

# 电桩采购安装售后服务方案

## 目 录

|                              |    |
|------------------------------|----|
| <b>第一节 售后服务原则及管理制度</b> ..... | 2  |
| 一、售后服务原则.....                | 2  |
| 二、售后服务管理目的.....              | 4  |
| 三、售后服务的标准及要求.....            | 4  |
| 四、售后服务保障措施.....              | 5  |
| 五、售后服务体系.....                | 6  |
| <b>第二节 售后服务承诺</b> .....      | 9  |
| 一、售后服务承诺.....                | 9  |
| 二、产品质保.....                  | 14 |
| 三、售后服务响应.....                | 15 |
| 四、质保期服务承诺.....               | 15 |
| 五、本地化服务.....                 | 18 |
| <b>第三节 充电桩维护检修方案</b> .....   | 20 |
| 一、常见故障及处理方式.....             | 20 |
| 二、设备清灰、保养.....               | 31 |
| <b>第四节 充电桩运维服务响应方案</b> ..... | 34 |
| 一、充电桩主机维修工作.....             | 34 |
| 二、充电桩主机维修时间响应.....           | 34 |
| 三、其他要求响应.....                | 35 |
| 四、巡检排故工作.....                | 36 |
| <b>第五节 售后服务保障措施</b> .....    | 39 |
| 一、质保期内售后服务措施.....            | 39 |
| 二、质保期后售后保障措施.....            | 39 |
| <b>第六节 售后服务方案</b> .....      | 40 |
| 一、产品质量保证期.....               | 40 |
| 二、质保年限、范围、质保条件.....          | 41 |
| 三、解决问题、排除故障的速度.....          | 41 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 四、售后服务方面的其他承诺 ..... | 42 |
| 五、质保期外服务 .....      | 43 |
| 六、跟踪服务方案 .....      | 43 |
| 七、备品备件支持 .....      | 44 |
| 八、售后服务流程 .....      | 44 |

## 第一节 售后服务原则及管理制度

### 一、售后服务原则

#### （一）以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标，要保证充电桩正常运行，硬件系统、软件系统、安装工艺在技术上必须是成熟的，实践检验是成功的。

“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”，本项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的充电桩。包括为采购单位提供后续服务，我们将动用一切有效的措施手段，力求本次服务万无一失，我们的目标是：“客户至上，满足客户一切需求”。

#### （二）重在措施的可靠性原则

##### 1. 注重预防

我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务，和客户一起做好充电桩的服务工作。采取以预防为主的策略，把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务，同过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。

##### 2. 服务组织

服务组织管理和流程管理是项目成功得关键。我们将在项目经理的统一调度下，指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

### （三）安全性及保密性原则

必须保证采购单位人员数据信息的安全，有较好的数据安全措施，我方在服务过程中将对采购单位相关数据备份提供严格的保密服务。充分考虑数据的保密措施，服务过程中处理的数据信息必须严格控制，接受采购单位方监督。

本项目的数据属于涉密信息，我方将作出郑重承诺，保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息，根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

### （四）适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位交流沟通。

### （五）标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系，将采用统一维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

## 二、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我公司特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

### 三、售后服务的标准及要求

（一）售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作的理念，要竭尽全力为用户服务，自觉不允许顶撞用户和与用户发生口角。

（二）在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

（三）服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

（四）接到服务信息，应在 XX 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

（五）决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

（六）服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

（七）服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

（八）对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决。

（九）重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

（十）建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

#### 四、售后服务保障措施

（一）我公司的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

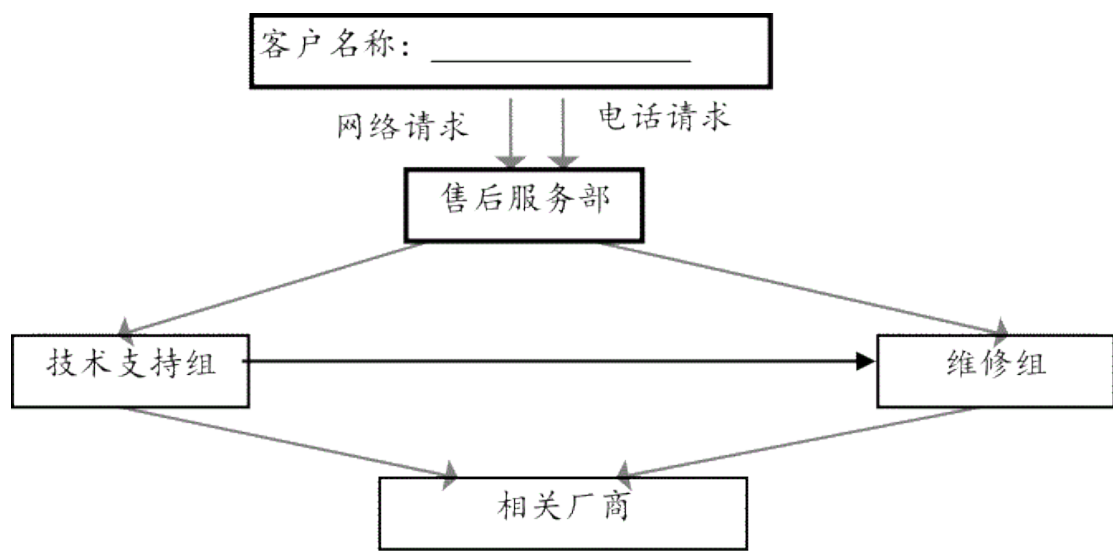
（二）公司的售后服务包括五个方面内容：服务响应、维修服务、维护服务、备品备件供应、技术培训。

（三）公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。

（四）公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

（五）公司将安排不定期的项目例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

（六）公司售后服务部将派遣设备技术支持项目师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。



## 五、售后服务体系

### 1. 免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时，采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

公司电话：XXXXXXXXXXXX

### 2. 现场服务

当采购单位报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购单位现场排除故障，进行服务。包括充电桩及相关设备的退货及换货。

### 3. 合约定期

通过签订维护合约，我们公司服务人员将依靠专业化的技术手段，为采购单位定期提供充电桩及相关设备，及时解决采购单位的需求问题。一旦问题发生，将提供最高优先级的现场服务，快速解决问题，满足采购单位正常需求。

#### 4. 及时提供产品和技术的更新信息

我们将定期向采购单位通过 Email 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助采购单位及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够更稳定、可靠、方便地工作，能够拥有更加优质的选择。采购单位的利益即是我们的利益，最终采购单位在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。

#### 5. 标准化服务流程

客服热线→售后服务部→售后服务人员→技术人员→记录反馈。

#### 6. 售后服务条款

为了更好地为我们的采购单位服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

- (1) 所购产品的单位化定制。
- (2) 所购产品的服务质量保证。
- (3) 升级期内的所购产品版本升级服务。
- (4) 电话支持服务。
- (5) 对产品的了解咨询。
- (6) 在充电桩及相关设备质量问题处理咨询。

(7) 在正常办公时间内，采购单位可以通过热线电话与公司。非正常工作时间，可拨打提供的手机寻求支持。

技术支持人员会尽量即时在电话中帮助采购单位解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录采购单位单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与采购单位联系。

#### 7. 电子邮件热线服务

采购单位碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为采购单位提供了电子邮件服务。采购单位可将电子邮件发到指定的电子邮箱（不少于二个固定的电子邮箱地址），将有专人接收采购单位的邮件并及时做出解答。

#### 8. 定期提供技术问答书刊

为了让采购单位了解到公司的最新技术动态及公司策略，我们及时给采购单位提供相应学术书刊及杂志。

#### 9. 与采购单位保持经常性的联系

为了准确了解采购单位的需求、实际应用中所面临的问题及公司对采购单位的服务状况，公司采购单位服务中心将通过电话方式定期访问采购单位，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

#### 10. 响应时间

公司记录跟踪采购单位项目中出现的产品技术问题，并根据情况划分响应级别，进行支持。

##### （1）响应级别

- 1) 优先级 1 (P1): XX 小时内解决问题
- 2) 优先级 2 (P2): XX 小时内解决问题
- 3) 优先级 3 (P3): XX 小时内解决问题

4) 优先级 4 (P4): XX 小时内解决问题

（2）电话技术支持随时接听回答采购单位的各种技术问题，一般问题保证在当日内予以解决；但当问题没现成的解决方案时，我们根据优先级进行响应。

## 第二节 售后服务承诺

### 一、售后服务承诺

#### （一）售后服务承诺书

##### 售后服务承诺书

致： XXXXX

我单位就招标编号：电动车智能充电系统采购项目售后服务及质量保证承诺如下：

1. 我公司郑重承诺本次投标活动中，所有投标货物保修期限均为产品验收合格后 X 年，运营管理设备终身免维护，升级换代。

2. 所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后 XX 分钟内响应，24 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 48 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 48 个小时内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新货物服务，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

### 3. 售后

维修服务点名称：XX 有限公司

售后服务地点：XXXXX

联系人及联系电话： XXXX、XXXX

维修服务范围：负责附近区域的维护工作及周边区域充电桩定期维护和检修工作。

4. 我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行货物的维护、保养服务，使货物使用率达到最大化，每年内不少于 2 次上门保养服务。

5. 安装：我公司将派有经验的工作人员进行配送安装调试；

6. 我单位保证本次所投设备均是全新合格产品。

7. 响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

8. 我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投标人名称（盖单位章）：

日期：XX 年 XX 月 XX 日

（二）质量保证承诺

我公司郑重承诺：

1. 质量保证期为终验合格之日起 XX 个月。

2. 所投产品制造厂家有可靠、完善的管理制度；有足够的设计、工艺、加工、检验能力；所投产品符合国际、国内相关标准，保证使用单位能熟练操作维护和正常使用。

3. 我公司保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内，我公司对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

4. 质保期内，如设备或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过 XX 天则质保期重新计算。

5. 质保期出现的质量问题由我公司负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件，我公司承诺以优惠价提供。特此承诺。

### （三）质保期承诺

我公司郑重承诺：

1. 我公司保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内，我公司对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

2. 质保期内，如设备或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过 XX 天则质保期重新计算。

3. 质保期出现的质量问题由我公司负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件，我公司承诺以优惠价提供。

#### （四）供货期承诺

我公司郑重承诺：自招标人书面通知中标人 XX 日内完成供货，并供货至至采购人指定地点，完成安装、调试，并提交完整的技术资料向招标单位申请验收，确保采购方正常使用。

#### （五）维保服务响应时间承诺

为保障客户的正常运行，承诺在本项目中可提供快捷的应急响应服务，针对本项目比选的产品，对其运行中出现的故障进行排除。发生问题时，保证 X 小时内响应到达并予以解决处理。

#### （六）专用备品备件承诺

针对本次项目采用的所有货物，建设专项的备品备件库，确保在客户使用设备过程中，如果发生硬件故障，能够及时得到全新的备品及备件。

### （七）售后技术支持承诺

针对本次项目，郑重承诺，在标准服务的基础上，进一步根据客户实际情况，提供更为全面的技术支持服务，使客户更好地使用和维护本次项目涉及的货物。

### （八）电话技术支持承诺

承诺可为客户提供 7×24 小时售后服务热线，随时解答并解决客户在使用货物中出现的问题，并根据出现故障的严重等级确定是否安排当地工程师到现场解决故障，并尽快恢复业务。

### （九）现场技术支持承诺

针对本次项目所涉及的货物，承诺货物在使用过程中如果出现问题，在电话支持无法解决该问题后，根据故障等级，提供现场技术支持服务，现场工程师在约定的时间内赶到现场，排除故障，并恢复正常使用，同时对故障给出后续的建议方案。

### （十）日常维护服务承诺

在系统正常运行后，将在每季度针对本项目涉及的所有产品进行软件、硬件的现场巡检，并给出巡检报告。

注：以下任何情况，则不在技术服务中心保修范围内：

1. 由于地震、火灾、雷击等不可抗力因素造成的损坏或故障。
2. 由于用户或第三方误用或不正确的安装调试、使用、不正确的与外设连接和外部电源等问题造成的损坏或故障。

3. 故障产品或部件在未经授权的情况下被拆卸、改装或维修过。故障产品机壳或部件上的产品标识和序列号不清、破损或被涂改过。

#### （十一）免费培训承诺

我公司承诺所有设备安装调试完毕后，我方将安排技术人员免费对使用单位的设备管理人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训，保证用户能熟练操作维护和正常使用水处理设备。

## 二、产品质保

我方保证提供给采购单位的充电桩，将严格按 ISO9001:2000 质量体系认证要求生产。

承蒙惠顾我公司生产的产品，谨致谢意！为维护您的合法权益，我公司向您作出下述的服务承诺：

我公司的质量方针是“精心研发制造，持续为顾客提供高品质充电桩以及与其相关产品”，向您保证我公司所销售的产品皆为合格产品，出厂前都经过严格的检测。

本项目产品质保期为 XX 年

1. 免费质保期满后，您可以选择我公司为您提供的有偿维修服务。

2. 在免费质保期内，设备在正常运行的条件下所发生的有关产品质量问题，（不可抗力和人为因素引起的充电桩损坏除外），我公司将实行免费更换处理。

3. 我司产品的安装调试可以派出技术人员到场进行指

导。

### 三、售后服务响应

| 序号 | 内容                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 提供免费维护时间 XX 年。                                                                                         |
| 2  | 部分设备的部件及整机需更换时负责运费及保险。                                                                                 |
| 3  | 首期安装时，供应商工程人员到现场指导。                                                                                    |
| 4  | 免费培训甲方维护员并提供安装维修手册                                                                                     |
| 5  | 定期巡检周期 XX 年。                                                                                           |
| 6  | 在质量保证期内承诺：<br>电话故障申告的响应时间小于 XX 小时<br>首次回复处理意见响应时间小于 XX 小时<br>故障修复/更换时间小于 XX 天<br>质保期内承担现场更换发生的机械车辆保障费用 |
| 7  | 我公司所提供的设备、材料需经使用方验收，如发现有任何质量问题（如要求不符、外观损伤），我公司以同样型号的设备在约定的时间内予以更换。                                     |
| 8  | 在设备的设计使用寿命周期内，我公司保证使用方更换到原厂的零部件，确保设备正常使用。                                                              |

### 四、质保期服务承诺

#### （一）质保期服务承诺

为了更好地服务于广大用户，让用户购买的充电桩产品安全无忧、购买的设备物有所值，我公司提供售前的技术咨询、设备选型、解决方案，从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的规划和承诺：

为用户提供 XX 年的质保服务期，负责将用户所订购的设备免费安装、调试直至正常运行。

质量保证期结束后，我公司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限年份终身服务，仅收取零部件成本费，免收人工费，免收维修费。我公司还设有免费售后服务卡及价格优惠的有偿服务卡(三个月、半年、全年)。

质保期内故障处理后跟踪服务：定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远、做得全；我用心、你放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥您所购买的系统设备的效能！

## （二）质保期服务计划

1. 在设备保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

2. 保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现

场调查。

3. 保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对设备系统产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

4. 保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

5. 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：技术支持。

### （三）质保期后售后服务计划

我公司终身提供本项目充电桩的免费维护保养服务。

质保期满后，如遇重大问题需我公司技术支持，我公司技术人员自接通知后 XX 小时内响应，XX 小时内，派人赶到采购单位现场，帮助排除故障、修复或更换零部件。

长期备有各种设备的备品备件，保证 XX 年内存货。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费优惠供应。

质量保修期满后，我公司将继续提供维修维护，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，但硬

件要收取设备维修和更换的成本费。

上门服务的差旅费，硬件产品要收取服务费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后执行。

同时我公司可以与用户签订年度保修合同。

## 五、本地化服务

针对本项目的本地化优势：公司为本地注册企业，有丰富的施工经验。公司拥有相应管理、技术人才 XX 余人，其中注册类人员占比 XX%以上，可以随时接受公司调遣，为本项目实现人、财、物供给。

### （一）响应时间

服务期内，我公司承诺根据处理流程，XX 小时响应，现场技术人员将在 XX 小时内赶到现场，并在 XX 小时内完成事项的处理。

### （二）方案及优势

1. 我公司对本项目均高度重视，项目一旦中标，即成立以我项目经理及以上级别高管担任的项目领导小组，审批本项目详尽实施方案，对巨大事项做出及时合理决策，并参与本项目严重成果的讨论。

2. 我公司针对本项目特点，对本项目制定专门管理办法，统一工作标准和管理制度，并要求工作人员共同遵守。

3. 我公司对项目负责人授权，赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

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/158140063103006053>