

第一章 售后服务方案

第一节 售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”的服务原则，努力为用户提供优质服务。力求使用户满意，并一贯认为用户的满意要远比竞争更为重要。

在设备（设备）方面，我公司针对各个客户所需不同，建立客户档案，从而使各部门技术经理迅速的了解不同客户所有部门的机型及所需设备，有效地安排各部门技术人员在接到客户需求电话起1小时内上门解决客户问题，从而提高客户的工作效率。我公司以“最环保、最健康、最快捷的上门服务解决客户需求”为己任，让客户的打印机、复印机在享受我公司提供的免费保养、维修的同时得到最健康安全、最快捷实惠的设备设备的配送、维修及退换货等服务，从而大大提高办公效率。我公司还为不同客户量身定做并提供“办公系统安全解决方案”，从“安全、稳定、价值、独享、方案”五个层面，协助客户提高工作效率的同时，更好地降低办公成本。

第二节 售后服务方式

1、免费电话技术咨询

当用户设备发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业项目师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

2、现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话和远程维护不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣项目师赴客户现场排除故障，进行维修。包括故障设备的取回和送还。

3、专业人员配备

公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。

售后服务部有固定维修人员，当项目运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。

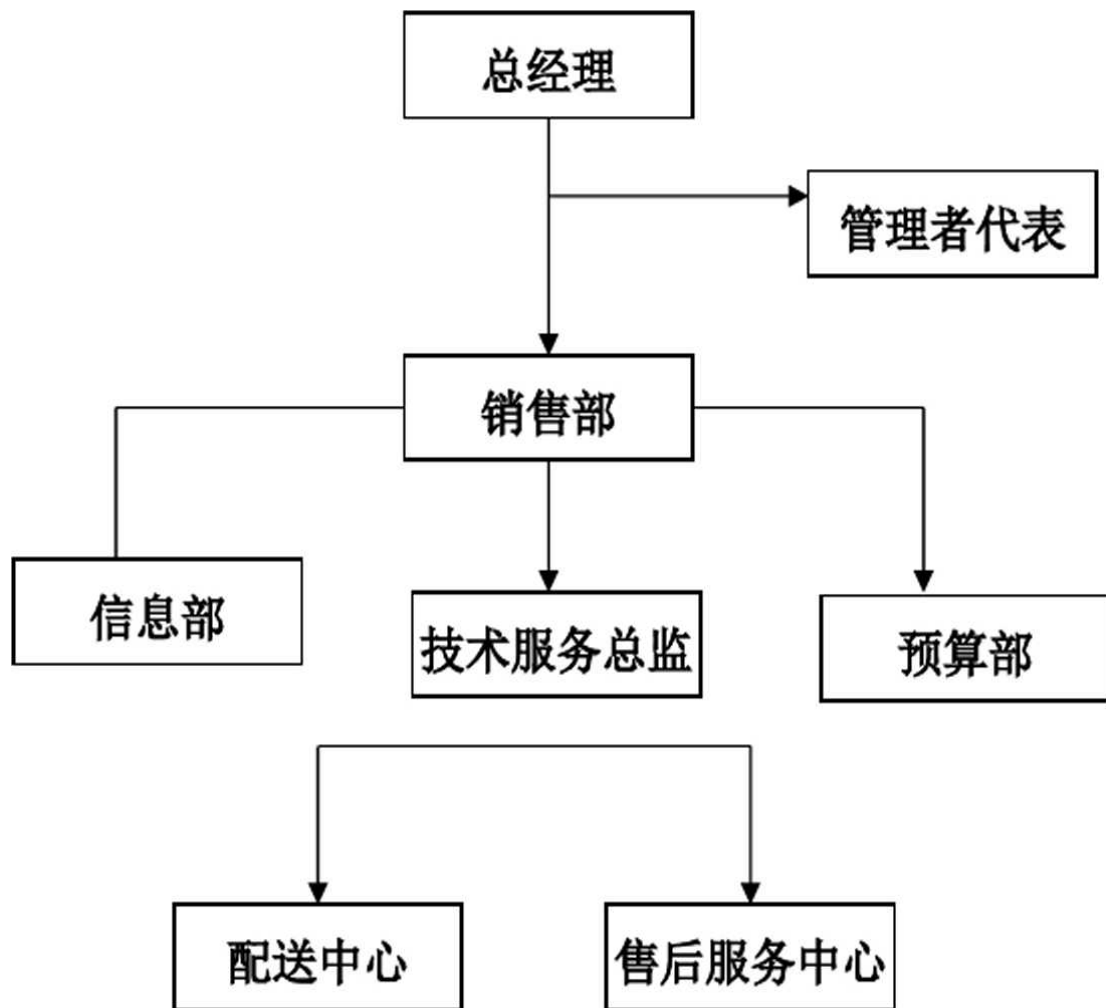
4、备用件：

针对项目中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到用户反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

第三节 售后服务承诺

1、售后服务机构和力量

本公司为了保证投标设备的顺利交付使用，及对设备的生产及交付全过程加强监控，公司设立如下服务机构：



2、我公司本部设有专门的售后服务中心，为全客户提供方便服务。

3、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业及良好的职业道德，对客户使用本公司设备所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

4、公司建立了《设备质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算机存储，并有专人经常性的进行客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司产品质量的提高，使广大客户真正得到最优先的服务。

5.售后理念

5.1、服务理念：用感恩的心服务客户。

5.2、指导思想：因需而变。

5.3、服务目标：全面满足，不断超越，永创新高，打造服务领跑者形象。

5.4、服务宗旨：客户永远是对的。

5.5、客户永远是对的

(1) 客户是我们的衣食父母。

(2) 我们的价值就是为客户服务，每一位员工都应怀着感恩的心，点点滴滴地、永无止境地找出让客户更加满意的办法，坚持不懈地随时了解并引导客户对公司行为的反应。

5.6、服务乐趣

(1) 为客户提供优质服务，我们从中享受服务乐趣。

(2) 在一个互相尊重、互相帮助的团队中，既能充分发挥个人才能，又能形成有效合力，我们在此过程中享受成功的乐趣。

5.7、超值服务

(1) 只有想不到的，没有做不到的事。成功和失败的差异，往往在于是否忽视微小事情上的有效服务。

(2) 精益求精，追求超值是提高自身素质最有效的途径之一，高素质的人才能提供超值的服 务，才能出精品。

5.9、服务模式

专业化主动式服务(3+2),即:专业化、规范化、全程化、主动式、增值式。

(1)通过建立健全一个完善的服务体系和服务质量监督体系,来实现为客户提供高度“专业化、标准化、规范化”的服务;通过多方面的专业化服务,来满足客户的个性化要求。

(2)通过建立一个良好的内部人才培养体系,打造一支充满活力的、专业化水平较高的、能兢兢业业为顾客服务的服务团。团队内部明细分工协助,确保各项工作不折不扣地落实到位,严格中科软认证项目师程序,确保人员持证上岗。

(3)持续履行一站式全程无忧服务的承诺,增加个性化的全程服务内容。

(4)完善服务网络,通过分公司、办事处舒展服务网络,快速了解客户需求或实际存在的困难,主动帮助客户解决问题;定期或不定期地对客户进行电话回访,主动式服务不仅仅是一个态度的问题,更多的是服务的质量和效率问题。

(5)建立完备的备设备库,加速备用件的周转,以满足客户的维修替换需求,为快速维修提供有力保证。

(6)我们要从客户的实际需求出发,用专业的服务引导客户并为其提供全面有效的解决方案,帮助客户更好地了解和使用我公司设备。

第四节 售后服务保障措施

1.售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度。

(1) 售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司设备的咨询与意见；
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- C) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- D) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- E) 向相关部门反馈客户意见及建议；
- F) 受理办事处的设备退货、换货；
- G) 定期对用户进行回访，了解设备的实际运行状况。

(2) 售后服务部门的主要工作说明

A) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B) 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们设备及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市

场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

C) 建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

公司办事处是公司服务与形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

D) 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

E) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升设备和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司设备经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客

户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F) 定期对用户进行回访，了解设备的实际运行状况。

自设备交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、协商解决，以免设备出现问题影响用户正常使用。

2、售后服务

本司严格执行国家有关法律法规规定,承担设备质量责任。

售后服务的内容

A 走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

B、做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

建立设备售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全设备售后服务网络。

(4)设备售后服务人员的职责

指导用户安装，向用户介绍本厂设备使用和维护知识；

收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。

严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。

定期对客户进行电话回访，每年一次顾客满意度调查

(5) 服务实施

售后服务部门应积极开展设备售后服务工作。对重点用户走访每年至少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的设备质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后5日内交售后服务部门存档备查。

3、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

(1) 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1) 质量异常导致的客户投诉；
- 2) 非质量异常导致的客户投诉（指人为因素造成）；
- 3) 其它原因导致的投诉。

(2) 处理流程

- 1) 确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，设备质量方面投诉应立即查明投诉设备详细信息（订单编号、料号、交运日期、数量、不良数量）、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实、确认。

2) 分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与设备质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

3) 协商处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出设备解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

4) 处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

(3) 处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

售后服务部门

客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；

客户投诉内容的审核、调查、提报。

与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。

客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认处理方式的拟定。

迅速传达处理结果。

客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

业务部

(1)配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；提供客户投诉设备的订单编号、料号、数量、交运日期；

协助客户解决疑难或提供必要的参考资料；

技术中心和技術部

客户投诉质量的检验确认；分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、生产人员，及生产日期。

客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

4、售后服务工作原则

(1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

(2) 接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题，原因。

(3) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户。

(4) 监督投诉问题的落实。

(5) 遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

第五节 售后服务管理制度

(1)目的:为了更好地为顾客服务，提高公司经营信誉，增强市场竞争力，特制定本服务制度。

(2)坚持“质量第一、用户第一”

的经营思想，将售后服务工作，提高到与设备质量要求同步。

(3)与供货方签订质量保证协议时，同时约定由供货方对设备器械的维修条款。

(4)公司建立顾客访问制度，采取不定期上门访问、书面征求意见或利用各种机会等方式广泛征求顾客对本公司商品质量、服务质里的意见和要求，同时做好记录。对顾客反映的意见应及时反馈到有关部门领导，提出改进措施，并组织实施。

(5)对顾客来信、来电、来访提出的问题，有关部门应认真做好接待处理工作，做到态度热情虚心，处理及时公正。不管顾客提出的意见正确与否，都应虚心听取，沟通和加强与顾客之间的联系，并做好相关记录。

(6)公司建立客户档案卡，认真处理客户来信、来访。每件来函、复函、编号，按设备分别归档管理。

(7)对顾客在商品质量方面的反馈意见，应及时分析研究处理，认真解决用户提出的问题，同时将处理意见上报质量管理部门。

(8)制定切实可行的岗位责任制，逐渐使客户服务工作制度化、标准化，不断提高服务质量。

第六节 售后服务方案

1、售后服务响应

我公司就售后服务响应如下：

我公司根据在供货完成的情况下，提供售后技术支持、质量保证期内服务，以及保证期后服务的延续，是本项目建设供货商应认真履行的责任与义务。因此，我方将以良好的质量保证体系，继续做好售后服务工作，为设备正常的运行提供可靠的保障。

在使用我公司提供的设备过程中，对于客户不能解决的关键问题，我方免费提供支持与服务。

我公司承诺：1、本项目维护期 2 年，自项目通过最终验收之日起计算。2、设备/系统故障报修的响应时间：**我司在接报后 1 小时内响应，2 小时内到达现场，24 小时内处理完毕。**3、如果设备故障在检修 8 小时后仍无法排除，我司在 48 小时内替换为不低于故障设备规格型号档次的备用设备使用，直至故障设备修复。4、所有设备/系统保修服务方式均为我司或原厂家上门保修。5、维护期内，我司负责对其提供的设备整机进行维修和软件维护、应用软件升级。6、责任维护期内，我司在湛江市市区派驻稳定的专业技术队伍，负责本系统的维护工作，并开通报修电话，确保每天 24 小时不间断接听系统故障报修（包括节假日）。7、维护期内，如果乙方维修不及时，甲方有权利另请技术团队进行维修，所产生的一切费用从乙方质保金里扣除。8、我司制定保修期内对系统的巡检制度，保证在责任维护期内的巡检维护工作，巡检内容包括外场设备运行状态、供电线路等项目所属内容。

2、保证措施

一、设备质量保障措施

(1) 所供设备为原装设备，符合国家三包标准、质量检测标准或国际公认的与上述标准相当或更好的标准。

(2) 交货时就所投设备提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和维修手册、设备说明书，对设备的合法供货渠道说明

(3) 我公司保证提供的设备，其技术配置完全符合招标文件的要求，其技术参数完全符合招标文件的要求，其质量标准不低于投标文件所承诺的标准。

(4) 质保期为 2 年。

二.交货保障措施

交货期限：按照采购人要求执行。

我公司如在本次投标中中标，将及时与采购人沟通联系，提前在仓库内备好足够的保证采购人需要的设备，以便在采购人提出需求时能够立即响应。

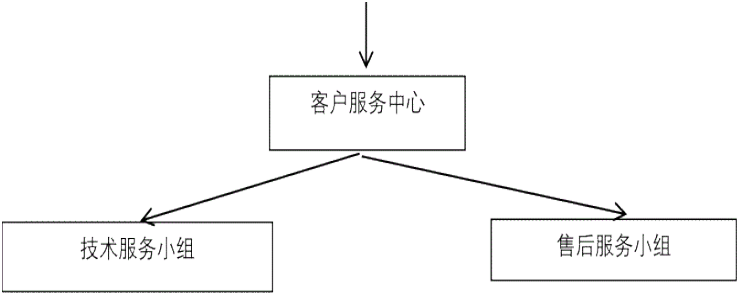
设备到到达现场前提前与采购方采购管理人员进行联系，共同对设备的数量和质量进行验收，并出具有验收人和单位负责人签字的验收单。

由用户进行外表检验，检查设备包装是否全新、完好。如发现在此之前已被拆封，用户有权拒绝接收或者要求更换，我方不会以任何理由拒绝或拖延，并承担由此造成的一切损失。

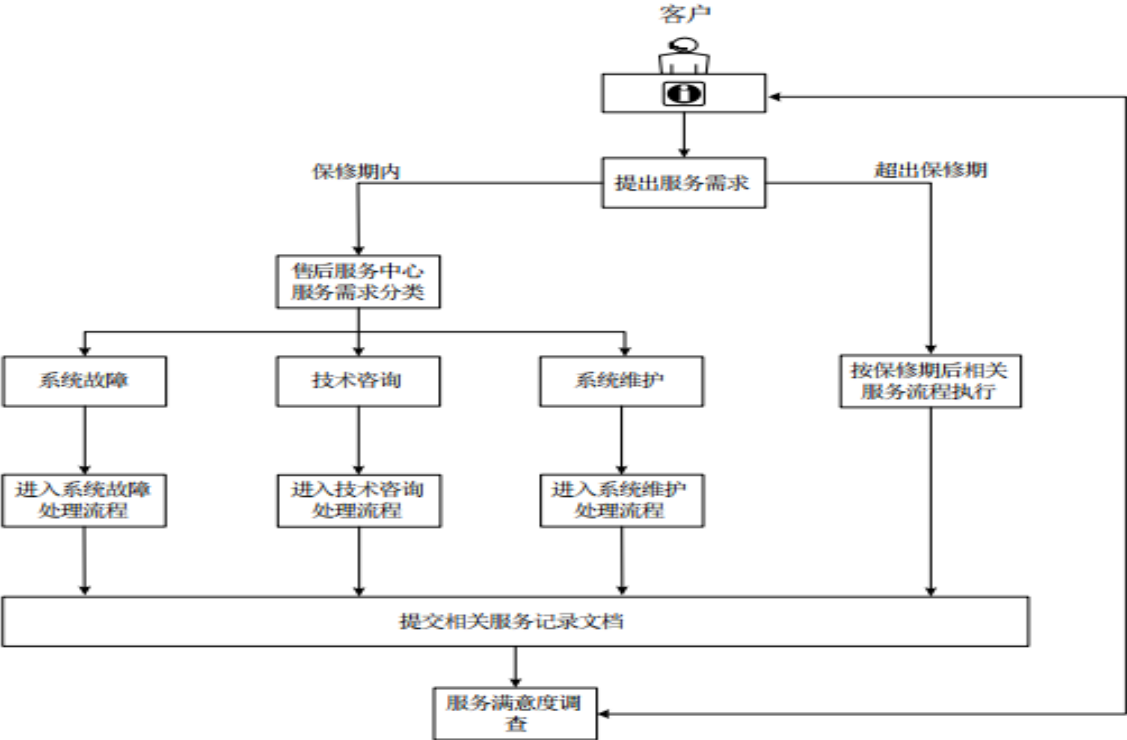
客户依据采购合同、设备装箱单，对所有的货物进行验收。如发现所交付的货物有短装、次品、损坏或其它不符合本合同规定之情形者，需方做出详尽的现场记录。此现场记录可用作缺失、更换货物的有效证据。供方按需方验收报告在限期内进行补货、更换货物，由此产生的有关费用由供方承担。逾期未完成货物交付的，由供方承担相关的违约责任。

3、完善的服务体系

建立以总经理为首的项目服务管理体系：



标准化的服务流程：



4、服务保障

我公司的售后服务地点距离采购方的地点距离很近，能够及时的响应采购人要求及提供良好的服务。

我公司提供本次投标设备的技术咨询、供货、售后技术支持，由具有丰富经验的项目服务团队对进行本项目的运营。

我公司提供的售后服务有：

1) 免费电话技术咨询

当用户系统发生故障或用户有疑问时，用户可以拨打我公司的电话寻求技术支持，我公司的专业项目师将及时的回答客户提出的各种有关技术问题。

2) 现场维护服务

当客户报告的故障通过电话支持不能被解决时，我公司按照合同约定的响应时间派遣项目师赴客户现场排除故障，进行维护，包括故障设备的取回和送还。

3) 电子邮件热线服务

用户碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为用户提供了电子邮件服务，提供电子邮箱进行技术服务的支持。

4) 用户培训

根据用户的需求，我公司邀请制造商的项目师对用户进行培训。

5) 与客户经常保持联系

为了准确理解用户的需求，实际应用中面临的问题及公司对用户的服务状况，公司客户服务中心将通过电话方式定期访问客户，以便及时发现问题适时调整服务内容从而提供更好的服务。

6) 技术支持和维护服务

我公司承诺终生为客户提供技术支持和维护服务。质保期后，我们承诺为用户提供有偿（只收取配件成本费用，不收人工费）售后服务

7) 备品、备件

我们在仓库储备有充足的备品备件和专用工具，保证能够及时准确地为用户提供所需配件和服务。在质保期结束后 3 年内，我们承诺继续提供长期的备品、备件及专用工具服务。对由于突发性故障、不可预见性故障，造成设备部分板件集中损坏，而现有备品、备件不能满足要求的紧急情况时。公司将按客户要求，立即提供所需更换的全部模块或板件。相对价格将不高于本合同报价。

8) 项目回访与保修

项目交工验收后，我公司将启动“回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，一旦出现质量问题，我公司将 24 小时内到位进行修理、维护直至项目合格，为提供满意的后期服务。

“回访与保修小组”由公司相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。合同规定缺陷责任期结束，并且修缮任务完成时，签订移交手续，保证交出优质的设备。

第七节 售后服务及技术培训方案

我公司做出如下售后服务计划及承诺：

一、安装调试

1、我公司负责按合同中规定的设备型号、数量将设备免费送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作；

2、我公司按照合同要求测试所有硬件、软件；

3、我公司提供详细的技术培训；

4、我公司负责合同中所有设备的现场安装调试、现场验收测试。

5、货物到达后，由本公司和用户人员监督下，由用户人员清点货物，并检查货物的外观。

6、所有设备完成安装调试后，双方即可进行验收测试。

二、技术培训

设备正常运行验收后，我公司指派专业项目师负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训两次。培训内容包括：设备正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

三、售后服务体系及维修保养方案

我们以客户第一、服务第一的宗旨、进行系统的售后服务工作，除按照厂家的售后服务承诺外，我公司承诺所有的设备提供两年质保、终身保修。

保证用户的故障投诉都得到及时的调查和解决。技术维护人员全天值守，定期回访：公司人员对用户进行定期回访，对设备的隐含故障源进行检测及排除，并会请用户相关负责人填写巡查反馈信息单。

四、伴随服务及保证

- 1、随设备提供一套完整的技术资料：包括说明书、维修保养手册等。
- 2、我们在质量保证期内安装的任何零配件，都是原设备厂家生产的或是经过其认可的。
- 3、质保期（免费维修期）自设备完成并验收签字次日开始计算，质保期为六年。
- 4、在质保期内由我公司与厂家质保，不会以任何理由推诿或暗示贵方自行联系。
- 5、我公司提供 24 小时可靠的服务热线电话及技术人员联系方式。
- 6、所有设备全部都安装到位。

我公司一贯非常重视为客户提供优质的售后服务，以支持我们客户的成功，本公司技术人员素质高，其服务质量、效率、态度各方面都得到国内客户的好评。为了确保我公司所提供设备的优质运行，本公司愿为用户提供高质量的维护服务。

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/638021121020006054>