

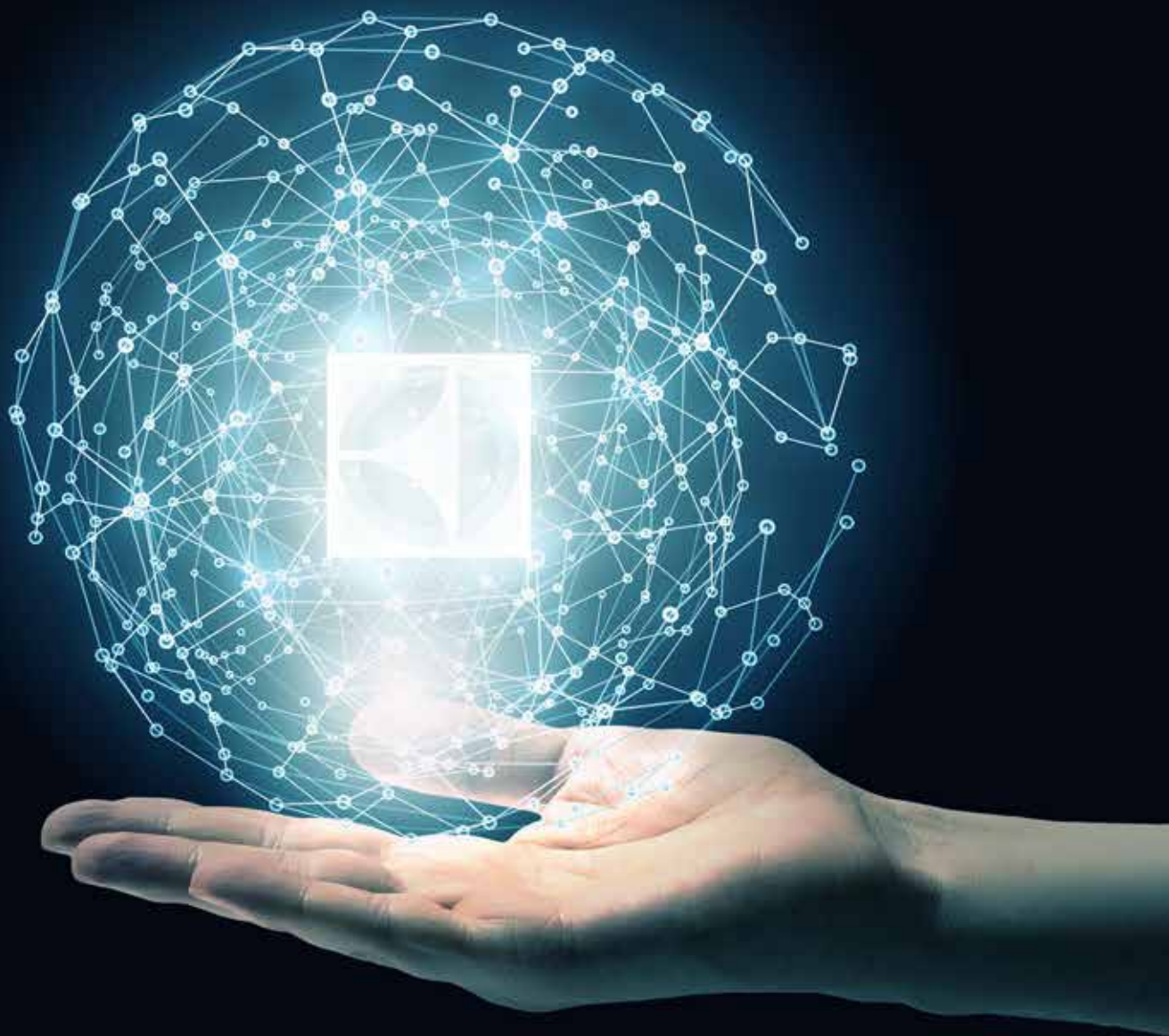


Essentia

随时随地

为您提供协同服务

伊莱克斯商用客户关怀



Essentia, 客户关怀的核心

通过**可靠的服务网络**、专享的定制服务和创新的技术,我们提供您需要的支持,为您的业务流程提供**可靠的服务保障**。Essentia是我们**优质服务**的核心。
基于价值的专业服务将成为您打造竞争优势的重要因素。

服务网络

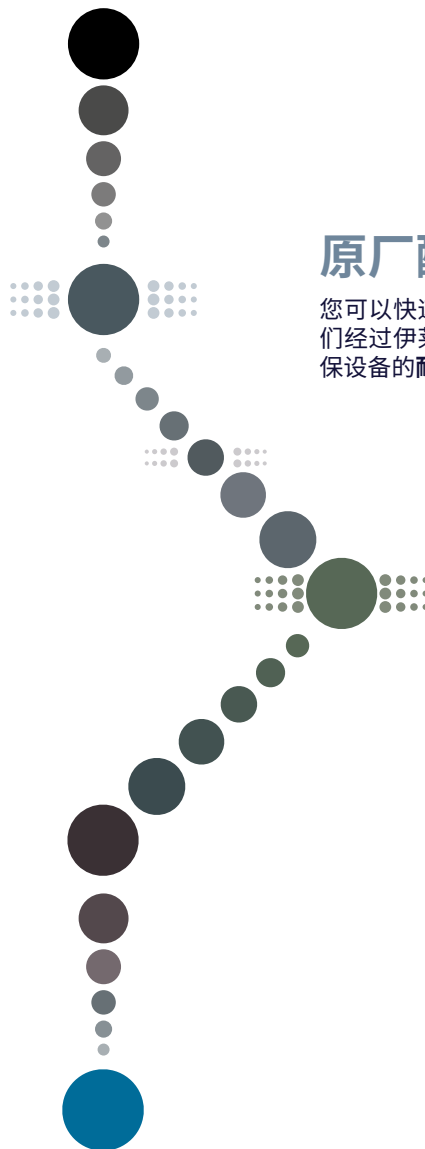
您可以信赖我们全球超过**2200家授权服务商**,他们随时响应服务。我们承诺通过我们**独特的服务网络支持**,让您的工作和生活更加轻松。

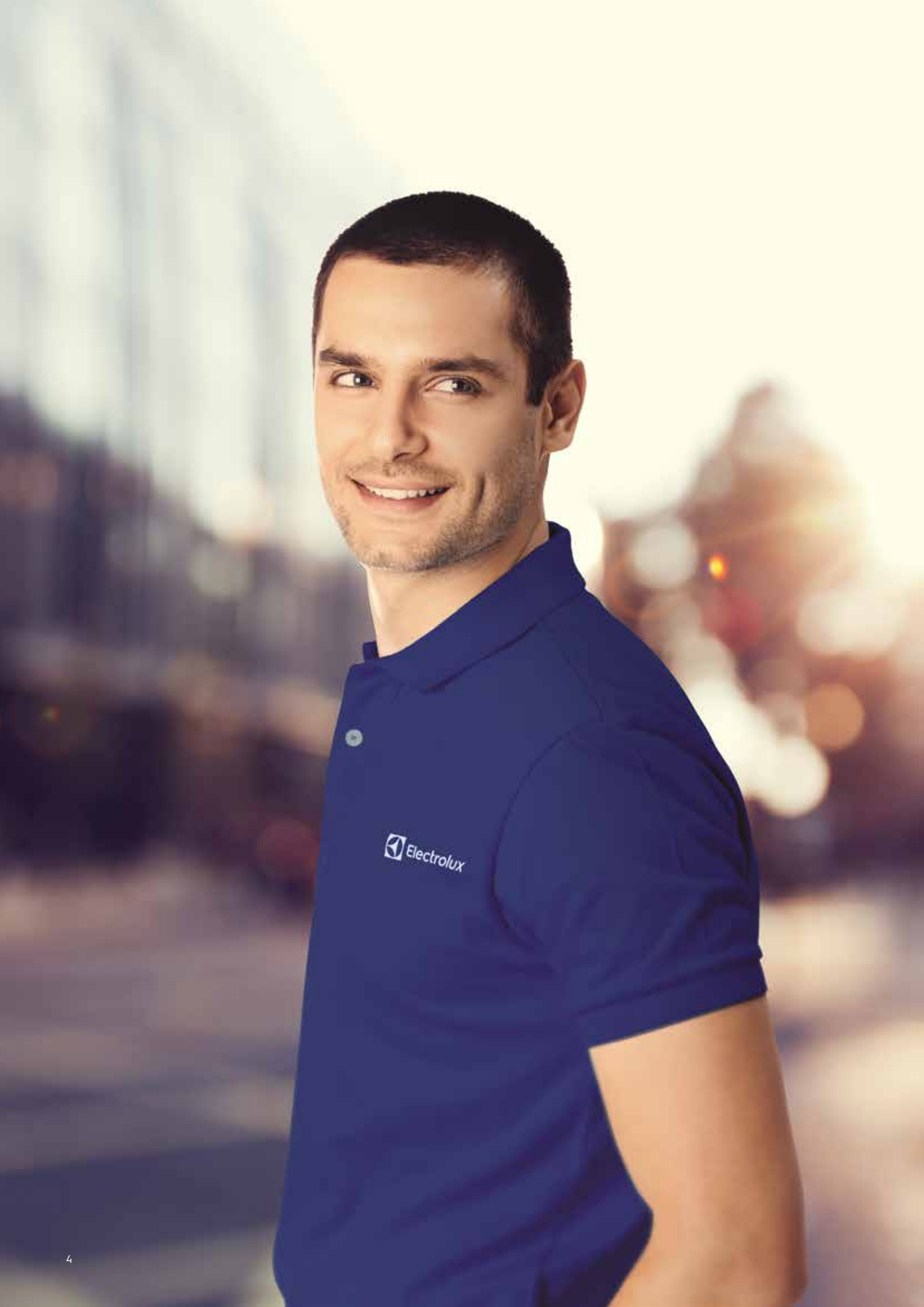
服务协议

您可以根据您的业务需求,从我们的**协议包**中选择您的服务内容,定制您的服务支持协议。

原厂配件和耗材

您可以快速获得我们提供的原厂配件和耗材。它们经过伊莱克斯商用专家的严苛的测试,可以确保设备的**耐久和性能**,以及使用者的**安全**。





 Electrolux

我们的服务网络 只为您满意

不论您的业务位于何地,伊莱克斯都将随时待命,通过专业的技术人员和服务网络,以及定制的解决方案,与您建立长期的伙伴关系。与伊莱克斯合作,您永远不会单独面对困难。我们承诺通过我们独特的服务网络支持,让您的工作和生活更加轻松。

149
服务
国家

服务网络广泛分布于全球149个国家,为客户提供统一、优质的服务。

2200
授权
服务商

遍布全球的服务商,共同构成服务网络,提供您需要的服务支持,确保设备总是处于良好状态。

10000
服务
工程师

我们值得依赖的代表,10,000名服务工程师,照顾您的设备,提供需要的服务支持。



服务培训

每年800次产品培训研讨会,这个数字可以佐证我们工程师的水平。持续地在职培训,不断地更新产品知识,我们确保服务网络始终保持高水平。



服务协议内容

	基础 ⁽¹⁾	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"/>
服务时间				
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"/>
现场响应时间 (*) (**)				
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"/>
其它选项				
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

⁽¹⁾ 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

服务协议 值得您信赖

基于产品手册,伊莱克斯客户关怀设计了多款服务协议供选择,保障您的设备性能达标、工作稳定和安全可靠, **延长设备寿命**。根据伊莱克斯服务手册正确执行维护保养,可以有效避免意外问题,让您的设备持续**保持理想性能水平**,确保可靠运行和稳定产出。

服务协议

基础协议

解决问题

对于所有产品,在工作时间内提供技术支持,包含零件和现场工程师指导。

旨在:

对非重要/非紧急事项提供帮助和服务支持

初级协议

提升保障

维护服务项目,用于**保持设备状态**和正常工作性能。

减少计划外停机时间,保障设备状态和正常工作性能

中级协议

加快服务响应(包含服务零件)

在初级服务协议的基础上,加入了**零件延保**,对于维护保养使用的配件和耗材给予**优惠折扣**。

包括零件延保,以加快现场服务响应速度,对配件和耗材提供额外的折扣

高级协议

提供全面支持(费用固定)

相当于**延保**,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。

价格**包含**维护保养和日常维修的全部费用,无后顾之忧



配件和耗材 为您增值

使用我们的原厂配件和耗材,让**设备保持最佳性能**,降低故障时间,提升您的赢利能力。配件和耗材通过伊莱克斯商用电器专家的严苛测试,保障设备的耐久、性能和效率,**保障您的操作者、客户及业务安全**。

原厂 配件 和耗材

我们提供质量卓越的原厂配件和耗材,**确保食品卫生、设备性能和食品质量**。

寿命 质量 与性能

我们强调产品全生命周期的性能。我们的配件和耗材**确保质量和稳定的设备性能**。

增加 您的 赢利

通过使用原厂配件和耗材,您的设备性能始终保持最佳状态,**提升业务效率和利润**。

快速发货

我们不仅是全球解决方案的提供者,也是全球解决方案的传递者。我们的配件和耗材**库存和物流网络**分布全球,无论您身处何地,我们确保将物品快速发运给您。



您知道吗?伊莱克斯对于已停产的产品提供10年零件供应。



Essentia

随时随地 为您提供协同服务

伊莱克斯商用电器通过遍布全球149个国家的10000名工程师组成的服务网络,提供业内标杆服务。

通过我们全新的服务产品Essentia,我们建立了服务标准,制定了全球客户关怀的服务流程。

从设备安装之日起,到产品生命周期结束,基于我们丰富的知识和传承,以及多年设计厨房、洗衣房和饮料设备的积淀,我们设计了全面的服务协议。我们的目标是让我们的客户因拥有伊莱克斯商用设备而享受到极佳的服务体验。

为了深入践行这一信念,我们研发了各种配件、耗材和药剂,配合原厂零件,我们期待在产品生命周期内,以最佳性能得到您的完全信赖。

通过Essentia,我们期待客户关怀成为关键影响因素,让创新的和高质量的伊莱克斯商用产品,持续成为我们客户的首选。

让我们共同重塑服务!



Magnus Sävenäs
客户关怀& 质量副总裁
伊莱克斯商用电器



获取更多卓越体验，请登录

professional.electrolux.com.cn



关注我们的公众号

品质卓越 始终关注环境保护

- *我们的工厂通过了 ISO 14001 认证
- *我们的解决方案专为节能、节水，并减少洗涤剂和其他有害物排放而设计
- *近年来，基于客户对于环境保护的需求，我们升级了超过70%的产品特性
- *我们的技术符合ROHS和REACH标准，产品95%以上可回收再利用
- *我们的产品全部通过了专业人员的质量测试



年复一年，
伊莱克斯商用电器
每一天都坚持为客户
创造更轻松的工作和生活
让客户更赚钱
并且真正实现环境保护