

# 聚兴碳素服务承诺

## 聚兴碳素服务承诺

### • 售前服务

提供咨询公司销售人员和技术人员向客户详细介绍所需产品、性能及质量，24小时为用户提供有关产品的疑难问题和技术咨询。

方案设计公司技术人员可根据客户要求或设备使用环境，考察现场，为客户提供最优配套石墨产品解决方案。

### • 售中服务

销售部随时监测产品使用情况，货到客户指定地点一周内，销售人员电话询问验收情况及其它要求。提供协助安装服务，介绍使用方法及技术要求。

### • 售后服务

• **操作培训：**到钢厂或者客户生产场地进行操作及维护的现场培训。

**技术支持：**我们接到用户的技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式同该单位取得联系，并指导用户解决问题。

技术支持时间为24小时，周末及节假日不休息；电话：13931067368；12小时qq在线客服：2406779356。

**远程网络支持：**如需我公司提供远程协助，可通过公司网站及邮件等方式实现网络在线技术支持，网址：[www.juxingtansu.com](http://www.juxingtansu.com)，邮箱：[sales@juxingtansu.com](mailto:sales@juxingtansu.com)。

**现场服务：**如需工程师现场了解、判断和解决问题，我公司承诺将于接到故障后8小时内安排技术人员赶赴现场。

**定期回访：**产品进入运行阶段后，我公司安排工程师定期回访，随时监测产品的运行状况，提供产品回收和再加工方案。

**服务监督管理：**如果用户对我公司现场服务人员不满意，可反馈到公司，公司将另行安排技术人员赴现场以圆满解决问题。