

时代焊机为“一带一路”国外工程保驾护航

随着国家“一带一路”战略的推进，国内企业已在一路一带国家承接了许多大型建设项目，许多国内时代焊机的忠实客户也带着时代产品走出国门，积极参与一路一带的建设。为了解决时代产品走出国门在外使用过程中，售后服务方面可能带来的不便，解决时代客户的后顾之忧，销售和客服系统对于客户的“一带一路”项目重点关注，开展了一系列有针对性的售后服务工作。

目前焊机客服中心针对客户在“一带一路”项目中使用时代产品的售后服务问题，主要从四个方面加以解决：

- 1、在国外项目当地建立售后服务站，提供上门服务。如中国化建下属企业在马来西亚的项目，该项目使用时代焊机近千台，时代公司在项目当地建立维修服务代理商，通过给予代理商备件供应、技术指导 and 费用支持，使该项目的售后服务工作得到有力保障。
- 2、客服中心建立了远程服务渠道，通过微信、QQ等远程视频，可随时同步在线指导客户，及时解决现场问题。
- 3、在设备出国前就提前组织，对客户项目组人员从机器操作、日常维修、备件储备等方面做培训指导工作。
- 4、对于大型焊割设备的首次安装调试、使用维修等方面，从国内派遣技术人员上门服务。

时代公司售后服务部门一直在积极应对新的变化所带来的挑战，积极提高服务理论和调整配置服务资源，为及时响应“一带一路”客户的售后服务需求时刻准备着！

感谢信

尊敬的北京时代科技股份有限公司领导：

你们好！

我公司几年前购买了一台贵公司生产的铝焊机，型号是 NB-500（PC60-500）编号是 725770，因焊机使用年限较长，上周在比什凯克电厂工程施工焊接工作中，焊机出现故障无法施焊。我们联系了贵公司郑州分公司齐容宇总经理和售后服务吕工，准备新购一台，经了解该类焊机从生产好、发运到吉尔吉斯斯坦比什凯克电厂工地至少需要一个月左右的时间，由于工期太紧在时间上根本来不及，为此齐容宇经理向我们提供了贵公司新疆乌鲁木齐的蒋经理和售后服务周工（周来祥）的电话，通过电话沟通，周工根据我们描述的故障表现出的具体情况，初步判断焊机在现场是有修复希望的，在三天的时间里，周工和我们频繁电话联系、通过微信视频、照片分析讲解指导，对每一个可能出现的故障点，一点一点地排除，最终修好了这台焊机，使我们的工程项目得以顺利进行，保证了工期！虽然我们相隔遥远，但是贵公司专业严谨的售后服务没有间断，在此我公司对贵公司细致耐心的优质服务表示深深谢意。

今后，我们公司和贵公司会继续友好的合作，因为我们信任时代焊机品牌，更信任时代良好的优质售后服务。

中国电建集团河南工程公司
吉尔吉斯斯坦比什凯克电厂
施工项目部
工程施工项目部

2016年12月29日

来源：内部供稿