

（八）售后服务方案

1、售后服务团队

（1）售后服务团队架构与岗位设置

a) 售后服务团队组成

本项目针对沁阳市商隐小学西校区图书采购项目的售后服务，组建由1名售后专员、1名仓储协调员和1名配送补件员构成的核心售后服务团队。其中，售后专员负责对接学校需求，仓储协调员负责库存调配，配送补件员负责现场补发调换。所有成员均具备2年以上图书售后经验，并持有公司内部售后服务资格认证。

售后服务团队配置及职责划分：

-售后专员：专门负责接收学校图书质量问题反馈，包括盗版、破损或缺页等问题，确保在1小时内完成问题登记与初步核实，并协调后续处理流程。

-仓储协调员：接到售后专员的调换需求后，在2小时内完成目标图书的库存核查与出库准备，优先调配同批次正版图书。

-配送补件员：使用公司小型配送车辆（面包车），在出库后24小时内将调换图书送达商隐小学西校区指定地点，并现场配合学校验收调换图书的品相与数量。

团队协作机制：

-售后专员作为学校的主要对接人，负责信息传递和问题跟踪；仓储协调员根据反馈迅速调整库存资源；配送补件员按时完成图书的运输与交付。

-每周售后专员与学校图书管理员进行一次电话回访，了解图书使用情况；每月提交一份售后问题汇总报告至公司管理层，为质量改进提供依据。

资格要求：

-所有团队成员需通过公司内部售后服务培训并取得认证，确保具备专业技能与服务意识。

-每位成员需熟悉图书质量管理标准及国家相关法规，确保为客户提供高质量售后服务。

b) 团队架构图



售后服务团队架构

(2) 售后专员岗位职责（沁阳市商隐小学西校区专属）

a) 问题接收与登记

售后专员必须在质保期内接到甲方反馈后的2小时内响应，通过电话、微信或邮件方式接收学校图书管理员反馈的图书质量问题，包括但不限于盗版、破损、缺页等问题。

接收到问题反馈后，售后专员必须在1小时内完成问题登记，并进行初步核实，确保问题描述准确无误。

登记时须明确记录问题类型、问题发现时间、涉及图书名称及数量等关键信息，确保后续处理具有可追溯性。

b) 问题处理与协调

售后专员在完成问题登记后，必须立即协调仓储协调员和配送补件员处理调换补发需求，确保各环节高效衔接。

针对图书质量问题，如破损或缺页，售后专员必须确保相关图书在24小时内完成更换；对于盗版问题，则需在48小时内完成更换并提供正版证明。

处理过程中，售后专员必须全程跟踪进度，及时向学校图书管理员反馈处理情况，确保信息透明。

c) 定期回访与报告

售后专员必须每周与学校图书管理员进行一次电话回访，了解图书使用情况及潜在问题，主动收集反馈意见。

每月提交一份售后问题汇总报告，报告内容应包含当月所有问题的类型、数量、处理进度及学校满意度评估。

报告须以清晰的数据表格形式呈现，并附带问题分析及改进建议，以便管理层参考。

d) 台账建立与管理

售后专员负责建立《商隐小学西校区售后问题台账》，台账内容必须涵盖问题类型、处理进度、处理结果及学校满意度等关键要素。

台账更新频率为每日一次，确保所有问题均被及时记录且状态清晰。

台账格式统一采用电子表格形式，便于存档、查询及分析，同时支持随时导出供上级主管部门审核。

（3）仓储协调员与配送补件员协同职责

a) 库存核查与出库准备

仓储协调员在接到售后专员的调换需求后，必须于2小时内完成目标图书的库存核查，确保库存中存在同批次正版图书。核查过程中，需严格参照入库记录，确认图书总册数 ≥ 9730 册、入库图书检查合格率 $\geq 99.9\%$ 及分类准确率 $\geq 99\%$ ，以确保调换图书的质量与批次一致。

核查完成后，仓储协调员需立即启动出库准备工作，使用扫码枪对目标图书进行扫码核对，确保出库扫码核对准确率达到100%。同时，将目标图书按照类别整理并打包，确保包装完好无损，避免运输过程中出现破损或丢失现象。

b) 现场补发与验收配合

配送补件员接到任务后，必须使用公司自有小型配送车辆（面包车/小型货车），在出库后24小时内将调换图书送达沁阳市商隐小学西校区指定地点。运输过程中，需确保图书平稳放置，并采取防潮、防震措施，运输故障响应时间 ≤ 1 小时。

抵达现场后，配送补件员需主动联系学校图书管理员，配合其完成调换图书的品相与数量验收工作。验收过程中，需逐本核对图书信息，确保调换图书与要求完全一致，同时提供公司《出版物经营许可证》及上游出版社授权证明以验证图书真实性。

c) 问题反馈与闭环管理

在调换图书送达后，配送补件员需请学校图书管理员签署《售后处理确认单》，作为服务闭环依据。若发现任何问题（如错发漏发），需在24小时内完成正确图书的补发工作。

每次任务结束后，配送补件员需将相关记录提交至仓储协调员，由仓储协调员更新《商隐小学西校区售后问题台账》，确保问题类型、处理进度及学校满意度得到完整记录，为后续优化提供数据支持。

(4) 售后服务团队质量监督机制

a) 每月台账抽查机制

公司业务经理必须在每月末对《商隐小学西校区售后问题台账》进行随机抽查，具体抽查比例为台账记录的30%（建议修改项）。重点核查问题处理时效是否符合标准（如盗版、破损等问题必须在24小时内响应并登记），同时评估学校对问题处理满意度的反馈情况。抽查结果需形成书面报告，明确指出存在的问题和改进建议，并提交给公司管理层审阅。

b) 季度复盘会议制度

每季度最后一个月的15日，由公司业务经理组织售后服务团队召开一次内部复盘会。会议主要内容包括分析上一季度常见的售后问题类型及成因（如运输破损、图书缺页等），探讨改进措施并制定具体行动计划。会议纪要必须在会后3个工作日内完成整理并存档，确保整改措施能够得到有效落实。

c) 不满意事项快速跟进机制

针对学校反馈的任何不满意事项，售后服务团队负责人必须在收到反馈后的24小时内主动联系学校相关负责人，详细了解不满意原因并提供解决方案。对于复杂问题，需组建临时专项小组进行深入调查，并在72小时内向学校提交详细处理方案。确保所有不满意事项在处理完成后由学校确认闭环，问题解决率达到100%。

2、 售后服务计划

(1) 沁阳市商隐小学西校区图书质保期内调换服务计划

a) 适用场景及范围

本服务计划适用于自合同签订之日起至质保期结束（1年）内发生的各类图书质量问题。主要包括以下场景：盗版图书；印刷质量问题，包括但不限于开胶、倒装、缺页、烂页、破损等；内容不符合小学生阅读要求的图书。所有问题必须经由售后专员确认并记录后方可进行调换处理。

b) 调换流程

学校反馈：学校通过电话或企业微信联系业务对接员（售后服务团队组成：1名售后专员和1名业务对接员），反馈需要调换的图书信息。

核验确认：售后专员接到反馈后，在≤2小时内响应，并在≤24小时内上门核验问题图书。核验过程中需对图书的版本、质量及内容进行详细检查，并记录相关问题。