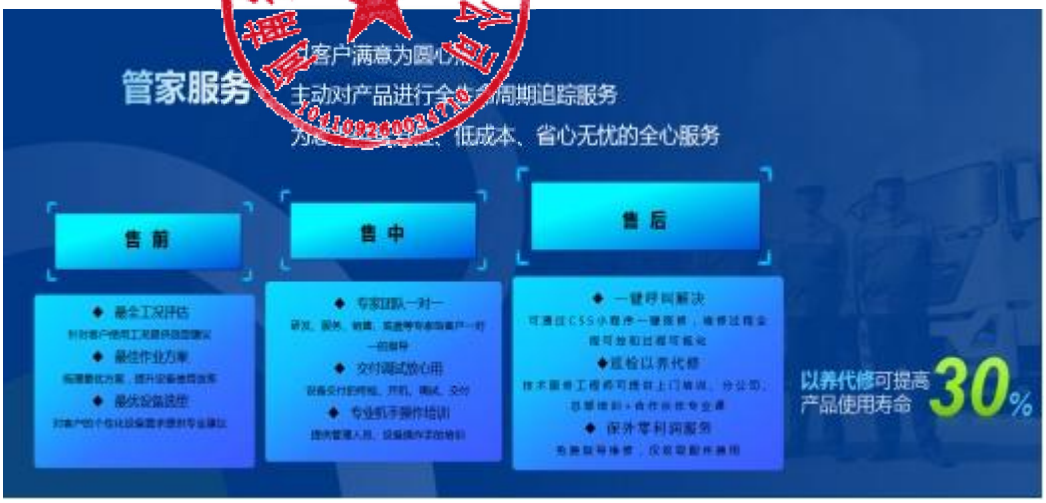
（二）商务标服务方案

1、服务体系

作为供应商，我公司安排专门人员联合设备生产厂家提供完善的售后服务，售后服务**秉承“为客户创造最大价值”的宗旨，坚守“客户至上，诚信为本”的服务理念**，为客户提供“**全方位**（售前、售中、售后一站式整体服务）、**全覆盖**（服务覆盖设备生命全周期，服务覆盖全国任何地方）、**全天候**（7x24小时服务）”的增值服务，同时以“**诚信、标准、高效、细致**”为准则与核心，坚持由设备及人、始终如一的主动、热情、快速服务。



厂家以**300多**个服务网点服务，**1000名**直属服务工程师、超过**1000台**服务车覆盖全国任何地方，随时待命出发，每年经CSS售后服务管理平台平台服务客户记录达，0万余次，配件供应金额数亿元。近**20位**高级服务管理师，按不同客户需求提供对应最专业的产品服务方案和培训。每年度组织**超千场次**的培训与现场演示支持活动，客户反响

热烈。同时，厂家拥有专业的研发队伍，持续对产品设备进行升级，不断改善提升、研发新产品，真正致力于为客户创造价值，提升客户使用的便利性，始终把客户放在第一位。

厂家在全国各省市设有办事处，办事处人员包括区域经理、客户服务人员、维修工程师，配置专门的售后服务车辆，并配置GPS，有力的保障了用户可以在最短的时间享受到最优质的服务。同时每个办事处配有备品备件仓库，有充足的常用维修零配

件及易损件，庞大的配件储备体系、快速的物流供应系统充分满足全国各地客户需求，并采用配件信息化网络系统对驻外仓库进行超市化管理，充分保障配件的需求。

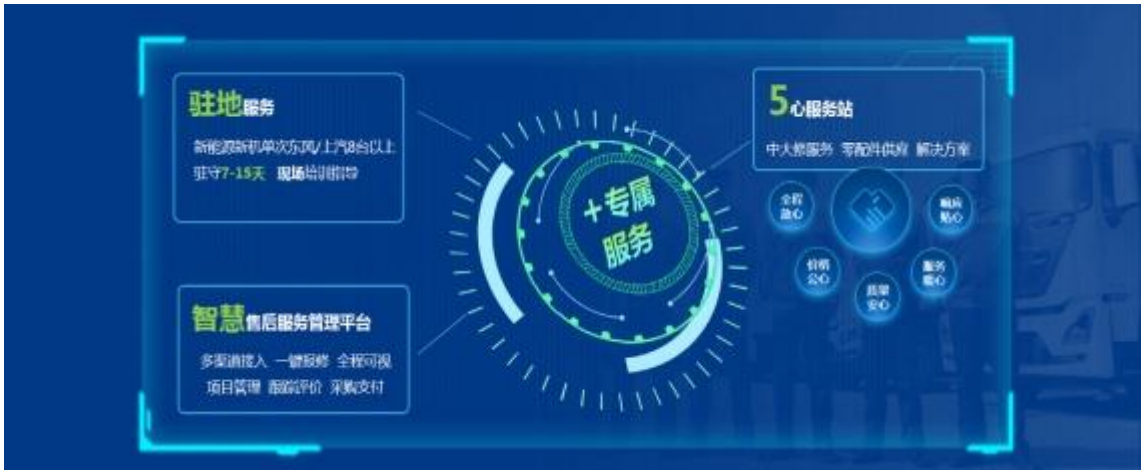
24小时客户服务热线，随时热情耐心接待客户的需求，及时回访客户服务满意度，保障客户需求得到满足，服务过程客户满意。

1.峰速关爱的服务响应机制：

峰速：“峰”代表行业最高标准，最至臻完美的服务体验；“速”代表快速响应、快速解决

关爱：省心、省时、省钱

服务模式：“直修+”智慧管家服务



5心服务：全程放心、价格公心、质量安心、服务暖心、响应贴心

全程放心

维修服务站有严格的建站标准，维修车间建设要求、验收标准及人员均高于行业基本要求；

客服中心负责投诉的受理、回访督查，实施服务过程的监督，保障服务质量；

服务站区域服务站长，监督服务站的服务质量，根据服务流程、服务标准、技术标准等要求开展售后服务管理工作；

行业首创数字化CSS售后服务管理平台，已成功连接上万客户资源并成功实现一键报修，方便客户随时、随地呼叫售后服务工程师；平台实时监控服务进度，从客户报修到服务完成，全过程均有保障。

同时在CSS数字化服务管理监控平台实时监控全国工单运行效率，实时可视化服务进展，及时干预异常工单。监控平台强制监测全部工单的执行时效，严格按服务标准要求时间管理进度，延迟工单按延迟程度，逐级提升，疑难的维修事件，将升级到公司领导及时介入，确保客户诉求得到及时处理。

价格公心

提供的配件为“原厂配件”，按照不高于市场价销售给终端客户；

终身免费技术指导，禁止私下向客户收取其他任何费用，所有维修记录、配件更换等均记录在CSS服务工单内。

质量安心

车辆维修使用原厂配件，配件三包有保障；

维修过程按高标准执行，维修后需进行设备调试和试验，确保修复效果。

服务暖心

定期组织技能等级培训、技能认证并颁发技能认证证书等，帮助客户单位操作人员的成长，使其能够独立进行配件的简单维修更换，降低客户的运营成本；

服务结束，主动与客户沟通，详细说明故障原因，总结预防故障的办法，并提供客户设备的保养建议，提醒做好配件（尤其是易损件）计划储备等；

定期回访，并免费上门跟踪设备的使用效果，保证设备安全运行。

响应贴心

统一着装，仪表整洁、言语规范；

接到客户服务请求，第一时间内沟通客户详细了解故障情况，并初步诊断问题、预约客户维修时间。

2、服务内容

售后服务包含产品交付、客户来电咨询处理、维修服务、巡检、客户培训、送单服务、上牌支持和技术升级。

（1）产品交付流程及服务内容

产品交付工单流程

流程图	流程节点说明	责任人
开始		
发起交付工单	物流管理室发车、发起交付工单。	物流管理室
服务派工	服务站长收到产品交接短信，15 分钟内通过 CSS 系统确认售后服务工程师进行派工。	服务站长
服务受理	售后服务工程师受理后，在 15 分钟内与交车司机取得联系，了解设备预计到达时间，	售后服务工程师
服务预约	告知客户设备预计到达时间，与客户预约车辆交付时间与地点。	售后服务工程师
服务出发	售后服务工程师备好所需资料，整理着装，准备出发。	售后服务工程师
确认到达	售后服务工程师到达客户单位打开手机定位“确认到达”	售后服务工程师
PDI2 检验	售后服务工程师进行产品交付前检查(PDI2)，填写《产品运输交接验收单》并上传单据和现场照片。	售后服务工程师
交付完成	售后服务工程师和客户办理交接手续，将产品、随车资料、工具、配件交付客户后，填写交验日期和《产品验收交接单》，完成《产品验收交接单》的签字、盖章并上传交付工单，关闭交付工单。	售后服务工程师
回访	客户小程序自助评价，反馈意见或服务建议。	客户
结束		

服务受理、预约：售后服务团队与客户沟通，根据合同约定交付要求，提前预约客户确认设备交付的时间、地点、其他注意事项。

服务出发、到达、产品交付前PDI2检验：提前做好设备物流接收、产品交付前检测、设备资料整理等准备工作，遵守与客户约定时间，提前到达指定地点。

交付完成：主动与客户进行设备验收、设备使用培训与演示、资料签收等工作，完成验收、培训、资料交付后，客户签字、施印《交接验收单清单》。

客服中心回访：客户可进入小程序自助评价，反馈交付意见或服务建议，确保交付服务达到预期效果。

（2）客户来电咨询处理流程及服务内容

客户来电咨询处理流程		
流程图	流程节点说明	责任人
开始	客户单需求拨打客服中心电话。	客户单位
客户提出诉求	做好客户信息咨询登记、填写咨询内容与处理过程。	客服专员
信息登记与对应诉求类型处理	**客户诉求类型：** **1、报修：**客服专员根据用户单位直接发起报修工单。 **2、售后咨询：**给用户提供相应区域售后售后服务工程师联系方式，或联系该区域售后人员主动与用户回电处理； **3、售前咨询：**记录客户使用地、使用单位、联系人信息，联系该区域销售告知客户购买意向并要求主动回电客户； **4、咨询其他：**可主动提供相关事业部负责人的联系方式，对于无具体联系方式的，联系相关事业部主动回复客户。	
跟进工单情况		
回　　访	工单完结后，客户在小程序自助评价，反馈意见或服务建议； 客户7天内未自助评价的，客服中心回访，记录客户评分与服务画像。	客户 客服专员
结束		

报修：客服专员根据用户单位直接发起报修工单，报修工单完结后，客户可在小程序自助评价，反馈意见或服务建议；客户7天内未自助评价的，客服中心回访，记录客户评分与服务画像。

售后咨询：给用户提供相应区域售后服务工程师联系方式，或联系该区域售后人员主动与用户回电处理。

售前咨询：记录客户使用地、使用单位、联系人信息，联系该区域销售告知客户购买意向并要求主动回电客户。

咨询其他：可主动提供相关事业部负责人的联系方式，对于无具体联系方式的，联系相关事业部主动回复客户。

工单完结后客户可在小程序自助评价，反馈意见或服务建议；客户7天内未自助评价的，客服中心回访，记录客户评分与服务画像。

（3）维修服务流程及服务内容

维修服务流程		
流程图	流程节点说明	责任人
开始		
客诉受理	客户小程序报修、工程师代客报修、400 代客报修	
服务派工	客服中心即刻派发工单到售后服务责任人； CSS 系统自动生成维修工单并派发到服务责任人。	客服专员
服务受理	售后服务工程师 15 分钟内响应客户	售后服务工程师
服务预约	告知客户设备预计到达时间，与客户预约上门时间与地点。	售后服务工程师
服务出发	售后服务工程师携带配件、维修工具、穿着工装，准备出发。	售后服务工程师
到达客户	售后服务工程师到达客户单位打开手机定位点击“确认到达”	售后服务工程师
服务挂起	因配件、技术支持、底盘协调等原因暂不能完结工单，则点击挂起，积极联络其他部门支持、协调；	售后服务工程师
服务完成	进行铭牌、人车合影、维修前、中、后等重要附件的服务填报之后，维修完毕，关闭工单。	售后服务工程师
回访	客户小程序自助评价，反馈意见或服务建议； 客户 7 天内未自助评价的，客服中心回访，记录客户评分与服务画像。	客户 客服专员
结束		

客诉受理与服务派工：客户将维修需求用电话、书面或其他电子形式提交给客服中心、服务工程师进行报修，亦可自行操作CSS小程序进行报修。

服务受理与预约：公司评估工单的紧急程度和所需资源，并及时安排售后服务工程师响应客户，售后服务工程师致电客户进行初步的故障判断、排查或预约上门服务的时间。

服务出发与到达：售后服务工程师携带配件、维修工具、着工装，在约定时间内到达指定的维修地点。

故障排查和修复：根据客户描述和现场情况，进行故障排查和修复，现场耐心向客户说明故障的分析与解决方案，征求客户意见。全程拍摄故障前、中、维修后并记录相关处理详情信息到CS平台维修工单内。

服务完成：维修完成后，售后服务工程师与客户进行沟通，确认维修效果，并对故障产生原因进行分析总结，告知客户。若维修涉及三包或配件更换，将填写服务单据，明确配件与数量，客户签字确认。

客服中心回访：客户可现场小程序评分，客户7天内未自助评价的，客服中心回访，记录客户评分与服务画像，客服中心跟进客户意见及建议，如有问题未解决的跟进至问题解决，并二次回访客户，以确保修复确实达到预期效果。

（4）主动服务流程及服务内容

主动服务流程		
流程图	流程节点说明	责任人
开始		
服务派工	客服中心新增巡检派工； 售后服务工程师自行发起巡检工单；	客服专员 售后服务工程师
服务受理	售后服务工程师受理巡检工单；	售后服务工程师
服务预约	售后服务工程师提前主动联系客户，预约具体巡检时间。	售后服务工程师
服务出发	售后服务工程师备好巡检工具、资料，整理着装，准备出发。	售后服务工程师
到达客户单位	售后服务工程师到达客户单位打开手机定位“确认到达”。	
巡检进行	售后服务工程师按：设备巡检-客户培训两个步骤进行巡检；现场填写《客户巡检服务表》，要求字迹整齐清楚，并经客户签字确认或盖章。	售后服务工程师
上传附件	填报工单，上传附件，关闭工单。	
回访	客户小程序自助评价，反馈意见或服务建议。	客户
结束		

服务派工：售后服务工程师根据客户设备维护计划和公司的巡检要求，派发或自创巡检工单。

巡检进行：巡检人员创建或受理工单后，提前3天联系客户，预约上门巡检的时间。提前计划参与本次巡检工作的责任人，携带好巡检工具、资料，在约定时间内上门对设备进行车辆检查、排查隐患，并记录巡检结果。如检修发现问题，售后服务工程师根据相应流程和标准进行处理，提报维修工单或及时上报客户相关部门进行处理。

上传附件：售后服务工程师全程拍摄记录巡检检修、培训的过程，并将巡检记录

详细填写在《客户巡检服务表》上，记录内容包括发现的问题、解决方案、处理结果、配件使用品类与数量和改进建议以及相关的设备风险提示，巡检结论总结需向客户做详细说明，客户在《客户巡检服务表》确认签字，以上过程文件均要求上传到CSS工单内。

客服中心回访：客户可在小程序自助评价，反馈意见或服务建议；客服中心跟进客户意见及建议，如有问题未解决的跟进至问题解决，并二次回访客户；确保巡检到位、现场客户提出的问题得到及时解决、客户需求得到满足。

（5）辅助工单内容

工单创建：辅助人员根据市场需求或客户要求创建辅助工单，提供客户培训、送单服务、产品演示、商务接待、展会、品牌支持等辅助服务。

工单指派：服务站长根据服务区域将工单指派给相应的售后服务工程师。

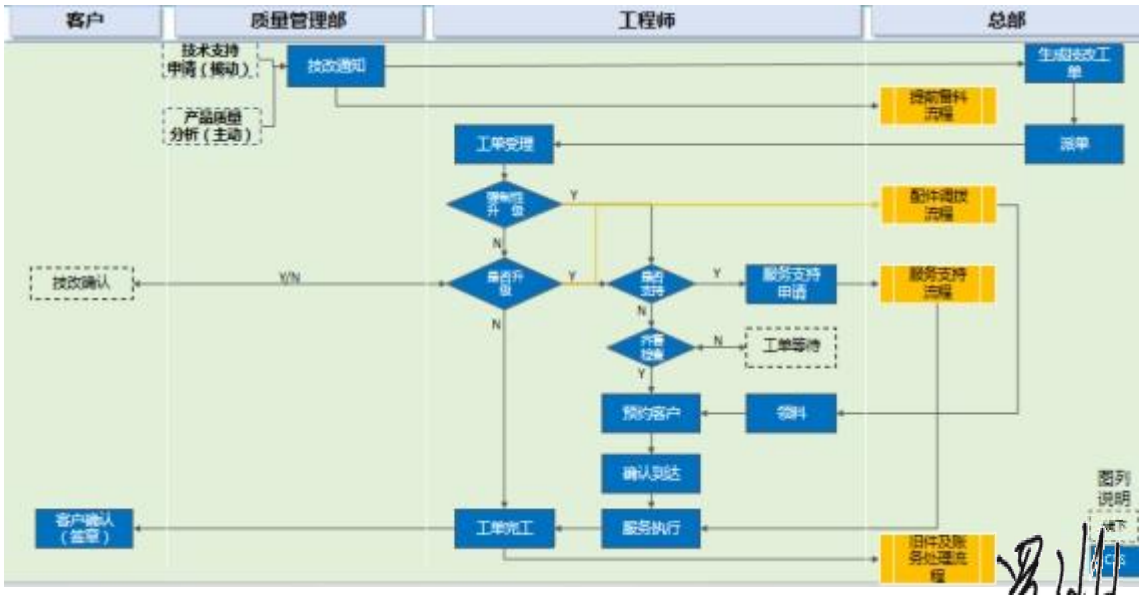
工单执行：售后服务工程师按照工单要求执行工作任务，并在工单上记录相关信息。

工单审核：审核工单执行结果，确保工作符合要求和标准。

工单关闭：售后服务工程师在确认工作完成后关闭工单，进行总结和归档。

客服中心回访：工单3天内进行审核、客服中心进行客户回访，确保辅助服务达到预期效果。

（6）技术升级工单流程及服务内容



需求分析：质量与研发技术团队根据设备运行情况进行评估，明确技术升级的需求和目标。

方案设计：技术团队根据需求，设计技术升级方案，并与客户进行讨论和确认。

工单创建：根据技术升级方案，创建技术升级工单，并分配任务给相应的售后服务工程师。

实施和测试：售后服务工程师按照工单要求进行技术升级，全程记录维修前、中、后并上传照片到工单里，完成后进行测试和验证。

上线和验收：技术升级完成后，进行上线操作，并与客户进行验收和确认。

结果审核与跟进：工单3天内进行审核、客服中心进行客户回访，如有问题未解决的跟进至问题解决，并二次回访客户，确保达到预期效果。

（7）满意度回访流程

满意度调查回访流程

流程图	流程节点说明	责任人
开始		
回访数据来源	1、服务工单回访：售后服务工程师按要求完结的服务工单； 2、客户单位抽访：客户档案中已注册微信小程序，且近三月未报维修工单和巡检工单的客户联系人；	售后服务工程师 微信小程序客户
回访数据进入回访	1、回访池：CSS 系统自动将近三天完结的服务工单放入回访池，系统每三天自动更新一次回访池； 2、抽访客户列表：CSS 系统每月 1 日从客户档案中自动获取数据；	CSS 系统 客服专员
分配回访任务	1、回访池：客服中心每三天分配一次工单回访任务； 2、抽访客户列表：客服中心每周分配一次抽访任务；	客服专员 客服专员
回访跟进	回访分数低于 6 分及以下或含有服务画像的自动进入待跟进页面，客服专员跟进客户意见及建议，如有问题未解决的跟进至问题解决，并二次回访客户；	相关责任部门
回访问题闭环	回访问题解决后，客服中心将问题反馈至相关责任部门，要求责任部门分析客户不满原因反馈整改意见；	客服专员
结束		

3、故障维修解决方案

（1）故障响应方案

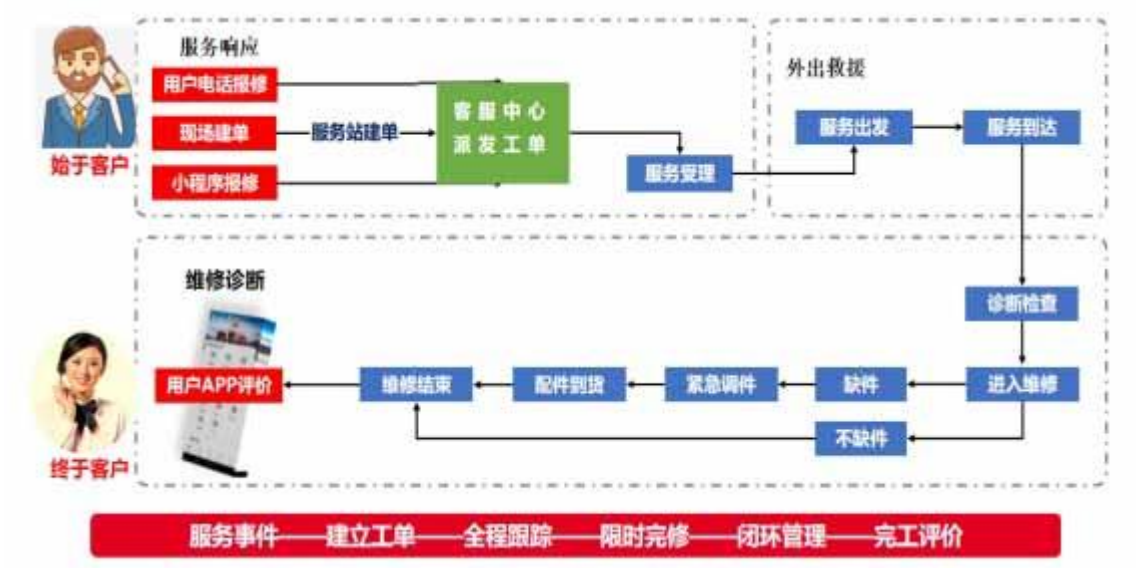
我公司**7×24小时全天候**为您提供快捷的上门服务：**24小时内有人接收信息；24小时内有处理信息回馈；**

单位负责人	7*24小时热线电话
王材章（河南智海供应链管理有限公司）	15893233732

客户单位遇到车辆故障问题，可通过“售后服务管理平台”一键报修，平台将快速调集服务工程师火速前往客户单位进行设备维修，在标准时限内解决车辆故障，“急客户之所急”快速响应、快速解决客户面临的问题。

1.故障响应具体措施

通过精准调度、急速响应，主动升级，分级授权，限时完工的管控模式，建立了始于客户终于客户的标准化管理模式；



客户使用**微信小程序一键报修**和**工单自助回访**，在规定时间内响应客户、受理工单、规范填报工单并在规定时效内关闭工单。

此流程涵盖从**客户线上、线下保修、任务分派、维修管理、三包管理、服务评价、质量管理**等整个售后业务过程系统化管控；通过合理调配维修资源，提高维修响应效率。

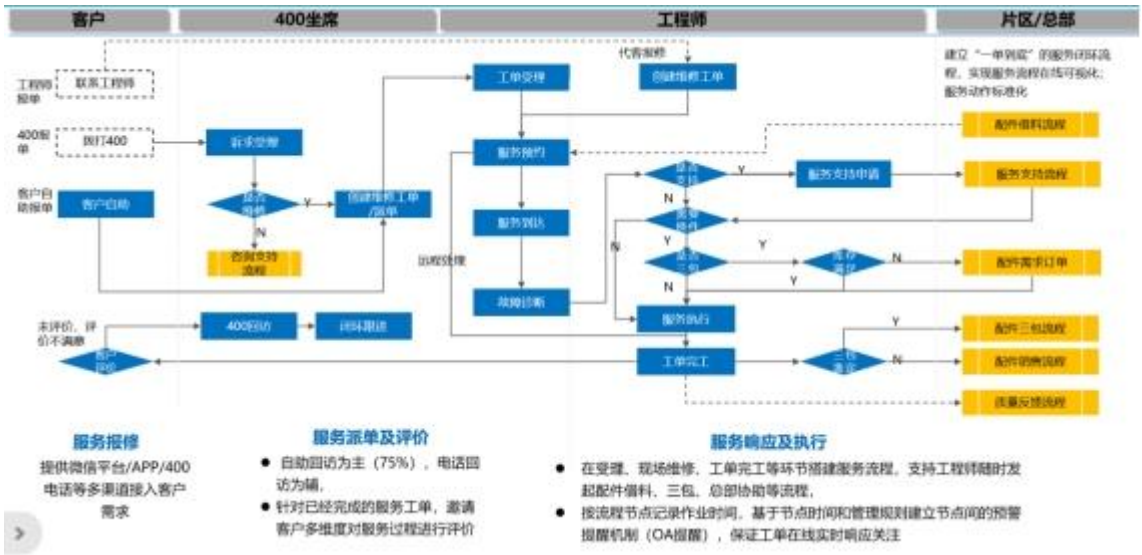
客户可通过**多触点（电话、微信、APP等）**向呼叫中心提出召请需求，呼叫中心建立**“智能客服”**，以系统智能调度为主，人工干预为辅，高效利用现有服务资源，保

证客户工单及时响应。

CSS建立“一单到底”的服务闭环流程，实现工单从客户报障起至工单关闭止全程可视可控；同时建立“工单预警机制”，针对工单每个节点跨度建立必须响应规则，时时提醒服务人员，保证客户工单不遗漏、不呆滞。

服务工单派发、服务质量监督、工单执行时效监督，异常工单跟进、升级转办；客户来电受理、商机转办、客户投诉跟进与闭环、工单满意度回访。

服务标准



（1）接到客户服务请求，通过电话详细了解故障情况，当用户无法自行排除设备故障时，立即出发。

（2）到达现场后，着工作服、佩戴工牌、安全帽；将工具包内的工具、设备、配件整齐放置到靠近设备修理点的显著、安全位置。

（3）仔细询问设备故障发生的全过程，观察故障现象，检测故障点，判断故障原

因并按照服务过程要求对设备编号铭牌照相确认到达现场；与客户沟通、说明产生该故障的原因以及处理方案，认真排除故障。

（4）现场检修时，对于客户没有认可、接受的意见和建议，决不能自作主张，擅自行动。

（5）在服务过程中，对于客户提出的合理要求、咨询，从专业的角度耐心地解释和说明，决不允许对客户冷嘲热讽，不理不睬。

（6）对当场能检测维修效果的，维修后必须开机检测，确认维修效果。

（7）填写《技术（巡检）服务表》，由用户主管或主管以上人员签字认可，对维修记录表用户签字照相将服务过程确认完成状态。

（8）与用户沟通故障原因、预防以及保养等方法，减少设备的故障率，提醒客户加强日常保养，备存易损零配件，以便减少服务强度，提高服务效果。

（9）客观公正地对待每一位客户，不推卸、不拖延，快速有效为客户提供所需服务。

（10）严禁将垃圾随意扔至施工现场，应用包装袋包好带走统一处理。

（11）遇到情绪激动、言辞激烈的客户，保持平和心态，冷静、诚恳地向客户做出相应解释，安抚客户情绪，不允许负气离开。

（12）不得以任何理由与客户发生争吵，不准讲粗话。

（13）服务期间不得向客户索要任何物品及小费。

（14）现场遇到重大问题须及时上报相关领导请求支持。

（15）现场服务结束后，将工作场地彻底清理干净，离开现场时须向客户礼貌道别。

（2）服务跟踪方案

1.设备交付时的服务跟踪：

（1）设备交付完毕的三个月内我公司售后服务人员上门跟踪设备的使用情况、运行状况，用户在培训后对产品的操作熟练程度。

（2）收集客户的基本信息，设备使用场景等，在售后服务管理平台中录入客户档案、设备档案，以便在设备交付后进行有效的跟踪和服务。

（3）公司后台服务人员电话回访产品交付满意度和服务质量。

2.设备日常使用过程中的服务跟踪：

（1）定期回访：在设备日常使用中，定期与客户联系了解设备的使用情况，及客户是否有其他问题或需求。

（2）定期巡检：对客户设备进行定期巡检，确保设备处于良好的运行状态，及时发现并解决潜在问题。

（3）提供技术支持：为客户提供设备使用过程中的技术指导和故障排除服务。

（4）收集客户反馈：鼓励客户提供关于设备使用体验的反馈，以便企业不断优化产品和服务。

（5）安排现场培训：根据客户的需求，可以安排专业的技术人员上门进行现场培训，确保客户能够熟练掌握设备的使用和管理。

（6）具有完善的服务信息反馈和评价机制。

24小时服务电话15893233732，全年无休，7×24小时为您保驾护航。

微信小程序提供及时的在线服务。包括：故障报修、配件商城、服务网点查询、服务工单评价等功能。

用户进入CSS数字化售后服务管理云平台后可享受更加及时的在线服务，主要功能如下：

主界面	故障申报	故障申报提交	维修进度查询
服务评价	服务站点查询	底盘服务站点查询	配件商城