

中国最大的再生打印复印机供应商
服务与支持



ECOSTAR 环星

客户服务指南

南京环星快印设备有限公司





亲爱的用户：

您好！

非常感谢您选用ECOSTAR环星的产品。作为中国最大二手/再生的复印和打印设备的供应商，我们有理由相信，我公司专门为您提供的卓越的品质和良好的服务一定会对您日常业务的展开提供最为有力的帮助和支持。

选择ECOSTAR环星，您不仅可以得到价廉物美、高质量的产品，更可以享受到由我们ECOSTAR环星所提供的一系列专业、高效、优质的售后服务。

为了您能更清楚的了解ECOSTAR环星售后服务的步骤，流程和相关联系方式，我们特意为您准备了这本《ECOSTAR环星客服介绍》。希望能通过这本手册，使您对我们的强大的售后服务网络体系有所了解，我们也将尽我们所能，为您提供优质满意的售后服务。ECOSTAR环星，一定是您正确的选择。

您对我们售后服务质量的满意就是对我们最大的鼓励，希望您能一如既往的支持 ECOSTAR 环星的产品和服务。谢谢！

ECOSTAR 环星用户维修服务指南

- 一、在机器安装后，您即得到客户服务中心提供的优质、高效、专业的售后服务（硬件及软件）。
- 二、对于每一个签定全包合同的新用户，ECOSTAR环星都将指定一位专业的维修工程师负责机器的日常维修与保养。
- 三、新机装机当天，由ECOSTAR环星指定的工程师到用户现场进行安装与调试。同时工程师将提供简单的机器操作使用培训。
- 四、一般情况下，在新机安装后的五个工作日内，ECOSTAR环星的客户关怀专员将与您联系了解设备的安装使用情况及您的其他需求。
- 五、机器日常报修流程。
- 六、如您对我们的售后服务有任何的需求，请随时与ECOSTAR环星客户服务免费呼叫中心联系：

▶ 800—828—1090

或登录ECOSTAR环星的网站：

● <http://www.ecostar.com.cn>



全包服务—全新服务理念

全包合同的服务方式是当今世界上最为先进的服务方式之一。全包合同的主要特点是复印机用户只需按每月复印量支付少量费用，此外一切机器运作所需零配件、墨粉、感光鼓等耗材及人工全部由ECOSTAR环星免费提供（不包括纸张）。

全包合同最大优点是将原来由客户承担的风险转变成由ECOSTAR环星承担，由客户管理和控制机器状况转变为由ECOSTAR环星根据质量标准要求进行维护保养并主动更换零件，尽可能预防故障发生，使设备一直保持良好的运行状态。客户无需再为更换零配件的内部核算及审批手续等事情消耗精力，从而达到提高工作效率，降低机器使用成本的最佳效果。



另外，随着机器使用年限的增长和机器老化，设备运行费用将逐年增长。长期选用全包合同不仅可延长设备的使用年限，还可根据印量准确预测和控制每年设备使用费用，有效防止费用的逐年上升趋势。是客户的最佳选择方案之一。

800 热线介绍

ECOSTAR 环星的客户服务 800 热线是专门为客户提供的免费售后服务热线。客户可通过拨打 800-828-1090 全国免费电话向环星进行电话机器报修，在线技术支持与咨询，电话投诉，耗材及零配件销售等全方位的售后服务。

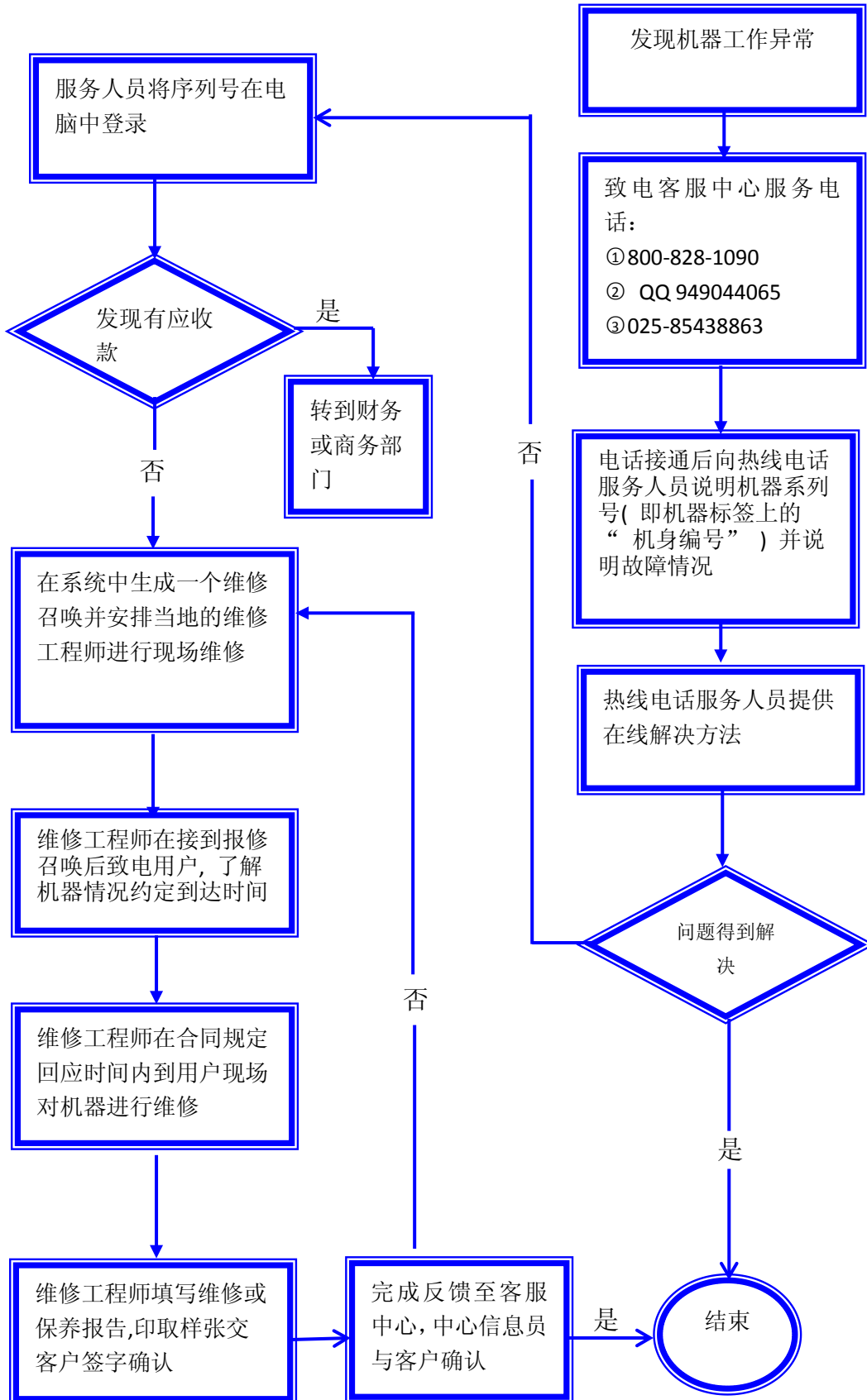


呼叫中心的工作时间：周一至周五（节假日除外）

- 上午：8：30—12：00。
- 下午：13：00—17：30。

所有呼叫中心工作人员均接受过专业的培训，为客户提供热情便捷的服务是呼叫中心的工作宗旨。通过这个直接的沟通渠道，我们希望为您做得更好，更周到。

ECOSTAR 环星用户机器报修流程



ECOSTAR 环星各分公司办事处

◆ 南京环星快印设备有限公司（服务中心）

地址：南京市龙蟠路 187 号环星公司 208 室

电话：800-828-1090

传真：025-85438948

◆ 田中机电（南京）有限公司高淳工厂服务中心

地址：南京高淳经济开发区恒盛路 2 号

电话：025-57888857

◆ 武汉分公司服务中心

地址：武汉市洪山区珞狮路 120 号（假日酒店左侧院内二楼）

电话：027-87875239

◆ 昆山分公司服务中心

地址：昆山市玉山镇萧林路萧林新村 46 号（远见电子厂斜对面）

电话：0512-57767871 57767872

传真：0512-57828082



ECOSTAR 环星客户服务指南

一、售后服务标准

- ✦ 合同签订后，由ECOSTAR环星维修工程师按用户的要求安装、调试机器；
- ✦ 机器安装完成后，由ECOSTAR环星售后服务的客服总监安排一次免费的机器操作使用培训；（如您在以后的机器使用过程中，需要进一步的培训，请与客服服务与支持部门联系）
- ✦ 根据机器的印量和工作情况定期对机器进行清洁保养；
- ✦ 通过 800 服务热线向用户提供相关的机器咨询服务。

二、工作时间安排

✦ 现场维修工作时间

每周：周一至周五（节假日除外）

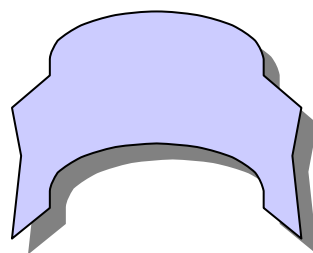
每天：08：30-12：00 13：00-17：30

✦ 800报修电话工作时间

每周：周一至周五（节假日除外）

每天：08：30-12：00 13：00-17：30

如有特殊情况需要在休息时间内上门服务的双方可协商解决。



三、抄表与收费

所有ECOSTAR环星的全包合同客户都采用按张付费的方法结算（工程师在机器维修时发生的测试复印数不计算在内）。目前,最常用的抄表方式是由ECOSTAR环星维修工程师现场抄表（抄表单样本如下）。同时,根据各用户的实际情况,我们还采用其他的抄表方式,如

✦ 用户每月自行抄表,报送ECOSTAR环星客服。

对于非我方原因不能按期读表的, ECOSTAR环星将有权根据用户当月现场维修报告的读表数或前六个月的平均复印量作为依据,依次收费。

月最低彩色印张: 月最低彩色印张数_____万(大写)张(_____张)
(按计数器A数值计算),超过月最低彩色印张按实际印张数收费,低于月最低彩色印张按月最低印张数收费(不含纸张费用,纸张由乙方自行购买)。

四、废张计算和处理方法

报废印张计算方式: 如我公司技术维修人员在设备现场,此时产生的报废印张数经我方技术维修人员和客户指定的人员双方签字后有效;如我公司技术维修人员不在设备现场,如设备有问题客户首先要通知我方技术维修人员去维修,每月合计所产生的废印张数最高不超过月机器抄表数的2%,报废印张数每月结清。



五、满意度调查

D C 2060 客户满意度回访记录表

客户姓名		地址	
电话 / 传真		联系人	
产品型号		使用量	
<p>对本公司服务的满意程度：</p> <p>1、人员的响应速度： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意</p> <p>2、机器质量 : <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意</p> <p>3、服务态度 : <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意</p> <p>4、耗材零部件的响应速度： <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意</p>			
<p>其他要求和建议：</p> 			
<p>处理结果：</p> 			
回访员		日期	

六、环境管理体系

为了防止污染和资源浪费, ECOSTAR环星在向用户提供环保设备和优质服务的同时还致力于各种措施以保护我们的生存环境。对于更换下来的废鼓和墨粉盒, 您如不具备处理能力, 可以寄往我公司(南京市龙蟠路187号)。我们将委托有资质的相关部门进行统一处理。



更多、更全面的信息请登录我们的官方网站查询。

如您对我们的服务有任何的问题或建议, 请与我们联系。

感谢您使用ECOSTAR环星的产品!