

变电站图像监视及安全警卫系统 投标方案

目录

第一章 专项应答文件	4
1.1. 售后服务	4
1.1.1. 质保期满足要求，能够保证备件供应，服务流程简洁高效	4
1.1.2. 售前、售中、售后服务承诺	5
1.1.3. 培训	7
1.1.4. 保修	7
1.1.5. 措施	8
1.1.6. 服务响应时间	8
1.2. 技术支持方案	11
1.2.1. 客服中心	11
1.3. 技术培训方案、巡检	20
1.3.1. 技术服务	20
1.3.2. 技术培训	20
1.3.3. 培训的时间	26
1.3.4. 使用的培训设施	26
1.3.5. 培训的材料和文件	27
1.3.6. 人员培训时间表	27
1.3.7. 维护	28

1.3.8. 维护保养	28
第二章 保证及时到达现场或者远程技术支持	30
2.1. 售后服务承诺及保障措施	30
2.2. 售后服务保障说明	32
2.2.1. 售后服务说明	32
2.2.2. 其他售后服务措施	33
2.2.3. 服务监督管理机制	33
2.2.4. 售后服务质量保障措施	33
2.3. 售后服务管理方案	35
2.3.1. 管理体制	35
2.3.2. 客户意见和投诉	35
2.3.3. 退货和换货	36
2.3.4. 维修服务	37
2.3.5. 备品备件和检修工具	38
2.3.6. 资料管理	39
2.3.7. 售后服务管理规定	40
2.3.8. 保证交货期的措施	44
第三章 产品质量保证	45
3.1. 质量管理措施	46
3.1.1. 质量控制计划	46
3.1.2. 质量管理架构	46
3.2. 产品采购质量保证措施	48

3.2.1.	我公司有着完整的采购流程，如下图所示	48
3.2.2.	我公司采用2种采购渠道	48
3.2.3.	产品验收	50
3.3.	产品生产厂家质量保证措施	54
3.3.1.	质量保证体系	54
3.3.2.	质量控制程序及执行标准	54

第一章 专项应答文件

1.1. 售后服务

1.1.1. 质保期满足要求，能够保证备件供应，服务流程简洁高效

我公司承诺，所有投标产品在国家规定的质保期内，我对所投产品在使用过程中出现的故障和零配件磨损问题，免费提供维修和更换服务。

我对参加此次采购项目所提供的货物及服务做如下承诺：

1、 我提供的产品严格按照国家的相关规定及ISO9001管理体系标准，保质保量的完成本次项目的产品；

2、 我承诺按照项目使用设备的要求做好集成工作，保证质量，并做好设备整体培训和验收工作。并满足相应的维护、售后服务、培训等工作要求；

3、 我产品严格执行国家相关标准，确保产品质量稳定可靠；

4、 我生产的产品在制造和检测过程中严格按照公司的企业标准进行生产制造和检测；

5、 我为本项目提供的产品均为全新产品，我产品在质保期内实行“三包”政策，其产品在质保期内的维护和维修均有我司承担；

6、我公司完全响应本次招标文件要求的项目；

7、售后服务响应时间承诺：我公司将严格按照售后服务方案为该项目提供售后，并依照售后条款承担相应的费用。如出现故障，在2小时内响应，24小时内到达现场排除故障，因特殊情况不能及时排除故障的，应采取相应的补救措施或与用户共同商议处理办法。

8、质保期满后，如果客户继续使用我公司产品，我公司将一如既往的为用户提供周到细致的售后服务，继续为用户提供7*24 小时服务热线，技术支持服务(若需要上门服务，只收取交通费以及住宿费的成本。若设备出现故障，需要维修或更换，我公司将收取维修以及更换部件的成本费用)等。

1.1.2. 售前、售中、售后服务承诺

不断开发、研制满足市场需求、新型实用的优质产品；力求提供让用户满意的售前、售中、售后服务，是我公司寻求企业发展永恒的主题，在此我公司向广大用户承诺：

1、售前服务：

- a. 免费为用户提供技术咨询服务。
- b. 向用户提供产品样本，企业简介，资信证明等资料。
- c. 邀请用户来我公司考察产品设计，产品制造工艺流程，产品样机，产品检测设施和质量管理体系。

d. 邀请用户实地考察我公司所售产品的单位，听取使用单位的意见。

e. 我公司可以委派经验丰富的技术人员根据现场情况和用户提供的技术参数，免费设计、选型。

2、售中服务

产品制造过程中，邀请用户有关技术人员到我公司察看制造过程中各个工序的检验，并向用户有关技术人员提供产品的检验标准和检验结果。

3、售后服务：

a. 我公司产品发货后，派专人到用户收货现场清点交付货物。

b. 对所售产品免费进行现场调试服务。

c. 对所售产品免费指导安装服务。

d. 我公司配备一支以技术人员为主的高素质的售后服务队伍。在接到用户的服务信息或反馈的问题，在最短时间之内作出让用户满意的答复和处理。

e. 我公司产品质保期严格遵守国家有关规定。

f. 我公司产品实行“三包”服务(确因我公司质量问题包退、包换、包修)。

g. 我公司派出的售后服务人员的工作质量由用户评判(用户在我公司发出的《用户反馈信息单》上签署意见)。根据用户评判意见，兑现我公司售后服务人员的奖惩。

h. 我公司设立投诉电话，如对我公司产品质量售后服务人员的服务质量不满意可进行投诉，我公司将认真的进行处理。

i. 我公司定期对用户进行走访，了解产品的使用情况，帮助解决在使用过程中可能遇到的各种问题。同时征求质量及技术上的改善意见，以便更好的为用户服务。

1.1.3. 培训

我公司根据贵方要求，在设备安装、调试验收过程中，将对贵方技术人员，操作维修人员进行培训，并负担其费用。

1.1.4. 保修

1、我公司根据贵方要求，质保期遵守国家有关规定。在此期间贵方在遵守说明书中各种要求的条件下，因制造质量而发生的损坏或不能正常工作，公司免费提供维修服务，对不能维修的坚决更换。保修期之后，产品部件出现故障，本公司以该部件的成本费销售给贵方。

2、我公司维修机构备有足够的零部件，以满足贵方维修需要。

3、质保期后，我方仍将向贵方提供及时、优质、优惠的服务。

1.1.5. 措施

1、我公司将为贵方建立健全使用维护及保养档案，每六个月进行一次检验，及时了解信息，协助贵方做好设备的保障运行工作。

2、对产品实行终身服务，定期回访，主动征求贵方意见，协助贵方做好产品的运行，发现产品质量问题免费提供维修服务。

3、开通24小时服务热线，一切调试安装、维修、保养等售后事宜，均保证接到贵方电话后按通知要求的时间内派员到达现场，及时解决问题，直到用户满意为止。

4、我公司为用户提供精良服务，并实行终身服务，保修期内一旦贵方需要，将尽快赶到现场，为贵方排忧解难。所有零备件及易损件的供应可与公司直接联系。保修期外，备品备件及易损坏件的更换，只收取材料费，并免费安装、维修。

1.1.6. 服务响应时间

售后服务保障方式、范围和收费情况			
保障方式	范围	收费情况	备注
售后服务热线	全国范围内 均可拨打	免费	30分钟内响应并 给予最佳技术支

			持
现场技术支持	220kV变电站图像监视及安全警卫系统产品使用地	免费	质保期内有任何关于220kV变电站图像监视及安全警卫系统产品使用方面的技术支持需求
技术培训	220kV变电站图像监视及安全警卫系统产品使用地	免费	220kV变电站图像监视及安全警卫系统产品交付前培训1天
现场220kV变电站图像监视及安全警卫系统产品维护、保养	220kV变电站图像监视及安全警卫系统产品使用地	免费	
现场维修	220kV 变电站图像监视及安全警卫系统产品使用地	最快时间赶到现场处理，质保期内免费，质保期后只收取成本	最快时间赶到现场处理，质保期内免费，质保期后只收取成本费用

		费	
--	--	---	--

1.2. 技术支持方案

我公司售后部门有优秀技术人员和雄厚的技术力量支持，我公司将指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

1.2.1. 客服中心

(1) 运转机制：

明细如下：部门宗旨；部门职能；流程框架结构；岗位职责；管理制度；晋升机制；客户服务项目的落地机制；客户服务热线行为规范。

(一) 部门宗旨

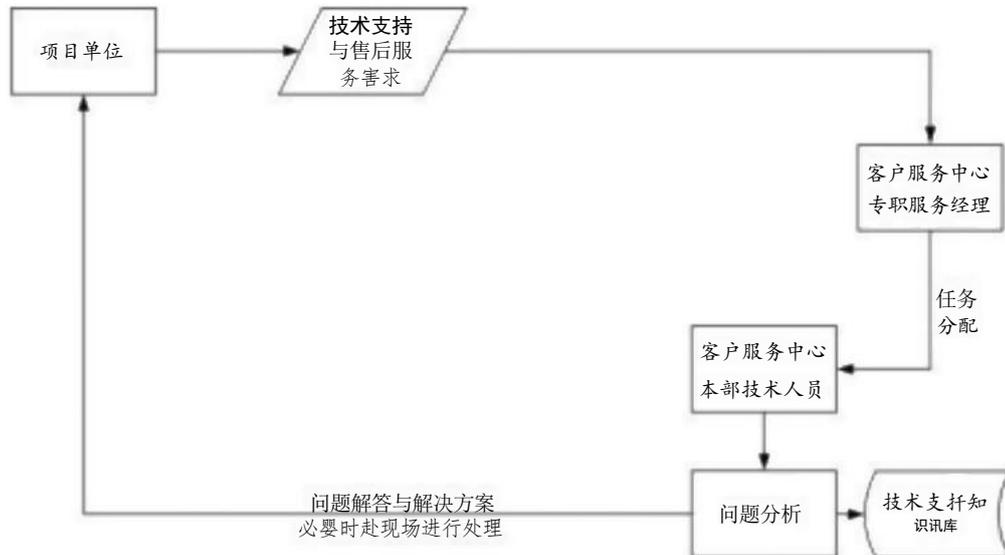
客服部宗旨：用专业、及时、贴心的服务为客户创造最大价值；最大程度的满足客户需求，让客户放心！

(二) 部门职能

客服部职能概述

客服部的职能就是通过制定客户服务原则与标准，拟定标准的服务工作流程，协调公司各部门之间的工作，为企业内部、外部客户提供最优质的服务，以塑造和维护企业的良好形象和信誉。

(三) 流程框架



(四) 岗位职责

1、客服经理

职位概要：全面负责公司的客户服务体系建立、部门为了发展计划、部门管理及相关规章制度的制定与实施，确保公司客服部工作的正常运行。

岗位职责：

负责部门为了发展的计划和标准的制定与实施，全面提升客户服务质量；

组织建立符合客户需求的各类客服相关的管理制度及措施，并推进实施；

监督、检查下属员工的工作；

定期听取直接下属述职，并对其工作评定；

掌握市场部工作情况和本部门有关服务数据；

关系下属思想工作、生活
负责客服部人员的调度及安排
对下属的记录行为、工作秩序、精神面貌负责；
维护和拓展指定区域内的客户关系
培训、考核客服人员，提升客服人员工作能力，改善工作质量

在深入研究其他成功网络公司客服成功经验的基础上，有步骤的搭建客户服务体系；与各部门的沟通，协调工作；
受理关于客服工作的重大投诉；

关注事实，尤其是行业信息，要对公司产品线所涉及的相关行业进行深入了解，努力消除自己在这领域的盲区。
全面了解本行业的宏观政策走向。

2、客服部主管

职位概要：贯彻实施上级领导交代的工作与事宜，监督下属工作并及时反馈给上级领导，并严格执行公司级部门制定的流程及制度；

岗位职责：

协助客服经理抓管理，建立健全各项规章制度，完善客服工作流程，及时传达公司的最新精神及业务通知，执行各项任何的实施管理，维持客服部门正常的工作秩序；

规范执行客户服务程序，监督下属的行为规范；

对重大客户转交上级领导处理；

执行直接上级制定之售后服务计划，协助下属完成客户的跟踪与维护；

部门整体工作协调，正确及时传达上级指示；
接受外部(客户)、内部(同事)投诉及时处理有关问题；

收集成交客户信息，及时上报
及时对下级客服人员服务工作中的争议做出裁定，并汇报客服经理；

受理下级员工的建议、异议、按照程序处理
客户节日礼品申请，节日前提前汇报给上级，并制定出开户的礼品申请计划；

填报下属过失报告，根据执行程序汇知上级领导
根据工作需要调配下级，上报直接上级批准后执行；
定期对客户资料的汇总、整理与填充；
定期对成交客户进行调研，定期掌握成交客户的动态，核实后报送上级；

定期向直接上级领导述职；
对客服人员工作流程的正确执行负责；
与客服工作有关联部门进行协调与协作；
处理解决客服工作过程突发事件，并呈报上级。

3、客服专员

(1) 客服专员

-
- 1) 整理日常资料：收集与客户有关的更多信息
 - 2) 客户资料的录入、整理、分析、统计、汇总
 - 3) 严格执行行为规范，热情服务
 - 4) 及时正确回访客户，合理安排客户回访时间
 - 5) 熟练掌握业务知识，了解公司产品及服务对象的情况
 - 6) 与公司各部门进行简单的工作业务沟通
 - 7) 收集客户对软件制作的意见和建议，接受顾客的意义和意见
 - 8) 做好销售统计工作，填报各类规定表格
 - 9) 对老客户进行产品升级引导和使用
 - 10) 每日按时写工作日志，每周、月按时交报表和工作总结呈送上级对此短时间内工作审核
 - 11) 节日问候
 - 12) 听从上级指挥，执行上级发布的其他命令
 - 13) 懂得并善于从各方面强化自己的服务水平
 - 14) 为人真诚，做事认真，责任心强。有耐心和细心，有良好的客户服务意识。对于不会操作的客户要给与指引，引导客户，处理好与客户之间的关系，为客户提供实实在在的帮助。

(2) 线上客服

- 1) 客服专员线上咨询、电话沟通订单相关事宜或客户

直接电话与客服人员沟通订单，并及时记录客户的信息和问题进行汇总。

2) 根据客户订单内容核实库存及相关销售政策，核算货物的总金额。

3) 再次与客户电话确认货物、政策、货款是否一致，以及客户所交待的相关事宜，最后确定客户打款方式。

4) 经财务核实确定客户打款后，及时将订单转接至厂家，让其联系配送

5) 发货时把客户的所有相关物品准备齐全

6) 待货物发出后第一时间告知客户及配送公司的联系方式(最好能确定快递师傅的电话), 以便于客户准备接货事宜。

7) 货物发出后三天内(正常情况)进行客户到货跟踪回访，及时记录客户反映的问题并做出解决方

(3) 投诉、回访专员

1) 投诉：

资料收集。在公司的日常营销工作中，收集客户资料是一项非常重要的工作，它直接关系到公司的营销计划能否实现。客服资料的收集要求客服专员每日认真提取客户信息档案，以便关注这些客户的发展动态。

资料整理。客服专员提取的客户信息档案递交客服经理，由客服经理安排信息汇总，并进行分析分类，分派专人管理

各类资料，并要求每日及时更新，避免遗漏。

资料处理。客服经理按照负责客户数量均衡、兼顾业务能力的原则，分配给相关客服专员。客服专员负责的客户，应在一周内与客户进行沟通，并做详细备案。

2) 回访：对不同类型的客户进行不定期回访

a. 客户的需求不断变化，通过回访不但了解不同客户的需求、市场咨询，还可以发现自身工作中的不足，及时补救和调整，满足客户需求，提高客户满意度。

b. 回访方式：电话沟通、电邮沟通、短信业务等

c. 回访流程：从客户档案中提取需要统一回访的客户资料，统计整理后分配到各客服专员，通过电话(或电邮等方式)与客户进行交流沟通并认真记录每一个客户回访结果填写《回访记录表》(此表为回访活动的信息载体),最后分析结果并撰写《回访总结报告》，进行最终资料归档。

d. 回访内容：

①询问客户对本司的评价，对产品和服务的建议和意见；

②特定时期内可作特色回访(如节日、店庆日、促销活动期)

③友情提醒客户所需物品的持续使用效果(二次开发)

注意：回访时间不宜过长，内容不宜过多。

(4) 高效的投诉处理

1) 完善投诉处理机制，注重处理客户投诉的规范性和效率性，形成闭环的管理流程，做到有投诉即时受理，迅速有结果，处理后有回访；使得客户投诉得到高效和圆满的解决。建立投诉归档资料。

2) 投诉处理工作的三个方面：

为顾客投诉提供便利的渠道；对投诉进行迅速有效的处理；对投诉原因进行最彻底的分析。

投诉解决宗旨：挽回不满意顾客

投诉解决策略：渠道短；代价平；速度快；认识服务与品牌的关系。

3) 顾客永远都是对的；顾客是商品的购买者，不是麻烦的制造者；顾客最了解自己的需求、爱好，这是企业需要收集的信息。失去品牌比损失一次交易更可怕。让顾客感觉到他的意见得到尊重，尽量用补偿性方法调节与顾客的关系。

(五) 管理制度

1、保密机制

1) 对公司各类统计数据(销量、客户资料、部门制度等)

2) 加强部门办公区的安全，未经上级主管领导批准不得带外来人员进入工作现场

3) 外人用电脑必须经过相关人员同意，并且监督下方可使用，如有乱篡改数据、拷贝数据者严惩

4) 严格遵守咨询服务流程，不得违规泄露客户信息或公

司内部信息。

5) 对于过期、作废的客户资料或内部文档必须及时销毁，严禁做为废品出售。

6) 指定专人妥善管理和保管内部文件和客户资料，及时整理归档。

7) 不得将与生产无关的软件擅自装入系统终端，不准利用系统终端玩游戏，严禁无关人员使用系统终端及办公运输车维修器材产品。

1.3. 技术培训方案、巡检

为确保业主的人员能对我们所安装的系统及货物装置的日常运作、耗损和例行维护、事故的处理和解决方案等有全面的了解和认识，在系统调试时至交付使用前，我们将组织专业技术人员对业主维护管理人员免费进行操作和维护的培训

1.3.1. 技术服务

- 1、介绍所有使用货物的功能；
- 2、介绍与货物应用相关的理论和技术的培训(包括设计理论，与所有检测相关的技术，应用范围，应用注意事项等)；
- 3、介绍货物操作步骤，日常检查和维护常识；
- 4、介绍货物简单故障或停止运转时的处理方法；
- 5、介绍必要的校正方法；
- 6、讲解与最新的国家相关标准相应的检测货物的使用方法和注意事项。

1.3.2. 技术培训

- 1、介绍培训计划

凡是售出的产品，由本公司负责对货物操作人员、货物日常维护人员及相关人员进行场地培训，最终保证用户单位

能熟练操作仪器为止。

2、 培训方式

号	培训方式	培训对象	培训地点	授课方式	注
	现场培训	业主现场师及值班人员	现场	投影仪集中面授 现场实操 演示	
2	定期培训	业主管理人员	我公司培训部或业主指定的地点	投影仪集中面授 现场实操 演示	
3	参观培训	业主管理人员	货物供货厂家	参观考察	
	开通免费电话咨询热线				

3、 培训内容

(1)、介绍所有使用货物的功能；

(2)、介绍与货物应用相关的理论和技术的培训(包括设计理论, 与所有检测相关的技术, 应用范围, 应用注意事项等);

(3)、介绍货物操作步骤, 日常检查和维护常识;

(4)、介绍货物简单故障或停止运转时的处理方法;

(5)、介绍必要的校正方法;

(6)、讲解与最新的国家相关标准相应的检测货物的使用方法和注意事项。

4、培训目的

(1)、保证用户完全熟练掌握货物操作方法;

(2)、更加明确国家检测标准与该货物实际操作中的应用;

(3)、掌握货物在使用过程中小故障的排除方法;

(4)、了解仪器的日常维护和保养常识;

(5)、培训操作人员安全高效地使用货物。

5、培训时间

(1)、集中培训: 听从买方单位安排。

(2)、单一培训:

我公司安排专业培训师定期到用户单位进行培训。

用户在仪器使用过程中出现问题需要我方进行培训时, 我方立即安排专业师上门培训。

6、培训课时

1天或根据用户要求确定培训次数。 (免费培训)

7、组织机构设置

(1)、我方有资质培训员的任命

(2)、用户单位人员的参与

用户单位根据自身情况，安排操作使用人员接受培训。

(3)、培训地点

由买方统一安排

单一培训时可根据使用方要求在使用方工作单位进行。

若需额外租用场地，费用由我方负担。

8、培训费用

该培训是由我公司提供的免费培训，以下培训费用由我公司承担：

(1)、我公司员工和培训员的所有费用；

(2)、用于培训的样机，消耗品， 一次性用品等费用；

(3)、租用培训场地、参加培训的人员食宿等费用。

9、其它可额外提供的培训信息

如用户需要，双方可具体协议。

1) 培训计划

操作培训是保证客户正确使用、发挥应有功效的基础，任何产品，在保证人性化操作的同时，也要求使用者按操作手册进行操作，才能使洁具发挥应有的功效。

对产品项目的培训主要是维护、管理人员的培训和操作

使用的培训。

维护是长期有效运行的保证，只有做好日常维护工作，才能保证长期稳定使用，我部一贯重视维护工作，针对建设产品，我部将根据产品情况及各阶段对相关人员进行相应的系统性培训，并按计划做好维护工作。

产品的维护包括日常保养和维修，我部积累了丰富的维护经验，以“服务就是品牌”为系统维护的宗旨，在维护方面一贯采取：加强日常保养，尽量使物资的故障处理在隐患阶段。

产品安装调试完毕，进入试运行阶段。在调试阶段，维护、管理人员介入，一起参与调试工作，了解整体情况及原理。

在移交期间，我们将对维护、管理人员重点进行以下免费培训：

- 1、产品安装位置说明
- 2、基本原理及功能
- 3、工作流程
- 4、规章制度
- 5、基本维护
- 6、紧急情况应急处理报修处理规范

在维护初期，产品项目经理安排技术人员协同维护人员一起进行维护，针对维护情况进行补充培训。

为使操作管理人员能熟练地使用、管理、修改整个产品，我部将针对产品的特点制定了培训计划。

①培训目标

培训的目标是使每个参加培训的人员明知整个产品的构成和原理，熟悉产品的功能，能够熟练的操作并能排除常见故障。

②培训的内容

本产品调试开通后，我部将为客户提供培训。包括基本操作、故障排除，维护说明等项目。

为用户提供的培训包括以下内容：

建组成及功能特点；

各个子产品及分产品的构成及工作原理；

产品运行过程中的维护；

疑难问题解答。

1). 管理人员的培训

对整个产品的运行和原理有充分的了解，理解设计意图和思想。

培训时间和地点安排如下：

地点	天数	内容
采购方指定地点	1天	原理
		操作
		维护

		管理注意事项
		常见故障排除

2). 产品维护人员

对整个的运行和原理、操作和故障排除有充分的了解，
掌握本智能化项目的设计图纸和设计方案；

清楚的了解各种产品的性能和参数；

学习整个的安装、调试和维护。

培训时间和地点安排如下：

地点	天数	内容
采购方指定 地点	1天	原理
		产品的安装、操作
		产品的维护
		操作与维护
		常见故障排除

1.3.3. 培训的时间

培训时间大约1天左右，根据实际情况可调整。

1.3.4. 使用的培训设施

培训设施主要包括产品中的工具、现场的产品和仪器。
我部还将提供相关的与产品有关的产品供培训使用。

1.3.5. 培训的材料和文件

使用说明书；

产品安装手册；

方案设计；

安装图纸；

维护手册。

1.3.6. 人员培训时间表

序号	受训人数	单价	天数	内容	地点
	管理人员 (1人)	免费	项 目	原理	采购方 指定地 点
			调 试	产品的操作与维护	
			过 程	操作与维护	
			中 就 参 与	管理注意事项	
2	产品维护人 员(1人)	免费	项 目	原理	采购方 指定地 点
			调 试	产品的安装、操作	
			过 程	产品的维护	
			中 就 参 与	操作与维护 常见故障排除	
3	操作员、保	免费	项 目	简单原理	采购方

安 (1人)		调 试	相关产品的正常操作和 使用	指定地 点
		过 程		
		中 就	操作与维护	
		参 与	使用注意事项	

培训计划与产品的安装是同步的，使受培训的人员可以在认可后进行操作。

1.3.7. 维护

运行管理工作

为了保证能够长时间的正常运行，我们会在进行完善的系统培训，同时制定系统操作规程，并配合客户制定操作员责任界面及合理的交接班制度。

1.3.8. 维护保养

我部的售后服务办公室在维护期内将对建设产品提供服务，使它们保持良好的运行状态，每年定期对系统提供以下服务：

(1) 例行保养：

A、基本检查

物资检测

B、运行检查

数据库及存档记录的检查

与客户系统管理员进行工作交流及回顾

C、其他管理维护(以实际项目为准)

(2)每季度例行保养:

每季度例行保养除上述例行保养的内容外,还需对每季度各个运行情况、进行了解。

(3)年度保养:

每季度例行保养除上述例行保养、每季度保养的内容外,还需对年度各个子运行情况进行了解,而且对主要产品进行全方面的检测,对功能进行全方位的检测。

第二章保证及时到达现场或者远程技术支持

2.1. 售后服务承诺及保障措施

货物整体硬件免费质保期12 个月，时间自最终验收合格并交付使用之日起计算。在质保期内，一旦发生质量问题，我公司保证特殊情况响应时间2 小时内，技术人员12 小时内到达现场。

公司售后服务承诺：提供正规产品，严格履行监督安装、保修义务、全程为公司所供货产品及售后护航；郑重承诺对保修期内非因操作不当造成需要更换的零配件全部由我公司负责包修、包换。我公司提供的所有产品均按照应答文件承诺的包修范围和时间进行包修。

我公司对采购的产品质量实行终身跟踪服务，质保期结束后，我公司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的产品进行定期的维修和保养，仅收取零部件成本费，不收人工费。我公司提供7*24 小时售后服务电话，由专业的技术项目经理为您提供专业的服务。保修起始时间自验收合格之日算起，在维保期间的维护不收取任何额外费用，终身维修，我公司支持远程技术服务。

从采购方确认接收我方产品及服务之日起，此项目进入产品质量保修期，对本项目提供长期维护服务，负责对任何因安装过程及安装工艺、材料质量而造成的各个部件的损坏进行更换和维修。

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/456111025055010053>