

华信仪表售后服务指南

- **电话维修:** 用户来电报修产品, 客服专员接到用户服务需求, 与维修人员或研发人员共同确认电话远程技术支持方式解决方案, 并负责与用户沟通落实。若无法排除故障, 与用户协商返厂或现场维修; 更好的解决产品使用疑惑。
- **返厂维修:** 客服专员收到返厂维修设备, 维修人员详细记录故障原因、维修过程及更换的配件, 并作整体的检测。
- **现场维修:** 对于无法返厂维修去现场后要耐心的和用户沟通产品的问题, 并细心讲解问题是怎样出现的。使用户对我们的产品有一个全新的认识。
- **安装调试:** 根据技术协议用户要求去现场调试,
- 设备提取包括: (自带、火车站、货运、库房)
- 1、自带设备: 将所自带的设备带至现场清点货物时需与用户方指定人员一起开箱验货, 并在清点过程中与用户方沟通无误后请用户签字确认后将设备运到指定的地点。
- 2、火车站或货运提取设备: 当现场调试过程中, 需要技术人员到火车站自行提货时, 公司应将所需信息传达给技术人员。包括: 发货单、提货物品、货运站地址。以便技术人员进行工作安排。
- 3、库房提取设备: 将装箱单、设备清单、场内协议、带至提货现场, 现场清点货物时需与用户方指定人员一起开箱验货, 将设备运到指定的地点。
- 4、当现场设备与清单不一致或出现损坏时, 同时客服经理会第一时间与 PMC 及品保部沟通解决。
- 5、需要现场购买的设备, 市场销管要与客服经理及时沟通确认款项及要求
- 1、先与用户进行沟通, 确定摆放位置。
- 2、将检定装置台安置相应位置, 并将电源线、通讯线、信号线连接到设备上, 布线要求尽量实用、整齐、美观。要求: 连线的同时对用户讲解每条连接线的走向和作用
- 3、根据实际接线, 选择通讯端口, 测试、调整至各设备通讯正常。
- 4、数据库安装、备份, 软件升级
- 5、设备安装完成后自行进行测试, 确保设备无任何异常情况下再找用户方代表进行培训。