

机械设备及配件供应及售后服务方案

1、技术服务

xx 机械制造有限公司在全国各地等多个省会中心城市设有多个技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人员，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。客户服务技术工程师都是从事生产第一线，经过考核，选拔到客户服务部，熟悉产品性能及制造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的技术工程师。

(1) 本项目作为 xx 机械制造有限公司的“重点项目”，我司将按照重点项目的处理模式，圆满完成技术支持，后期售后服务的技术工作。

①技术支持：我司执行重点项目小组制的质量保证管理计划，实时全面配合工程的一切要求；技术协调由公司技术支持中心或客户服务部统一进行；进行指导安装配合技术指导，降低安装不当引起的故障率；对用户进行深入技术培训，保证用户对我司产品的了解，提高使用效率，降低人为故障率；

②后期售后服务：我司执行重点项目小组服务中心计划，依托总公司全面售后资源，实时全面保证满足工程的售后服务要求；充分利用各站点对应服务部成立项目服务小组，执行售后服务计划。

(2) 服务网点技术工程师职责：

①严格按照公司制定各项服务流程做好本职工作；

②设立专门服务咨询热线，由信息管理员询问客户对设备的使用

情况，对维修人员的服务态度、技术水平、维修服务响应时间进行评价，以及对产品的要求、建议等。加强与客户的沟通，解答用户在使用过程中产生的问题。

③定期巡回服务，直接和用户面对面的交流，准确把握用户需求，产品质量，用户满意度等信息，真正成为主动上门服务的超前服务方式。

④遵守各项售后服务规定，接到维修电话按公司规定的时间上门服务，并将周边的设备进行巡回检查；

⑤做好维修记录，定期上门巡回用户使用情况，随时随地手机用户反馈信息，并建立详细的客户服务档案。

2、技术培训

制造厂家及时、优质的技术服务固然是保证产品良好运行的重要因素，但随着市场对服务的时效性以及设备质量的实时监控有了更高的要求，对使用人员及维护人员的培训工作也同时显得越来越重要。

(1) 培训计划

为了更好地完成这个具有重大意义的项目，为了更好的确保产品质量，根据招标文件合同条款的要求，我们制订以下培训计划，以便工程使用和维护人员能够对本公司提供的设备产品更加了解并能正确地掌握操作方法、维修及保养的技能。我公司将对买方技术人员进行工厂培训和现场培训。

(2) 工厂培训

我公司指派具有五年以上工作经验的技术骨干人员，对买方技术人员进行指导和培训，解释合同范围所有的技术问题。

培训开始前一个月，我公司将事先准备并免费提供所有有关的培训技术资料。

培训期间，我公司的培训工作将保证买方技术人员了解和掌握所有设备及其附属设备的理论、操作、维护、安装等技术。买方技术人员将在培训之后保留并带走所有培训技术资料和笔记。

培训期间，我公司将免费提供所有有关的工具、技术文件、图纸、参考资料、工作服、安全用品和其他必需品、办公地点及设备。

(3) 现场培训

我公司指派技术骨干人员，对买方技术人员进行工程现场指导和培训，对买方技术人员就合同设备的安装、运行和维修、维护等方面的技术问题进行现场培训，使受培训人员至少掌握设备的一般运行原理、使用方法、紧急救援及日常维护等常用技能。

(4) 培训人数

根据客户要求，初步计划设备操作人员接受培训人数，用户可根据实际需求调整。

(5) 培训时间

厂内培训时间计划按 5 天。用户可根据实际需求调整。

(6) 培训计划

培训开始前一个月，我公司将提交初步培训计划给买方审阅，共同协商确定具体的详细培训计划。

培训开始前，我公司将向买方技术人员详细阐明与工作有关的规定和注意事项。

培训结束时，我公司将提供培训证书，以确定培训结束。

(7) 培训目标

①经过培训，使受训人员应能做到：

1) 能单独安装和拆卸整个设备产品，掌握整套设备的功能，熟悉设备的相关参数；

2) 具有排除硬件故障的一般能力；

3) 对硬件故障能快速准确地做出判断并隔离故障件；

4) 理解和掌握每个设备模块的功能；

8) 掌握设备配置，并且能测试设备配置的变化；

9) 能够独立自行安装设备产品；

②现场培训目标：在设备产品安装之后，应能正确和快速地做以下工作：

1) 了解设备产品的原理、结构，能够较为熟练地操作设备；

- 2) 熟练使用该套设备及相关工具；
- 3) 掌握故障识别和应急排障处置；
- 4) 能够重新配置设备配件，以恢复设备正常使用。

五、技术响应

针对本项目所提出的技术方面问题，我公司完全响应招标文件文件。如我公司有幸在本项目招标活动中中标，将严格按照甲方要求及执行招标文件要求，为甲方积极提供技术服务，并做好售后服务工作。

序号	编码	备件名称	备件型号	数量	计量单位	使用位置	输送物料名称
1							
2							

1、质量标准

按甲方技术要求和有关国家标准。

2、包装标准

包装物的供应与回收：按产品出厂标准免费包装，包装物乙方不回收。

3、随机的必备品、配件、工具数量及供应办法

设备（材料）到货时附件齐全，其他按甲方技术要求。装箱单、合格证、产品说明书、检验报告、图纸等资料作为设备的一部分，随设备一并到货，否则视为未到货。

4、检验标准、方法、地点、期限

到货后由山东钢铁集团日照有限公司按合同约定验收，质量异议在产品投入使用一年内提出。

5、成套设备设施（材料）的安装与调试

我方负责派技术服务人员现场指导安装、负责调试及试运行。



七、技术方案

1、供应方案

(1) 服务理念

我公司自成立以来，一直秉承“质量第一、信誉至上、诚信经营、服务大众”的经营理念，通过服务创新，来满足我们所服务客户的潜在需求，通过不断努力，我公司逐步走向规范化、流程化、科学化。

我们的宗旨：诚信为本，质量第一；

我们的方针：一切为客户着想，努力为客户分忧；

我们的追求：用我们的诚心、专心，换取您的放心、舒心；

我们的责任：贴心服务，让您无后顾之忧；

(2) 服务优势

①产品质量方面，我公司为本项目采购人提供的四辊主动辊辊皮质量有保证。

②本公司在服务人员方面，有多名经验丰富的员工队伍，他们均工作勤恳、认真负责。

③在价格方面，我公司为制造厂商，在价格上获得更大优势。

④在运输方面，我公司有专门的产品配送途径，方便、快捷。能确保在此采购人要求的时间内完成产品配送服务。

2、供货组织程序

(1) 组织安排

为做好本项目的服务工作，我单位拟为本项目派遣多名专业人员服务于本项目。为本项目服务的技术人员均具有加工的工作能力强、工作经验丰富。

(2) 工序组织

中标后，我单位将按照协议条款，组织货源，为采购人按时、保质、保量配送采购清单范围内的产品。

3、供货计划

(1) 供货质量保证

我公司承诺向采购人提供的供货产品的质量和应满足采购文件的要求及本投标的承诺。

我公司承诺在收到用户反应质量问题的信函或电话后 1 小时内作出答复并派出服务人员到达现场解决问题，如果没有在 1 小时内作出答复并采取措施，采购人可采取必要的补救措施，但风险和费用将由我公司承担。

(2) 交货时间

满足采购人使用要求，送货到采购人指定地点，确保交货及时及货物完整。

(3) 产品运送

我公司对本项目采购产品的配送宗旨是“三按”（按时、按质、按量），“三专”（专人、专车、专线）：

①按时——严格按照采购人要求的时间要求和规定配送；

②按质——保证提供质量合格的优质产品，并登记记录每个送货批次；

③按量——按照采购人的配送明细、数量、地址认真执行配送工作。

④专人——公司安排多名工作人员实施配送方案，由配送中心经理具体负责；

⑤专车——公司针对本项目的配送，实施专车配送，完全能够确保按时送达到各目的地；

⑥专线——我公司根据实际情况规划专线配送路线，确保产品能准时达到采购人指定的地点。

4、运输方案

针对此项目的特点，我司坚持用户第一的思想，用户的需要就是我们工作的目标；用户的要求就是我们工作的标准。我们将按照国家或专业标准保护措施对设备进行包装，在第一时间内组织运输线路的考察，确定最佳运输方案并与客户进行协调，负责设备现场过程中的全部运输；包括装卸车、货物现场的搬运等；按材料管理办法和需求组织供应运输，保证产品完全无损运抵现场。

以下从包装、运输、保管三方面进行说明：

(1) 包装

根据运输地点的特点，使用合适的包装方式。设备设有密封层，防雨、防尘。

(2) 运输

(2.1) 组织：我司设立专职的运输部门负责顾客的设备运输服务。

(2.2) 职能：根据客户及合同的要求，以最合理和稳妥的方式安排设备的运输和保险工作；确保设备的运输质量以及用户的工程设备安装进度。

(2.3) 运输计划：

A 签订合同后，我司将根据项目的需求制定详细的运输发货计划，在装运发货前按照合同要求，在签订生效后将所有装运资料及清单提交客户确认。

B 一般情况下我司采用汽车运输方式负责设备运输，也可根据客户实际需求改用不同的运输方式。

C 设备提供装箱清单，按装箱清单验收货物，到达项目地点后，遵守项目现场工作需要，我公司协助买方卸车、安排清点、验货、移交、安装调试以及验收。

(2.4) 工作经验：

安全、按时把设备运至客户项目现场，是产品销售服务的一个重要的环节。确保包装运输质量以及客户的工程安装进度，我司也积累丰富的经验，并形成了“包装运输”的管理文件，概述如下：

(2.4.1) 由公司具有运输资格的运输部门负责组织设备运输管理工作，包括设备在验收合格前的保险由我公司负责，为派出的现场服务人员购买人身意外保险；

(2.4.2) 对承包的运输单位必须经“运输资格”的审核、审查合格的运输单位才允许承担；

审核内容：运输单位的质量体系、运输资质证书（运输单位的注册、法人代表、运输方式、运输范围等）、运输单位的基础设施（运输工具、运输人员的资历、资格等）；

(2.5) 对重大合同的运输，我司制定“运输质量的保证计划”，经审核符合要求才允许实施，其内容包括：

A 根据项目的运输的设备的型号、规格、数量配备运输车辆的符合性、适宜性及其运输车辆司机的技术状态；

B 运输设备在运输车辆的放置、固定及防雨、防震的具体措施；

C 运输人员司机人员的资历及配备；

D 具体的运输路线及运输时间。

我司设有运输部门，专项负责设备运输事宜，保证设备货品完整无损的运至客户指定地点。

、售后服务体系和流程体系

(1) 售后服务宗旨

我们倡导“诚信、务实、高效、创新”的企业精神，以最佳服务求发展。我们以“专业、热情、周到、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”是我们服务的原则。我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

（ ） 售后服务简介

针对本项目重要性，xx机械制造有限公司是建立了一套全面服务的程序文件及服务管理制度，形成了一个售前、售中及售后服务完善服务体系及网络。确保满足客户的需求，并承担“中华人民共和国产品质量法”及“中华人民共和国消费者权益保护法”的义务与责任，全面履行产品责任、客户服务的一系列活动。

根据我公司的实际及产品特点，以“客户为关注点”的原则，建立了与客户服务相关的及直接为客户服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。我公司的服务项目概述见下表：

序号	服务项目	服务内容	服务要求
1	帮助用户正确选择产品	针对需要向用户介绍本企业的产品	详细、细致、准确。
		对已定合同的用户进行技术、质量交底	及时、合作、磋商。
2	为用户培训	一般产品的用户人员的培训	按照用户需要认真实施
		对重大合同，合同有明确规定为用户	①制定用户培训计划； ②编写使用的培训教材； ③提供实际操作的机会；

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/656201010205011013>