

TCL 中央空调·热泵

智创新局 敢为不凡

TCL 智能暖通华北区域战略客户大会

2023.02.13 天津



新保障——TCL售后服务体系介绍



● 服务架构



● 服务理念

在中央空调行业耕耘了20多年的TCL智能暖通在服务上精益求精，“以用户为中心”，牢记“3大保证、6大统一、5大承诺”的服务使命，在市场上赢得了优良的口碑。

3大保证

- ◆保证享受全国统一的 联保服务
- ◆保证产品100%正品
- ◆保证享受全国统一的 服务响应时限

6大统一

- ◆服务标识统一
- ◆服务标准统一
- ◆管理规划统一
- ◆技术支持统一
- ◆服务价格统一
- ◆服务体验统一

5大承诺

- ◆免费上门勘察
- ◆免费方案设计
- ◆中标后免费设计施工图
- ◆施工监理制
- ◆免费指导培训使用



全国免费服务热线 4008123456

● 项目铁三角

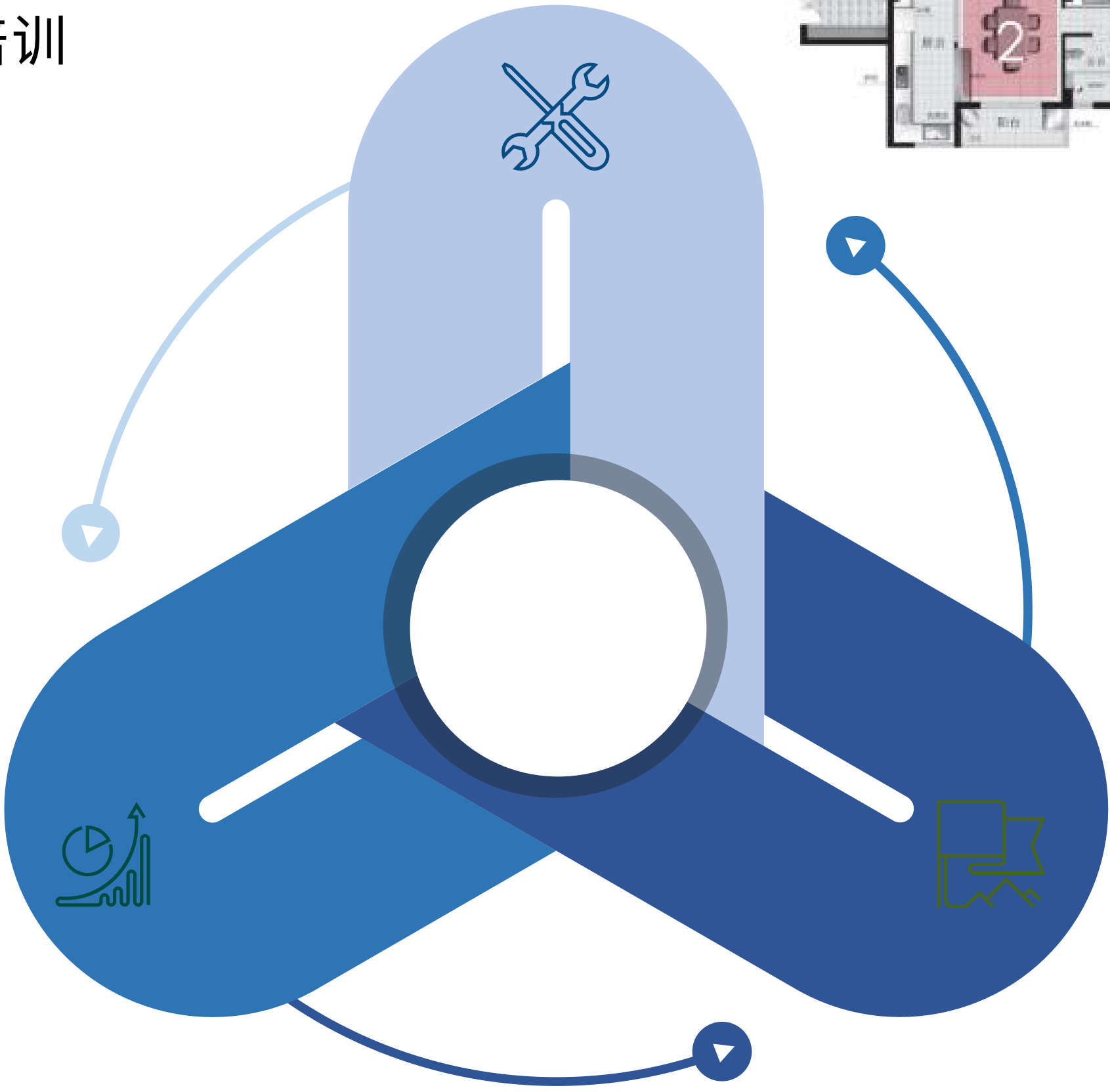
售前方案设计

- ◆产品选型
- ◆施工方案设计
- ◆标书制作
- ◆技术答疑
- ◆培训



售中监理

- ◆开工前培训
- ◆安装指导
- ◆风险规避
- ◆施工整改



售后调试及验收

- ◆项目调试
- ◆交付使用培训
- ◆验收资料协助
- ◆日常售后保障



● 服务优势



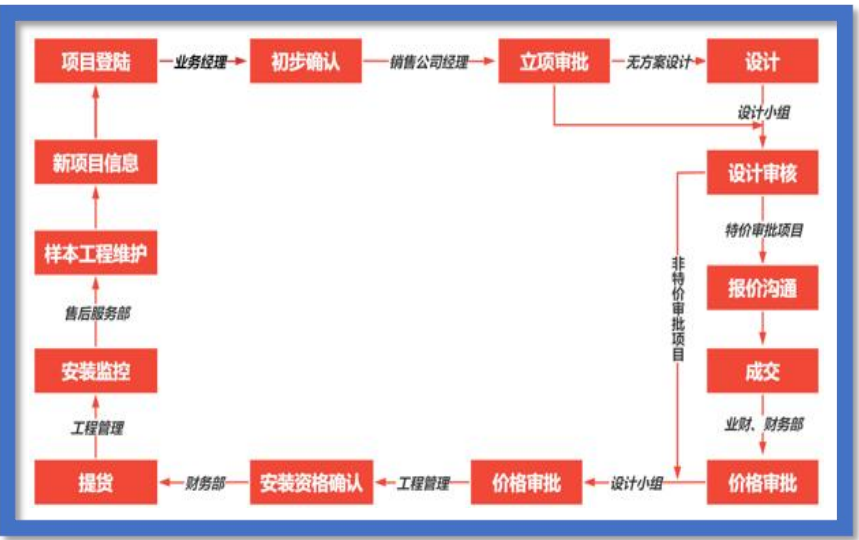
煤改电区行业前三的维保量，未来过保后的维保利润可观，我们优先选择我们的核心客户参与过保后的维保服务。

对于重点工程，100%监理及调试。新客户首单工程，不论大小，安排服务人员做开工培训、指导安装、过程管控等。

服务资源及服务创新

售前设计+售中监理+售后调试，构建铁三角服务模式，从设计拿单到调试验收，全程跟踪服务。

建设安装体验培训中心，为新入行的经销商提供免费安装体验培训。



● 空调保修政策

空调和热泵系列产品	整机
1、单元机系列：Q8 系列天花机，风管机系列（2015 年 6 月后生产）； 2、TMV6系列多联机； 3、热泵采暖机。	72 个月
1、单元机系列：立柜机系列； 2、风冷冷热水模块机系列。	24 个月
1、风冷冷热水模块末端系列产品。	18 个月
1、遥控器及线控器。	12个月

● 网点布局



TCL智能暖通服务网点布局全国，建立完善的服务体系，旨在为用户提供专业、高效、便捷的服务体验。

服务网点覆盖率
全国服务网点覆盖率90%以上，绝大部分省份都已完全覆盖。

22个办事处 2大呼叫中心
1000+家网点 600+坐席
7×24小时全媒体急速响应

23年吸引优质网点的政策：

结算标准：22年10月开始，将结算标准提高了20%（热风机未变），结算标准与AUX相当。网点费用结算速度30天。

根据销售区域进展，开发区域售后网点。

全国性排查“备胎”网点，建立备用售后网点档案。

● 配件供应

大区	备件仓	辐射区域
总部仓	中山	广东、广西、海南、福建、江西、湖南
华东	无锡	江苏、浙江、上海、安徽
华北	郑州	河南、河北、山西、内蒙、北京、天津
西南	成都	四川、重庆、贵州、云南、武汉

- 大区分仓可辐射多个区域，23年计划建立沈阳仓、兰州仓。
- 当地核心网点常用配件储备；
- 售后专用的通用配件；
- 代理商常卖机型配件储备；
- 配件配送全部采用顺丰快递

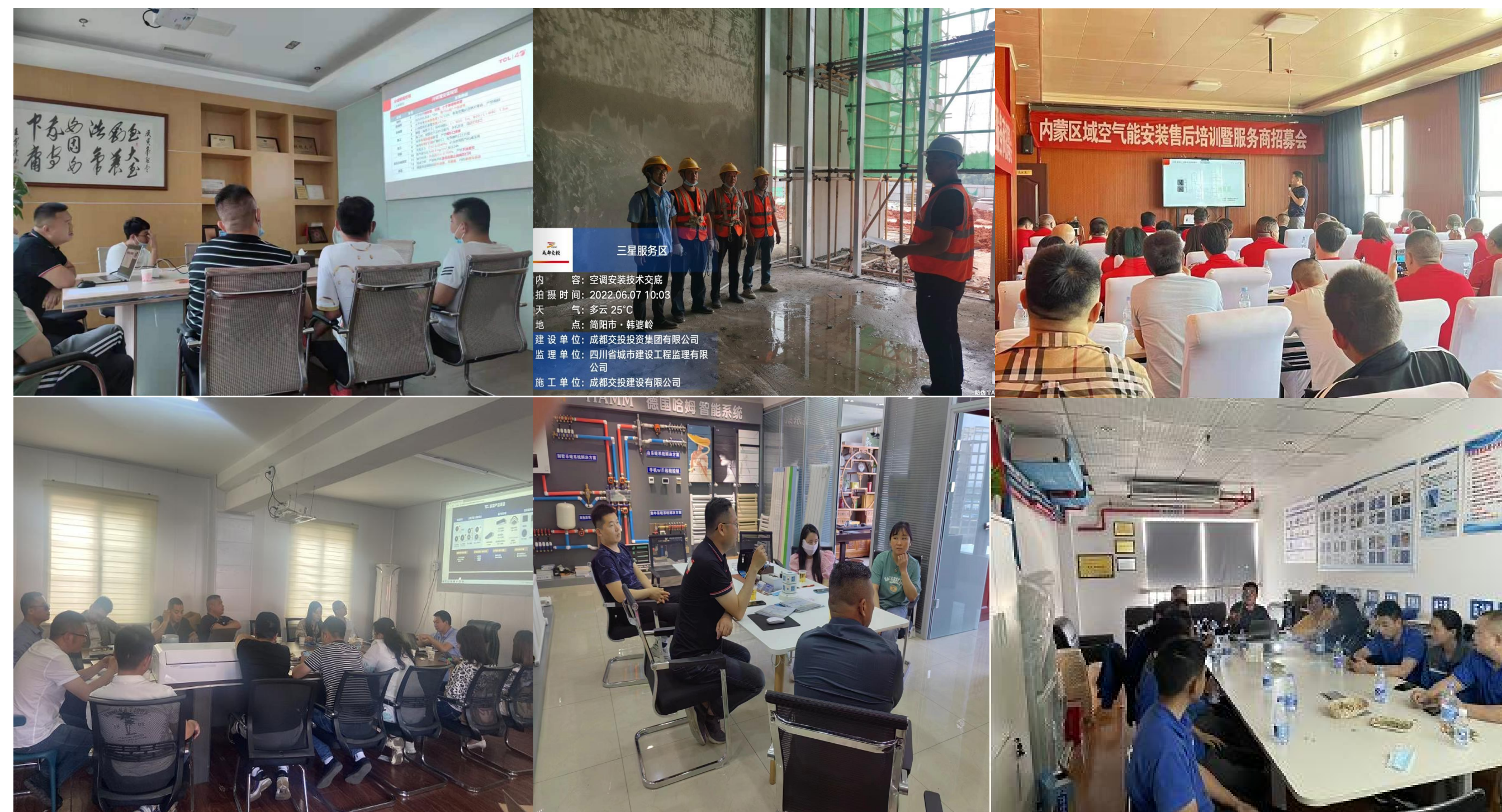


保证及时到达

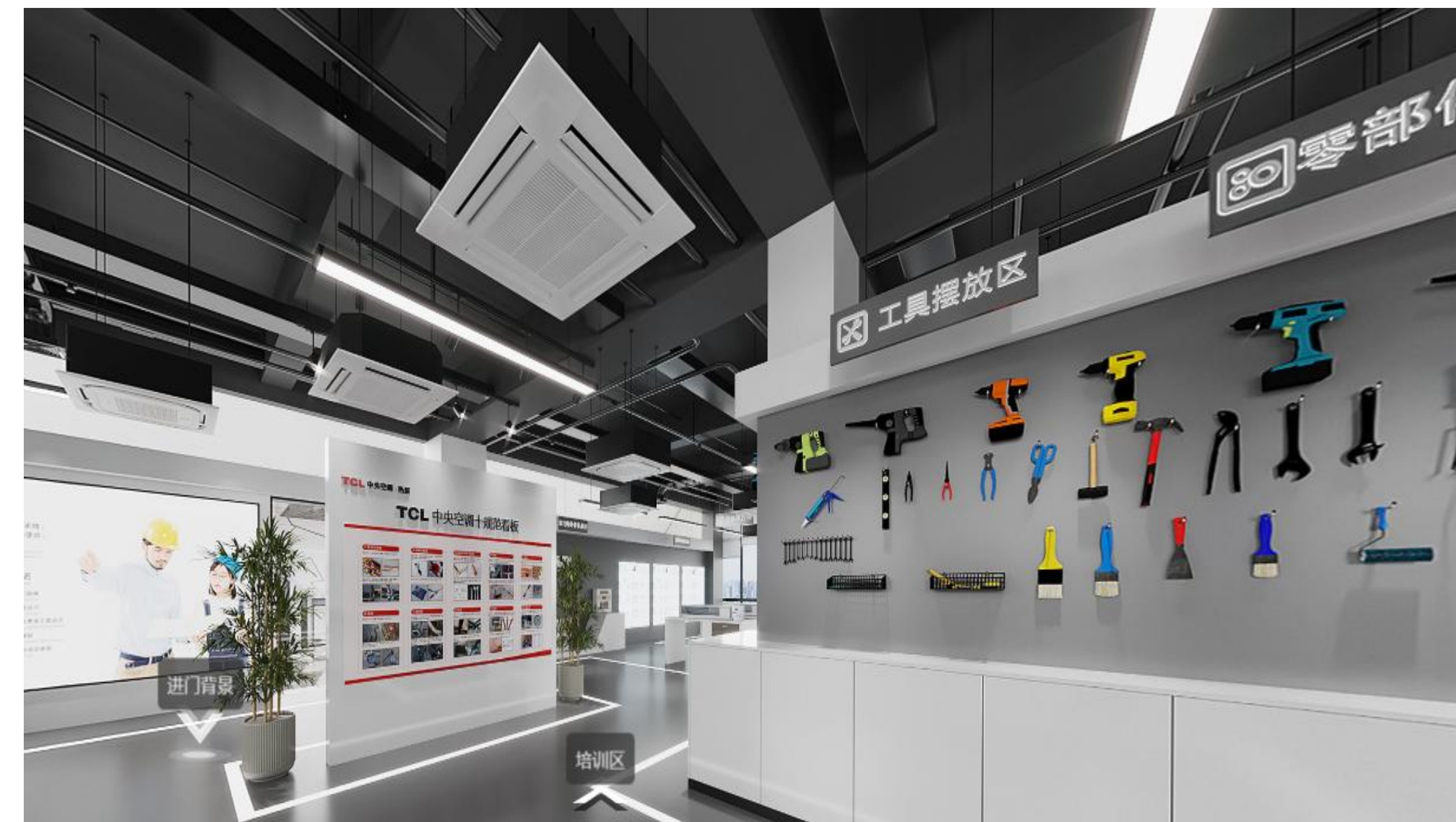


● 技术培训

- 中心培训、集中培训、上门培训、开工培训；
- 新客户首单项目监理培训；
- 经销商、项目定制培训。



- 安装实操培训室（在建）
- 技术人员实操培训、典型维修案例模拟
- 经销商入门培训基地



项目监理

安装
监理
八步
流程

详细
步骤



THANKS FOR WATCHING

谢谢观看！

