

2.4 服务承诺

对于我方运行维护的污水处理站我方承诺：

1、服务期内

快速响应：一旦收到服务请求，将在 24 小时内予以答复，并在 48 小时内安排技术人员进行上门服务。

优质维修：技术人员由专业培训机构认证，持有相关资质证书，以高效、专业的态度进行设备维修与保养，确保设备正常运行。

免费咨询：在设备运行过程中，提供免费的咨询服务，解答疑问并提供技术支持。

定期保养：定期对设备进行保养，检查设备各项指标，及时清理和更换所需零部件，确保设备的性能和寿命。

2、服务期外

快速响应：接到故障通知后，我公司运维人员保证在最短的时间内做出响应，并给出解决方案。

定期回访：定期对用户进行电话回访，收集用户意见和建议，进一步做好售后服务。

3、售后服务

服务响应：24 小时内回复客户请求，并给出解决方案。

上门服务：如需上门进行故障排查和维修，我方承诺只收取必要的费用。

故障解决：在最短时间内解决故障，确保设备正常运行。

售后跟踪：定期与用户联系，了解污水处理站运行状况，提供必要的技术支持和建议。

安全第一：严格按照国家相关法规和标准，确保维修过程中的安全。

诚信经营：秉承诚实、信用和公平的原则，提供真实可靠的售后服务。

保密承诺：保护用户的个人信息和商业秘密，不泄露给任何第三方。

4、其他服务

优先服务：对于我们的客户，我们将提供优先的售后服务。无论何时，只要客户需要，我们都会第一时间响应。优先服务：对于我们的客户，我们将提供优先的售后服务。

免费升级：对于我们运维的污水处理设备，我们将定期进行技术升级。在运维期内，客户可以享受免费的升级服务。免费升级：对于我们污水处理设备，我们将定

期进行技术升级。在运行维护期内,客户可以享受免费的升级服务。

优惠维修:即使在运维期过后,我们也会为客户提供优惠的维修服务。我们将尽最大努力帮助客户降低维护成本。优惠维修:即使在运维期过后,我们也会为客户提供优惠的维修服务。我们将尽最大努力帮助客户降低维护成本。

5、供应商实力

我们会派遣一支经验丰富、技术过硬的专业团队来负责污水站的运行。我们的团队成员会定期接受培训,不断更新知识和技能,就像手机不断升级系统一样,时刻保持最先进的污水处理能力。

①人员培训方面

为了进一步做好本项目的运行管理工作,在项目执行过程中,我们会对运维人员进行有计划、不间断、安排不同层次不同岗位的员工进行技术和技能培训,以保证项目的顺利执行和运行管理,人员培训主要着重以下几点:

(1)提高项目执行管理人员的业务水平,以保证项目的顺利执行。

(2)对现有生产管理和操作人员专业技术培训,进一步提高管理和操作水平,保证项目正常运行。

(3)对新入职人员进行专业技术培训考核合格才可上岗工作。

A. 岗前培训

岗前培训分为四个阶段:理论学习阶段、实际操作阶段、参观学习阶段、答疑与考核阶段,并提供专业知识、安全知识、消防知识等多方面的培训。

B. 岗中培训

我公司将根据实际需要,每年底前完成下一年度的培训计划安排,并按照计划保质保量的执行。

C. 工艺改进后的培训

当国家污水排放标准提高或进水水质持续超标的情况下,需对工艺进行改进,针对改进后的工艺、设备对相关员工进行系统性培训。

D. 培训后效果

除了安全、消防等知识外,要求培训后:

生产运行人员:做到“四懂三会”,懂工艺、懂设备、懂原理、懂操作;会检查、会判断事故、会维修。

化验人员:掌握化验的一些基本知识,学会化验仪器的操作及分析方法;掌握化

实验室的常规分析项目的操作方法,如: BOD5、CODcr、SS、NH3-N、TN、TP、MLSS、MLVSS、SV30、pH 及水温等。

管理人员: 抓好公司工作秩序管理,做好各类档案管理工作,做好固定资产管理工作,做好对员工的督查考核。

②设备维护方面

a. 日常巡检。

每天都会对污水站的设备进行巡检。检查设备的运行状态、仪表读数、管道连接等保证设备的正常运行。

b. 预防性维护。

除了日常巡检,我们还会根据设备的运行时间和状况,制定预防性维护计划。这就好比给设备定期做保养,让它们始终保持在最佳状态。不会等到设备“生病”了才去治疗,而是提前预防,把问题扼杀在摇篮里。对于设备易损件,我们会提前备好充足的备件,确保一旦有部件损坏,可以迅速更换,不会让污水站的运行因为设备故障而“掉链子”。

③水质处理方面

a. 达标排放。

我们的首要目标就是让污水站处理后的水质达到国家和地方规定的排放标准。我们会采用先进的污水处理工艺,并且根据污水的实际情况不断优化调整,确保水质达标。

b. 水质监测。在污水站设置多个水质监测点,实时监测水质的变化,从酸碱度到各种污染物含量。一旦发现水质有异常波动,我们会迅速采取措施进行调整。

④应急处理方面

a. 应急预案。制定完善的应急预案,无论是设备突发故障、水质突然恶化还是遇到自然灾害等特殊情况,我们都有应对的方案。

b. 应急演练。定期组织应急演练,让我们的团队成员熟悉应急处理流程。这样在真正遇到紧急情况时,大家能够有条不紊地应对,不会手忙脚乱。

⑤沟通与反馈方面

a. 定期报告。我们会定期向您提交污水站运行报告,报告内容包括污水站的运行状况、水质监测数据、设备维护情况等。

b. 及时沟通。

如果遇到任何问题或者需要做出重大调整，我们会第一时间与您沟通。如果我们在污水站运行服务过程中没有做到上述承诺，我们愿意承担相应的责任。

投标人：（电子签章）中德科技发展有限公司

法定代表人：（电子签章）

日期：2024 年 12 月 5 日

