

二、设备日常使用过程中的服务跟踪：

- 1) 定期回访：在设备日常使用中，定期与客户联系了解设备的使用情况，及客户是否有其他问题或需求。
- 2) 定期巡检：对客户设备进行定期巡检，确保设备处于良好的运行状态，及时发现并解决潜在问题。
- 3) 提供技术支持：为客户提供设备使用过程中的技术指导和故障排除服务。
- 4) 收集客户反馈：鼓励客户提供关于设备使用体验的反馈，以便企业不断优化产品和服务。
- 5) 安排现场培训：根据客户的需求，可以安排专业的技术人员上门进行现场培训，确保客户能够熟练掌握设备的使用和管理。
- 6) 具有完善的服务信息反馈和评价机制。

a. 4000618831服务电话，全年无休，7×24 小时为您保驾护航。

智慧功成家提供及时的在线服务。包括：故障报修、配件商城、服务网点查询、服务工单评价等功能。



7.2质保期内外保修服务

7.2.1服务承诺

我公司郑重承诺：对产品操作使用中如有异常及不能排除的故障，或对服务有何疑问，请按以下方式与我们联系：

售后服务与投诉热线：400-061-8831



无论何时、何地、何因，我们全天候热线响应，在接到您的服务信息后5分钟内电话回复向您说明处理措施。

衷心感谢您提供让我公司为您服务的机会！

(1) 质保期内出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），由我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等等）更换或维修；

(2) 质保期满后，无论采购人是否另行选择维保供应商，我公司承诺及时优惠提供所需的备品备件。

7.2.2 服务文化

服务理念：一切为了客户，创造客户价值

服务目标：超越客户期望，超越行业标准

服务承诺：365×24全时服务，15min回复客户、接到召请后，主要市场2小时内到达、1天内为客户解决一般故障、常用维修配件1天内准确到货、2天内解决客户投诉、2周内解决客户遗留问题。

(1) 提供 7×24 小时的故障服务受理；

(2) 对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；

(3) 备件服务：遇到重大故障，提供系统所需更换的任何备件。

7.2.3 服务优势

大品牌，值得信赖！

2024年度中国最具价值品牌500强

GYBrand全球品牌研究院独家编制的2024年度《中国最具价值品牌500强》研究报告重磅发布。三一以954.78亿元的品牌价值位居第81位，排名创新高，在中国工程机械行业中断层第一。



《2023中国工程机械用户品牌关注度排行榜》第一名