



سوپر سرویس

اولین مرکز تخصصی ارائه‌دهنده خدمات تعمیر و نگهداری قطعات یدکی، لوازم جانبی و موادشوینده دستگاه‌های آشپزخانه‌ها صنعتی، هتل، رستوران کلاسیک‌فود، فست‌فود، کافی‌شاپ و ...



Contact Us

-  (021)-59164000
-  service@superfrost.com
-  [superservice_iran](https://www.instagram.com/superservice_iran)
-  www.Super-service.ir

Superservice

فهرست بخش‌ها

■ امور مشتریان

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

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

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

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 سوپر سرویس 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 ،فست فود ،کافی شاپ ،کافه‌بیکری 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 رضایت‌مندی مشتریان و با رویکرد بهبود مستمر فعالیت‌ها و فرآیندهای خود راهکارهایی سازنده را سرلوحه کار خود قرار داده است .

WHAT WE DO OUR SERVICE



امور اجرایی Executive Affairs

- ارائه خدمات دریافتی از واحد امور مشتریان بر اساس نوع عملکرد دستگاهها
- برنامه ریزی و اعزام تکنسین 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



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 روزهای هفته و حتی 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 راه اندازی 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.



تعمیرات دستگاه Machine Repairs

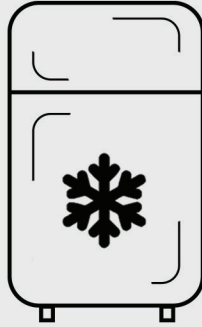
در صورت وجود مشکل برای هریک از دستگاه‌ها سوپر سرویس با نیروهای خبره آماده ارائه خدمات تعمیر دستگاه‌ها به بهترین نحو ممکن می‌باشد خدمات تعمیر می‌تواند هم در محل نصب دستگاه و هم در کارگاه مرکزی انجام گیرد. از جمله خدمات تعمیر می‌توان به عیب‌یابی دستگاه، تعویض و تعمیر قطعات در سریع‌ترین زمان ممکن و همچنین ارائه خدمات مشاوره‌ای و آموزشی تخصصی درباره عملکرد دستگاه اشاره کرد.



تعمیر برد الکتریکی Electric Wiring Repair

بخش عمده‌ای از مشکلات دستگاه‌ها مربوط به بردهای الکترونیکی آنها می‌باشد 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 می‌کند.





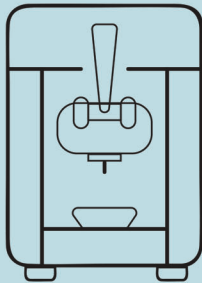
یخچال و فریزر

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



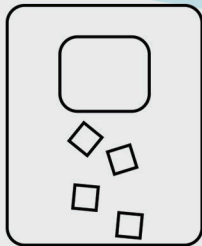
یخساز

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



گل فامه

- 1 Mussana

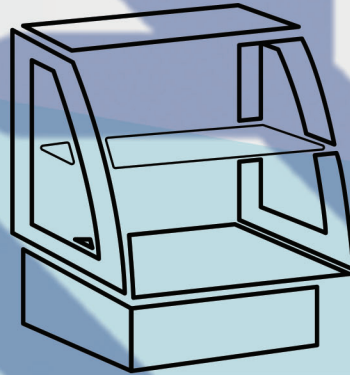


دیسپنسر یخ

- 1 Manitowoc

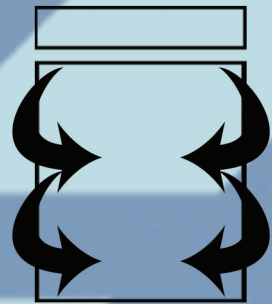
بخش سرمایشی

خدمات دستگاه‌هایی از قبیل :



شوکیس

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



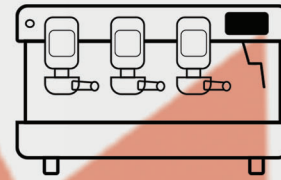
پرده هوا

- 1 Crystal
- 2 Coreco
- 3 Vena



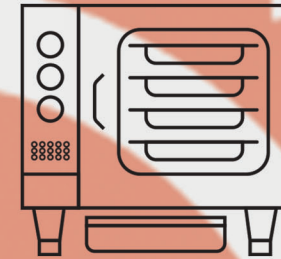
تایپنگ سرد

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



اسپر سوز

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



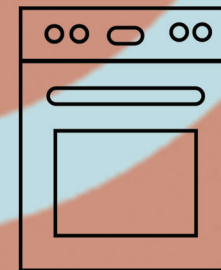
فر گازی

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



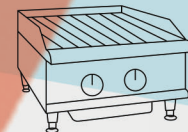
ظرف‌شویی

- 1 Electrolux
- 2 Hobart



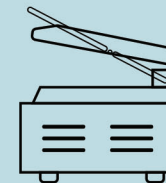
ایاتق

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



گریل و گریل

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

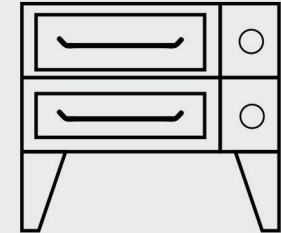


ساندویچ میکر

- 1 Electrolux
- 2 Waring
- 3 Merry chef

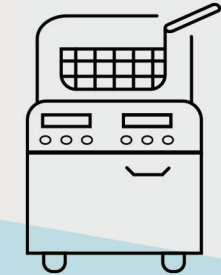
بخش گرمایشی

خدمات دستگاه‌هایی از قبیل :



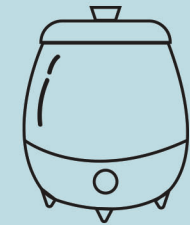
فر پیتزا

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



سرخ‌کن

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



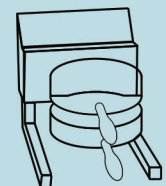
بوئیلر آب جوش

- 1 Bunn
- 2 Grindmaster



گرایندر

- 1 La cimballi
- 2 Ditting
- 3 Baratza



برگر زن

- 1 Marshall Air
- 2 Nieco

سرویس کلی (جنرال)

Overhaul

شاید برای بعضی‌ها سوال پیش بیاید چرا دستگاهی که از لحاظ ظاهری سالم است و کاملاً خوب کار می‌کند را باید اورهال کنیم؟

جواب این سوال بسیار ساده می‌باشد، این دستگاه‌ها بعد از زمان مشخصی از استفاده بنابر میزان مصرف هر لحظه در آستانه خرابی می‌باشند مانند هواپیمای تاریخی گذشته‌ای که پرواز می‌کند ولی یک لحظه خراب شده و پنج کیلومتر آخر را سقوط آزاد می‌کند و راه برگشتی ندارد همچنین در وضعیت اقتصادی امروز کشور که به دلیل نوسانات ارز دستگاه‌های آشپزخانه‌ای گران‌تر شده و محدود کسانی توانایی خرید مجدد دستگاه نو را دارند، نگهداری مناسب و سرویس به موقع دستگاه‌ها از اهمیت بالاتری نسبت به قبل برخوردار است در حقیقت دستگاه به صورت نو درآمده، این کار برای افرادی که قصد دارند دستگاه خود را چند سال نگه دارند شدیداً توصیه می‌شود.

شرحه از سرویس‌های جنرال :

- لوله و اتصالات اسیدشویی می‌شوند
- گسکت‌ها، اورینگ‌ها و تمام قطعات مصرفی دیگر عوض می‌شوند
- تمام قطعات الکترونیکی و سیستم‌های گرمایشی چک می‌شوند در صورت پیدا شدن قطعه معیوب، قطعه معیوب عوض می‌شود.

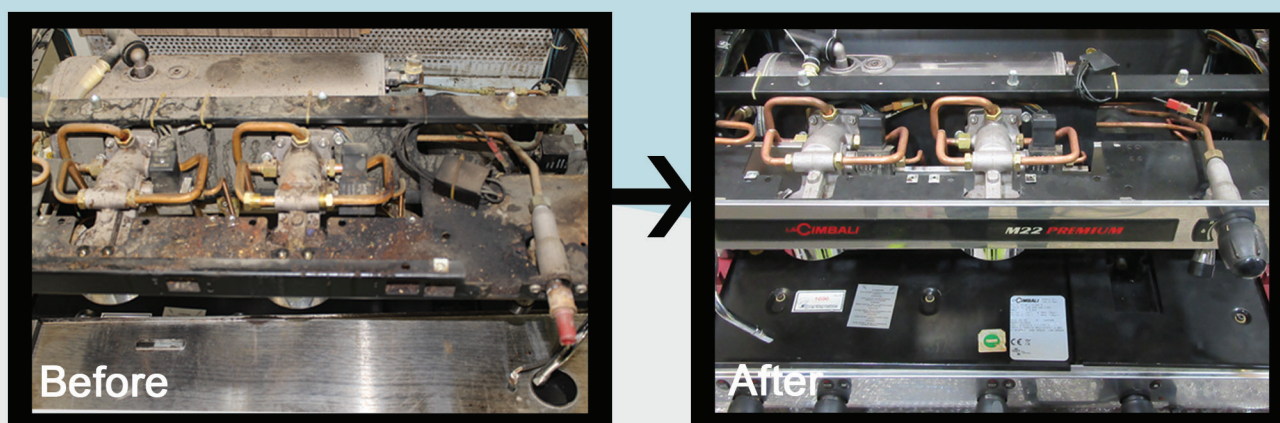
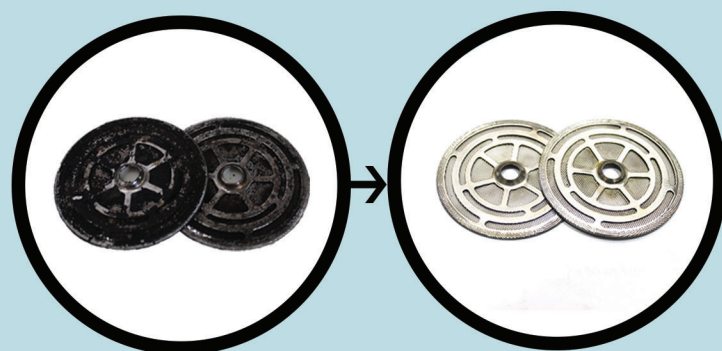
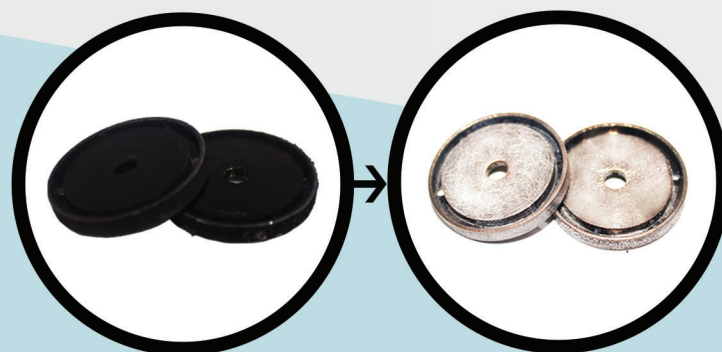
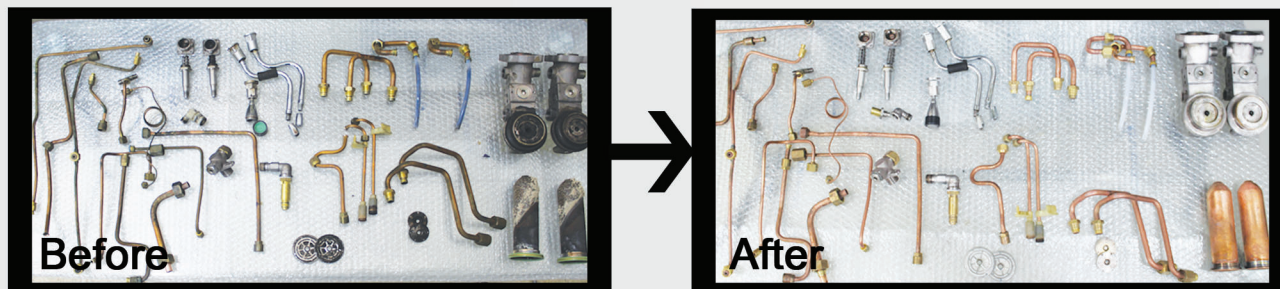
زمان مناسب برای انجام سرویس اورهال

✳ 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

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

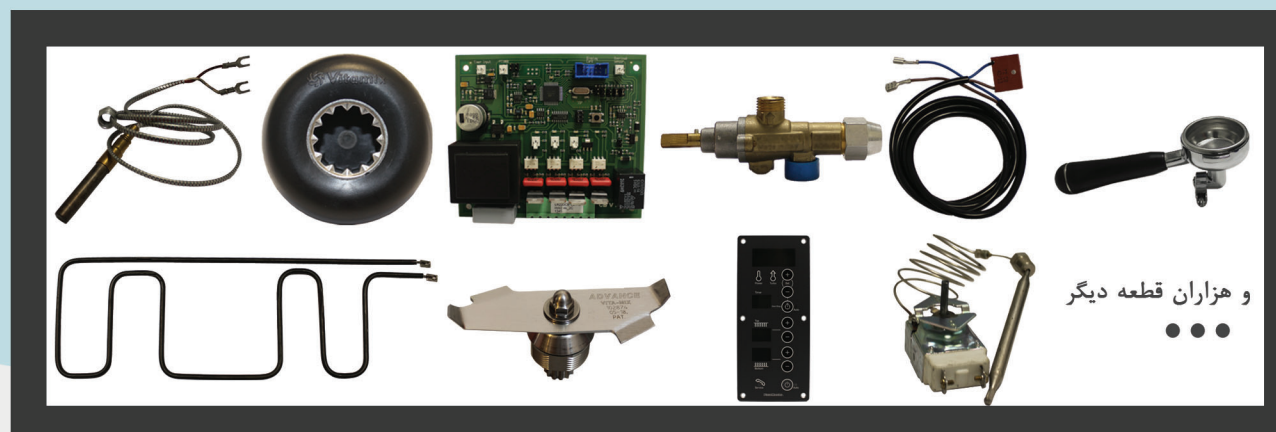
در صفحه روبرو چندین عکس از سرویس اورهال اسپرسوساز آمده است.



قطعات یدکی دستگاه‌ها
SpareParts & Accessories

یکی از دغدغه‌ها مشتریان پس از خریداری دستگاه‌ها وارداتی، تامین قطعات یدکی آنها می‌باشد. سوپر سرویس آماده ارائه و تامین قطعات یدکی بیش از 80% دستگاه‌ها آشپزخانه صنعتی موجود در ایران می‌باشد، لذا برای تامین این قطعات مشتریان می‌توانند با واحد فروش تماس حاصل نمایند.

تعدادی از برندهای تحت پوشش ما:



مواد شوینده دستگاه‌ها Cleanings

از آنجا که نظافت و رعایت بهداشت در صنایع غذایی می‌تواند تا حد بسیار زیادی از بروز بیماری‌ها و مصومیت‌ها جلوگیری نماید، به همین منظور رعایت اصول بهداشتی کترینگ‌ها، رستوران‌ها، کافی شاپ‌ها و... بسیار حائز اهمیت می‌باشد همچنین باید در شست‌وشو و نظافت دستگاه‌های پخت‌وپز نیز با دقت عمل نمود چرا که استفاده‌ی مداوم از این دستگاه‌ها و عدم نظافت آنها می‌تواند باعث تغییر در طعم غذا و حتی بروز بیماری و آسیب رساندن به سلامت مشتریان شود، این دستگاه‌ها باید به طور مداوم نظافت شوند چرا که مواد آلوده در مرور زمان در شیارها، لایه‌ها و نازل‌های دستگاه‌ها نفوذ می‌کنند و باعث از کار افتادن آن‌ها می‌شود شرکت سوپرسرویس ارائه‌دهنده‌ی انواع مواد شوینده‌ی دستگاه‌ها آشپزخانه‌های صنعتی می‌باشد.

ملازومات شست و شو و رسوب زدایی ماشین‌های ظرفشویی



قرص‌های شست‌وشو دستگاه رشنال



قرص‌های شست و شو کافه ماشین‌های سوپراتومات



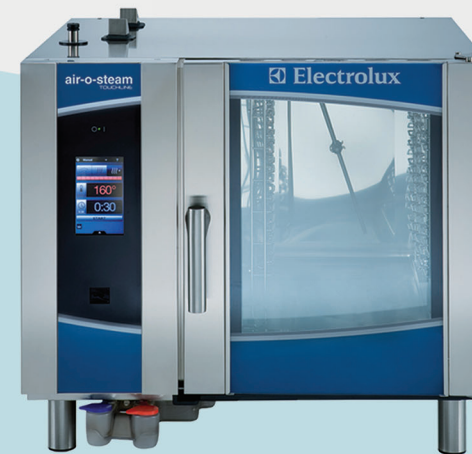
ملزومات شست و شو کافه ماشین‌های کلاسیک



مایع‌های شست و شو دستگاه کانوترم



چربی‌زدا و رسوب‌زدا



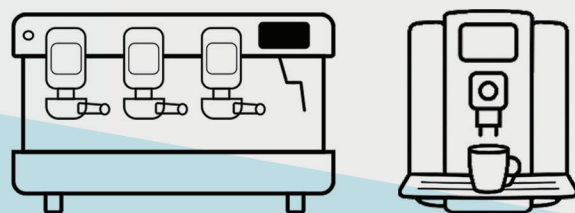


فیلتر آب‌های BWT bestprotect

با تکنولوژی طعم بهتر قهوه

مناسب برای انواع :

کافه ماشین‌های کلاسیک ، سوپراتومات و وندینگ ماشین‌ها



تولید نوشیدنی داغ با نسل یخار	میزان سختی آب (بر حسب dTH)	Blend	ظرفیت فیلتر (بر حسب لیتر)			
			S	V	XL	2XL
	≤7	0	≥855	≥2140	≥5125	≥8570
	8	0	750	1875	4458	7500
	10	0	600	1500	3590	6000
	12	0	505	1250	2620	5000
	14	0	440	1070	2245	4285
	17	0	380	880	1850	3525
	20	0	310	750	1570	3000
	25	0	240	680	1175	2400
	≥27	0	≥225	≤650	≤1090	≤2220

±5% درصد خطای ظرفیت ها است که به کیفیت آب محلی و مقدار جریان آب عبوری بستگی دارد .

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 30% .

همچنین سوپرسرویس ارائه دهنده‌ی قراردادهای سرویس ادواری می‌باشد که در بخش بعدی به آن اشاره می‌کنیم.



فیلتر آب‌های BWT bestmax

مناسب برای انواع دستگاه‌های :

ظرفشویی



مناسب برای انواع دستگاه‌های :

یخساز



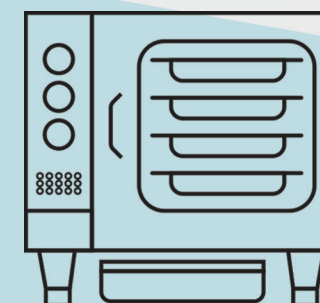
مناسب برای انواع دستگاه‌های :

بویلر



مناسب برای انواع دستگاه‌های :

پخت ترکیبی



دستگاه‌ها یا پخت ترکیبی / دستگاه‌ها بویلر / یخساز	میزان سختی آب (بر حسب dTH)	Blend	ظرفیت فیلتر (بر حسب لیتر)			
			M	L	XL	2XL
	≤7	0 (1)	≥3740 (≥4115)	≥5120 (≥5635)	≥6700 (≥7370)	≥11820 (≥13000)
	8	0 (1)	3275 (3600)	4480 (4930)	5860 (6445)	10345 (11375)
	10	0 (1)	2620 (2880)	3585 (3945)	4690 (5155)	8270 (9100)
	12	0 (1)	2180 (2400)	2985 (3285)	3905 (4295)	6895 (7585)
	14	0 (1)	1870 (2055)	2560 (2815)	3350 (3685)	5910 (6500)
	17	0 (1)	1540 (1695)	2105 (2320)	2755 (3035)	4865 (5355)
	20	0 (1)	1310 (1440)	1790 (1970)	2345 (2580)	4135 (4550)
	23	0 (1)	1140 (1250)	1555 (1715)	2035 (2240)	3595 (3955)
	≥25	0 (1)	≤1045 (≤1150)	≤1430 (≤1575)	≤1875 (≤2060)	≤3310 (≤3640)

±5% درصد خطای ظرفیت ها است که به کیفیت آب محلی و مقدار جریان آب عبوری بستگی دارد .



پیشگیری بهتر از درمان است

کاهش 70% هزینه‌ها با سرویس‌های ادواری

24%

کاهش تعمیرات اتفاقی
تجهیزات و ماشین آلات

31%

کاهش هزینه‌ها توقفات
خطوط تولید بر اثر خرابی

15%

کاهش هزینه‌ها با استفاده
از شناسایی مشکلات قبل از
وقوع خرابی

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 روزرسانی 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 دستگاه‌ها
- پیشینه کردن قابلیت اطمینان تجهیزات و دستگاه‌ها
- پیشینه کردن کارایی کلی دستگاه‌ها
- کمینه کردن تعمیرات اتفاقی تجهیزات و دستگاه‌ها
- کمینه کردن هزینه‌های توقفات خطوط تولید بر اثر خرابی‌های دستگاه‌ها

انبار WareHouse

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



امور پشتیبانی Supporting Department



انبار عباس آباد



دارای ۴۰۰۰ نوع قطعه یدکی

در مجموع ۳۸۰۰۰ قطعه یدکی



انبار قیطریه



قطعات یدکی ۷۱ برند معتبر دنیا



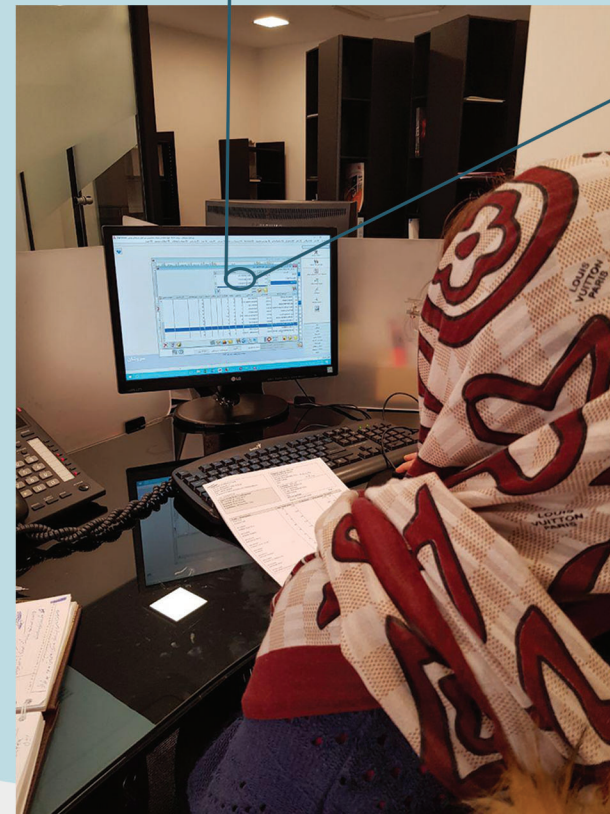
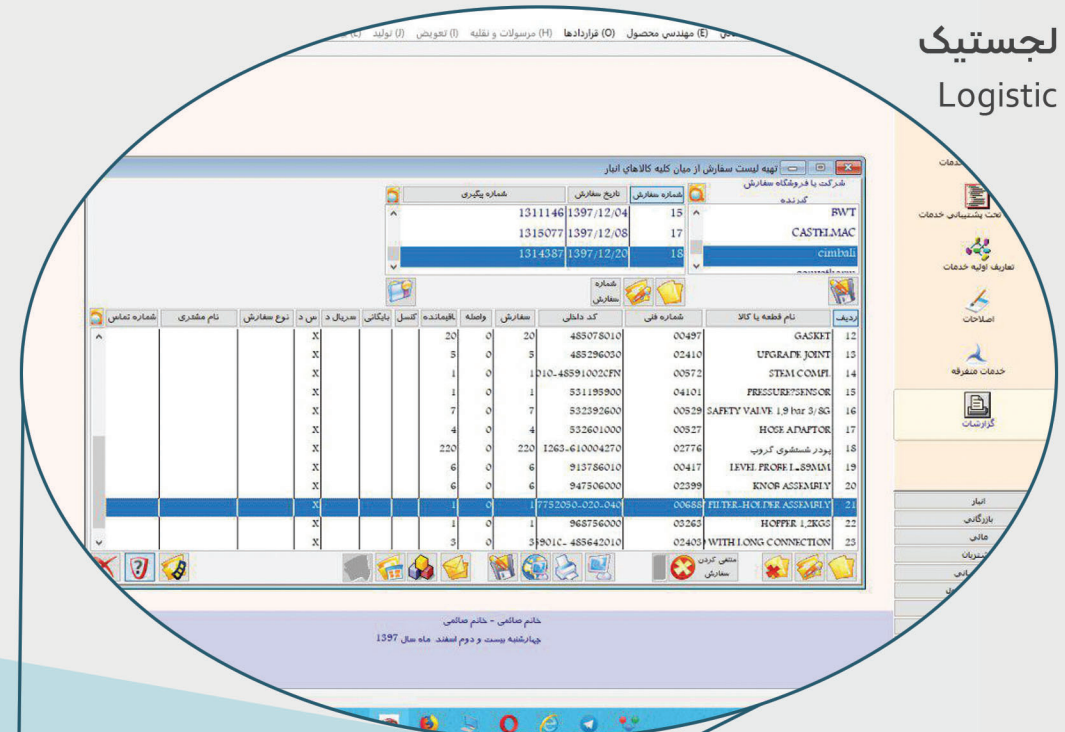
آموزش Training

از آنجا که دستگاه‌ها وارداتی از معتبرترین برندها دنیا برای سرویس شدن به تکنسین‌ها مجرب نیاز دارند، سوپرسرویس بر آن شد تکنسین‌های خود را هرساله آموزش دهد، تا اطلاعات آنها از دستگاه‌ها به روز باشد که هرگونه خرابی را بتوانند تعمیر کنند و رضایت مشتریان را جلب کنند.

سوپرسرویس سالانه تکنسین‌های خود رادر داخل و خارج از کشور به گذراندن دوره های آموزشی دستگاه های مختلف اعزام می‌کند و یا خود بسیاری از این دوره‌ها را با حضور نمایندگان این شرکت‌ها برگزار می‌کند، تکنسین‌ها سالانه آموزش برندهایی از قبیل ترموپلن، کانوترم، الکترولوکس و ... را می‌گذرانند.



لجستیک Logistic



واحد تدارکات یکی از واحدهای پشتیبانی سوپرسرویس است که وظیفه آن تهیه اقلام مورد نیاز شرکت (داخلی و خارجی) می‌باشد. این واحد کلیه خریدهای شرکت را انجام داده اسناد مربوطه را به واحد دریافت و پرداخت و اجناس خریداری شده را به انبار تحویل می‌دهد. 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) می‌باشد.



Add: No.468 - Beheshti St. At the corner of
the Mirza Shirazi St. Tehran - Iran



superservice_iran



www.Super-service.ir



service@superfrost.com



021 59164000

چرا ما؟



داشتن دانش و مهارت



سره وقت بودن



سرویس دهی در
ایام تعطیل



به صرفه بودن



پشتیبانی و رضایت
سنجی از مشتریان