

四、服务承诺

(格式自拟)

我们秉承“诚信、务实、稳定、可靠”的文化理念，致力于“品质第一、安全第一”，竭诚与政策保持一致，努力为新乡市应急管理局提供优质服务，力求市应急管理局特种作业考试中心满意、考生满意！

一、保证人员投入

我单位承诺保证人员投入充足，考试点配备不少于 5 名考务工作人员，参与并协助监考员和考评员组织特种作业考试。

二、问题响应时间、问题解决时间

我单位保证在特种作业考试点派常住计算机和网络工程技术人员，对特种作业人员资格考试过程中存在的问题 10 分钟内响应，2 小时内解决问题，不影响考试的正常进行。

三、应急对应措施

本项目以安全生产领导小组为基础组建应急救援指挥部，负责应急救援工作的组织和指挥，日常工作由安全管理部门兼管，定期组织应急预案演练。对考试过程中发生坍塌、触电、高处坠落以及其他事故，及时现场抢救和应急处置及报警工作。

四、积极协调配合

协会保证协调配合到位，加强本项目人员与新乡市应急管理局、监考员、考评员以及培训机构、考生的协调配合与沟通，认真听取各方合理建议，不断优化。每一工作环节，严格执行我单位的质量保证体系，精心、细化、优化。

五、理论考核

我单位承诺我单位在新乡市市区有相关的考试服务场所，满足新乡地区特种作业人员理论考核，理论考核每场次满足 120 人次以上。

六、实际操作考核

我单位承诺我单位在新乡市市区有相关的考试服务场所，满足新乡地区特种作业人员实际操作考核，实际操作考核每天满足 100 人次以上，我单位实际操作考核包括焊工、登高架设、高处安装与拆除、制冷、高压电工、低压电工等专业。



七、办公及考试场所

我单位承诺考试点办公场所不少于 40 平方米，配备电脑 2 台，打印机、复印机、传真机 1 台。考场设备公示板，公布考试点管理规定、考试细则、考生注意事项等内容。在理论考场前设有考生物品存放处及茶水供应处，备考室二个，满足考点考务要求。

八、后勤保障

我单位承诺在考试点建立共用卫生间（男、女分开），为监考员和考评员提供休息场所，为广大考生提供免费开水。联系考点附近宾馆和医院，为考生提供方便。

九、产品维护承诺

在产品维护方面，我们承诺：每周组织一次产品设备周维护，每月组织一次产品设备月保养。每半年组织一次产品设备检修。

周维护主要内容：

一是清洁。做到设备内外整洁，各滑动面、丝杠、齿条、齿轮箱、油孔等处无油污，各部位不漏油、不漏气，设备周围的杂物、脏物清扫干净；

二是整齐。做到工具、附件放置整齐，管道、线路有条理；

三是润滑良好。做到按时加油或换油，不断油，无干摩现象，油压正常。

四是安全。做到遵守安全操作规程，不超负荷使用设备，设备的安全防护装置齐全可靠，及时消除不安全因素。

月保养主要内容：

月保养以单位技术人员为主，操作员参加来完成。重点对设备进行部分解体检查和修理，更换或修复磨损件，清洗、换油、检查修理电气部分，使设备的技术状况全面达到规定设备完好标准的要求。

半年设备检修内容：

半年设备检修，我们主要通过远程与实操设备厂家一起，对产品设备进行远程调试和检修，对已经存在的故障和潜在的故障进行彻底修理和保养，并保证符合规范。

十、维修响应承诺

为不断完善和优化服务体系，按照质量管理体系的管理规定，中标后将严格按照合同约定条款及售后服务承诺执行，为用户提供及时、高效、便捷的服务。



根据项目的特殊性，在此我单位郑重承诺：在考试过程设备存在的问题 10 分钟内响应！

在考试点常设 3 名技术人员，1 名技术维修人员主要对理论考场网络及电脑存在问题及时处理，2 名技术维修人员主要对实操考场设备故障及时处理。

十一、故障解决承诺

考虑到安全生产特种作业考试的特殊性，我们根据这几年来服务考场的经验，我们在考场内配有 10 台备用笔记本电脑，如果理论考场电脑出现故障时，立即启用备用电脑，解决问题，不影响考生正常考试。当实操考场设备出现故障时，我们在场技术人员针对故障情况，及时排查。对于一般故障问题能做到及时解决。对于现场技术人员不能自行解决的故障，我们立即与实操设备厂家实时联系，通过远程解决故障问题。

我们承诺：当出现故障时，我们保证 2 小时内解决，不影响考生正常考试。

十二、售后服务点：新乡市边界路与纬六路交叉口西北角，新乡中开企业城 B8 号楼三层 01 室。

联系人：王琨 联系电话：13503449804



王琨