

格式 3

服务方案

我巩义市杰鑫机械制造有限公司以客户服务中心为后盾，凭借遍布各区域的服务站点，布局合理，响应及时的服务体系，为提供完善周到的服务，免除购买设备的后顾之忧。

巩义市杰鑫机械制造有限公司对售后服务向用户做出以下承诺：

保养：每半年一次派出专业技术人员对设备进行检查、保养，及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件。

急修服务：专业维修人员实施 24 小时×365 天应急故障处理服务，接到客户召修电话后 10 分钟内响应，12 小时内赶到现场进行维修服务。

服务标准：在维护保养期间，专业技术人员要参照国家标准及安全标准对维护保养工作进行严格的质量监控，对每台设备建立详细的档案。

按照国家安全、质量、运行标准对设备进行维护保养，备有各种备品备件，以确保正常运行。

维修服务机构地址及维保部经理联系方式：

地址：河南省郑州市巩义市大峪沟镇杨里村耕生大道 51 号

24 小时电话：13525501293

1、保养：每半年一次派出专业技术人员对设备进行检查、保养，及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件。

2、急修服务：专业维修人员实施 24 小时×365 天应急故障处理服务，接到客户召修电话后 10 分钟内响应，12 小时内赶到现场进行维修服务。

3、服务标准：在维护保养期间，专业技术人员要参照国家标准及安全标准对维护保养工作进行严格的质量监控，对设备建立详细的档案。

4、按照国家安全、质量、运行标准对设备进行维护保养，备有各种备品备件，以确保设备正常运行。

5、重大节日、庆典活动，现场免费守护监控。

6、提供年检前的整修服务和报检工作，并解决设备运行中存在的实际问题。

7、设备质量保证期满后，对设备终身保养，提供年检前的服务和报检工作，随时优惠提供易损件，优惠提供产品更新、改造服务。

8、对买方的技术人员、维修人员进行技术培训，人数 2-3 名，要求掌握一定的机电知识，在设备安装期间进行现场培训，在设备使用期间可以继续培训，直至掌握设备的基本操作与日常维护。

9、解决问题

根据故障原因指定解决方案常规检修在 10-30 分钟之间

10、备有 20,000 多种零配件的全电脑化管理配件中心，随时就地向

客户提供零配件。

11、先进的计算机网络系统管理，每月按时、按计划对设备进行预防保养。

12、对所有安全装置定期测试和调整，保证您的设备始终处于安全的运行状态。

13、对每台保养设备都建立详细的档案，并定期向客户提供反映设备现状的各种数据报告，回答客户问题。

14、人员应具备条件：具备设备操作、维护资质；管理经验：有丰富的管理经验；工作年限：5 年以上；所属工种：设备特殊工种。

15、维保人员配置要求：设备专业；人数：设备维护 2 人；并具有相应资质及能力；证书：设备机械、电气作业证书，随时解决突发问题。

16、设备进入质保期后，甲方可以组织乙方维护检修人员进行认定考核，对于考试不合格人员，甲方有权辞退并对维护队下达换人通知。

17、维保部配备完整的办公桌子、椅子、柜子、检修台、工具柜等，办公室内外干净整洁、物品摆放整齐有序，办公用具及日常用品齐全。员工衣冠整齐，着装相对统一(必须标识清晰，统一工作服)，员工要讲文明、讲礼貌，自觉遵守甲方的各项规定。

18、检修人员因违纪、玩忽职守或甲方认为不能胜任工作，甲方对维护队下达换人通知，在规定期限内人员更换到位。

19、日常保养：每周一次派出专业技术人员对设备进行检查、保养，及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件。

20、维修服务：专业维修人员实施 24 小时×365 天应急故障处理服务，接到客户召修电话后 10 分钟内响应，12 小时内赶到现场进行维修服务。

