4.4 售后服务方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

售后服务方案

售后服务人员及岗位设置、售后服务响应时间

我方把售后服务组织落到具体岗位、具体人员和具体时段，既明确由谁受理、由谁判断、由谁到场、由谁补换、由谁复核、由谁归档，也明确采购人从发出通知到问题关闭期间可以获得什么样的反馈。岗位职责与响应时限相互衔接，任何事项从进入统一服务窗口开始即生成唯一服务编号，并按风险等级进入相应处理通道。

第二标段服务对象包括中药材有机肥 7000 袋、规格 50kg/袋，总养分不低于 4%、有机质不低于 30%；中药材复合肥 4500 袋、规格 40kg/袋，颗粒状、养分配比 30-5-5、总养分不低于 40%。售后人员必须能够按产品名称、规格、包装、制造商、批次、检测资料和交付记录准确定位问题，杜绝两类产品之间资料混用、批次错配和责任不清。

服务组织采用项目负责人统一协调、质量负责人专业复核、现场服务人员具体执行、资料管理员完整归档、运输补换货人员负责货物流转的管理方式，并为关键岗位配置备份人员。一般事项由责任岗位快速办理，较大事项由项目负责人组织联合处理，涉及批次质量、证照一致性、批量异常、验收争议或项目进度的事项立即升级。所有口头沟通均及时转为记录，所有处理结论均对应明确资料。

一、售后服务目标与岗位设置总览

管理目标	岗位落点	执行要求	验证资料
统一受理	服务窗口与项目负责人	所有电话、书面和现场反馈进入同一台账，生成唯一编号	受理单、回执、分派记录
专业判断	质量负责人	核验产品指标、批次、证照、检测和封样信息，结论有依据	技术复核表、资料目录
现场执行	现场服务人员	按任务到场核查数量、包装、外观、资料和现场影响	签到、现场服务单、影像记录
资源调度	项目负责人、运输补换货人员	按影响范围和时限调配人员、车辆、货物和检测资源	调度单、补换货单
资料归档	资料管理员	按问题和批次归集全部过程资料，保持版本一致	档案目录、版本清单、交接记录
服务连续	主责与备份人员	关键岗位有人值守、有人接续、有人复核	值班表、交接单、替补确认

岗位设置坚持边界清楚、衔接顺畅、责任可追溯。服务窗口负责第一接单，不代替专业岗位作结论；现场服务人员负责事实采集和现

场协调，不擅自认定质量责任；质量负责人负责技术复核，不脱离货物批次作泛泛解释；项目负责人负责时限、资源和升级，不允许问题因跨岗位协调而停滞；资料管理员负责归档和版本控制，不允许同一问题出现多个结论版本。

关键岗位设主责人员和备份人员。主责人员临时离岗、出差、休假或进入现场无法及时处理其他事项时，应在离岗前完成未关闭事项、联系人、资料位置、下一步节点和承诺时限的书面交接。备份人员接手后沿用同一服务编号和同一处理口径，不要求采购人重复描述问题。节假日和供货集中期采用值班与轮班结合方式保持联络畅通。

二、售后服务人员与岗位设置（1）售后服务组织

围绕售后服务组织，我方将建立项目负责人统一协调、质量负责人专业复核、现场服务人员具体执行、资料管理员负责归档的服务组织。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照项目负责人、质量负责人、现场服务人员和资料管理员的职责边界进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处

理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把岗位责任书、通讯录、服务台账和关闭确认单纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对多头回复、无人接单或问题被重复登记，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（2）项目负责人岗位

围绕项目负责人岗位，我方将由项目负责人对售后服务时限、资源调度、采购人沟通和重大问题升级负责。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照接收升级事项、判断影响、调配人员车辆、确认处理方案并向采购人反馈进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把升级记录、调度记录、处理结论和复盘纪要纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对一般问题拖成重大问题或跨岗位协调失效，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（3）质量负责人岗位

围绕质量负责人岗位，我方将由质量负责人负责产品技术资料、

批次检测、抽检封样和质量异议的专业支持。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照核对有机肥总养分及有机质、复合肥 30-5-5 及总养分等指标和对应批次资料进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把技术核验表、检测报告目录、复检报告和质量意见纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对用其他批次资料替代问题批次或技术解释不准确，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补

换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（4）现场服务人员岗位

围绕现场服务人员岗位，我方将配置能够到达采购人指定地点并完成数量、包装、外观、资料和现场问题核查的服务人员。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照接到任务后带齐问题清单、资料复印件、记录表和必要工具进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把到场签到、现场照片、核查表和采购人确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对到场后无法开展核查或只口头说明，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（5）资料管理员岗位

围绕资料管理员岗位，我方将保证售后资料与投标文件、合同、批次检测和交付记录保持一致。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照按问题编号归集电话、邮件、微信、现场单、照片、检测资料和关闭记录进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把售后档案目录、版本清单和资料交接记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时

间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对资料缺页、版本混用或无法追溯，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（6）运输与补换货岗位

围绕运输与补换货岗位，我方将对破袋、短缺、错发、受潮和经确认需补换的货物安排运输与交接。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照根据项目负责人批准的补换货单安排货物、车辆和到货窗口进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事

实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把补换货申请、装车单、签收单和回收记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对补换货无计划或新货物资料不全，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（7）备用人员机制

围绕备用人员机制，我方将为关键岗位设置备份人员，确保节假日、出差或突发情况下服务不中断。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照主责人员离岗前交接未关闭事项、联系人、资料位置和下一节点进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把值班表、交接单、替补确认记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对主责缺岗导致响应中断，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（8）服务联络窗口

围绕服务联络窗口，我方将设置统一服务电话、统一服务邮箱或其他经采购人确认的联络窗口。售后服务不以单次电话回复作为完成

标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照所有问题先进入统一登记，再按专业分派，不鼓励采购人分别联系多个个人进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把来电登记、服务编号和分派记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对多窗口并行导致重复承诺或信息不一致，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措

施。

二、售后服务人员与岗位设置（9）岗位培训

围绕岗位培训，我方将在项目启动和供货前对售后人员进行采购文件、产品参数、资料和沟通要求培训。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照培训后进行产品和场景问答，未通过者不得独立处理质量异议进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把培训签到、培训材料、考核记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对人员不熟悉合同要求而作出错误承诺，我方设置升级和纠偏

机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（10）权限与授权

围绕权限与授权，我方将明确何种事项可以现场处理、何种事项必须项目负责人批准、何种事项需管理层决策。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照补换货、批次隔离、检测复检和费用承担按权限分级审批进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把授权矩阵、审批单、处理决定纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人

确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对现场人员超权限承诺或问题长期等待，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（11）现场安全责任

围绕现场安全责任，我方将在搬运、开袋检查、抽检、封样和补换货过程中保障人员和货物安全。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照服从采购人现场管理，按安全要求作业，不在不具备条件时强行搬运进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有

处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把安全交底、现场检查表和异常记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对为追求速度造成二次损坏或人身风险，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（12）服务绩效管理

围绕服务绩效管理，我方将用响应、到场、处理、关闭、重复发生率和资料完整率评价售后服务质量。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照项目负责人每周或按采购人要求汇

总指标，提出改进动作进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把服务统计表、改进清单和复盘报告纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只统计接通电话而不统计实际解决结果，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（13）服务礼仪与沟通

围绕服务礼仪与沟通，我方将保持准确、克制、可核查的沟通方式，避免推诿和模糊承诺。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，

而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照先确认事实和影响，再说明当前措施、预计时间和需要采购人配合事项进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把沟通纪要、确认回执和异议处理记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对把责任推给运输、厂家或采购人而没有解决方案，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提

出预防措施。

二、售后服务人员与岗位设置（14）组织架构切换

围绕组织架构切换，我方将在问题影响扩大时迅速提升服务层级并增加资源。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照达到升级阈值时由项目负责人接管，必要时增派质量、运输和现场人员进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把升级通知、资源调度单和关闭复盘纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对风险扩大后仍由原岗位单线处理，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供

货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

三、售后服务响应时间与工作流程

服务节点	响应时限	执行动作	责任岗位	输出资料
首次受理	接到通知后 30 分钟内	登记问题、生成编号、确认联络人并告知下一步安排	服务窗口	受理回执
远程初判	首次响应后 2 小时内	核对产品、批次、照片、数量和现场影响，确定处理方向	项目负责人、质量负责人	远程初判表
临时控制	发现风险可能扩大时立即提出	隔离、标识、暂停使用、暂缓签收或调整到货窗口	现场服务人员、质量负责人	临时措施单
现场核查	确认需要到场后及时告知预计到达时间	带齐表单和资料，核查数量、包装、外观、批	现场服务人员	签到、现场服务单

服务节点	响应时限	执行动作	责任岗位	输出资料
		次及现场事实		
书面方案	初步事实确认后及时提交	写明事实、依据、措施、责任、完成期限和复核方式	项目负责人	处理意见、确认记录
关闭确认	措施完成并验证有效后	核对补换、资料、现场状态和预防措施，取得采购人确认	项目负责人	问题关闭单、复盘记录

响应时间以采购人通知到达我方统一服务窗口的时间起算，不以内部转派、等待厂家回复或人员到岗的后续时间重新起算。首次响应必须包含问题编号、受理人员、初步安排、下一次反馈时间和所需资料；只回复“收到”“知道了”或要求采购人自行联系其他单位，不视为完成响应。远程初判不能替代现场核查，现场核查也不能替代必要的检测和复检。

我方按事项影响实行分级响应。一般咨询、资料补交和少量包装异常进入常规通道；可能影响一个批次、验收节点或局部使用的事项进入较大事项通道；涉及批量质量、证照不一致、多人使用受影响、拒收或整体供货进度的事项进入重大事项通道。等级可以随事实变化即时上调，未经项目负责人复核不得下调或自行关闭。

四、响应时间与过程控制（1）统一受理

围绕统一受理，我方将将采购人的电话、邮件、现场口头反馈和书面异议统一纳入服务受理体系。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照记录时间、联系人、产品、批次、数量、地点、问题、影响和期望进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把服务受理单、问题编号和回执纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对问题没有进入台账而被遗漏，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货

连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（2）首次响应时间

围绕首次响应时间，我方将接到采购人通知后 30 分钟内完成首次响应，确认已受理并告知下一步核查安排。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照明确受理人员、问题编号、初步判断、资料需求和预计下一次反馈时间进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把首次响应记录、电话或消息回执纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产

品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只回复“收到”而没有后续安排，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（3）远程初判时间

围绕远程初判时间，我方将首次响应后 2 小时内完成远程初步判断或提出现场核查安排。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照根据照片、批次资料、数量清单和现场描述判断是否涉及质量、运输、资料或交接问题进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依

据。

我方将把远程初判表、资料接收记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对问题性质不明仍无限期等待，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（4）现场到达安排

围绕现场到达安排，我方将对需要现场核查的事项在确认后尽快安排人员和车辆，并向采购人说明预计到达时间。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照确认路线、人员、工具、资料和现

场接收窗口，发生变化及时更新进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把到场计划、路线记录、签到记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对到场时间未确认或临时失联，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（5）临时措施时限

围绕临时措施时限，我方将对可能影响使用或验收的事项先在首次响应后提出临时控制措施。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、

结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照包括隔离相关批次、暂停使用、标识问题袋、保留样品、调整卸货区域或暂缓签收进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把临时措施通知、隔离清单和现场确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对没有临时措施导致问题扩散，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（6）初步处理方案

围绕初步处理方案，我方将在完成初步核查后向采购人提交书面处理意见。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照写明事实、判断依据、即时措施、需补资料、责任岗位和预计完成时限进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把初步处理意见、采购人确认记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只描述现象不提供方案，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、

批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（7）一般问题关闭

围绕一般问题关闭，我方将对不影响批次质量和整体供货的常规问题在核查后尽快完成处理和确认。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照如包装破损、少量短缺、资料补交和签收差异，形成补换或补资料安排进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把关闭单、补交资料回执、签收确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与

实际货物一致。

针对问题处理后没有采购人确认，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（8）质量异议响应

围绕质量异议响应，我方将对采购人提出的质量异议优先处理，先隔离、再复核、后决定补换或复检。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照不得以未见实物、未取得厂家意见等理由拒绝受理进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把质量异议单、隔离记录、复检或处置结论纳入售后档案。

服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对问题批次继续流转或使用，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（9）批量异常响应

围绕批量异常响应，我方将当同类问题涉及多个批次、较大数量或可能影响使用时启动批量异常响应。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照由项目负责人组织质量、仓储、运输和现场人员联合处理进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无

法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把专项处置方案、批次清单、补换计划纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对仍按单个袋子或单个电话分别处理，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（10）资料缺失响应

围绕资料缺失响应，我方将对检测报告、产品标准证、登记备案资料或交付清单缺失的问题及时补齐。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间

以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照先核对资料适用性和批次关系，再通过正式渠道发送或现场交接进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把资料补交单、版本确认、交接回执纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对发错资料或用截图代替完整证明，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（11）响应超时预警

围绕响应超时预警，我方将在预计响应、到场或关闭时限可能无

法满足时提前向采购人报告。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照说明原因、临时措施、替代时间和是否需要采购人调整安排进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把超时预警单、变更确认记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对超时后才解释原因，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计

完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（12）夜间与节假日值守

围绕夜间与节假日值守，我方将在供货集中期和采购人要求的关键时段保持联络畅通。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照安排值班人员接听、登记、转交和升级，避免因非工作时间无人响应进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把值班表、值班日志、交接记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对值班人员接单后无人接续，我方设置升级和纠偏机制。一般

问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（13）响应闭环确认

围绕响应闭环确认，我方将将响应时间、处理时间、采购人确认时间分别记录，区分“已回复”和“已解决”。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照问题未取得采购人确认不得自行标记关闭进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把服务统计表、采购人确认单纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确

认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对统计口径虚高或重复关闭，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、响应时间与过程控制（14）服务时限调整

围绕服务时限调整，我方将在现场条件、检测周期或采购人安排变化时依法依约调整服务计划。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照说明影响、双方确认新的节点，并保留原计划和调整原因进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均

以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把时限变更单、沟通记录和新计划纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对未经确认自行延长时限，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

五、人员值守、替补与响应记录管理

人员值守不采用单一联系人方式。统一服务电话、服务邮箱或经采购人确认的联络渠道至少由主责人员和备份人员掌握，交接班时同步未关闭问题、已承诺节点、当前责任人和采购人最新意见。现场服务人员按区域和任务机动安排，确需跨区域或连续作业时，由项目负责人统筹，避免同一人员同时承接相互冲突的任务。

每次响应形成完整记录，至少包括通知时间、首次响应时间、问题编号、联系人、产品、规格、批次、数量、地点、问题描述、影响

范围、临时措施、处理责任人、承诺节点、实际完成时间和采购人确认。系统或台账中的“已回复”与“已解决”分别统计，未取得采购人确认、未完成资料归档或未验证效果的，不得计为关闭。

项目负责人按日检查超时和临近超时事项，发现可能无法按承诺完成时提前报告原因、临时措施、替代安排和新的预计时间。因现场条件、采购人接收安排、检测周期或不可抗力发生变化，需要调整时限的，应说明依据并与采购人确认。任何岗位不得未经沟通自行延长时限，也不得以等待上级或第三方为由中断反馈。

采购人对服务人员有更换要求时，项目负责人先核实原因和当前交接事项，及时安排替代人员，并保证同一服务事项的责任不中断。替代人员接管前阅读原处理记录、确认遗留节点和采购人意见，必要时与采购人共同核对现场状态。人员调整属于内部安排，不增加采购人的重复沟通成本，也不影响原有响应和关闭时限。

对多人协同事项，项目负责人指定一名对外沟通负责人，其他岗位只提供专业意见和事实记录，避免同一问题出现不同承诺。对外沟通负责人汇总当前已经完成、正在办理和待采购人确认的事项，并说明下一反馈节点。需要采购人协调现场、人员、时间或检测安排时，提前列出明确事项，不以模糊表述要求采购人“尽快配合”。

响应过程出现信息不完整时，服务人员先核对已有资料并列出最小补充清单，不让事项因缺少非关键材料而整体停滞。对影响调查方向的照片、批次、袋数和现场状态优先获取；对可后续补充的证照页、

签收页或系统记录设置明确补充时限。补充资料到达后重新标记版本和接收时间，原先承诺不因资料补充自动失效。

售后完善程度、解决问题的能力

售后完善程度体现为服务事项覆盖完整、服务流程前后衔接、服务资料能够复核、服务结果可以评价；解决问题的能力体现为面对质量、数量、包装、资料、运输、错发、拒收、抽检和复检等具体情形，能够迅速控制影响、查明事实、形成方案、组织资源并验证结果，而不是停留在一般承诺。

我方将售后服务设计为从到货咨询、交付核验、资料交接、抽检封样、质量异议、数量差异、包装破损、补换货、复检到持续改进的完整链条。每个事项均明确触发条件、责任岗位、处理步骤、时限、输出资料和关闭标准。对常规事项按标准流程快速处理，对复杂事项采用项目负责人牵头、质量与运输协同、现场与后方联动的专项处置方式。

问题处理坚持先控制影响、再核实事实、后作出结论。涉及质量或批次疑问时，先隔离相关货物并保留样品；涉及数量或错发时，先暂停争议货物扩散并核对出库、装车、到货和签收记录；涉及资料不一致时，先暂停对应批次放行并逐项核验证照、报告和标签；涉及运输或现场条件时，先保障人员安全、货物安全和验收秩序，再明确补换或重新交付安排。

一、售后完善程度总览

服务模块	覆盖内容	标准动作	责任岗位	完成标志
产品信息	名称、规格、指	建立两类产品信	质量负责人、资	产品与批次可追

服务模块	覆盖内容	标准动作	责任岗位	完成标志
	标、制造商、批次、证照和报告	息卡和批次档案	料管理员	溯
交付服务	到货预约、数量清点、包装外观、资料交接和签收	按资料、批次、数量、外观、签收顺序执行	现场服务人员	车货单证一致
质量服务	抽检、封样、复检、质量异议和批次处置	先隔离，再核验，必要时复检和补换	质量负责人	质量结论和处置闭环
补换服务	破袋、短缺、错发、受潮、污染和不合格批次	审批、备货、运输、回收、签收	运输补换货人员	新货合规交付、原货妥善处理
资料服务	报告补交、证照核验、版本替换和档案查询	核对适用性后正式发送或交接	资料管理员	版本一致、交接有回执
改进服务	回访、评价、重复问题分析和预防	形成改进清单并跟踪到期	项目负责人	措施完成并复核

售后服务覆盖程度以采购人是否需要反复寻找不同人员为检验标准。统一窗口受理后，由内部完成分派、协同和升级，采购人只需与指定联络人对接即可获得状态反馈。服务内容既包括出现问题时如何补换和复检，也包括交付前信息确认、到货时核验、资料交接后查

询、重大事项处理后回访，避免把售后服务压缩为单一投诉电话。

服务资料采用问题编号和产品批次双索引。按问题编号可以查看通知、响应、初判、现场核查、处理方案、补换货、检测、采购人确认和关闭记录；按产品批次可以查看产品信息、证照、检测报告、交付车辆、到货数量、抽检封样和关联问题。电子资料与纸质资料内容一致，后续补交或更正资料标明版本、日期、替换关系和适用范围。

服务完整性还体现在同一问题涉及多个环节时能够联动处理。例如包装破损可能同时涉及运输保护、现场数量清点、补换发货和签收调整，由现场、质量、运输和资料岗位在同一服务编号下协同，不把事项拆散给采购人分别协调。事项处理完成后，各岗位统一向项目负责人回填结果，由项目负责人核对数量、货物、资料和确认意见是否一致。

对非工作时间的咨询和异常反馈，值班人员先完成受理、登记和影响判断，能够按预案处理的立即处理，不能独立判断的及时联系对应专业岗位。夜间或节假日无法立即完成的现场核查、补货或运输调度，先告知采购人当前状态、临时措施、下一位联系人和预计回复时间。接班人员根据值班日志继续办理，不以交接班为由重新计时。

对采购人查询历史记录的需求，资料管理员按项目、产品、批次、车辆或问题编号检索，核对资料版本和关联关系后提供。涉及原始影像、检测报告、补换货单据和签收资料的，说明每个文件的用途和对应事项；对尚未形成的最终结论，只提供当前事实和下一步安排，不

把阶段性意见作为最终结论发送。

售后服务结束后进行结果确认。采购人确认问题已解决、补换货物已到位、资料已经补齐或现场状态已经恢复，方可关闭相应事项。对暂时无法立即消除但已采取控制措施的事项，记录剩余工作、责任岗位和完成期限，不作为已关闭统计。项目负责人对重大事项进行回访，确认是否存在复发、遗漏或新的关联问题。

二、售后服务内容完整性（1）服务内容清单

围绕服务内容清单，我方将覆盖供货后咨询、到货核验、资料交接、质量异议、数量差异、包装破损、抽检封样和补换货。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照按服务类别建立清单并指定处理岗位进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把服务目录、问题分类表和台账纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题

描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只提供售后电话而没有完整服务内容，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（2）产品信息核查

围绕产品信息核查，我方将对中药材有机肥和中药材复合肥分别建立产品信息卡。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照产品信息卡包括名称、规格、技术指标、制造商、批次、包装和资料索引进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。

所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把产品信息卡、批次档案纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对两类产品资料混用或信息不完整，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（3）质量资料服务

围绕质量资料服务，我方将在交付、抽检、复检和异议处理阶段提供可追溯质量资料。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照按批次提供检测报告、证照、合格

证明和交付资料，不以模糊照片替代清晰文件进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把资料包、电子目录、交接回执纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对资料无法证明与问题货物相关，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（4）数量差异服务

围绕数量差异服务，我方将对袋数、规格、车次和签收数量差异进行复核和补齐。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和

资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照结合装车单、到货清点、签收单和库存记录判断差异来源进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把数量核对表、差异处理单、补发签收纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只按司机或现场单方说法结论，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（5）包装异常服务

围绕包装异常服务，我方将处理破袋、撒漏、受潮、污染、标签脱落和封口异常。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照现场拍照、隔离、清点、判断责任并安排补换或重新包装进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把包装异常单、照片、补换货记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对破损货物未隔离或未计入差异，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次

质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（6）抽检封样服务

围绕抽检封样服务，我方将配合采购人现场抽检、封样、编号和样品交接。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照记录取样地点、批次、数量、样品编号、封样状态和双方人员进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把抽检封样单、样品交接单纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对样品和批次无法对应，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（7）复检服务

围绕复检服务，我方将在质量异议需要复检时协助联系检测、样品保管和结果传递。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照尊重采购人安排的检测机构和程序，复检期间保持相关批次隔离进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把复检申请、样品流转、复检报告纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问

题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对复检过程缺少样品和链条记录，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（8）补换货服务

围绕补换货服务，我方将对经确认需补供、替换或退回的货物安排完整服务。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照补换货仍执行产品、批次、检测资料、装车、运输和签收要求进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意

见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把补换货计划、出库单、回收单、签收单纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对用替代品补换而未重新核验，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（9）现场使用咨询

围绕现场使用咨询，我方将对采购人提出的产品存放、批次识别和现场管理问题提供说明。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照仅依据采购文件、产品资料和实际

情况答复，不擅自扩大用途或作未经验证的技术承诺进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把咨询记录、答复资料、确认回执纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对回答超出资料范围或前后不一致，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（10）资料版本控制

围绕资料版本控制，我方将保证电子资料、纸质资料和后续补交资料版本一致。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问

题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照每次更新标明版本、日期、适用产品和替换关系，旧版不得继续误用进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把版本清单、替换记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对不同版本同时流转，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（11）服务档案归档

围绕服务档案归档，我方将在问题关闭后形成完整的售后档案并按项目归档。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照档案按问题编号、产品、批次和时间排序，能够从问题追溯到交付和检测资料进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把档案目录、索引表、归档确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对服务记录散落在个人设备中，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质

量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（12）回访与确认

围绕回访与确认，我方将对重大质量异议、补换货和批量问题处理后进行回访确认。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照确认货物状态、资料状态、使用影响和是否存在遗留问题进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把回访记录、采购人确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一

致。

针对处理结束后无人确认实际效果，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（13）重复问题治理

围绕重复问题治理，我方将对同类问题重复出现的情况开展专项分析和预防。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照比较批次、制造商、包装、运输、人员和现场条件，形成针对性措施进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把重复问题分析表、预防措施单纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题

描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对每次只处理表象不解决根因，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

二、售后服务内容完整性（14）服务评价改进

围绕服务评价改进，我方将根据采购人意见和内部统计持续改进售后服务。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照将评价结果转化为人员培训、流程修订、资料模板和资源配置调整进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处

理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把服务评价表、改进闭环纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对评价收集后不形成改进动作，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

三、问题分类、分级与解决路径

问题类别	典型情形	首要控制动作	解决路径	关闭条件
一般咨询	产品信息、资料查询、存放说明	确认问题范围和资料依据	标准答复、资料发送、记录留痕	采购人理解并确认
数量差异	少袋、错袋、漏卸、签收数量不一致	暂停争议数量扩散，保留现场记录	多单据交叉核对、补发或纠正签收	数量补齐、双方确认
包装异常	破袋、撒漏、受	隔离异常货物、	判断范围、补换、	异常货物可控、

问题类别	典型情形	首要控制动作	解决路径	关闭条件
	潮、污染、标签异常	拍照清点	回收或处置	合格货物到位
资料问题	报告缺失、证照不一致、批次对应不清	暂停相关资料使用和问题批次放行	版本核验、正式补交、必要时换批	资料与货物一致
质量问题	指标疑问、抽检异常、质量异议	隔离批次、保留样品、停止扩散	技术复核、复检、补换或退换	检测或复核结论落实
运输问题	车辆故障、拥堵、天气、延误	确认位置、安全和影响	改道、备用车辆、接驳或调整窗口	货物安全到场并签收
错发拒收	产品、规格、批次或地点错误	暂停使用和签收扩散	回收错误货物、补发正确货物	正确货物交付、原货处理完成

问题分类之后进行影响分级。一般事项不涉及批次质量或验收节点，可在责任岗位权限内处理；较大事项涉及局部数量、单个批次、交付节点或重复发生，需要项目负责人组织资源和书面方案；重大事项涉及批量质量、证照一致性、多个使用点、整体工期或采购人书面异议，由项目负责人立即上报管理层并保持连续反馈。分级不是固定标签，事实变化时可以升级。

处理方案必须包含现状、影响、临时措施、事实核验方式、根本处置、责任人、完成时间和验证方法。对尚不能确定责任的事项，不以拖延代替处理，先采取隔离、标识、补发或调整窗口等措施减少影

响，再通过样品、检测、单据和现场记录查明原因。对采购人提出的合理要求，先形成执行安排，再处理内部责任划分。

当多个问题同时出现时，项目负责人按照人身安全、货物安全、批次扩散、验收节点、整体工期和一般咨询的顺序安排资源。涉及同一批次的问题合并调查，避免不同人员对同一批次作出相互矛盾的判断。对需要外部检测或厂家支持的事项，同时推进资料准备、样品交接和现场控制，不因等待一个环节而停止其他可控工作。

问题解决过程中设置阶段复核。完成现场核查后复核事实是否完整，形成方案后复核措施是否符合合同和实际条件，实施补换或复检后复核结果是否真正解决采购人的问题。阶段复核由原责任人以外的人员执行，质量事项增加质量负责人复核，重大事项由项目负责人组织复盘。复核发现偏差时回退到相应环节纠正，不直接进入关闭。

四、问题解决能力与专项处置（1）问题分类诊断

围绕问题分类诊断，我方将将问题分为质量、数量、包装、资料、运输、现场接收和沟通类。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照先确定事实边界，再判断是否需要现场、检测、补换或管理层介入进行信息采集和初步判断，再根据问

题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把问题分类表、初步判断记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对问题分类错误造成处置方向错误，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（2）根因分析

围绕根因分析，我方将对重复、批量或重大问题进行根因分析而非只做表面补救。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记

录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照从人、机、料、法、环、测和沟通七个方面核查进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把根因分析表、纠正预防措施纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对将责任简单归因于某一个岗位，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（3）包装破损处理

围绕包装破损处理，我方将在破袋、撒漏或受潮情况下快速隔离、

清点、拍照和补换。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照先防止污染扩散，再确认数量和批次，最后安排合格货物补换进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把破损隔离单、补换货单、签收确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对破损货物混入正常批次，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和

预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（4）数量不足处理

围绕数量不足处理，我方将对少袋、错袋、漏卸或签收差异进行多记录交叉核对。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照比对出库单、装车清单、到货清点和签收单，确认差额后安排补发进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把数量差异表、补发单、交付确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对未查明来源便直接承诺或拒绝，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供

货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（5）错发货物处理

围绕错发货物处理，我方将对产品名称、规格、批次或交付地点错误进行快速纠正。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照暂停使用和签收扩散，确认正确货物和回收方式，补发合规批次进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把错发处理单、回收单、重新交付单纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及

产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对错发货物被误用或资料错配，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（6）质量指标疑问处理

围绕质量指标疑问处理，我方将对检测指标、配比、有机质或外观存在疑问的货物进行专业复核。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照保留样品、核对检测报告、必要时复检，不以肉眼判断代替检验进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把技术复核表、复检资料、处置结论纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对未检测即下结论或继续使用，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（7）证照不一致处理

围绕证照不一致处理，我方将对产品、制造商、证照和检测报告不一致的问题立即暂停资料放行。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照逐项比对名称、厂址、产品类别、批次和有效状态，确认后补正或更换进行信息采集和初步判断，再根

据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把证照比对表、暂停放行单、整改记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对用其他产品证照替代本产品证照，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（8）运输延误处理

围绕运输延误处理，我方将对车辆故障、道路拥堵、天气和临时管制造成的延误进行快速调度。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗

位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照启用备用路线、车辆或班次，提前通知采购人并重新确认到货窗口进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把延误预警、调度记录、到货确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对延误后没有替代方案，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（9）现场拒收处理

围绕现场拒收处理，我方将对采购人提出的合理拒收或暂缓接收事项进行事实核对和分类处理。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照确认拒收原因，区分质量、数量、资料、包装和现场条件，提出纠正方式进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把拒收记录、问题清单、重新交付确认纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对把现场异议简单视为采购人不接收，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、

供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（10）抽检异常处理

围绕抽检异常处理，我方将对抽检结果异常或样品争议进行隔离、复核、复检和补换。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照保留相关批次和封样状态，配合检测程序，按结果承担相应处理责任进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把抽检异常单、样品记录、复检报告纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及

产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对抽检异常未隔离或样品管理失控，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（11）批量召回与替换

围绕批量召回与替换，我方将在确认同批次或同类货物存在系统性问题时实施批量控制。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照识别批次范围、暂停使用、清点流向、制定替换计划并跟踪完成进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把批量处置方案、流向清单、替换签收纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只替换已发现的一袋而遗漏同批次货物，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（12）现场沟通冲突处理

围绕现场沟通冲突处理，我方将在意见不一致时保持事实导向和问题导向，避免冲突升级。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照先记录双方观点，再核对合同、清

单、检测和现场事实，提出可验证的下一步进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把沟通纪要、联合核查记录、确认意见纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对争论责任而不推进解决，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（13）资源不足处理

围绕资源不足处理，我方将在同时出现多个问题时按照影响范围和时间紧迫性排序。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证

和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照优先保证人员安全、货物隔离、验收节点和整体工期，再处理一般资料和咨询事项进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把任务排序表、资源调度表纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对资源平均分配导致重大问题无人处理，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

四、问题解决能力与专项处置（14）问题关闭标准

围绕问题关闭标准，我方将以采购人确认、货物状态稳定、资料齐全和预防措施落实作为关闭条件。售后服务不以单次电话回复作为完成标准，而是以问题受理、事实确认、临时控制、原因分析、处理实施、结果验证和资料归档七个环节构成完整闭环。每一环节均明确责任岗位和输出记录，使采购人能够查询当前状态、预计完成时间以及需要配合的事项。

具体执行时，服务人员先按照关闭前由项目负责人复核，涉及质量的问题增加质量负责人签字进行信息采集和初步判断，再根据问题影响范围决定现场处理、远程指导、补送替换、质量复核或升级协调。对无法一次判断的问题，先采取不影响使用安全的临时措施，禁止在事实不清、批次不明或资料缺失的情况下作出武断结论。所有处理意见均以可核查事实和采购文件、合同约定为依据。

我方将把问题关闭单、采购人确认、复盘记录纳入售后档案。服务人员每次处理后填写问题编号、产品名称、规格、批次、到货时间、问题描述、现场照片或检测资料、处置动作、责任人、完成时限和采购人确认意见。项目负责人按日检查未关闭事项，质量负责人对涉及产品指标、包装、数量或检测报告的问题进行复核，确保服务记录与实际货物一致。

针对只完成一次回复就自行关闭，我方设置升级和纠偏机制。一般问题由岗位负责人在权限内直接处理；可能影响使用、验收、供货

连续性或采购人项目进度的问题，立即上报项目负责人；涉及批次质量、批量异常、证照不一致或重复发生的问题，启动专项处置，必要时隔离相关货物、暂停使用、组织复检、安排补换并向采购人说明原因和预计完成时间。问题关闭后仍进行复盘，提出预防措施。

五、典型问题处置方案

包装破损时，现场服务人员先确认破损位置、范围、污染或受潮情况、产品名称、批次和袋数，将异常袋单独标识，避免与完好货物混放。随后核对装车单、到货清点和现场照片，项目负责人根据影响范围批准补换或重新包装安排。补换货物重新执行产品、批次、包装和资料检查；原异常货物按采购人要求回收或处置，最终以数量、状态和采购人确认为关闭依据。

质量指标存在疑问时，任何人员不得仅凭颜色、粒度、气味或经验判断合格与否。质量负责人核对产品技术指标、制造商信息、批次报告、抽检和封样记录，必要时配合采购人安排的复检。复检期间相关批次隔离，不继续发放或扩大使用；确认属于我方责任的，按合同和采购人要求补供、替换、退回或承担其他责任，并将结果和预防措施归档。

证照、检测报告与货物不一致时，资料管理员暂停问题资料发放，质量负责人将产品名称、规格、制造商、厂址、批号、证照适用范围、报告时间和标签信息逐项比对。能够用正式更正材料解决的，完成版本替换并保留变更记录；不能证明对应关系的，停止相关批次放行并

安排合规批次替换，不使用其他产品或批次资料进行替代说明。

数量短缺、错发或现场拒收时，服务人员以出库单、装车清单、到货清点、签收记录、车辆信息和现场照片共同核验。确认差额或错发范围后，项目负责人提出补发、回收、重新交付或资料补正计划，明确车辆、人员和完成时间。处理过程中保持问题货物可识别，优先保障现场安全和采购人验收秩序，并持续反馈货物位置和预计到达时间。

运输延误时，调度人员确认车辆位置、故障或道路情况、货物状态和预计恢复时间。如果原计划无法满足要求，启用备用车辆、备用路线、接驳转运或调整装卸批次，并及时告知采购人新到货时间。涉及降雨、大风、冰冻等条件时，先落实防雨防潮和运输安全，不在不具备安全条件时强行赶路，恢复后再验证货物包装和状态。

抽检或复检出现异常时，项目负责人立即组织批次隔离、样品保管、资料核查和采购人沟通，必要时暂停同批次货物使用。质量负责人说明检测程序、样品对应和复核结果，运输补换货人员准备合格替换货物。处置完成后，不仅解决已发现问题，还核查同批次、同产品和同运输环节，防止只替换已发现部分而遗漏关联货物。

服务过程中出现意见不一致时，现场人员先完整记录采购人意见和我方掌握的事实，不进行无依据争辩。项目负责人组织双方围绕采购文件、合同、产品资料、交付记录、现场状态和处理结果逐项核对，对能够立即验证的问题当场确认，对需要检测或补充资料的问题明确

方法和期限。所有阶段结论均形成记录，最终以可核查事实和双方确认结果为依据。

六、售后服务工作表单与档案闭环

售后服务的完整性通过表单和档案体现。表单用于把服务事实、承诺时限、责任人员、临时措施、最终措施和采购人意见固定下来，减少口头沟通造成的理解偏差。所有表单均使用同一项目名称、采购编号、标段和服务编号；涉及产品时必须填写名称、规格、制造商、批次、数量和对应资料索引。

服务人员填写记录时做到事实先行、判断有据、措施明确、时限可核查。对尚未完成的事项不得填写“已解决”，应记录当前状态、临时措施、下一节点和责任人。采购人确认可以采用签字、盖章、邮件回复或采购人认可的电子方式。问题关闭后，表单、照片、检测资料、补换货资料和确认记录一并归档。

表单	使用时点	必填内容	责任岗位	关闭条件
售后受理单	收到通知时	时间、联系人、产品、批次、问题、影响和期望	服务窗口	已分派并回执
远程初判表	首次响应后	事实、资料、判断、临时措施和下一节点	项目负责人或质量负责人	形成处理方向
现场服务单	到场核查时	到场时间、数量、	现场服务人员	现场事实确认

表单	使用时点	必填内容	责任岗位	关闭条件
		包装、照片、样品和双方意见		
质量异议单	涉及质量时	指标、批次、样品、检测、隔离和处理	质量负责人	责任和措施确定
补换货单	补供或替换时	原货物、原因、新货物、车辆、资料和签收	运输补换货人员	新货交付、原货可控
问题关闭单	处理完成时	结果、验证、采购人确认和预防措施	项目负责人	双方确认关闭
服务复盘表	重大或重复问题时	根因、责任、改进动作和完成期限	项目负责人	改进措施完成

档案按问题和批次双线归集。问题线以服务编号为主键，包含受理、分派、初判、现场、方案、检测、补换、签收、回访和关闭资料；批次线以产品及批次号为主键，包含产品信息、证照、检测报告、随货资料、到货记录和关联问题。两条索引相互链接，既能从一次问题追溯到货物来源，也能从一批货物查询曾经发生的服务记录。

档案的每次变更均保留版本信息，包括形成日期、修改人、修改

原因、替代关系和批准人。电子文件以受控目录保存，纸质文件按项目要求装订或归档，现场照片和扫描件标明服务编号或批次。不得用聊天截图替代正式报告，不得将未签认的草稿作为关闭凭证，不得删除已形成的原始记录。

项目负责人至少每月检查一次档案完整性，或者在项目节点和采购人要求时检查。检查内容包括服务编号是否连续、关键时点是否完整、照片与问题是否对应、检测资料是否适用、补换货是否有出库和签收、关闭是否有采购人确认、预防措施是否有完成证据。发现缺失时由原责任岗位限时补齐，资料管理员复核后更新目录。

采购人需要调阅资料时，资料管理员先确认调阅范围和用途，再按正式版本提供。涉及多个问题的，附问题清单和关联批次索引；涉及质量异议的，附样品编号、检测报告和处置结论；涉及补换货的，附原货处理、新货批次和签收资料。提供后记录接收人、时间、文件目录和采购人反馈，后续补充资料沿用同一索引。

七、服务承诺、评价与持续改进

我方承诺建立统一售后服务窗口，接到采购人通知后 30 分钟内完成首次响应，确认事项已登记、责任人员已安排、下一步核查方式已明确。对能够远程判断的事项，在首次响应后 2 小时内完成初步意见；对需要现场核查的事项，及时确认到场安排；对可能影响使用、验收或批次质量的事项，先提出临时控制措施并持续反馈。

我方承诺对采购人提出的质量异议、数量差异、包装破损、资料

缺失、错发漏发、运输延误和现场交接问题均予受理，不以口头解释代替记录。涉及质量的事项先隔离相关批次，配合抽检、封样和复检；经确认属于我方责任的，按采购人要求负责补供、替换、退回和资料补正，并承担合同约定范围内相应责任。

我方承诺售后服务人员熟悉采购清单和技术要求，能够准确区分中药材有机肥和中药材复合肥的规格、指标、批次和资料。未经项目负责人和质量负责人确认，任何人员不得擅自变更产品、批次、包装、处理结论或作出超出授权范围的承诺。现场人员发现事实与已掌握资料不一致时，立即暂停相应操作并复核。

我方承诺服务档案真实、完整、可追溯。每项服务均有编号、时间、产品、批次、事实、措施、责任人、完成期限、采购人意见和关闭结论，重大问题另行形成复盘和预防措施。采购人需要查询时，按合同和采购人要求提供对应资料；涉及保密信息的，限定必要人员使用，不向无关人员披露。

项目负责人按周或按采购人要求汇总服务数量、响应及时情况、处理完成情况、重复发生事项、补换货数量、资料完整情况和采购人意见。对重复出现的问题，比较产品批次、包装、运输、装卸、人员操作和现场条件，确定改进措施、责任人和期限。改进完成后以培训、表单修订、资源配置或操作调整固化成果，并跟踪效果。

服务评价采用可核查指标。响应及时情况以通知、受理和首次回复记录为依据；处理及时情况以方案、补换、复检和关闭记录为依据；

资料完整情况以目录和调阅结果为依据；问题解决情况以采购人确认和回访结果为依据。指标统计不把“已联系”“已发出”等过程动作等同于“已解决”，避免数据虚高掩盖实际遗留问题。

对评价中发现的问题，项目负责人区分人员、流程、资料、资源和外部条件原因，形成具体改进动作。人员原因通过培训、交接和复核改进；流程原因通过表单、节点和权限调整改进；资料原因通过清单、版本和归档改进；资源原因通过车辆、人员、库存和检测资源补充改进；外部条件原因通过备用路线、替代渠道和预警机制改进。改进事项按期复核，未完成不销项。

项目结束后，我方对售后受理、响应、现场、补换、检测、资料和关闭环节进行总结，形成项目服务档案和改进清单。采购人在质量责任期内提出与本次供货有关的合理事项，我方仍按统一窗口受理、岗位处理和记录闭环原则办理。售后服务以问题完成率、按时率、重复发生情况和采购人确认情况为判断依据。

八、现场售后检查与关闭清单

受理与响应检查

- 是否记录通知时间和联系人
- 是否明确产品名称、规格、批次和数量
- 是否描述问题和影响
- 是否生成服务编号

- 是否告知下一次反馈时间
- 是否明确主责和备份人员

现场核查检查

- 是否带齐服务单和产品资料
- 是否完成数量、包装和外观核查
- 是否拍照、隔离或保留样品
- 是否确认现场双方意见
- 是否提出临时措施和下一节点
- 是否记录采购人现场安排

质量异议检查

- 是否隔离相关批次
- 是否核对检测报告和证照
- 是否记录抽检和封样信息
- 是否安排复检或补换
- 是否核查同批次影响
- 是否取得采购人确认

问题关闭检查

- 处理结果是否与问题对应
- 补换货和资料是否完成

- 采购人是否确认
- 是否分析根因
- 是否形成预防措施和复盘记录
- 是否完成档案归档