



GCL System Integration Technology Co., Ltd.
協鑫集成科技股份有限公司



鑫阳光产品售后服务培训

Bringing Green Power to Life



GCL System Integration Technology Co., Ltd.
協鑫集成科技股份有限公司



- 一、鑫阳光产品质量保证书及承诺
- 二、鑫阳光服务体系
- 三、鑫阳光代理商售后服务内容
- 四、保修期

一、鑫阳光质量保修书及承诺(1):

1.1、鑫阳光产品的质量保修范围:

包括, 支架基础、支架、组件、汇流箱、逆变器、电线电缆以及监控系统在内的整个鑫阳光产品;以及代理商与最终用户双方约定的内容。

1.2、“鑫阳光”产品的整体质保期:

为安装验收之日起2年或者产品发货之日起24个月, (以先到者为准);

其中:

组件质量保修期为10年;

并网逆变器质量保修期5年;

1.3、质量保修责任:

质保期内, 设备如果出现因设计、工艺或材料的缺陷而造成的质量问题, 免费负责修理或更换有缺陷的零部件或整机;对人为因素或者操作不当造



一、鑫阳光质量保修书及承诺(2):

成的零部件损坏, 责任由最终用户承担。

1.4、响应时间:

鑫阳光代理商提供全年24小时(包括节假日)售后维保服务, 在接到报修后24小时内应赶到现场, 常规故障应该现场及时解决, 特殊故障应该在合理时间内解决。

1.5、保修费用:

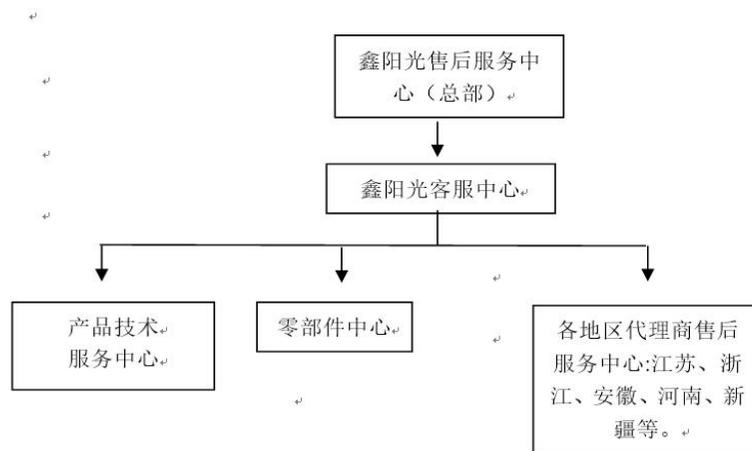
保修费用由质量问题责任方承担。

1.6、公司在各地区代理商处设有专门的零配件中心, 能够为鑫阳光产品提供及时、周到的原厂零配件服务。

质量保证期满后将以成本价格向需方提供维修所需零配件。

二、鑫阳光售后服务体系(1):

2.1、鑫阳光的售后服务体系:

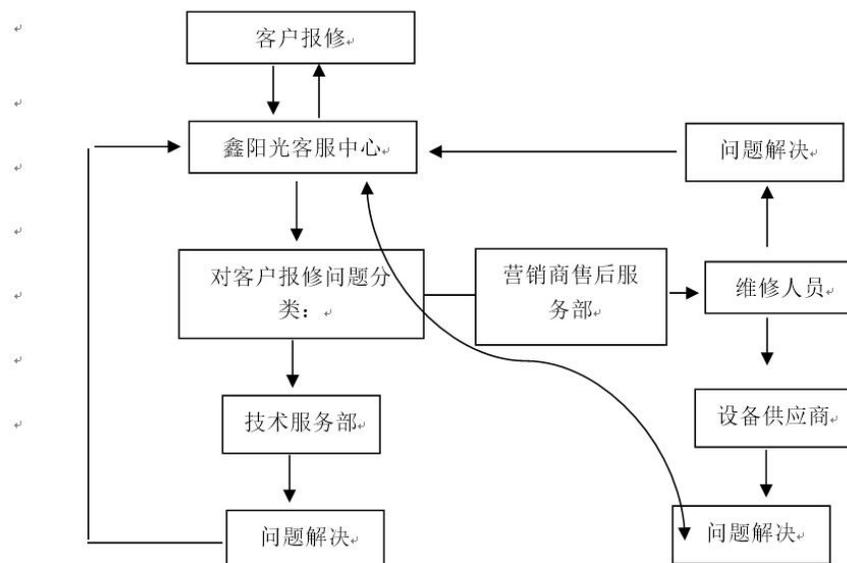


2.2、协鑫集成(上海)能源科技发展有限公司, 下设售后客户关系管理中心(CRM), 统一负责管理鑫阳光产品售后服务管理等工作;

2.3、代理商需提供售后维修服务, 统一由客户关系管理中心(CRM)管理。在主要代理商处建立零配件供应中心, 并设立品种数量齐全的零配件仓库。以有力措施保证鑫阳光产品正常运行。

三、鑫阳光售后服务体系(2):

2.4、报修处理流程:



接到报修信息后,同城市在24小时内,同省在48小时内迅速派员赶赴现场,排除故障,使设备恢复正常使用。

三、鑫阳光售后服务体系(3):

2.4、报修处理流程:

所有鑫阳光产品的维修服务都由CRM协调遍布全国的维修网络提供支持,以最快速度解决用户提出的有关技术、质量、缺件等各种问题,真正做到“质量是企业的真理,而用户满意是所有事情的目标”。

鑫阳光维修服务热线: 400-928-2506



三、售后服务内容(1):

- 1、质保期内负责设备保修服务;
- 2、负责“鑫阳光”产品现场安装指导、产品运行维护指导工作,参与系统联调;
- 3、负责“鑫阳光”产品的监控、调试工作;
- 4、提供相应的技术培训和设备日常操作、维修保养培训;
- 5、提供一年一次的定期预防性保养服务(质保期内免费,质保期后按照与终端用户签订的维护保养协议执行);
- 6、设备质保期外,提供终身有偿维修、保养等服务,签订维保合同,并终身提供免费的技术咨询服务

三、售后服务内容(2):

7、免费提供及时准确的在线管理服务。

- 实时监控, 数据5分钟更新一次;
- 提供在线异常报警信息;
- 在线存储客户产品运行管理数据和信息
- 为客户提供产品运行、发电分析报告

8、其它服务承诺:

鑫阳光产品的质量保证和售后服务将由各地区代理商全面负责.

四、保修期：

1、质保期服务：

提供长达2年 的保修期(为安装验收之日起2年或者产品发货之日起24个月，以先到者为准)；

对产品运行中非人为故障以及非人为因素造成的零部件损坏，代理商负责保修。

说明：终端用户如果需要延长设备保修期，请终端用户与鑫阳光授权代理商在合同中约定，公司将按照代理商与终端用户签订的供货合同中约定的质保期执行。

四、保修：

2、质保期外的售后服务条款：

为了满足用户要求，使设备更好的运行，在产品保修期满后，对出现的问题及时有偿提供配件并到现场进行更换，以成本价为买方提供维修服务，同时为用户提供长期的成本价保养服务。包括运行期间固定次数的巡检，日常维护和保养等，此项工作有助于保持产品良好的技术性能，最佳的运行状态，延长鑫阳光产品的使用寿命。

超过质保期后，在寿命期年内以相当于出厂成本的价格为用户提供维修保养服务，终身为用户提供持续完善的售后服务。

四、保修：

3、超过保修期可能需要的备品备件：

鑫阳光产品在长期投入运转后，可能需要更换一部分零部件。各维修中心设有鑫阳光的各类型产品的备件库，长年储存常备零件。保修期后的5年本公司将以成本价为用户提供维修零配件，用以满足用户在任何时间、任何范围内的维修要求，及时合法地提供优质原厂的零配件。

谢谢！

