

（一）售后服务方案

1、售后服务具体措施

（1）客户投诉受理：市场部收到客户投诉(电话、传真、email) 后,将客户投诉的订单/合同号、投诉内容等记录于《客户投诉表》中，经市场部经理签署后发送至品管部(必要时附客户投诉原件作为参考)。品管经理审阅《客户投诉表)后，指定售后工程师就客户投诉内容展开调查，分析原因并界定责任归属部门。

（2）客户投诉分析：客户投诉一般为产品质量与产品交付投诉。售后工程师针对客诉内容，追溯客诉出货批次，调查与此批次相关的《出货检收报告》、《出货通知单》及有关生产、检验记录，分析客诉问题产生的根源。客户如退回不良样机时，研发部开发、工程等部门拆解不良样品后，对部品材料、结构、工艺、检测能力等因素进行综合分析，确定不良原因并界定责任归属单位。售后工程师就调查的原因填写《客诉分析/处理报告》，经责任部门确认后界定责任归属。

①对于产品交付的投诉(包括多出、少出和出错货)，售后工程师将《客诉分析/处理报告》转交生产部或货仓经理跟进。②对于产品质量的投诉，由责任部门确认不良产生的原因。

如客户投诉内容为非品质因素或客户未按规定使用造成时，售后工程师则将《客诉分析/处理报告》发送至市场部与客户沟通，原案退回客户再处理，

(3) 制定纠正/预防措施：售后工程师根据客诉原因及责任判定，填写《改善行动要求》，经品管经理签署后分发至责任部门。责任部门收到后，就客诉问题采取纠正/预防措施并及时回复售后服务部，以防止不良再次发生。

如纠正/预防措施涉及文件更改或工程变更时，则依《文件控制程序》、《工程变更控制程序》处理。

(4) 纠正/预防措施评估：售后工程师跟进纠正/预防措施实施，如果措施无效或效果不明显，则应再度 CAR 直至问题解决为止，响应及处理时间：7×24 小时电话或电子邮件服务。

(5) 故障申报处理措施：

针对本项目的特点及其对售后服务的要求，进一步加强和完善故障申报处理措施体系，满足用户要求；本公司提出相应的故障申报处理措施与策略如下：

制定本项目的售后服务计划、售后服务管理办法、售后服务保障工作作业规范，对本项目售后服务保障的工作内容、人力资源保证、设备资源保证、时间进度安排、经费预算、实现方法和手段等做出明确的规定；对售后服务保障的作业流程、作业规范和工作质量标准等进行明确的规范；

把本项目系统设备的运行环境、工作状态、维护维修状态、维护维修记录等基础数据归入售后服务数据库，实行集中统一管理；

注重系统关键设备、重要设备的“失效模式”分析，坚持“预防维护”和“故障维修”相结合的售后服务保障指导思想，充分利用建立的售后服务流动工作站资源和已经取得的经验，对用户进行定期巡检和巡访，对系统产品进行定期维护和视情维护。

把本项目纳入 24 小时售后服务热线电话支持和服务范围，统一管理，建立故障快速反应机制和反应资源，及时排除现场设备故障，保障系统正常运行；支持用户维护体系的建立与建设。

2、售后机构人员配置

（1）我公司设立客服部负责对本项目进行售后服务，负责对本项目的售后服务进行协调，负责咨询服务、用户现场培训和应急服务，对用户建立售后服务档案、派精干技术人员赴用户现场解决问题等。

（2）服务小组由研发生产厂家高级技术工程师及本地化技术工程师组成，具有丰富的研发生产、安装、软件服务和硬件故障排除能力。同时，还有我公司多名硬件技术工程师和软件工程师组成的顾问小组提供全方位的技术支持，可

即时响应。普通问题由本地常驻巡查维护人员赶到处理解决，完成维修或更换保证正常运行的售后服务。

（3）为满足本项目涉及的产品（货物）所需的售后服务由我公司售后服务机构处理。

3、售后服务承诺

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

（1）产品质量承诺

- 1）产品的制造和检测均符合国家标准。
- 2）产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标到达贵处的要求。
- 3）我方所带给的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切职责。

（2）交货期承诺

合同签订后 15 个日历日内交货

（3）售后承诺

- 1）若采购单位开箱后，发现有任何问题(包括外观损伤)，及时维修更换和换取全新产品。
- 2）在质保期内，同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，

并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，带给设备的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。

3) 售后服务潜力及在设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。投标人应写明保修期后的维修收费标准，维修备件库地点及厂家维修站地点。

4、独立维修维护能力的措施方案

(1) 建立合理的销售服务管理制度及体系

售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到贵方制定场地正确及时的使用。

售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到贵方指定地点进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

售后服务。我公司在 0.5 小时内给予电话技术支持服务，12 小时内到达现场维修，24 小时内保证维修完毕，正常运行。

5、售后响应时间

电话回访响应时间：0.5 小时内给予电话技术支持服务

到达现场时间：如电话不能解决，需要上门服务的，我单位承诺：10 小时内到达用户现场。

维修时间承诺：我公司在接到用户报修电话后，12 小时内保证维修完毕，正常运行。

（二）供货保障措施

1、供货整体进度安排

我们为本项目提供最佳的产品和最完善的服务，具体方案如下：

供货时间安排：合同签订后 15 个日历日内交货

（1）项目联系人制度

成立专业服务团队，并指定项目总联系人。由项目总联系人协调公司方面和采购单位方面的关系，并负责监督公司内部各部门服务情况和反馈采购人的满意度。我公司保证联系人的道德品质良好、有较强的业务能力。

（2）制定规范的服务流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升客户满意度有着至关重要的影响。我公司为本项目制定了规范化和高效率的服务流程。

（3）提供 7×24 小时服务

建立 7×24 小时服务热线，我们保证产品如出现问题，在任何时间都能得到及时的响应。

2、运输、装卸、货物登记方案

（1）运输方案

与客户协商确定最佳路线，可能缩短运输时间或运输距离，达到降低运输成本、改善运输服务的目的。制定运输路线方法有多种，可根据目的站点及交通线路的布局不同而选用不同的方法。

1) 简单的运输可采用定向专车运行法、循环运输法、交叉运输法等。

2) 在车辆使用任务量大、交通网络复杂时，为合理调度车辆的运行，可运用运筹学中线性规划的方法，如最短路法、表上作业法、图上作业法等。

3) 智能调度系统 (IDS) 是采用 GIS 技术、最优路径算法、运筹学和数据库等先进技术开发的物流软件，用于车辆调度和服务线路规划 (包括时间计划和线路规划)。

4) 路线与运输方式与相关费用确定后，签订运输合同，执行合同。

5) 确保运输作业安全，在规定时间内送至采购人指定地点。

(2) 装卸方案

1) 装卸作业现场要远离热源，通风良好；设备装卸应符合国家有关规定要求。

2) 装卸人员应听从卸货场地管理人员的指挥，车辆与货垛之间要留有安全距离。待装卸的车辆与装卸中的车辆应保持足够的安全距离。

3) 装卸作业前，车辆发动机应熄火，并切断总电源

4) 装卸作业前应对照运单，核对货物名称、规格、数量，并认真检查货物包装。货物的安全技术说明书、安全标志、标识、标志等与运单不符或包装破损、包装不符合有关规定的货物应拒绝装车。

5) 装卸作业时应根据危险货物包装的类型、体积、重量、件数等情况和包装储运图示标志的要求，采取相应的措施，轻装轻卸，谨慎操作。同时应做到：堆码整齐，紧凑牢靠，易于点数。 装卸平衡

6) 装车后，货物应用绳索捆扎牢固；易滑动的包装件，需用防散失的网罩覆盖并用绳索捆扎牢固或用毡布覆盖严密；需用多块毡布覆盖货物时，两块毡布中间接缝处须有大于 15cm 的重叠覆盖，且货厢前半部分毡布需压在后半部分的毡布上面；

7) 装卸过程中需要移动车辆时，应先关上车厢门或栏板。若车厢门或栏板在原地关不上时，应有人监护，在保证安全的前提下才能移动车辆。起步要慢，停车要稳。

8) 装卸货物的托盘、手推车应尽量专用。装卸前，要对装卸机具进行检查

9) 货物装卸完毕，作业现场应清扫干净。

(3) 货物登记方案

设备到达指定地点后，由采购单位组织相关部门以及其他人员组成验收小组，负责对产品设备的逐项交接，登记。

1) 货物在到达采购人指定使用单位所在地后进行货物初步验收，对产品的包装、数量、外观等情况进行初步检查，并由经手人签署签收单，加盖单位公章。

2) 项目验收：根据初步签收的情况。采购人按照国家有关规定以及采购人招标文件、中标供应商的投标文件以及合同约定，制定项目验收方案。由采购人组织，供应商配合进行项目验收。

3) 验收小组应当在实施验收前完成掌握项目验收清单和标准，采购文件对项目的技术规定要求和供应商的响应承诺情况，并完成实施验收所需要的其他准备工作。

4) 验收小组应当在供应商履约后及时实施验收。每个验收小组成员必须作好验收记录。验收记录要准确、详细记载项目名称、数量、单价、规格、型号、主要技术参数等内容。

5) 验收小组完成验收后，应当出具验收报告。验收报告的内容应包括：实施验收过程基本情况陈述，采购项目验收情况介绍，对供应商履约情况与政府采购合同、采购文件规定要求以及供应商投标文件响应承诺情况进行比较，验收结论性意见。

在验收报告后备查。

验收小组成员应在验收报告上签字，对验收报告内容负责。

若中标合同签订以后，项目小组和实施小组将共同对设备方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括：

- 1) 安装调试手册；
- 2) 安装调试进度安排；
- 3) 安装方式；
- 4) 调试方法；
- 5) 调试工具的准备；
- 6) 安装调试环境的准备；
- 7) 技术参数手册、培训手册和安装手册；
- 8) 制定项目建设质量管理方案和措施。

所供设备抵达现场后，我方派工程技术人员会同项目有关部门有关方面人员一同进行开箱检查，严格依照招标文件要求及有关合同核对产品的型号、规格、品牌参数、厂家、数目及产品合格证书，两方共同作好检查记录，署名后作为设备验货依照。如发现问题，及时做好维修改换或索赔工作。

软件、电子、机械等各类专业，具有丰富的理论知识和现场经验，保证第一时间为用户提供技术服务。

在货物配送，运输，安装过程中根据采购方的需求严格控制生产环节，对生产过程出现的问题，及时解决，及时形成文档。

安装过程中，由我公司进行现场培训。当某一阶段的实施基本完成后，由各施工组召开会议，对所有实施过程中遇到的问题、解决方法进行汇总，并作为公司管理文档，为日后的售后服务工作做出准备，同时给采购方留底。

公司通过多种渠道形成一套高效的服务系统，通过售后服务电话、互联网、达到现场等形式，快速解决用户在设备使用、配置、维修等方面的问题。公司的技术支持人员全部经过严格的培训，每一次提供技术支持都必须做好书面记录，跟踪问题解决情况。

为保证提供的产品（货物）能正常安装使用，使相关技术人员及基层操作人员能够熟练掌握产品（货物）使用方法及技巧，保证设备后期的正常使用，我公司将提供完善的培训。在货物交付使用完毕后，在业主方合理地安排培训时间内，我公司组织人员对产品情况进行了解，并对有关人员进行现场培训，直到保证采购人及基层操作人员完全掌握基本

相关注意事项、常见故障的应急处理及后期的维护保养，使采购人及基层技术人员能独立作业和处理简单问题。

1) 培训方法

1) 培训组长：我方项目用户培训小组的培训组长负责根据项目总体计划、各阶段计划以及项目的实施进度编制和调整项目培训计划，对培训工作开展实施安排，组织准备开展培训的各种资源，同时跟客户方培训负责人进行讨论和沟通，形成最终的具体培训实施计划。培训开始前负责发布培训通知、组织师资力量进行培训前期的准备工作；培训过程中对培训实施过程进行监控，分析培训的反馈意见并对培训工作进行改进；定期对培训工作进行总结。

2) 培训管理员：每次培训会安排培训管理人员。培训管理员负责培训班日常管理工作，是客户方培训期间生活学习的接口人。培训管理员按实际情况可由培训讲师（主讲或辅助讲师）兼任。

3) 培训讲师（主讲及辅助讲师）：负责相应课程的教材准备与推荐，课件准备，上机实验设计；负责讲授相应的课程并进行实验指导；负责课后的答疑；配合其它培训组长安排的工作。

4) 配置管理员：项目组配置管理员对培训过程中的产品成果进行管理。

）质量保证人员：项目组质量保证人员按项目质量管理规程开展质量管理工作。

2）客户方

1）项目培训负责人：负责对我公司提供的培训实施计划进行验证和确认；负责组织协调客户方参与培训人员按计划参加并完成培训；负责培训方面的一些信息流转和沟通，包括给培训学员发放培训通知、负责评估意见收集；协助我公司进行一些培训的前期准备，负责培训过程中的一些资产保留或备份。

2）培训班长：建议客户方每次培训指定 1 名班长配合培训管理员和培训讲师开展组织管理工作。

3）学员：参与听课、参与讨论、进行培训效果评估和参与培训考试。

（3）培训细则

培训内容：本项目产品设备的使用方法，日常维护等问题的处理等问题。

培训开始及结束时间：按实际要求，协商安排，每次不低于三小时。

培训地点：我公司自行租赁会议室或采购方指定地点用中文实地教课，现场培训地点可拓展至采购方实际使用现场。

操作方式方法、技巧、产品故障识别及常见故障应急处理及使用注意事项，自行解决简单的问题。

培训人数：数量不限。

培训次数：采购方按需指定，不限次数。

培训资源配备：以组长为首的十人培训小组，可安排多地同时开展培训。

培训对象：我公司售后服务人员、采购方指定技术人员、管理人员、范围内的基层操作技术员及其他必须的人员。

培训收费（讲师及资料）：我公司不收取任何费用。

培训方法：我公司提供所有产品的使用说明书及派遣丰富的相同课程教学经验的讲师为采购人及基层操作技术员提供现场集中培训，所有的培训均为中文讲解。我公司针对操作人员还可以随时安排电话、网络、视频会议等远程方式培训指导。现场培训结束后，若仍需要，我公司可再行安排现场培训，直至用户方操作人员完全熟练掌握。

我公司提供的货物是合格的全新产品，符合国家标准和招标技术规范规定的相关质量标准，满足招标文件中的技术要求。送货到使用单位时，货物的外包装完整，且货物的表面无划伤、碰撞现象。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/005101122343012032>