



## 值得您信赖的服务协议

我们照料您的设备, 因此您可以  
专注于您的业务

伊莱克斯客户服务



# 值得信赖的服务协议

伊莱克斯的设备经久耐用，同时伊莱克斯为您提供解决方案和服务，保证您的设备自安装之日起即保持良好状态，给您带来效率并赢得利润。

基于产品手册设计，伊莱克斯客户关怀提供了多种服务协议选项，保障设备的性能，稳定和可靠性，实现设备寿命和赢利最大化。

**这些服务协议确保您的设备处于安全状态，让您安心和放心。**

拥有伊莱克斯服务协议，还能确保您的设备按照伊莱克斯的建议得到所有必要的维护保养，技术服务工作符合当地的有关法规，您的员工、顾客和生意得到安全保护。

根据伊莱克斯服务手册正确执行维护保养，可以有效避免意外情况。在后面几页我们提供给您的服务方案，可以让您的设备持续保持理想工作性能，确保可靠运行和稳定产出。

我们照料您的设备，因此您可以专注于您的业务。我们的服务协议非常灵活，客户可以在4种核心服务方案中选择。



# 服务协议方案



您可以从灵活定制的方案中做选择, 根据业务需求, 我们提供多种维护保养和技术支持服务方案

## 基础服务方案

基础服务, 已包含在我们销售的产品中, 帮您解决所有可能碰到的问题, 包括伊莱克斯全球支持和保修服务。当您遇到问题, 伊莱克斯服务团队时刻准备解决问题, 并让您的设备恢复正常。必要时, 伊莱克斯商用电器授权的现场工程师将按照标准成本提供上门支持, 处理包括检修、维修以及其它问题。

### 主要内容

- ▶ 工作时间内通过电话和邮件提供免费技术支持
- ▶ 伊莱克斯原厂零件
- ▶ 升级服务响应

## 初级服务方案

初级服务方案旨在减少计划外停机时间, 保持设备的状态和正常工作的性能。初级服务方案包含了基础服务方案内容, 增加伊莱克斯服务手册中要求的检查和保养项目。这些内容加上优先安排技术支持和现场支持, 保证您的设备运行可靠, 性能稳定。

我们工程师提供设备状态检查报告, 并提供专业建议, 保持设备工作状态正常。

### 主要内容

- ▶ 所有基础服务方案的内容
- ▶ 伊莱克斯产品手册规定的维护保养内容
- ▶ 设备状况报告
- ▶ 服务后的建议

## 中级服务方案

中级服务方案在初级服务方案上, 增加了零件保修, 以加快现场服务响应速度。此外, 您还会得到附件和耗材的优惠折扣, 还可以直接联系伊莱克斯现场服务网络。中级服务方案包括初级服务方案的内容, 增加非办公时间服务响应, 以及现场服务响应时间承诺。

### 主要内容

- ▶ 所有初级服务方案内容
- ▶ 现场服务零件
- ▶ 优先响应服务需求
- ▶ 延长服务响应时间
- ▶ 现场服务人工费用给予折扣优惠
- ▶ 优先安排报修

## 高级服务方案

高级服务方案的优点是维护保养和日常维修的费用全包, 以固定的费用免除后顾之忧。本方案还包括现场服务响应时间承诺。本方案等同于延保协议, 包括全部维护保养和日常维修项目。让您以固定的价格, 得到全面的专业保障。确保技术服务工作符合当地的有关法规, 保障您的员工、顾客和生意。

### 主要内容

- ▶ 所有中级服务方案内容
- ▶ 现场服务零件和人工
- ▶ 24小时/7天电话支持
- ▶ 现场服务响应时间承诺
- ▶ 安全检查
- ▶ 更换易损件和耗材
- ▶ 每年费用投入固定



## 服务协议内容

	基础 <sup>(1)</sup>	初级	中级	高级
呼叫中心 (*)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
年度维护保养	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
服务零件延保(正常使用维护)			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
服务人工延保(正常使用维护)				<input checked="" type="radio"/>
年度人员培训 (设备使用和日常维护保养讲解)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
附件和耗材价格优惠 (**)		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
现场服务人工费用价格优惠 (**)		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<b>服务时间</b>				
8小时/5天	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
16小时/5天	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24小时/7天 (*)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<b>现场响应时间 (*) (**)</b>				
周一至周五工作时间	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
服务优先响应		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24小时		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8小时		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4小时			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>其它选项</b>				
现场厨师/烹饪培训 (*) (**)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
易损件和耗材更换		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
安全检查 (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
运行维护成本分析			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
实时工作访问状态 (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

● 包含

○ 可选

(\*) 根据当地情况确定

(\*\*) 根据选定的方案提供折扣

<sup>(1)</sup> 基础服务方案主要内容:

- ▶ 适用所有伊莱克斯设备
- ▶ 工作时间内免费通过电话和电邮提供技术支持
- ▶ 伊莱克斯原厂零部件
- ▶ 授权工程师提供现场服务支持

获取更多资讯, 请联系  
Electrolux伊莱克斯及其  
授权服务商

