

六、服务承诺

服务承诺

合同履行期限：7 日历天。

交货期内供应商必须承担本项目所有费用。

交货地点：采购人指定地点

签订合同时提供所设备制造厂商承诺的全部售后服务条款。

供应商应在 2 小时内对采购人所提出的要求做出响应，出现货物损坏等情况，供应商应在 24 小时内解决此类问题，及时与采购人进行积极主动的合作，中标人必须服从采购人的统一协调，在货物供货、技术支持等方面相互配合；负责本次招标内容的运输、调货等。产品未经验收时，由中标人负责保管至采购项目交货（服务）结束，其间发生的损坏、遗失由中标人负责；

第一章 总则与售后服务理念

1.1 方案前言

农业机械是现代农业生产的重要支柱，其运行的稳定性、可靠性与持续性直接关系到用户的农业生产效益与经济效益。为确保我公司所提供的各类农业机械能够长期处于最佳工作状态，最大限度地发挥其设计性能，降低故障率，延长使用寿命，我们特制定本全方位售后服务方案。本方案不仅是对产品质量的延伸保障，更是我公司对客户长期承诺的庄严体现，旨在通过系统化、标准化、专业化的服务，彻底解除用户的后顾之忧。

1.2 服务理念

我们秉持“客户第一，信誉至上，主动预防，快速响应”的核心服务理念。

客户第一：将客户满意度作为衡量我们工作价值的唯一标准。

信誉至上：恪守承诺，以诚信构建长期合作的桥梁。

主动预防：通过定期巡检和保养，将故障隐患消灭在萌芽状态。

快速响应：建立高效的响应机制，确保客户问题在第一时间得到处理。

1.3 服务目标

即时响应：提供7x24小时服务热线，确保客户诉求随时被接收。

快速到位：故障报修后，2小时内给出明确答复，8小时内技术服务人员到达现场（仅限于本地区及合约服务区域）。

高效解决：90%以上的常见故障在24小时内解决。

持续满意：通过全生命周期的服务，确保客户售后服务满意度持续高于98%。

知识传递：通过系统化培训，使用户能够独立进行日常操作与基础维护。

第二章 售后服务保障能力

2.1 组织架构保障

我公司建立了以公司高层为领导、售后服务部为核心、多部门协同的立体化服务保障体系。

售后服务领导小组：由公司总经理牵头，负责售后服务重大决策、资源调配和监督考核。

售后服务部：作为常设机构，下设：

呼叫中心：负责7x24小时热线接听、问题记录、初步诊断与任务派发。

现场服务组：由资深技术服务工程师组成，负责现场安装、调试、维修与巡检。

技术支持组：由高级工程师和专家团队组成，负责复杂技术难题攻关、技术资料编制与远程支持。

配件管理中心：负责配件采购、仓储、发放与管理。

客户关系与培训组：负责客户回访、满意度调查、投诉处理及用户培训组织。

2.2 人力资源保障

人员资质：所有技术服务人员均具备机械、液压、电气等相关专业背景，并经过原厂严格系



团队结构： 我们拥有一个梯队结构合理的服务团队，包括初级、中级、高级工程师和专家顾问，能够应对从常规保养到复杂大修的各种服务需求。

持续培训： 建立常态化的内外部培训机制，定期组织技术交流、新品学习、故障案例研讨会，确保团队知识库与技术发展同步更新。

体系认证： 公司整体运营严格遵循ISO9001质量管理体系标准，并将售后服务流程纳入体系管理，确保服务过程的规范性与可追溯性。

标准化作业： 为每一项服务，如安装、调试、巡检、大修等，都制定了详细的《标准作业程序》（SOP），确保不同工程师执行同一服务时能达到统一的高标准。

信息化管理： 采用先进的客户关系管理系统（CRM）和服务管理系统（FSM），对服务请求、人员调度、配件流转、服务报告等进行全过程数字化管理，提升效率与透明度。

为提供更快捷的服务, 我公司在项目所在地及重点业务区域建立了本地化的服务网点与合作伙伴网络。本次项目, 我们承诺在阜阳市太和县经济开发区设立常驻服务点, 并配备专用的服务车辆、工具及5%的常用备件库存, 确保对本地用户的召唤能够实现“极速响应”。

日期: 2026 年 8 月 16 日

第 21 页 共 49 页