

# Hoval

## Hoval 客户服务指南



# 客户服务指南

当今，客户服务的理念和思想已经发生了很大的变化，在追求让客户满意的同时，保证利益最大化成为我们这个时代客户服务的准则。让客户获得超价值的服务和附加值是我们服务追求的目标。服务作为行业成长的基石，更渗透在整个业务流程之中，我们力求于在细节方面精益求精、不断求精、不断突破。让客户满意已不局限于对产品上的满足，而更加强调长期合作共赢上的满足。超越客户满意是我们永恒追求的主题。

本客户服务指南，旨在帮助客户快速找到皓欧各流程中的主要信息，解决客户常见问题，起到方便、快捷作用。

## 目 录

关于销售.....	3
关于财务.....	4
关于物流.....	5
关于售后.....	7
附表.....	8

## 关于销售:合作全流程概述



## 关于销售:合同执行

1. 客户可通过填写项目报备表进行项目注册，获得售前技术支持和报价。
2. 代理商需要提供燃烧器型号和对应资料。
3. 请按照合同约定时间提货，如遇特殊情况须提出书面申请并支付第二笔货款，可免费延期保存一个月，在一个月到期时无论发货与否均须支付剩余货款。
4. 如果合同执行过程中需要变更，包括但不限于供货范围变更、技术条款变更、交货时间变更等，请将需求盖章发给销售经理。若合同已开始执行，则需单独协商。
5. 客户付款后请及时通知负责该合同的销售经理，确保及时下单生产。
6. 合同履行过程中，对接人始终为签订该合同的销售经理。

## 关于财务:付款凭证标注要求

1. 付款方式请选择“公对公”
2. 请将合同编号列示在交易附言中，例如：202X-H-001
3. 如付款后有下单、发货或开具发票需求，请与销售经理联系

## 关于财务:银行账号信息

公司名称：皓欧东方（北京）供热技术有限公司

开户银行：建行北京燕莎东支行

银行帐号：1100 1053 0000 5300 2170

行 号：1051 0000 4114

注意事项：付款时公司名称中的括号（）请使用半角符号（英文模式）

## 关于财务:发票开具条件

1. 根据合同约定符合开票条件的，请与销售经理联系。请在货物发出后，根据合同约定向销售经理提出开具发票申请
2. 初次开票请提供增值税专用发票开票信息以及营业执照复本扫描件，如有任何发票或邮寄信息更新，请立即通知销售经理，以避免发票退回或遗失。
3. 发票将通过顺丰快递寄出，请注意查收并回传发票签收单。

## 关于物流:通知与授权委托书

请务必在提货前两个工作日通知销售经理并配合填写发货申请单，以便工厂按时完成设备出厂前的准备工作。

若客户自提，请在提货前填写《授权委托书》并加盖公章，提供扫描件给到销售经理或将原件带至工厂交给物流专员。（详细见附表 1）

## 关于物流:车辆信息参考

物流专员会根据货物尺寸及重量，推荐车辆信息供客户参考。（见下图）

XXXXXXXX 有限公司

项目编号 / 项目名称	型号及数量	最大运输重量	最大件运输尺寸	建议车型	数量
		t	mxmxm		台

建议配车：

- 1、建议高栏平板车；
- 2、物流公司参考此信息配车并严格依法依规确定最终运输方案，保障运输安全。
- 3、如遇车辆进场限制要求，请及时反馈销售经理，物流专员更新装车建议。

## 关于物流:提货地址

皓欧东方（廊坊）暖通设备制造有限公司

工厂地址：河北省廊坊市安次区富康道 161 号

物流专员电话：+86(0)316-5895169 转 876

关于物流:收货清单及反馈

为创立优质品牌提供良好服务，每个订单均配有装箱清单，（如左图所示）装箱清单详细列明合同中所有物品明细及数重。木箱包装配件均有识别标签。（如右图所示）

顺欣东方（廊坊）暖通设备制造有限公司  
河北省廊坊市安次区北河工业园区康康道161号  
电话：+86 316 2574810

公司  
上海保盛机电工程技术有限公司  
上海市青浦区外青松公路7888号  
CHH

文货单编号 1402870933

日期 28.10.2021  
订单编号 1201755419  
我方管理员 Zhichao Yan  
客户编号 160005  
电话 +86 10 6463 6878  
采购订单编号 2021-H-059 (上海材料部)  
订单日期 17.08.2021

发货信息:  
发货日期 29.10.2021  
运输方式 卡车运输 中国 1 日 ( CNR001 )  
发货条款 EXW HoCK-P-HT (Incoterms 2010)

项目	物料编号	描述	数量 / 计量单位	序列号	Works-Id-Nr.
10	7016899	THW3610D WNS4.2-1.0/115/70-YIQ)	1 PC	B21143	

Hoval

电话:  
Hoval Oriental Beijing  
Heating Technology Co. Ltd.  
Liangmaobao Road, Chaoyang District  
100125 Beijing P.R.China

网站: www.hoval.com.cn  
Hoval Oriental Beijing  
Heating Technology Co. Ltd.  
Liangmaobao Road, Chaoyang District  
100125 Beijing P.R.China

货物重量:  
11,979.0 Kg brutto      11,979.0 Kg netto

2078157      Hoval

压力表 Y150 1.6MPa  
Pressure gauge Y150 1.6mpa

1 PCE

收到货物后清点无误，请于当日回传签收单，如有任何问题请于两个工作日内联系销售经理，填写《反馈单》并附现场货物照片，（详细见附表 2）我们将在两个工作日内处理。

## 关于售后:安装调试前必要准备提示

### 锅炉调试准备工作

1. 管路连接完成，结束水压试验及冲洗，系统已按水质要求注水；
2. 锅炉布线到位，动力电可随时供应；
3. 燃气系统施工调试完成，可随时供气；
4. 外部烟囱施工完成，排污及冷凝水管道施工完成；
5. 承压锅炉安全阀及压力表效验完成，锅检所冷态检验完成；
6. 调试时必须完善系统管道，确保有外部负载才能进行调试；
7. 代理商需现场配合协调调试工作，并及时组织用户调试后的培训。

### 通风设备调试准备工作

1. 设备安装完成，支吊架应牢固可靠，管路连接完成；
2. 水压试验完成及冲洗结束，系统已按水质要求注水；
3. 设备布线完成，动力电可随时供应；
4. 冷凝水管道按要求进行安装，注意冷凝水壶与外部管道安装必须使用塑料软管连接；
5. 代理商需现场配合协调调试工作，并及时组织用户调试后的培训。

## 关于售后:服务及注意事项

### 1. 免费服务范围：

每个系列产品的首次安装指导、调试、用户培训；

质保期内因产品质量问题产生的服务、维修及配件更换。

### 2. 质保期：发货后十八个月或调试后十二个月以先到为准。

3. 如需调试请提前五个工作日提出并填写《调试信息确认表》（详细见附表 3、4）调试前准备工作请见下面提示。

4. 整套供应产品，例如：（Compact Gas Pro 系列锅炉、Ultra Gas 系列锅炉、高大建筑通风系列产品）。其配件和技术与市场通用产品不兼容，维护保养应由皓欧售后部直接完成。

5. 锅炉易损件不在免费索赔范围，例如：水位计玻璃。

6. 安全阀、压力表、温度计未通过第一次效检可免责更换，在质保期内由于安装使用问题造成第二年效检未通过，则不在质保免费索赔范围内。

7. 售后服务电话：16600020400

## 提货委托书

Hoval

皓欧东方（北京）供热技术有限公司：

兹委托\_\_\_\_\_身份证号码：\_\_\_\_\_为我公司提货人员，收货信息如下：

合同编号：

项目名称：

产品型号及数量：

收货地址：

司机姓名：

身份证号：

电 话：

车 牌 照：

货物的所有权及风险，自货物在皓欧工厂被装运至买方授权的车辆起，或转交给买方授权的提货人起，物权转移至买方。买方须对被授权方信息的真实性负责。

※ 提货时现场核对被授权人身份证原件。

委托单位（盖章）：

年 月 日

投诉反馈单

Hoval

<div>项目名称：_____</div> <div>代理商名称：_____</div> <div>产品类别选择：</div> <div><div><input type="radio"/> 高大空间通风</div><div><input type="radio"/> 热能回收</div><div><input checked="" type="radio"/> 锅炉</div><div><input type="radio"/> ProcessVent</div></div>		<div><div>到货日期：_____年____月____日</div><div>调试日期：_____年____月____日</div></div> <div><div>发起方负责人：</div><div>联系方式：</div></div> <div><div>填表日期：_____年____月____日</div></div>	
<div>生产工厂：_____</div>		<div>合同号：_____</div>	
<div>投诉原因：</div> <div>产品型号：_____数量：_____</div> <div><div><input type="checkbox"/> 货物缺失</div><div><input type="checkbox"/> 外观破损</div><div><input type="checkbox"/> 本体部件损坏</div><div><input type="checkbox"/> 配件损坏</div><div><input type="checkbox"/> 调试运行</div><div><input type="checkbox"/> 货物晚到</div></div>			
<div>细节描述：（需添加图片并进行详细描述）</div>			
<div>发起人的建议措施：</div> <div>工厂的建议措施：</div>			
<div>接收方的措施及解决方案 ---- 负责人信息：_____（必填），预计整改周期 _____（必填）</div> <div>故障和原因描述：</div> <div><div>故障如何避免：</div><div>附加说明：</div></div>			
<div>所需物料及费用归属：</div>			
<div>内部处理：</div> <div><div>投诉号：</div><div>受理人：</div><div>受理时间：_____年____月____日</div></div>			

锅炉调试信息确认表



用户地址		合同号			
联系人		联系电话			
设备型号		控制箱型号或厂家名称			
燃烧机品牌及型号		直销或代理商			
项目是否包含质保期维修服务					
	是	否		是	否
管道是否安装完成			燃气压力（      ）mbar		
仪表是否按配置安装完成			燃气管道是否安装软连接		
管道保温是否完成			承压设备安全阀压力表是否效验完成，锅检所冷态是否检验完成		
系统是否注水循环冲洗			现场正式电源是否具备		
软水器是否工作，系统水是否注入软水			现场操作人员是否已经到位		
冷凝水“U”型存水弯是否依照图纸安装完成			燃烧机是否皓欧提供		
系统是否有加药设备			烟囱是否已经接驳完成		
电气连接是否完成			燃烧机是否为油气二用，燃料是否到位		
其他现场情况或需要售后配合：					
销售确认：					
预计调试日期：					



皓欧品质  
您值得信赖

Hoval

作为供热和气候技术的专家，Hoval 是您经验丰富的系统解决方案合作伙伴。我们提供量身定制的工业蒸汽系统、商业及家庭采暖和生活热水系统。您可用多种能源如太阳能、石油、天然气、木材或热泵为房间供热。Hoval 将各种技术有效地集合在一起，也将室内空调通风整合其中，为您提供稳定可靠的暖通系统。因此，您可以在保护环境并节约能源和成本的同时仍然享受同样的舒适度。

Hoval 是国际领先的室内气候系统解决方案提供商。超过 75 年的经验持续激励我们不断进取并开发更新系统解决方案和技术领先的设备。我们为 50 多个国家提供智能采暖、制冷和通风系统。

我们认真对待环保责任，能效一直是我们的设计和开发采暖和通风系统的核心观念。

## 对能源与环境负责

皓欧东方(北京)供热技术有限公司  
北京市朝阳区亮马桥路42号  
光明大厦1608室  
Tel: +86 10 64636878  
[www.hoval.com.cn](http://www.hoval.com.cn)

