

客户售后服务标准手册

宁波水表（集团）股份有限公司

水滴情怀、全心以待



宁水集团：企业概况



智能水表产品实拍 · 精准计量 品质保障



企业概况：

宁波水表(集团)股份有限公司是中国水计量行业的龙头企业，致力于为全球用户提供领先的水计量产品、技术与智慧水务整体解决方案。



核心业务：

专注于智能水表、智慧水务系统等产品的研发、生产与销售，满足不同客户的需求。



手册宗旨：

向社会公众公示服务标准与承诺，虚心接受各界监督，持续优化流程，提升质量。



400-9264-818



www.chinawatermeter.com



水滴情怀

“以我之行，打动你心”
如水滴般持续不断
润物无声，滋润客户心田

持续 · 温润 · 动人

服务理念：全心以待



精心 · 质量为先

严控每一个服务细节，确保交付品质，将质量视为生命线。



专心 · 需求至上

深度挖掘客户真实诉求，以专业态度精准响应每一项需求。



诚心 · 真诚服务

以真心换信任，拒绝套路，用最纯粹的真诚建立长久关系。



匠心 · 专属体验

打磨服务流程，为客户提供独一无二的定制化服务方案。

承诺：以专业之心，做极致服务

核心价值观 — 致勤 · 致精 · 致信 · 致远



致勤

勤于常责为先

倡导以责任为首要，以勤思、勤力、勤勉充实行为日常，以奋斗者为本。



致精

精于品质为上

视品质如企业生命，精益求精，质量至上，以卓越标准铸就产品与服务口碑。



致信

信于心诚为要

坚守企业信念，倡导自信达己，诚信达人，守信如磐，履信至臻，以诚立身。



致远

远为志恒为渡

立志打造有价值的百年企业，坚持责任与使命比肩，创业与创新并举，行稳致远。

企业愿景：成为有价值的百年企业

“让每一滴水创造价值”



战略引领 · 持续创新

在文化与战略指引下，吐故纳新，致力成为全球顶尖的水计量及智慧水务解决方案提供商。



专注水务 · 极致价值

深耕水计量核心技术，以智慧化手段挖掘水资源潜力，兑现“让每一滴水创造价值”的庄严承诺。



基业长青 · 百年梦想

坚持可持续发展道路，稳健经营，厚积薄发，最终实现立业百年、造福社会的远大愿景。

核心服务承诺体系：全方位保障您的权益



“三包”服务承诺

自合同签订之日起
24个月内
对产品实行“三包”



响应时效承诺

24小时响应：维修通知即时派员
24小时答复：咨询投诉快速解答



维修与退换承诺

质保期内：免费维修/调换
终身维修：仅收必要成本费



备件保障承诺

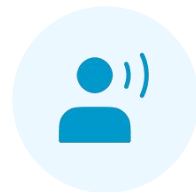
建立充足的维修备件库
故障未排除提供备货产品

全流程服务标准：从咨询到售后的闭环保障



售前：专业咨询与方案定制

- 提供产品选型分析与方案设计
- 投标技术答疑与成功案例参考
- 协助客户做出科学决策



售中：全程技术指导与培训

- 制定施工方案与组网调试
- 产品功能与配置深度讲解
- 确保无缝对接与正确使用

售后服务：五步闭环标准化流程



项目确认



维修作业



完工检查



客户确认



定期跟踪

 安装调试：响应及时，快速部署

 退换保障：应急预案，权益无忧

 定期回访：30日内主动关怀

客户权益保护体系



信息保密与透明消费



信息保密承诺

严格保密个人信息与隐私，建立多层防护机制，确保数据绝不外泄。



透明消费服务

服务承诺表述一致，维修结算提供明细清单，收费标准提前明示无隐形消费。



防伪打假与绿色回收



防伪与打假行动

提供多渠道官方防伪查询服务，联合执法严厉打击假冒伪劣，守护财产安全。



废弃产品环保回收

规范告知回收注意事项，所有回收流程严格符合国家安全标准与环保要求。

始终将客户权益放在首位，构建全方位、可信赖的服务保障体系

全国性服务网络体系

覆盖全国的服务架构

依托核心城市节点，构建七大区域网格化服务网络，打破地域限制，实现服务资源的统一调度与快速部署，为业务扩张提供坚实后盾。

本地化专属服务保障

每个区域均配备资深售后服务小组，确保指令传达“零延迟”。无论客户身处何地，都能享受就近、便捷、专业的技术支持与问题响应。

服务零距离 · 响应零延迟 · 体验零差评



华东区域

辐射长三角经济圈



华南区域

覆盖珠三角核心区



华北区域

聚焦京津冀一体化



中南区域

辐射中部核心价值带



东北区域

深耕老工业基地



西北区域

拓展西部广阔市场



西南区域

链接成渝双城经济圈

您的满意是我们改进的动力

全渠道服务支持体系



服务热线

400-9264-818

咨询、报修、投诉、防伪查询



销售热线

400-8857-818

销售相关咨询、业务对接



官方网站

www.chinawatermeter.com

在线服务申请、产品信息查询、新闻资讯



微信平台

官方公众号

预约服务、在线咨询、投诉受理通道

备注：对于您的投诉，我们将建立完整档案，并由专人进行处理和补救，确保您的权益得到保障。

树百年企业，创长久辉煌！

宁波水表(集团)股份有限公司将始终以客户为中心，以质量为本，以创新为动力，不断提升服务品质，为客户创造更大价值，为社会贡献更多力量。



以客户为中心



以质量为本



以创新为动力