

洁新环保售后服务承诺及售后地址

1、售后服务总则

① 质保期 1年，质保期内我公司负责设备维修及抢修。30分钟内给出维修解决方案，24小时内到达现场进行维修服务，如需更换零件和耗材，在接到故障报告后24小时内完成更换。所有费用（包括材料）由我方承担。

② 质保期内，提供每年不少于1-2次上门巡检服务。

③ 终身零配件供应：我公司保证设备所有备品备件供应期10年，且价格浮动不超过10%。

④ 保修期满后，定期对工程进行回访电话，提供技术咨询服务，设备实行终身售后服务。

2、24小时电话维修系统

2.1 服务机构网点

服务网点名称：乌鲁木齐洁新环保设备有限公司；通讯地址及备件库地址：乌鲁木齐市新市区北京南路439号；售后服务点总人数 4 人（其中：技术经理数 1 人；维修工程师 3人）；成立时间：2003年08月14日

2.2 机构服务电话

24小时服务电话：0991-4535297；

负责人及联系电话：祝晓亮18299105081。



2.3 维修人员名单

序号	姓名	岗位	联系方式	备注
1	邹代军	总工程师	13999159025	
2	冯立周	售后工程师	13999875575	
3	胡志强	售后工程师	13899800820	
4	祝晓亮	售后工程师	18299105081	

3、保障措施

3.1 保障措施

公司售后服务宗旨“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。为建立一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，以使业主方的售后服务工作得到有力保障。我公司自本地设售后服务部，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

公司的售后服务是指公司营销的产品及工程施工所涉及的产品，包括以下五个方面

服务响应

维修服务

维护服务

备品备件供应

技术培训售后服务承诺

1、售后服务总则

① 质保期 1年，质保期内我公司负责设备维修及抢修。30分钟内给出维修解决方案，24小时内到达现场进行维修服务，如需更换零件和耗材，在接到故障报告后24小时内完成更换。所有费用（包括材料）由我方承担。

② 质保期内，提供每年不少于1-2次上门巡检服务。

③ 终身零配件供应：我公司保证设备所有备品备件供应期10年，且价格浮动不超过10%。

④ 保修期满后，定期对工程进行回访电话，提供技术咨询等服务，设备实行终身售后服务。

2、24小时电话维修系统

2.1 服务机构网点

服务网点名称：乌鲁木齐洁新环保设备有限公司；通讯地址及备件库地址：乌鲁木齐市新市区北京南路439号；售后服务点总人数 4 人（其中：技术经理数 1 人；维修工程师 3 人）；成立时间：2003年08月14日

2.2 机构服务电话

24小时服务电话：0991-4535297；



负责人及联系电话： 祝晓亮18299105081。

2.3 维修人员名单

序号	姓名	岗位	联系方式	备注
1	邹代军	总工程师	13999159025	
2	冯立周	售后工程师	13999875575	
3	胡志强	售后工程师	13899800820	
4	祝晓亮	售后工程师	18299105081	

3、保障措施

3.1 保障措施

公司售后服务宗旨“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。为建立一套完善的售后服务体系和严格的管理制度，以使业主方的售后服务工作得到有力保障。我公司自本地设售后服务部，对外保证用户的每一个请求均有及时、唯一和有效的响应，对内负责协调内部资源，杜绝一切推诿和延误。

公司的售后服务是指公司营销的产品及工程施工所涉及的产品，包括以下五个方面

服务响应

维修服务

维护服务

备品备件供应

技术培训



3.2 服务响应

3.2.1 响应服务的主要内容

远程诊断；

了解问题所在；

提出解决方案；

产品使用及操作特性说明；

技术文件说明；

协助解决提高性能的要求；

提供系统性能调整的信息；

提供待解决问题的状况；

3.2.2 服务响应方式

技术热线电话；

夜间及节假日热线电话；

网络服务支持；

现场支持服务。

3.2.3 响应时间

凡我公司供货范围，在产品保修期内由专职维护人员保修期内跟踪维护。

凡我公司施工的项目，整个系统完成验收合格后，指派专职维护人员对系统进行保修期内跟踪维护。

针对用户申报的一切故障，均在30分钟内给予响应并提供及时有效的保障服务。

保修响应时间：

均在30分钟内给予响应，提供解决办法；

影响净水处理的主要设备的维修和更换24小时内完成更换；

所供产品为市场上常见、易采购产品，现货充足；

所有设备及零部件货到现场2天内完成更换。

4、培训措施

为保证设备的安全正确使用，我公司将派出经验丰富的专业工程师对业主人员进行培训

4.1 培训内容

①净水处理基本知识及设备工艺流程、工艺原理；

②净水处理技术经验、常规指标含义和计算方法；

③场内管道、设备分布和功能；

④净水处理场内各构筑物的功能和操作管理；



⑤膜系统操作规程注意事项讲解及现场演示；

⑥日常运行过程中的故障分析和解决办法。

⑦培训对象实际操作并做好日常记录；。

4.2 培训其他情况

原则上，我单位建议使用单位人员在项目施工期间，业主人员管理、维护人员即进场学习。项目验收后，我司将抽出专业工程师进行为期1天的专业培训。直至使用单位人员能独立操作，培训结束。

4.2.1 培训地点

净水处理车间，或者用户指定的办公内地点。

4.2.2 培训目标

使用户人员能全面独立管理净水处理站日常运营，并且掌握设备的操作、维护及简易故障排除等技术。

4.2.3 培训人数

我公司将安排专业技术工程师对使用单位的运营人员及管理团队进行培训，培训人数不低于7人，具体人数以用户要求为准，我司积极配合。

4.2.4 培训办法

我公司对用户的技术人员、日常运行维护人员进行设备的使用、维护和保养培训，所有培训以中文进行，该培训将教会学员在日常和紧急情况下如何操作设备。我公司派出的培训教员，对所提供的设备具有五年以上的操作和维修经验。培训授课人员都是经过厂家认证的工程师、技术员等，业主认为培训教员不合格，要求更换。

我公司在工程设备验收之前为使用单位技术人员进行现场培训，该培训包括正常操作和怎样处理紧急情况。我方将至少提前3天通知用户授课时所需的常用教学设施，任何特殊的工具和测试设备由我方准备。在培训工作开始前我方向用户免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册，要求参训人员能够了解设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

4.2.5 培训专职人员证书复印件



培训工程师证书

3.2 服务响应

3.2.1 响应服务的主要内容

远程诊断；

了解问题所在；

提出解决方案；

产品使用及操作特性说明；

技术文件说明；

协助解决提高性能的要求；

提供系统性能调整的信息；

提供待解决问题的状况；

3.2.2 服务响应方式

技术热线电话；

夜间及节假日热线电话；

网络服务支持；

现场支持服务。

3.2.3 响应时间

凡我公司供货范围，在产品保修期内由专职维护人员保修期内跟踪维护。

凡我公司施工的项目，整个系统完成验收合格后，指派专职维护人员对系统进行保修期内跟踪维护。

针对用户申报的一切故障，均在30分钟内给予响应并提供及时有效的保障服务。

保修响应时间：

均在30分钟内给予响应，提供解决办法；

影响净水处理的主要设备的维修和更换24小时内完成更换；

所供产品为市场上常见、易采购产品，现货充足；



所有设备及零部件货到现场2天内完成更换。

4、培训措施

为保证设备的安全正确使用，我公司将派出经验丰富的专业工程师对业主人员进行培训

4.1 培训内容

- ①净水处理基本知识及设备工艺流程、工艺原理；
- ②净水处理技术经验、常规指标含义和计算方法；
- ③场内管道、设备分布和功能；
- ④净水处理场内各构筑物的功能和操作管理；
- ⑤膜系统操作规程注意事项讲解及现场演示；
- ⑥日常运行过程中的故障分析和解决办法。
- ⑦培训对象实际操作并做好日常记录；。



4.2 培训其他情况

原则上，我单位建议使用单位人员在项目施工期间，业主人员管理、维护人员即进场学习。项目验收后，我司将抽出专业工程师进行为期1天的专业培训。直至使用单位人员能独立操作，培训结束。

4.2.1 培训地点

净水处理车间，或者用户指定的办公内地点。

4.2.2 培训目标

使用户人员能全面独立管理净水处理站日常运营，并且掌握设备的操作、维护及简易故障排除等技术。

4.2.3 培训人数

我公司将安排专业技术工程师对使用单位的运营人员及管理团队进行培训，培训人数不低于7人，具体人数以用户要求为准，我司积极配合。

4.2.4 培训办法

我公司对用户的技术人员、日常运行维护人员进行设备的使用、维护和保养培训，所有培训以中文进行，该培训将教会学员在日常和紧急情况下如何操作设备。

我公司派出的培训教员，对所提供的设备具有五年以上的操作和维修经验。培训授课人员都是经过厂家认证的工程师、技术员等，业主认为培训教员不合格可要求更换。

我公司在工程设备验收之前为使用单位技术人员进行现场培训，该培训包括正常操作和怎样处理紧急情况。我方将至少提前3天通知用户授课时所需的常用教学设施，任何特殊的工具和测试设备由我方准备。在培训工作开始前我方向用户免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册，要求受训人员能够了解设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

