

西安新竹防灾救生设备有限公司

(上接第三十八版)

售后服务

1、售前、售后服务指导思想

(1)自动消防产品基本上均存在二次现场装配,所以说一个成功的产品,其装配质量占全部质量相当大的比重。再好的产品装配不好也等于零。

(2)自动消防产品的另一个特点是:“防范胜于救灾”,要保持产品长期地处于备战状态。正确的维护保养,是这一要求的必要条件。

(3)自动消防产品属于积木式组合。所以合理的配置、合理的选取,正确的设计显得非常重要。

(4)“防灾救生,义不容辞”。无论什么情况,减灾、救灾是我们的义务。

(5)我们售出的不光是产品,更重要的是责任。“责任重于泰山”。

八大售后服务模式——尽职服务 及时服务 追踪服务 超前服务 全面服务 满意服务 持续服务 终身服务

2、承诺

(1)免费指导安装和调试,保证装配质量,协助消防验收。

(2)为用户义务培训维护管理人员,使

设备及系统能够安全运行得以基本保证。

(3)我公司保证在接到故障电话 48 小时内到达现场,并在 24 小时内排除故障。

(4)每年对我公司售出消防系统产品巡检一次。

(5)每年定期对用户单位寄发《提醒函》,指导用户及时维护。

(6)质保期为 1 年。质保期内免费为用户提供一切服务,质保期后对出现故障只收取成本费用。

3、措施

(1)根据用户的要求,进行工程设计或审核设计,帮助用户把关,从法规和标准,长远和经济诸方面给用户提出建议。

(2)设立专门的组织和机构为用户服务。

(3)以最主动快捷的速度为用户服务。

(4)以最优秀的技术水平为用户服务。

(5)以最周到热忱的工作态度为用户服务。

(6)帮助用户通过工程验收,达到消防管理部门的标准要求。

(7)在质保期内,因设备本身的质量问题发生故障,我方负责免费修理和更换零部

件。对达不到使用要求者,我方负责更换设备,并承担所发生的直接费用。质保期后,我公司要向使用单位(直接用户)定期寄发技术检测、维护保养《预约通知单》、《提醒函》、《请求支持函》等,指导用户及时排除事故隐患,以防设备设施年久失修,关键时刻不能达到预期目的。

(8)负责产品的更新换代,使用户的消防技术永远处于领先地位。

4、我公司实行对售出产品终身负责制度。为每位用户建立产品和服务档案,为用户提供最完善的售后服务,最大程度地满足用户需求是公司的服务宗旨。

4.1、无偿服务

在质保期内,我公司所进行的售后服务是无偿的。提供的服务有两个方面:其一是设备安装时的技术指导、技术咨询;其二是验收时的成套调试和协助验收工作,培训使用人员。在质保期内若因本公司产品质量出现问题,均由我公司提供无偿服务。

当您购买我公司的产品已过质保期时,我公司会及时发出函件,提醒您该设备已进入维修检查阶段,应及时进行检查保养维护,确保该设备正常有效的运行。在未能取

得联系时,我公司将会继续向您寄发各类函件,请您理解和配合我们的工作。质保期后的检查、维护工作,原则上是我公司进行。但在其他公司做完该项目检查维修工作后,务必及时地来函通知我公司,我们会提醒贵公司应当注意的问题,避免不必要的损失。

4.2、有偿服务

我公司不靠服务获取利润,而只是为了用户对我公司所提供产品买得放心,用得安心。在产品使用过程中,由于人为等因素而非我公司产品质量问题所引起事故,我公司将收取最低成本费,以优质的服务,处理好出现的问题。

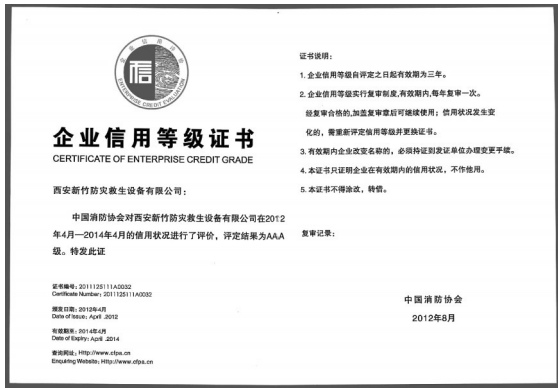
我们的口号是:居安思危,防患于未然。

防灾救生,义不容辞。

追求卓越,永无止境。

我公司能壮大到今天,是广大用户的信任、厚爱、支持的结果,我们将一如既往为祖国的消防事业开发出性能优良,技术先进的产品来。我们有强大的能力为用户提供优良的产品,良好的服务。

5、我方在安装、调试完毕后,我公司会对贵方进行系统的产品知识培训,后期如甲方需要,我方会无偿进行培训。



质量保证

1、质量保证

本公司为用户提供性能良好、安全可靠、操作简便的设备,公司始终坚持以科技为先导,以质量为中心,走高科技、高起点、高水平的发展道路。为了提高企业的管理水平和国际标准接轨,1997 年公司就请有关专家来公司讲授 ISO9000 标准的《质量手册》和程序控制文件。从 1998 年建立 ISO9000 质量管理体系,到 2007 年 GJB9001A 质量管理体系的建立和运行,公司已经形成完善的质量管理体系和保证体系有效运行的管理机制,质量管理走上规范化、制度化轨道。公司现有 ISO9000 质量国家审核员 2 人, GJB9001A 内审员 5 人。

本公司质量方针:以最低的成本,开发生产最高质量的产品,以确保公司的生存和发展,服务用户,报效社会,造福人类是我公司的宗旨。

本公司质量目标:创造“四个一流”,即一流技术、一流管理、一流产品、一流服务。让所有的客户永远满意。

对于大型的设备安装工程,除了要求自己的服务人员,以高度负责的精神把自己的行动和新竹公司的形象结合起来,一丝不苟的服务外,我们还有整套严格的安装工程,质量考核制度及用户满意程度打分表。

(1)生产过程中的控制管理:

采购及协作厂家的选择:我们在采购及外协工作中,实行 ABC 分类管理法,因此,对关键原材料、重要零部件实行分供方评审制度,坚持货比三家,优中选优。

重要采购物品的检验依据标准:

GA400-2002《气体灭火系统及零部件性能要求和试验方法》

GB5099-98《钢质无缝气瓶》

(2)制造中的控制措施:

公司首先注重对人员素质的要求,生产技术人员均要求有较丰富的生产服务经验,能够独立解决加工问题,对生产加工人员则经常进行岗前、岗上培训和考核。

其次,我们有完善的工艺控制措施,工艺操作文件完整详尽,便于工人操作,还有

较多的工装、模具,便于提高产品质量,工艺人员还经常进行现场技术服务,实地解决加工中出现的问

题。

工艺控制方面,我们严格执行以下标准:

JB/T9169.1 ~ 9169.14-1998《工艺管理

条例》

JB/T9165.1 ~ 9165.4-1998《工艺文件

完整性和工艺文件格式》

JB/T5059-91《特殊工序质量控制导则》

为了对客户负责,我们对安全阀、选择

阀、瓶头阀等关键部件的性能试验进行全

面检验,必要时重复进行,力求取得最接近

实际使用的有关数据,彻底解决产品使用

户满意是我们永远不懈追求的目标。

(3)质量承诺书

①若我方中标,将提供符合有关规定的未经使用的全新设备。

②我方向贵方提供设备的质量保证期为自设备投运日起 12 个月,在保证期内因设备本身的质量问题发生故障,我方负责免费修理和更换零部件,对达不到使用要求者我方负责更换设备,并承担所发生的直接费用。

③设备在运输中因包装不善造成的锈蚀、破损、丢失等均由我方承担责任,包装箱外用不褪色的油漆,按规定打上清晰的包装标志,对无包装的设备均有明显标志。

2、技术服务

我方负责指导设备安装、调试、试运行、实验、人员培训和技术联络等技术服务工作,培训内容为系统结构,设计原理,现场安装、调试、维护、故障诊断等,经过培训的技术人员能对系统进行一般的维护。