改造、升级并提供运行服务的所有供暖、制冷及相关设备、电气与控制系统等由我公司负责维修、维保；楼内原有管道、阀门等建设时的配套设备（不包含室内风机盘管等设施）的维修、维保由甲方负责或者由甲方负责提供配件，由我方负责更换维修。