

Superservice



سوپر سرویس

اولین مرکز تخصصی ارائه دهنده خدمات تعمیر و نگهداری

قطعات یدکی، لوازم جانبی و موادشوینده دستگاه های آشپزخانه ها

صنعتی، هتل، رستوران، کلاسیک فود، فست فود و کافی شاپ و ...



Superservice

شرکت خدمات پس از فروش

سوپرسرویس

پس از انتخاب یک محصول خوب، بیشترین دغدغه مشتریان، خدمات پس از فروش یا همان نگهداری و پشتیبانی آن محصول است، که نحوه‌ی صحیح ارائه این خدمات موجب رضایت مشتریان می‌باشد.

شرکت سوپرسرویس با هدف جلب حداکثری رضایت مشتریان اقدام به ارائه انواع خدمات مطلوب و با کیفیت به آنان نموده است. این خدمات شامل مشاوره، نصب، پشتیبانی، آموزش و تعمیرات برای تمامی دستگاه‌ها و تجهیزات آشپزخانه‌های صنعتی، هتل بیمارستان کلاسیک فود، قست فود، کافی شاپ، کافه بیکری می‌باشد. این خدمات به بهترین نحو ارائه شده و اعتماد لازم را برای مشتریان فراهم می‌کند.

مشتریان با دریافت خدمات استاندارد حداکثر بهره و منفعت را از محصولات خریداری شده که برای آنها درآمد ساز است می‌برند. سوپرسرویس در راستای تامین، ارتقاء و رضایت مندی مشتریان و با رویکرد بهبود مستمر فعالیت‌ها و فرآیندهای خود راهکارهایی سازنده را سرلوحه کار خود قرار داده است.

فهرست بخش ها

■ امور مشتریان

■ امور اجرایی (طراحی و تعمیر بردهای الکترونیکی ، سرمایه‌ی ، گرمایشی ، کارگاه)

■ امور پشتیبانی (انبار ، مالی ، لجستیک و منابع انسانی(آموزش))

■ فروش (قراردادهای تعمیر و نگهداری ، قطعات و ملزومات ، مواد شوینده)



امور مشتریان Customer Service

پذیرش Reception

- دریافت درخواست خدمات (از واحد فروش ، امور قراردادهای نگهداری ، مشتریان و...) و ثبت در نرم افزار خدمات
- پخش کار (ارجاع خدمات) به دپارتمان های مرتبط (سرمایشی، گرمایشی و کارگاه مرکزی) از طریق نرم افزار خدمات
- پیگیری ارائه خدمات ارجاع شده و رسیدگی به مسائل مربوطه از طریق واحدهای مرتبط
- تهیه و ارائه گزارشات دوره ای و موردی ارائه خدمات به مدیریت
- انجام مطالعات نظرسنجی (نظرسنجی ، رضایت سنجی از دریافت کنندگان خدمات (HAPPY CALL)
- ارائه گزارشات مطالعات نظرسنجی دوره ای و موردی به مدیریت
- ثبت شکایات پنهان (هنگام نظرسنجی یا ...) و شکایات آشکار در نرم افزار خدمات
- اعلام وصول شکایت به مشتریان شاکی
- ارزیابی اولیه شکایت
- پیگیری بررسی شکایات از واحدهای مرتبط و شاکیان
- پیگیری تعیین پاسخ و اقدامات شکایات
- توافق با مشتری در خصوص پاسخ و اقدامات شکایت یا پیگیری توافق واحدهای رسیدگی کننده
- پیگیری انجام اقدامات توافق شده از واحدهای مرتبط
- انجام نظرسنجی (رضایت سنجی) پس از رسیدگی به شکایات
- تهیه و ارائه گزارشات شکایات دوره ای و موردی به مدیریت
- پاسخ گویی در همه روز های هفته و حتی ایام تعطیل

WHAT WE DO OUR SERVICE



امور اجرایی Executive Affairs

- ارائه خدمات دریافتی از واحد امور مشتریان بر اساس نوع عملکرد دستگاه ها
- برنامه ریزی و اعزام تکنسین ها برای انجام سرویس ها در محل مشتری و کارگاه مرکزی
- برنامه ریزی انجام سرویس های ادواری بر اساس برنامه زمانبندی و قرارداد فی مابین با مجموعه رستوران ها
- پاسخ گویی و پیگیری شکایات مشتریان و ارائه گزارشات از طریق سیستم اتوماسیون خدمات به سرپرست مربوطه
- برنامه ریزی انجام سرویس های جبرانی برای مشتریان ناراضی
- پشتیبانی تلفنی مشتریان جهت جلوگیری از مراجعات حضوری
- برنامه ریزی انجام سرویس های خارج از ساعت کاری و ایام تعطیل
- برنامه ریزی و شیفت بندی پرسنل برای ایام تعطیل

نصب و راه اندازی Installation



نصب و راه اندازی تمامی دستگاه‌ها توسط واحد فنی و مهندسی بصورت تخصصی و به سرعت و سهولت انجام می‌گیرد. هر مرحله از مراحل نصب و راه‌اندازی به دقت نظارت و ارزیابی شده و دستگاه‌های نصب شده و آماده بکار در موعد مقرر به کاربران تحویل داده می‌شود. همچنین تمامی دستگاه‌های نصب شده توسط شرکت دارای گارانتی یکساله برطبق قرارداد خواهند بود.

تعمیر برد های الکتریکی Electric Wiring Repair

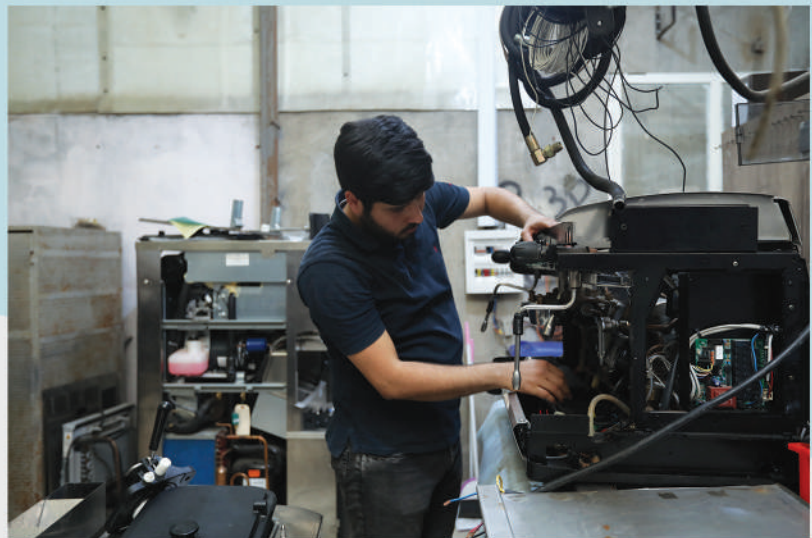
بخش عمده ای از مشکلات دستگاه‌ها مربوط به بردهای الکترونیکی آنها می باشد و گهگاه جایگزینی آنها برای مشتریان مقرون بصرفه نبوده و یا امکان آن وجود ندارد. لذا سوپرسرویس بخش مجزایی را همراه با کادری متخصص و حرفه‌ای و همچنین شامل تمامی تجهیزات و قطعات تخصصی در این زمینه فراهم کرده که تمامی تعمیرات تخصصی الکترونیکی در این بخش انجام گیرد و از تحمیل این هزینه‌ها به مشتریان جلوگیری می کند.





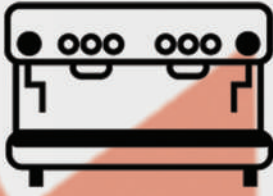
تعمیرات دستگاه ها Machine Repairs

در صورت وجود مشکل برای هریک از دستگاه‌ها سوپر سرویس با نیروهای خبره آماده ارائه خدمات تعمیر دستگاه‌ها به بهترین نحو ممکن می باشد خدمات تعمیر می تواند هم در محل نصب دستگاه و هم در کارگاه مرکزی انجام گیرد. از جمله خدمات تعمیر می توان به عیب یابی دستگاه، تعویض و تعمیر قطعات در سریع ترین زمان ممکن و همچنین ارائه خدمات مشاوره ای و آموزشی تخصصی درباره عملکرد دستگاه اشاره کرد.



بخش گرمایشی

نصب و تعمیرات دستگاه هایی از قبیل :



اسپرسوز

- 1 La cimballi
- 2 Slayer
- 3 Thermoplan
- 4 Casadio



فر گازی

- 1 Rational
- 2 Convothem
- 3 ElectroLux
- 4 Imperial
- 5 Unox



فر پیتزا

- 1 pizza master
- 2 Lincoln
- 3 XLT
- 4 GGF



سروکن

- 1 Imperial
- 2 Dean
- 3 Lotus
- 4 Electrolux
- 5 Waring



ظرفشویی

- 1 Electrolux
- 2 Hobart



بویلر آب جوش

- 1 Bunn
- 2 Grindmaster



ایاتق

- 1 Electrolux
- 2 Lotus
- 3 Imperial
- 4 APW
- 5 American Range



کافینم

- 1 La cimballi
- 2 Ditting
- 3 Baratza



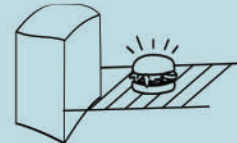
گریل و گریل

- 1 Imperial
- 2 Lotus
- 3 Electrolux
- 4 APW



ساندویچ میکر

- 1 Electrolux
- 2 Waring
- 3 Merry chef



یخزن

- 1 Marshall Air
- 2 Nieco

بخش سرمایشی

نصب و تعمیرات دستگاه هایی از قبیل :



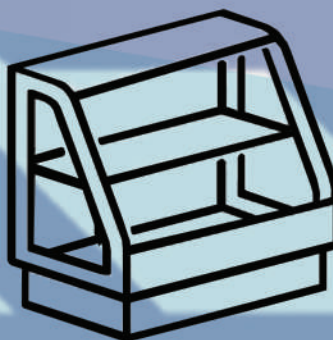
یخچال و فریزر

- 1 Liebherr
- 2 Electrolux
- 3 vesfrost
- 4 Superfrost



یخساز

- 1 Manitowoc
- 2 Miguel
- 3 Scotman
- 4 Brema



شوکس

- 1 Anvill
- 2 ISA
- 3 Superrost
- 4 Crystal



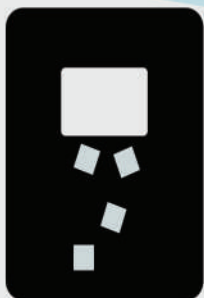
گلشاهه

- 1 Mussana



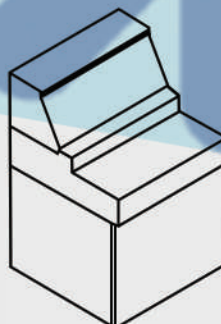
پرده هوا

- 1 Crystal
- 2 Coreco
- 3 Vena



دیسپنسر یخ

- 1 Manitowoc



تاینگ سرد

- 1 lotus
- 2 Electrolux
- 3 Superfrost
- 4 VRX
- 5 RWA
- 6 Daeyoung

سرویس های کلی (جنرال) Overhaul

شاید برای بعضی ها سوال پیش بیاید چرا دستگاهی که از لحاظ ظاهری سالم است و کاملاً خوب کار می کند رو باید اورهال کنیم؟

جواب این سوال بسیار ساده می باشد، این دستگاه ها بعد از زمان مشخصی از استفاده بنابر میزان مصرف هر لحظه در آستانه خرابی می باشند مانند هواپیمای تاریخ گذشته ای که پرواز می کند ولی یک لحظه خراب شده و پنج کیلومتر آخر را سقوط آزاد می کند و راه برگشتی ندارد همچنین در وضعیت اقتصادی امروز کشور که به دلیل نوسانات ارز دستگاه های آشپزخانه ای گران تر شده و محدود کسانی توانای خرید مجدد دستگاه نو را دارند نگهداری مناسب و سرویس به موقع دستگاه ها از اهمیت بالاتری نسبت به قبل برخوردار است حقیقت دستگاه به صورت نو درآمده ،این کار برای افرادی که قصد دارند دستگاه خود را چند سال نگه دارند شدیداً توصیه می شود.

شرحی از سرویس های جنرال :

- لوله و اتصالات اسیدشویی می شوند
- گسکت ها ،اورینگ ها و تمام قطعات مصرفی دیگر عوض می شوند
- تمام قطعات الکترونیکی و سیستم های گرمایشی چک می شوند در صورت پیدا شدن قطعه معیوب ،قطعه معیوب عوض می شود

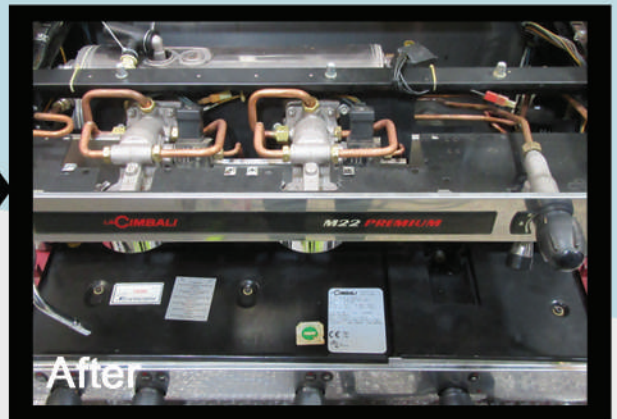
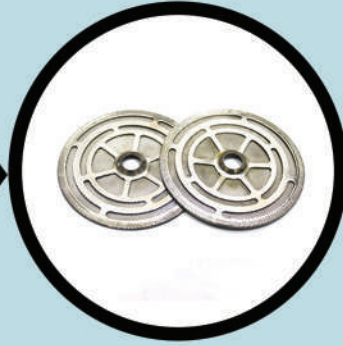
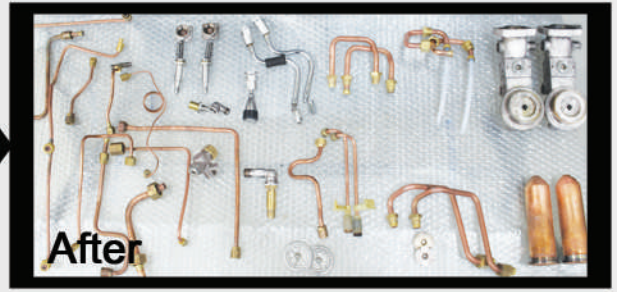
میزان فعالیت مجموعه	زمان مناسب انجام سرویس اورهال
کم	دو سال پس از فریز دستگاه
متوسط	یک سال و نیم بعد از فریز دستگاه
زیاد	یک سال (یا زودتر) پس از فریز دستگاه

زمان مناسب برای انجام سرویس اورهال

✳ زمان انجام سرویس اورهال بستگی به میزان مصرف دستگاه در آن مجموعه دارد

✳ زمان های روبرو برای دستگاه های اسپرسوساز با فیلتر آب می باشند در صورت نداشتن فیلتر آب این زمان ها نصف می شوند

در صفحه روبرو چندین عکس از سرویس اورهال دستگاه اسپرسوساز m۲۲ آمده است.

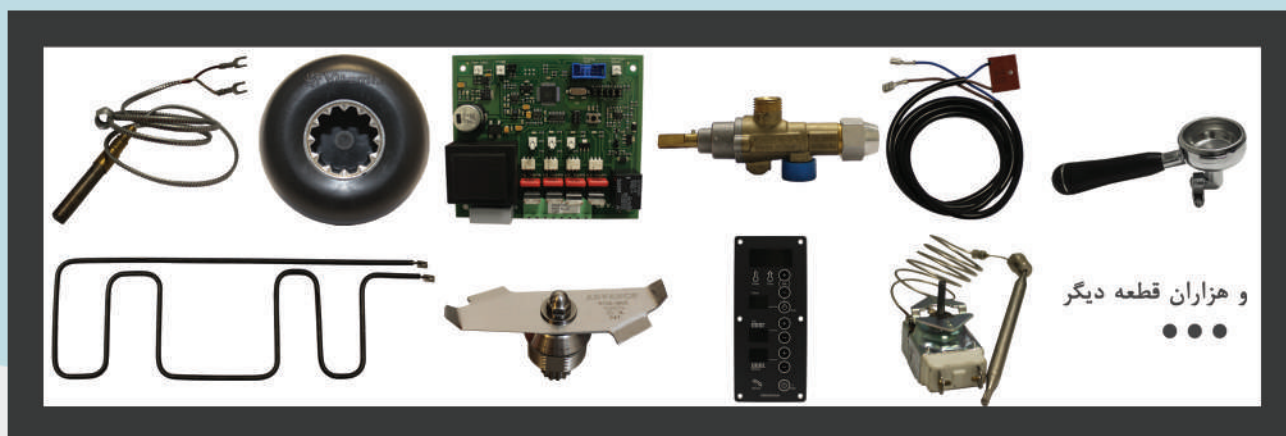


قطعات یدکی دستگاه ها

SpareParts & Accessories

یکی از دغدغه های مشتریان پس از خریداری دستگاه های وارداتی ،تامین قطعات یدکی آنها می باشد. سوپر سرویس آماده ارائه و تامین قطعات یدکی بیش از ۸۰٪ دستگاه های آشپزخانه صنعتی موجود در ایران می باشد ،لذا برای تامین این قطعات مشتریان می توانند با واحد فروش تماس حاصل نمایند.

تعدادی از برند های تحت پوشش ما:



مواد شوینده دستگاه ها

Cleanings

از آنجا که نظافت و رعایت بهداشت در صنایع غذایی می تواند تا حد بسیار زیادی از بروز بیماری ها و مسمومیت ها جلوگیری نماید، به همین منظور رعایت اصول بهداشتی کترینگ ها، رستوران ها، کافی شاپ ها و... بسیار حائز اهمیت می باشد همچنین باید در شست و شو و نظافت دستگاه های پخت و پز نیز با دقت عمل نمود چرا که استفاده ی مداوم از این دستگاه ها و عدم نظافت آنها می تواند باعث تغییر در طعم غذا و حتی بروز بیماری و آسیب رساندن به سلامت مشتریان شود، این دستگاه ها باید به طور مداوم نظافت شوند چرا که مواد آلوده در مرور زمان در شیارها، لایه ها و نازل های دستگاه ها نفوذ می کنند و باعث از کار افتادن آنها می شود شرکت سوپر سرویس ارائه دهنده ی انواع مواد شوینده ی دستگاه ها آشپزخانه های صنعتی می باشد.

ملزومات شست و شو و رسوب زدایی ماشین های ظرفشویی



قرص های شست و شو دستگاه رشنال



مایع های شست و شو دستگاه کانوترم



چربی زدا و رسوب زدا



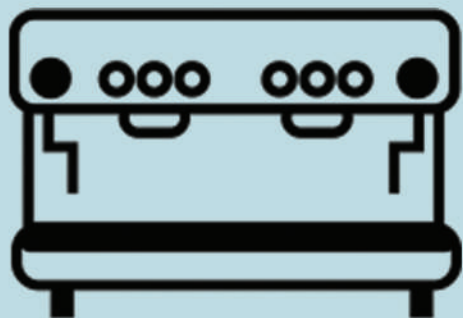
قرص های شست و شو دستگاه های اسپرسوساز سوپراتومات



ملزومات شست و شو دستگاه های اسپرسوساز کلاسیک



فیلتر آب های BWT bestprotect با تکنولوژی افزودن منیزیم به آب برای طعم بهتر اسپرسو



مناسب برای انواع دستگاه های
اسپرسوساز کلاسیک



مناسب برای انواع دستگاه های
اسپرسوساز سوپراومات

فیلتر آب های BWT bestmax



مناسب برای انواع دستگاه های
پخت ترکیبی



مناسب برای انواع دستگاه های
ظرفشویی



مناسب برای انواع دستگاه های
یخساز



مناسب برای انواع دستگاه های
بویلر آبجوش

سختی گیر جانبی

مناسب برای دستگاه یخساز



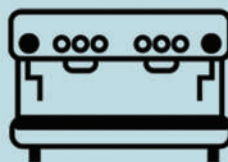
سختی گیر پلی مگنت

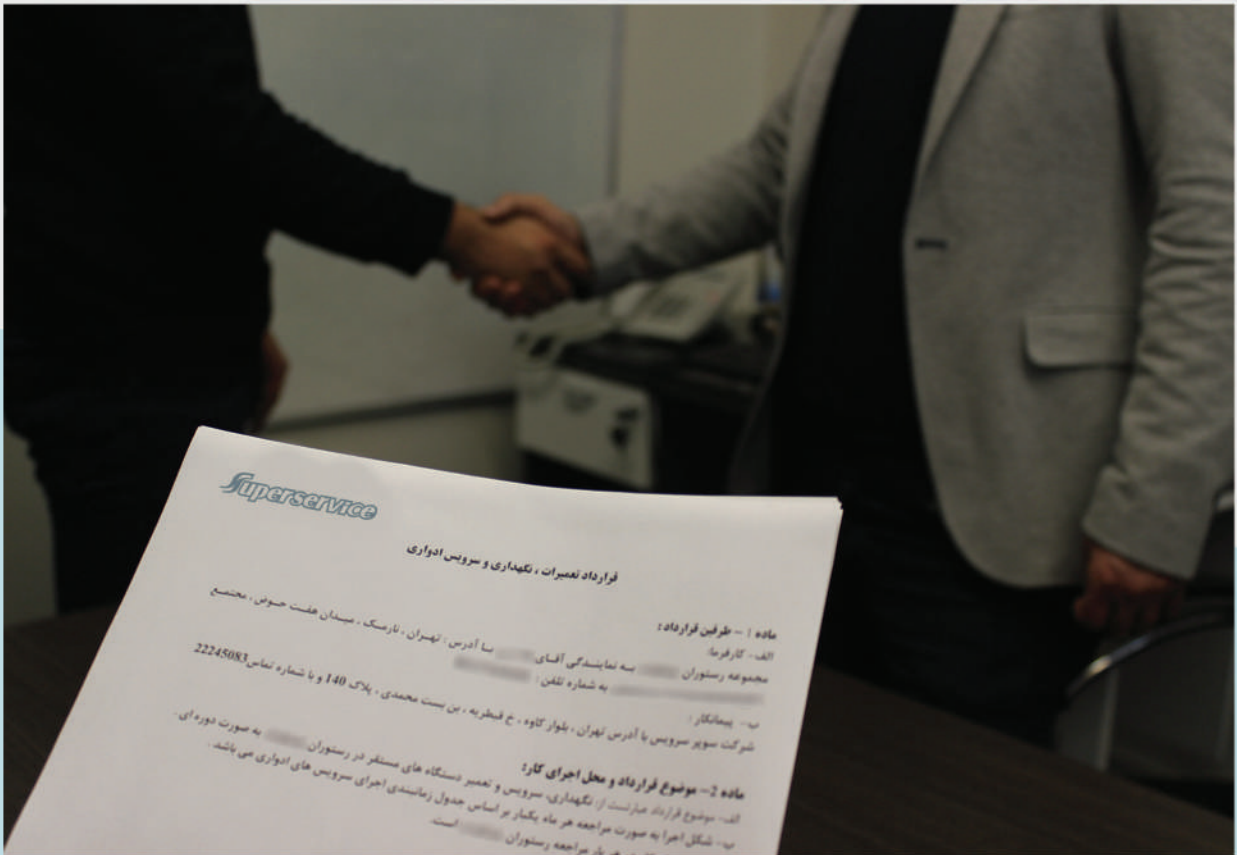
مناسب برای دستگاه ظرفشویی



سختی گیر شش مرحله ای

مناسب برای دستگاه اسپرسو





قرارداد Contract

واحد فروش سوپرسرویس این امکان را دارد که در صورت نیاز مشتری به قطعات، تجهیزات شست و شو و یا دیگر لوازم بصورت مداوم با ایشان قراردادی مبنی بر تامین این قطعات امضا نماید. شرایط قرارداد بر اساس نیاز مشتری و امکان تامین مداوم آن توسط شرکت متفاوت خواهد بود واضح است ارائه قطعات و لوازم بر اساس قرارداد مزایایی نسبت به خرید بدون قرارداد برای مشتری دارد، از جمله ارائه تخفیفات تا سقف ۳۰٪.

همچنین سوپرسرویس ارائه دهنده ی قرارداد های سرویس ادواری می باشد که در بخش بعدی به آن اشاره می کنیم.

PREVENTATIVE MAINTENANCE SERVICE



سرویس ادواری

preventative maintenance service

سرویس ادواری سوپرسرویس مجموعه فعالیت‌ها و روش‌های منظم و دوره‌ای است که به منظور بررسی وضعیت موجود، به روز رسانی و حفظ تجهیزات در شرایط مطلوب، انجام می‌شود. به نحوی که افزایش بهره‌وری و کاهش فرسایش تجهیزات و در نتیجه کاهش هزینه‌های سنگین خرید و تعمیرات قطعه برای مجموعه به حداقل برسد، این سرویس‌ها بر اساس قرارداد بوده و شامل تمامی خدمات نگهداری و تعمیرات براساس نوع دستگاه می‌باشد.

مزایای سرویس‌های ادواری:

- پیشینه کردن دوره‌ی عمر مفید تجهیزات و ماشین‌آلات
- پیشینه کردن قابلیت اطمینان تجهیزات و ماشین‌آلات
- پیشینه کردن کارایی کلی تجهیزات
- کمینه کردن تعمیرات اتفاقی تجهیزات و ماشین‌آلات
- کمینه کردن هزینه‌های توقفات خطوط تولید بر اثر خرابی‌های دستگاه



پیشگیری بهتر از درمان است

کاهش **70%** هزینه ها با سرویس های ادواری

24%

کاهش تعمیرات اتفاقی
تجهیزات و ماشین آلات

31%

کاهش هزینه ها توقفات
خطوط تولید بر اثر خرابی

15%

کاهش هزینه ها با استفاده
از شناسایی مشکلات قبل
از وقوع خرابی

امور پشتیبانی

Supporting Department



سوپرسرویس با داشتن دو انبار بزرگ قطعات یدکی، همواره آماده تامین قطعات مورد نیاز مشتریان در هر زمان می باشد.





قطعات برقی ۷۱ برند معتبر دنیا



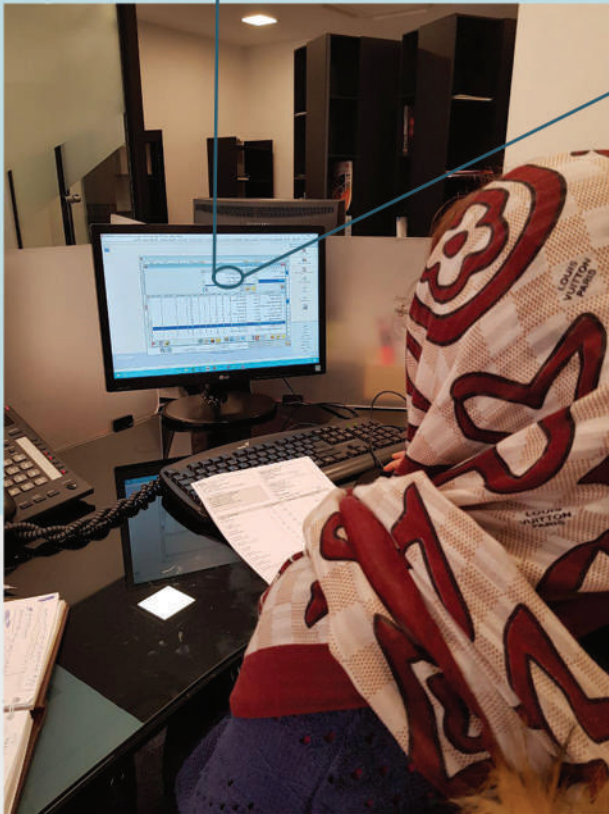
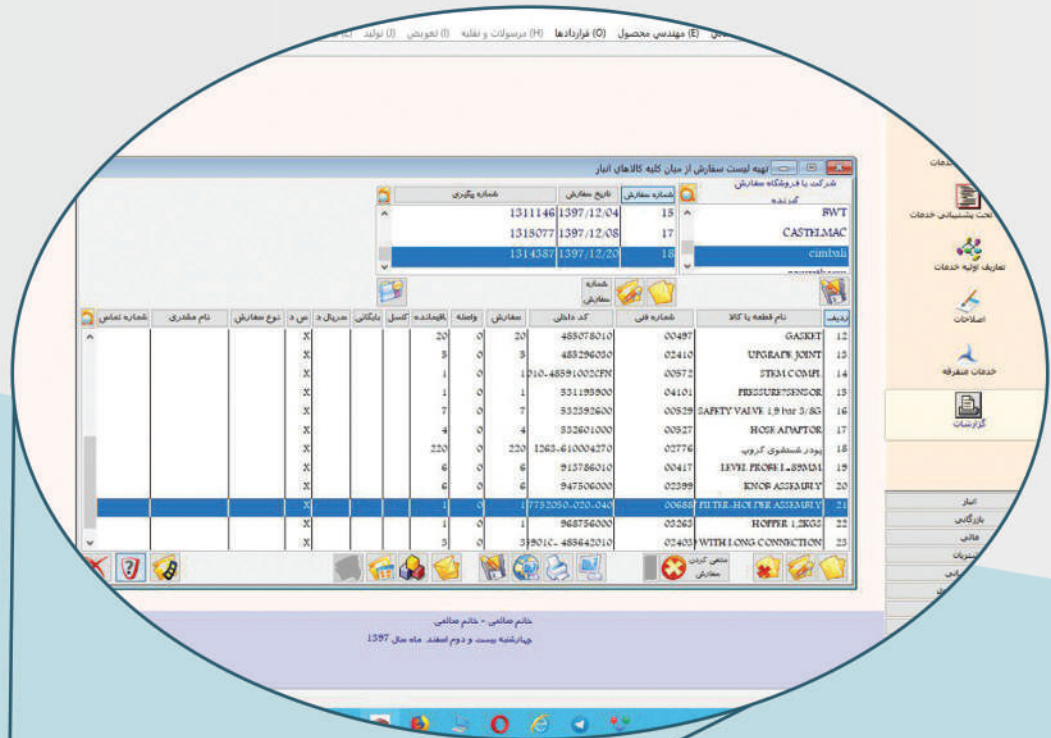


دارای ۴۰۰۰ نوع قطعه یدکی

در مجموع ۳۸۰۰۰ قطعه یدکی





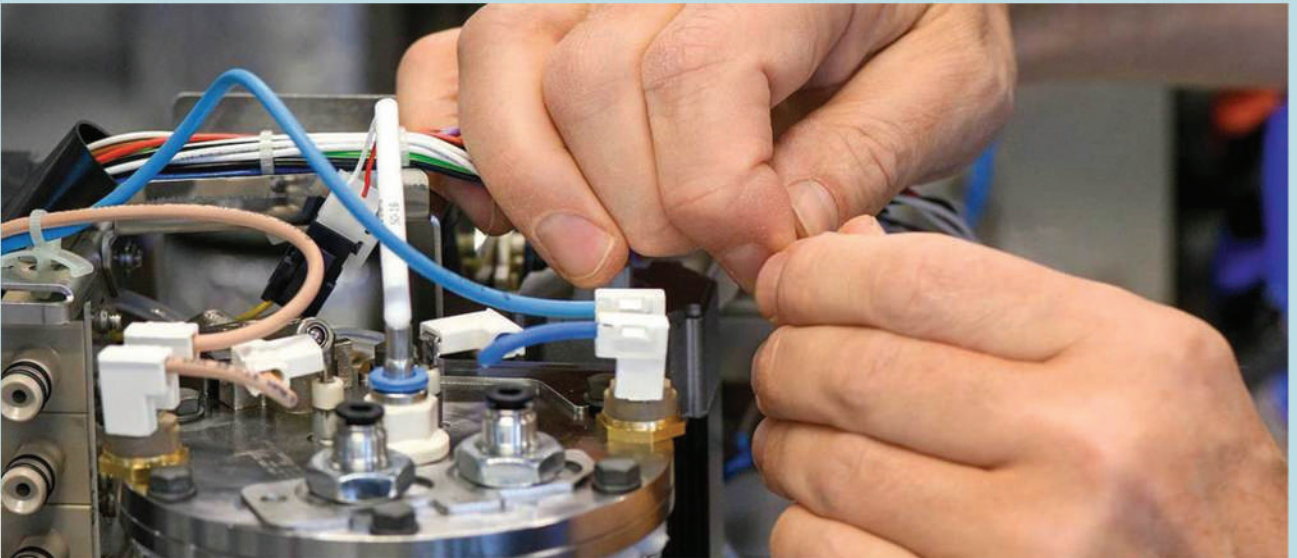
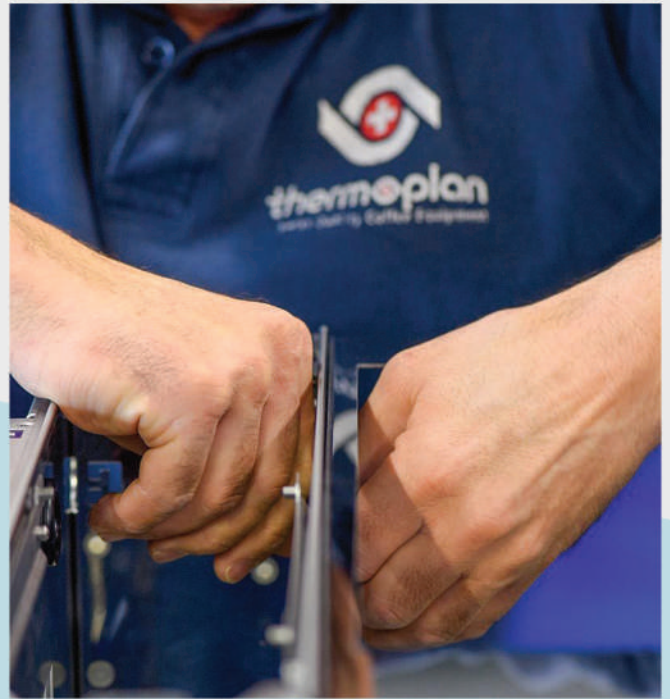
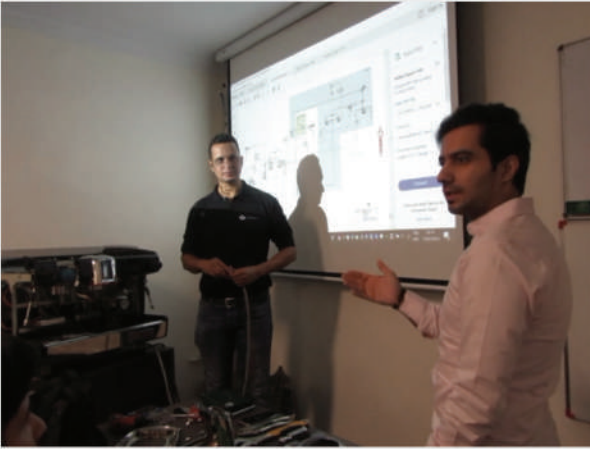


واحد تدارکات یکی از واحدهای پشتیبانی سازمان است که وظیفه آن تهیه اقلام مورد نیاز شرکت (داخلی و خارجی) برای رسیدن به اهداف است. این واحد کلیه خریدهای شرکت را انجام داده اسناد مربوطه را به واحد دریافت و پرداخت و اجناس خریداری شده را به انبار تحویل می دهد. با توجه به اینکه رسالت عمده این واحد مدیریت خرید است و عملکرد صحیح این واحد باعث پیشرفت سازمان در جهت مطلوب می باشد ، تلاش کلیه همکاران این واحد انجام فرایند خرید به نحو مطلوب با در نظر گرفتن پنج اصل (کیفیت مطلوب ،مقدار مناسب ، قیمت مناسب ،منبع مناسب و زمان مناسب) می باشد.

منابع انسانی

Human Resources

کار را به کاردان بسپار



از آنجا که دستگاه های وارداتی از معتبر ترین برند های دنیا برای سرویس شدن به تکنسین های مجرب نیاز دارند، سوپرسرویس بر آن شد تا تکنسین های خود را هرساله آموزش دهد، تا اطلاعات آنها از دستگاه ها به روز باشد که هرگونه خرابی را بتوانند تعمیر کنند و رضایت مشتریان را جلب کنند.

سوپرسرویس سالانه تکنسین های خود را در داخل و خارج از کشور به گذراندن دوره های آموزشی دستگاه های مختلف اعزام می کند و یا خود بسیاری از این دوره ها را با حضور نمایندگان این شرکت ها برگزار می کند، برند هایی از قبیل ترموپلن، کانوترم، الکترولوکس و ... را می گذرانند.





Add: No.29.2 - Gheytaieh St.
Kaveh Blvd. Tehran - Iran



superservice_iran



www.Super-service.ir



service@superfrost.com



021-26655209 / 021-26655385
021-26655518 / 021-26655437
021-22679423 / 021-22672814
021-22231092 / 021-22245083

چرا ما؟



داشتن دانش و مهارت



سره وقت بودن



سرویس دهی در
ایام تعطیل




به صرفه بودن



پشتیبانی و رضایت
سنجی از مشتریان



Contact Us

 (021)-22231092

 service@superfrost.com

 [superservice_iran](https://www.instagram.com/superservice_iran)

 www.Super-service.ir