

目录

一、服务内容	2
(一) 故障维修服务	2
1、定义	2
2、内容	2
3、注意事项	2
(二) 维保服务	3
1、定义	3
2、内容	3
3、注意事项	3
二、服务流程	4
(一) 维修服务流程	4
1、维修服务流程步骤	4
2、维修服务流程图	5
2、维保服务流程	6
1、维保服务流程步骤	6
2、维保服务流程图	7
三、服务承诺	8
(一) 服务职责	8
1、概述	8
2、服务人员职责	8
(二) 服务承诺	8
(三) 质保范围	9

一、服务内容

（一）故障维修服务

1、定义

故障维修服务是指公司为用户提供系统在验收交付以后，因产品质量原因导致设备运行不良，出现故障，用户向公司反应后，由公司安排服务人员前往现场对产品实施维修的服务。

2、内容

维修服务作为售后服务最主要的一环，直接关系到用户的生产连续性和产能，是用户对公司售后服务是否优良最直观的考验。所以优秀的售后服务必须做到及时、准确、高效。故障维修服务要求做到7X24小时响应，要求2小时内响应用户，给出解决方案和人员安排；一般故障48小时内予以解决，重大故障48小时内给出解决方案和解决时间表。

3、注意事项

（1）原则上服务人员到达现场后未完成服务（故障未排除）不能离开现场，如有特殊情况要与用户沟通取得用户谅解并公司同意后方可离开。

（2）在处理三包期内的设备过程中，发现设备部件的损坏原因是由用户自身操作、保养不当造成的，或者故障部件不再保修范围内

的，在保留相关证件并向用户说明原因之后，可实施有偿服务；如果用户对损坏原因提出疑义的要耐心说服，并向公司服务部协商解决办法。

（二）维保服务

1、定义

维保服务是公司为了保证产品正常、有效的使用，而提供的一向主动服务。要求服务中心必须定期掌握各个用户的使用情况和工作时间，在系统达到规定维保的时间时，及时提醒用户并上门为用户提供维护。

2、内容

良好的售后服务都应已预防为主，在系统交付验收后，服务中心为用户提供良好运转环境才能给保证设备的长久使用，准时的设备维保则服务是保证系统正常运行的最重要手段。通过准时的维保服务，不仅能给延长设备的使用寿命，更能够提前发现隐患从而保证系统的低故障率运行。

3、注意事项

在实施维保服务的过程中，要督促用户使用我公司提供的配件和油品；如果用户坚持使用自备的配件，应书面警告并向服务中心备案。如果发生应使用自备件而导致的故障，可拒绝对其提供三包服务。

二、服务流程

（一）维修服务流程

1、维修服务流程步骤

（1）、用户出现问题，电话报修。杭州服务中心在接到用户电话报修后，详细问清楚故障现象后先内部分析故障原因或向研发中心征询；判断是否能够电话解决或者提供方案由用户自行解决，如果都不行，准备安排人员前往。

（2）、服务中心人员根据故障分析结果，在系统上向服务人员进行派工并电话通知。该处服务人员可能是杭州本部的专业服务人员，也可以是驻现场的运维人员、正在用户附近的服务人员或其他相关部门人员。如果需要研发中心或工厂安排人员，系统会推送至相关部门负责人处，由相关部门负责人进行安排。

（3）、如果需要领用配件，前往现场的维修人员通过系统向配件部门申请配件，领用配件后前往现场；如果不需领用配件可直接前往现场。

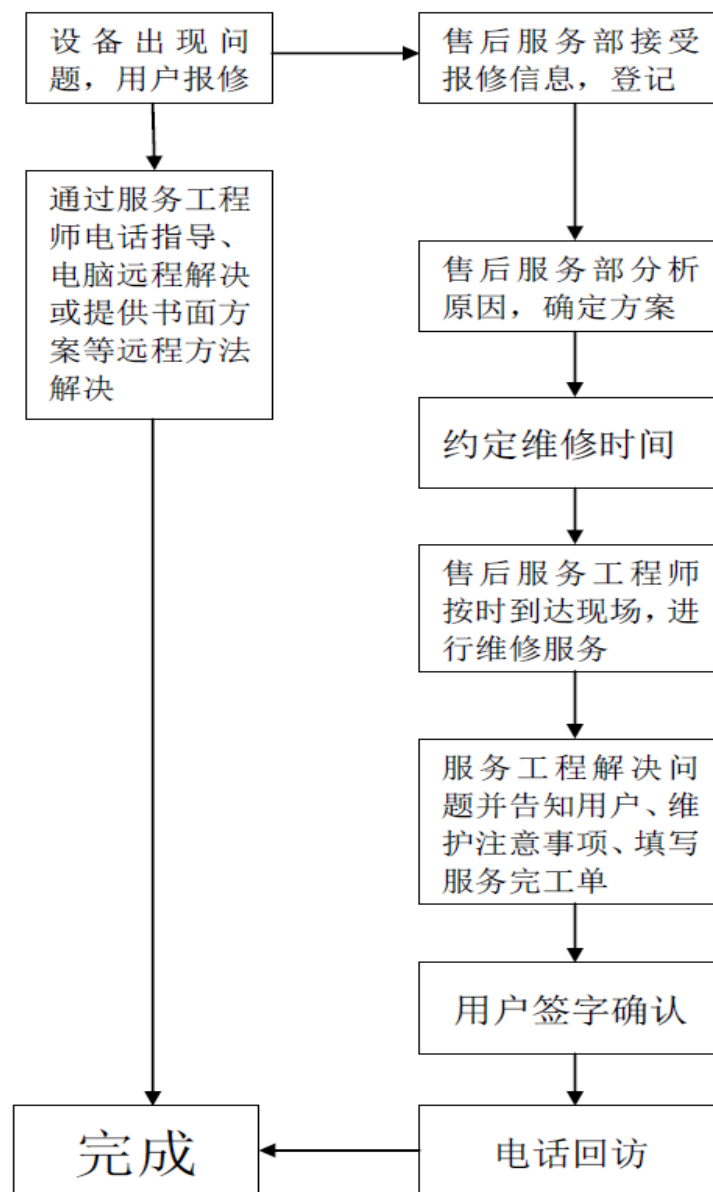
（4）、现场检查，如果能够查出故障，现场完成修理，填写单据并让用户签字确认；如果无法排除故障，可电话联系部门其余服务工程师或研发中心人员进行电话指导；如果仍然无法排除，则向杭州服务中心进行汇报，杭州服务中心重新安排经验更丰富的技术支持人员前往维修。

（5）、维修完成后，由服务人员现场填写服务报告，将相应的故

障信息填写完整后请用户负责人员签字确认；将服务报告交予用户一份，带回一份。

(6)、杭州中心服务管理员确认后提交归档，并向用户电话进行回访。此次服务完成。

2、维修服务流程图



2、维保服务流程

1、维保服务流程步骤

(1)、杭州中心人员通过系统实时监控用户的维保情况，在达到维保时间前 1 周到 10 天左右时间与用户取得电话联系，进行时间预约，并告知要进行维保的项目和费用。

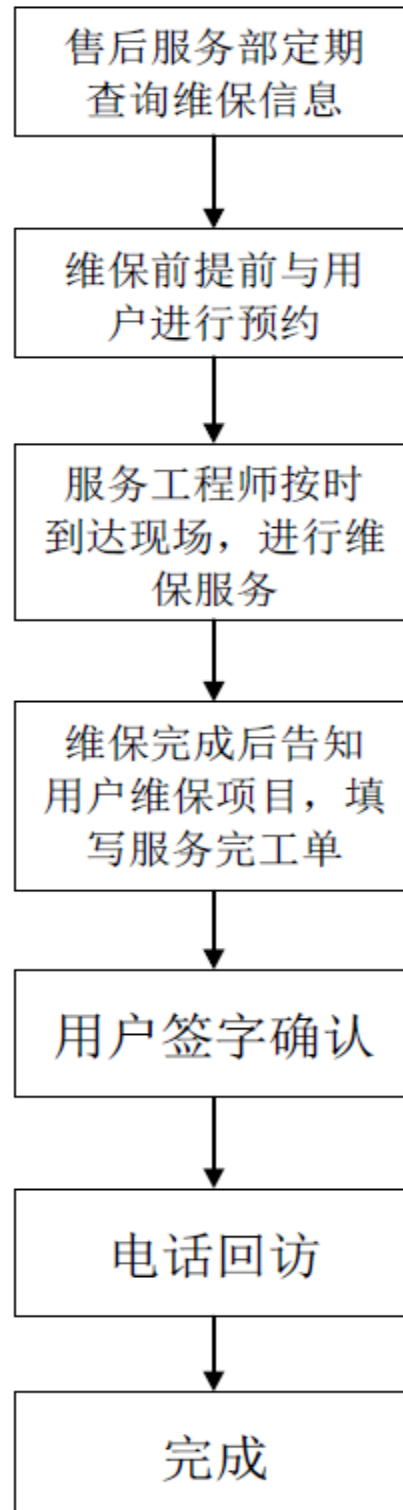
(2)、服务中心内部进行相应的准备工作。

(3)、系统进行派工，被安排的服务人员领取保养所需的材料，严格按照约定的时间为用户进行维保服务。

(4)、维保服务完成后，填写维保服务报告，一式两份；让用户负责人签字确认后，一份交予用户，一份带回。将维保过程中发现需要维修但无法当场解决的问题告知用户。

(5)、杭州中心系统管理员完成信息归档，并电话回访用户，如果存在需要维修的故障约定维修日期，流程完毕。

2、维保服务流程图



三、服务承诺

（一）服务职责

1、概述

杭州厚达自动化系统有限公司工程经理部是负责公司售后服务的职责部门，负责服务政策、标准和管理制度的制定；服务体系的建设；产品质量信息的收集和管理；服务人员的技术培训；供应商服务资源的有效管理和利用；备件的供应；用户档案的建立和分类，用户资源的管理

2、服务人员职责

服务工程师作为代表公司前往用户出展开各项售后服务工作实际操作者，起到为客户提供各类高质量的服务和与用户沟通的作用。具体服务内容包括为客户提供各类运维保养服务、维修服务、培训服务等等。

（二）服务承诺

- 公司为用户提供终身维修及保养服务。
- 免费保修期内至少提供以下服务：故障处理、技术支持；软件升级、备件供应、定期维护。
- 本公司提供的技术支持为 7×24 小时服务；本公司产品出现故障，在接到用户的报修通知后，售后服务部根据故障现象，在 2 小时内给予回复；若不能远程解决，在 48 小时内指派服务人员到达现

场进行处理(合同中有特殊约定的除外);同一问题三次远程技术支持仍不能解决时,公司派人至现场解决。

- 当需要定期维保服务时,提前与用户进行预约,并在规定时间内提供约定的服务。
- 检定系统备件在保修期内由方免费提供;保修期外有偿提供且价格不高于原设备合同中相应设备的价格。备件为与检定系统一致的产品或经用户同意的替用品。

(三) 质保范围

公司按照与用户签订技术协议或商务合同为客户提供相应的售后三包服务。

(1) 在质保期限内,在用户按照规定的方式进行使用和保养的情况下,产品出现零部件上的质量或装配缺陷引起的故障,经鉴定是非人为引起的,由工程经理部提供对发生故障的零部件免费进行更换或者维修。

(2) 对于特殊精密仪器或者配件,需要由专业配套厂家提供售后服务的,第一时间联系相关厂家人员,敦促其尽快为用户提供维修服务。

(3) 对于以下情况,可以提供质保:

- ✓ 未经杭州厚达的书面同意,擅自更改设备的用途和结构,擅自移动设备位置的,从而造成的缺陷和损失。
- ✓ 让杭州厚达指定服务工程师以外的人员对设备进行维修或者使用非由杭州厚达提供的零配件。

- ✓ 未按运维手册和安全手册规定的进行日常维护或操作的，导致设备发生异常的情况。
- ✓ 由于受人为故意或者外力导致设备故障的。
- ✓ 系统设备的工作环境未能达到系统所需的要求，例如室内过热或者灰尘过大等情况导致设备发生故障的。
- ✓ 对与因设备故障，可能导致产生除设备以外其它方面产生的损失（如经济或道义上的、直接或间接、或预期的），公司仅承担设备本身故障的维修，对其余的经济损失均不承担。