

售前优势：

一、精准需求诊断，匹配核心诉求

公司组建专业售前顾问团队，团队成员兼具茶叶行业生产经验与自动化设备知识，可通过“一对一沟通 + 实地考察”模式，深度挖掘客户需求：不仅关注客户的茶叶品类（如白茶、普洱、红茶等）、产量规模（日产量 / 小时产量）、包装规格（袋型、尺寸、克重）等基础需求，还会结合客户车间布局、现有生产线适配性、成本预算等实际情况，精准定位设备采购核心诉求，避免“盲目推荐”，为后续方案制定奠定精准基础。

二、定制化方案设计，解决行业痛点

依托研发团队技术能力，售前阶段可提供针对性方案设计服务：针对大叶种茶叶（如白茶寿眉、生普）包装易损伤问题，可设计专属进料与包装结构；针对客户对包装美观度的需求（如水滴包底角平整），可融入专利加热定型技术；针对规模化生产客户，可规划“设备 + 流水线”一体化配置方案。方案中会明确设备参数（如生产效率、功率、尺寸）、功能亮点、成本构成，让客户清晰知晓方案与自身需求的匹配度，同时可根据客户反馈快速调整优化，确保方案兼具可行性与前瞻性。

三、全维度技术支撑，消除采购顾虑

售前阶段提供全面技术答疑与支撑服务：一方面，通过“技术手册 + 案例视频”形式，向客户详细讲解设备工作原理、核心技术（如抽真空防氧化技术、自动调节功能）、行业标准符合性（如符合参与制

定的国家行业标准)，帮助客户理解设备技术优势；另一方面，针对客户关心的设备与现有生产流程的兼容性、后期升级空间等问题，提供专业技术分析，必要时可联合研发团队开展技术评估，出具书面评估报告，用数据与专业度消除客户对设备技术适配性的顾虑。

四、场景化体验保障，降低决策风险

为帮助客户直观了解设备性能，公司提供多维度场景化体验服务：支持客户携带茶叶样品到厂进行“试包装”，现场演示设备操作流程、生产效率、包装效果，让客户亲身体验设备实际运行状态；针对无法到厂的客户，可提供“案例共享 + 远程演示”服务，并通过视频远程展示设备生产过程、细节功能；同时，售前阶段明确告知设备交付周期、安装调试流程、售后保障政策，让客户清晰掌握采购全流程节点，降低决策风险。

售后优势：

一、高效响应机制，快速解决问题

公司建立 7×24 小时售后响应体系，设立专属售后热线与在线服务通道，确保客户在设备使用中遇到任何问题（如故障报警、操作疑问），均可随时联系售后团队；接到反馈后，承诺 24 小时内给出明确解决方案——简单问题通过电话、视频指导即时解决，复杂故障则快速协调技术人员，如需上门服务，48 小时内抵达客户现场（福建省内及周边地区可缩短至 24 小时内），最大程度减少设备停机对客户生产的影响。

二、完善保修政策，降低使用成本

针对售出设备，公司推出贴心保修与维修保障：整机享受 1 年免费保修服务（人为损坏、不可抗力因素导致的故障除外），保修期内免费提供零部件更换与维修服務，无需客户承担额外费用；即使超出保修期，仍提供终生有偿维修服务，仅收取零部件成本费与合理人工费用，且零部件库存充足，可快速调配，避免因配件短缺导致的维修延误，长期为客户控制设备维护成本。

三、全周期运维服务，保障设备稳定

售后团队不仅解决突发故障，更注重设备全周期稳定运行：设备交付安装调试后，会对客户操作人员进行专项培训，涵盖设备操作流程、日常维护要点、简单故障排查等内容，确保客户能规范使用设备；定期开展“主动巡检”服务，检查设备部件损耗、性能参数等，提前发现潜在问题并及时处理，延长设备使用寿命，减少突发故障概率。

四、定制化增值支持，适配客户发展

随着客户生产规模扩大或需求变化，售后团队可提供定制化增值服务：如客户新增茶叶品类需调整包装规格，可协助进行设备参数优化与功能升级；若客户规划生产线扩建，可结合现有设备情况，提供新设备适配方案与集成建议，确保新老设备协同运行；同时，持续向客户分享行业最新技术动态与设备优化方案，助力客户通过设备升级提升生产效率，适配业务发展需求。

服务优势：

一、全流程需求响应，高效对接客户诉求

公司建立“售前 - 售中 - 售后”全流程响应机制，确保客户诉求快速落地：售前阶段，专业顾问团队通过“一对一沟通 + 实地考察”，24 小时内响应客户咨询，3 个工作日内出具初步需求分析报告；售中阶段，专属项目管家实时同步设备生产进度、物流信息，客户可随时查询，遇到问题 2 小时内给予反馈；售后阶段，7×24 小时热线与在线通道全天候待命，24 小时内提供故障解决方案，48 小时内上门服务（福建省内及周边 24 小时内抵达），全流程保障客户沟通无阻碍、问题快解决。

二、定制化服务贯穿全程，精准匹配客户场景

依托研发与生产实力，定制化服务覆盖设备采购全周期：售前根据客户茶叶品类（如大叶种白茶、普洱）、产量规模、车间布局，设计专属设备方案，可优化包装结构、调整功能参数，解决行业特殊痛点；售中针对客户特殊需求，如设备颜色定制、与现有生产线集成，协调生产团队灵活调整，确保设备适配客户生产场景；售后随客户业务发展，提供设备参数升级、功能拓展服务，如新增包装规格、提升生产效率，避免客户重复采购，最大化设备使用价值。

三、全周期保障体系，降低客户使用风险

构建“培训 + 巡检 + 维保”全周期保障体系，全方位守护设备运行：设备交付后，负责完成操作人员专项培训，涵盖操作流程、日常维护、故障排查，确保客户快速上手；定期开展主动服务，检查部件

损耗、优化运行参数，提前规避故障风险；设立充足零部件库存，保修期内免费更换维修，保修期后终生有偿服务，仅收成本费用，长期为客户控制维护成本，保障设备稳定运行。

四、延伸客户价值，助力业务发展

在基础服务之外，主动为客户提供增值支持：定期向客户分享茶叶包装行业趋势、最新技术动态，如新型包装样式、自动化生产优化方案；为合作客户提供行业资源对接，如推荐优质包装材料供应商；针对规模化客户，协助规划生产线扩建方案，结合现有设备提供新设备适配建议，助力客户提升生产效率、扩大业务规模，实现“设备供应商”到“发展合作伙伴”的角色延伸。