

奥的斯特色服务®

服务是 我们的优势

OTIS



我们推动世界前进

作为全球领先的电梯和扶梯供应商，奥的斯致力于推动世界前进。我们不仅发明了安全电梯，还为其维护带来了颠覆性变革。1861年，查尔斯·奥的斯手写并签署了奥的斯第一份电梯维保合同，对产品质量和客户服务做出了郑重的个人承诺。

今天我们更加努力地践行他的个性化服务承诺，并通过我们的本地服务团队向您兑现这一承诺。在这个数字化的时代，奥的斯利用新技术和物联网优势满足您对个性化服务的所想所需。我们的服务更加智能，我们的客户能够获取更多的信息，我们的设备更加高效。同时，乘客能够享受到奥的斯一直以来以安全和舒适著称的乘梯体验。在现代化智能工具的辅助下，奥的斯人性化的服务承诺得以传承。

我们是奥的斯——服务是我们的优势。



约200万台
维保设备



约20亿人次
日客流量



近200个
国家和地区



30000多名
训练有素的维保工程师



30余年
远程电梯监控经验

投资于您的未来

每天，奥的斯服务团队为运送约20亿人次的乘客而不懈努力。他们把制服上的奥的斯标志视为荣誉勋章，把您的建筑视为自己的事业。现在，每一个配备了数字化工具的维保工程师都具备能力，杜绝故障反复发生，避免电梯停运，与客户开展良好的沟通，确保员工及乘客的搭乘安全。

智能化维保规划

根据您的特定环境定制每一次服务内容。我们会对设备的硬件特征和性能进行分析，并根据需求的变化和新的规章制度通知维保工程师。我们的目标是实现正常运行时间的最大化，为您的乘客提供安全舒适的搭乘体验。

+



训练有素的维保工程师

奥的斯将安全放在首位，不断对员工进行培训，确保服务质量，尽力延长奥的斯和其他品牌设备的正常运行时间。



服务工具

专有的服务应用程序帮助您的维保工程师诊断设备运行情况，订购零配件，并迅速生成维保报告。



全球网络

无论您身处何地，我们的全球供应链网络和本地分拨点都能在正常情况下确保库存零件次日备货发出。



24小时全天候支持

解答您对合同、发票、维保、设备以及关于乘客服务的任何问题。无论何时，您都可以通过电话或在线与奥的斯客服代表沟通。

定制化的服务方式

更智能的服务不仅仅是运转效率的提升，还在于为您和乘客提供更好的日常体验。无论是实时设备信息，还是费用规划，哪怕仅仅是想确认一切正常运转，我们都将为您量身定制全套服务，让您安心。

-  **个性化合同**
我们为维保和沟通提供更灵活的选项。我们将帮助您整理需求，以清晰易懂的方式设计适合您的服务套餐。
-  **定制化消息通知**
您可以直接在客户端选择想了解的信息类型（维保工程师在路上、维保工作已完成等），以及消息接收途径（通过短信、邮件等）。
-  **事件提醒**
我们将持续监控您的合同情况，提醒您关注重要事项，如新的建筑施工规定，规划维护费用或即将到期需要续约的合同。
-  **规划费用**
我们将根据您的电梯型号、使用年限、使用情况和环境为您提出个性化的建议，助您规划未来升级改造的资金，延长设备使用年限，增加设备价值。

随您所需 获取信息

为了让客户对电梯的日常运转放心、省心，我们为您提供的客户端能够实时、直观地呈现设备和合同的所有信息，方便您了解维保工程师的上门时间，维保工作进度和设备历史运行趋势。

- 设备总体报告

监测您的设备，确保其以优良性能运行。在必要的维护结束后向您提交客户报告。
- 设备健康报告

可以用邮件的形式发送月度报告，总结相关设备状况的关键指标。
- CAMPUS VIEW

在一个视图内显示您的全部设备，包括实时运行指标。
- API 集成

将存储在奥的斯云端的数据无缝接入客户现有的建筑管理系统。



把数据转化为 维保服务行动

服务的未来发展方向是在问题发生前进行主动和预防性维护。我们对工具和技术的投入不仅是为了延长设备正常运转时间，更为提供更快捷的服务，降低您的经营成本，并为乘客带来更好的体验。



掌握充分信息后进行维修

我们的维保工程师在到达现场前，首先会在服务应用程序中收到包含故障信息和所需零配件的自动报警信息。应用程序会给出解决方案的建议，从而缩短停梯时间。



主动联系

24小时全天候细致监测您的电梯。出现故障时我们会迅速派出维保工程师，并首先与您取得联系。



乘客警报

当突然停梯时，电梯传感器会检测轿厢内有无乘客，并自动连线奥的斯热线的客户服务人员，以确保乘客安全并缓解其紧张情绪。

由OTIS ONE™提供支持

我们的物联网系统基于互联技术融合了深度分析与设备自学习，能够更早预测服务需求。



收集

通过智能传感技术直接从您的设备采集数据。



传输

加密数据通过无线网络实时传输至奥的斯云端。



分析

通过设备自学习和大数据分析为个体设备进行诊断。



交付

数字化工具辅助服务团队带来优质客户体验。

奥的斯电梯公司是全球领先的电梯、自动扶梯和自动人行道产品制造商及服务提供商，总部位于美国康涅狄格州法明顿市，在全球拥有约68,000名员工。165年前，安全电梯的发明者创立了奥的斯。奥的斯为约200个国家和地区的超过200万台电梯和自动扶梯设备提供产品与服务。奥的斯是联合技术公司的业务部门之一。联合技术公司是全球专业的航天和建筑系统供应商。欲了解更多信息，请访问www.otis.com。