

3.2售后服务方案

3.2.1售后期限

我公司承诺为贵校提供以下（不限于）售后服务内容：

我公司为本次产品提供终身质保服务，为本次货物提供全寿命周期的维护保养及退换。

我们以客户第一、服务第一的宗旨进行系统的售后服务工作，除按照招标文件内所列出的售后服务承诺外，我公司承诺所有的货物终身质保，凡货物出现质量问题接到贵单位的问题反馈后，我公司将严格按照标书内承诺的响应时间执行，同时为贵校相关人员提供报修调换货物专线、技术维护人员，上述售后服务均可全天候全天执行。

教材售后方案		
质量保障	供货保证	售后支持
差错处理	按时到达	专业团队
内容错误	合同约定的时间节点	全天候服务
印刷瑕疵	紧急补订服务	培训指导
补救措施	服务流程	沟通平台
立即更正	第一时间回复	多渠道沟通
重新印刷	快速处理订单	快速响应机制

3.2.2服务内容

(1) 定期派人员上门负责维护设备

我公司在质保期内每年提供四次（3月、6月、9月、12月各一次）免费上门维护图书、图书架及其他设备的维护和保养，具体时间也可根据贵校需求随时提供上门服务。

(2) 上门维护的保养措施

- (1) 及时修补破损图书
- (2) 保持室内干燥、清洁
- (3) 避免阳光直接暴晒。
- (4) 不断完善防尘、防火、防霉、防虫、防潮工作。

(3) 定期回访

1. 制订回访计划

客户服务专员根据客户资料制订《客户回访计划》，包括客户回访的大概时间、回访资料、回访目的等。客户服务专员要根据公司业务状况结合客户特点选取适合的回访方式。

2. 预防回防时间和地点

- (1) 客户服务专员及时同客户联系，与客户预约回访的时间和地点。
- (2) 时间和地点的预约要充分思考客户的时间安排，不打扰客户。
- (3) 回访时间一般是一个季度回访一次。

3. 准备回访资料

客户服务专员根据《客户回访计划》准备客户回访的相关资料，包括客户基本状况(姓名、职务、年龄等)、客户服务的相关记录和客户消费特点等。

四、实施回访

1. 客户服务专员要准时到达回访地点。

2. 客户服务专员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户回访记录表》。

3. 回访结束后，客户服务专员要及时将回访的相关资料归还给公司，如果由于客观原因确实无法归还，应报客户服务主管批准。

五、整理回访记录

1. 客户服务专员在结束回访的第二天应根据回访过程和结果，根据《客户回访记录表》，填写《客户回访报告表》，主要对客户的回访过程和回访结果进行汇总和评价。

2. 主管领导审阅

客户服务主管对客户服务专员的《客户回访记录》、《客户回访报告表》进行审查，并提出指导意见。

六、资料保存和使用

1. 客户服务部相关人员对《客户回访记录表》进行汇总，并经过分类后由专人负责保存

2. 相关市场开拓部参考客户回访的相关资料制订《客户开发计划》和客户销售策略。

所供图书如出现以下情况，无论是否已做加工，无条件负责15日免费更换完毕。包括：缺页、倒装、折页、开线、开胶、霉变、脏污、破损、相关附件（如光盘）不完整、图书品种和数量与订单不符等。退货、换货所发生的费用由我公司承担。发货差错率低于0.2%，承诺接到用户电话12小时内响应服务。

(4) 图书售后应急响应方案

1. 预案适用范围

不可抗力，指不能预见、不能避免并且不能克服的，包括因疫情、战争、动乱、或其他非发包人和承包人责任造成的爆炸、火灾以及风、雨、雪、洪水、地震等自然灾害给我公司正常生产造成严重后果的客观情况。超出部门或公司处理能力，其他特殊情况包含出版社缺货、贵校临时调整订单、学生人数临时发生变动等情况，需要公司各部门做出响应或公司以外的职能机构给予援助时，即启动本预案。

2. 实施原则

“部门管理，条块结合”的原则。对自然灾害事件的处理，由公司总经办统一指挥协调各部门，保证对自然灾害事件的有效控制和快速处置。“平战结合，以平备战”的原则。将事前预防与事后应急有机结合，按照战时的要求，把应急管理的各项工作落实在日常管理之中，提高危机防范水平。“快速反应，科学应对”的原则。各部门建立预警和处置自然灾害事件的快

速反应机制，保证人力、物力、财力的储备，一旦出现危机，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，及时应对。

针对以往的图书供应经验，我公司总结以下几种可能出现的情况，并且经过不断经历与完善，我公司已经形成了一套较为完善的处理机制，能够完全应对在图书供应中出现的紧急情况。下面列出部分情况及我公司总结的解决措施，供贵校参考。

3. 方法与应急保障措施

解决方法1（例）：遇到特殊情况出版社方无法发货

解决措施：我公司将联系所有能供应该货物并且有库存的其他出版社指定经销商进行调货（无论任何进货价格我公司全部予以承担，且保证在与贵校结算时的价格与中标折扣价一致），以保证课前到书率100%。

解决方法2（例）：遇到洪涝灾害，部分货物损毁

解决措施：针对此种情况，我公司保证及时无条件对损毁图书进行更换。采购书籍时，我公司按照115% 的比例进行采购，采购多出的书籍供日后质保期间备用，若出现以上情况，我公司完全有能力调用备用书籍进行补发更换。并且承诺及时供应，保证不影响贵校使用。

解决方法3（例）：个别书籍出版社加印、推迟、供书时间未确定

解决措施：我公司接到贵校采购订单后，便及时与出版社取得联系，并且逐个统计相应书目是否供应及是否在规定时间内供应，从而能够有时间对图书书目进行清点整理，如果出现供书推迟的情况，我公司会与出版社方多加联系，及时了解出版社方的供书情况，同时及时与贵校联系，告知具体情况，并且提供给贵校出版社的联系方式，供贵校查实情况。

解决方法4（例）：贵校教学计划临时变更、新办专业、学生人数调整等原因调整图书数量

解决措施：针对贵校临时调整订单，我公司会及时退书或补书。如果是补书，在接到订单变更通知后，2小时内反馈图书信息，并保证在接到调整订单后5日内将临时增加的图书送到贵校指定地点；如果是退书，我公司将在48小时内运回书籍，从而保证贵校各类图书的零库存。

4. 流程与速度

因近些年疫情、洪水、恶劣天气等灾害频发，也因此成就了我公司对于应急事件处理的反应速度与应变能力。

我公司已成立在行供货环节的应急处理部门，并进行过数次应急预案演练，当发生紧急情况时，应急处理部门会立即将目前的供货情况进行汇总并紧急召开会议，讨论事态中对贵校最有利的解决方式，并在1小时内完成预案，3小时内落实行动，确保供书流程的有序进行。

在配送期间遇到恶劣天气(台风、暴雨、暴雪、冰雹、雷暴等)，影响配送车辆正常上路行驶的情况。处理方案:如遇恶劣天气，我司配送时车辆上随时携带维修工具，小拉车、防滑链，以便急用。突发状况，马上处理。随时跟车调保持联系，每台车均安装有GPS定位，公司随时查看车辆动向，按照线路预定时间提前 1小时出发，确保准时、按量送到目的地。

5. 信息收集与追踪

我公司的应急处理部门会定期收集供货期内的社会新闻、天气情况、政府或出版部门的政策变动等多方面的信息资料，确保供货流程顺利进行，如经过分析即将出现突发事件或紧急情况，应急处理部门会当即与各部门和贵校展开信息共享，实时追踪，确保供货的顺利进行。

3.2.3响应时间

沟通及时性：我公司承诺第一时间与采购人及时沟通图书有无现货、出版社何时加印等动态信息。

我公司提供全年 7*24 小时技术支持；接到退换货通知后10分钟内响应，在1小时内派出专员为您服务，统计要退换图书数量，通知公司在保证质量的情况下发足量图书至用户单位，然后换下要退换的书。可根据用户单位自己的要求更换(包括更换时间的选择、合理的操作方法、人员配备等)

我公司在针对此项目配有相应的设备和技术人员，稳定的售后服务体系，能提供良好的售后服务，并且能保证在2小时之内有售后服务人员到指定地点进行维修，确保正常运输秩序。

具体操作程序如下：

- ①要退换的图书下架、分类、整理、登记、打包；
- ②的提供与实物相符的退货清单；
- ③将图书通过货运公司退回本公司。

对项目售后服务的响应渠道	
电话热线服务	全年365天、每周7x24小时电话热线服务支持。 用户可以在直接以电话联络公司项目经理，询问问题解决之道，报告产品瑕疵，询问文件说明，寻求技术指导等问题 电话：15838066941
E-MAIL支持服务	全年365天、每周7x24小时E-mail服务支持。 邮箱：1024033420@qq.com
远程技术支持服务	公司建立技术支持与响应中心，设置专人负责。本公司在用户授权的情况下，可及时为用户提供远程在线故障诊断、分析和解决。

	服务热线: <u>0371-58626017</u>
现场支持服务	<p>在需要的情况下, 本公司将派经验丰富的技术负责人及时到现场为用户提供服务。公司的技术负责人将置身于用户环境中, 细致入微地体验系统运行状况, 与用户面对面的交流探讨, 进行可靠、有效的故障预测、问题追踪、异常排除、系统优化。</p> <p>现场服务联系方式: 136538066941</p>
培训支持服务	<p>根据产品培训计划提供用户培训服务, 包括产品使用、与图书对应课件的提取及应用案例演示, 同时提供相关培训资料。</p> <p>培训支持联系方式: 13653812749</p>
跟踪回访服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供用户跟踪服务, 随时记录用户的问题, 并尽快解决问题, 项目完成后将不定期回访用户。 2. 定期地向用户寄资料, 提供新功能、新技术和新动向的介绍。
售后服务地点	采购人指定地点。

3.2.4人员配备

<p>售后团队主要负责人员数量：11 人</p> <p>可随时调遣的外聘人员：8-10 人（相关费用我公司全额承担）</p>				
序号	姓 名	职 务	位 置	备 注
1	王 凡	总经理	总经办	对项目进度进行宏观指导；重要阶段的工作评估；对重大项目出现的重大问题进行协调和指导；有效的解决项目所需要的人力资源。
2	纪晓萱	采购经理		及时与客户沟通，按照采购方要求，及时完成采购任务。
3	方中梁	副总经理	总经办	从技术角度对整个项目负责；制定并审核本次项目中的技术实施方案；处理项目中出现的技术难题；参与规划并制定编目测试方案和项目质量标准。
4	王可可	行政专员	行政	负责人员的分配、调度，接受项目经理分配的任务
5	张树青	主编	编辑	负责制定培训计划，及时沟通培训的时间地点，对项目中涉及的技术与产品给予用户培训；并根据编目和加工情况指定相应的培训图书和配置手册。
6	翟婉婷	会计	财务	负责本项目各项费用的收支。
7	纪晓萱	出纳	财务	负责本项目各项费用的收支。
8	王虎	司机	后勤	协调图书配送车辆，做好配送人员分工安排。
9	倪永钊	业务助理	行政	协调图书配送车辆，做好配送人员分工安排。
10	陈东	质检员	技术	安排人员对采购图书进行质量核验
11	李书灵	仓库管理员	后勤	仓储管理
12	张晓燕	编目员	技术	提供本项目的技术支持
13	陈艳艳	编目员	技术	提供本项目的技术支持

14	孙亚平	编目员	技术	提供本项目的技术支持
15	陈巧爱	编目员	技术	提供本项目的技术支持

5.2.5对出现质量问题图书处置措施

退换货方案及措施

我公司保证图书质量，如出现配送图书破损、缺页、装订错误，负责及时更正和退换。

我公司承诺对多订、重订、印刷质量问题的图书无条件退换，所产生的一切费用由我公司承担。

退换货流程：

我公司提供全年 7*24 小时技术支持，接到退换货通知后10分钟内响应，在1小时内派出专员为您服务，统计要退换图书数量，通知公司在保证质量的情况下发足量图书至用户单位，然后换下要退换的书。可根据用户单位自己的要求更换(包括更换时间的选择、合理的操作方法、人员配备等)

我公司在针对此项目配有相应的设备和技术人员，稳定的售后服务体系，能提供良好的售后服务，并且能保证在2小时之内有售后服务人员到指定地点进行维修，确保正常运输秩序。

具体操作程序如下：

- ①要退换的图书下架、分类、整理、登记、打包；
- ②的提供与实物相符的退货清单；
- ③将图书通过货运公司退回本公司。

时效保障及补救方法

(1) 应急供货措施

遇有采购单位紧急订单情况，我公司在接到通知或订单时，第一时间启用应急库房货物，在安全的前提下以最快的速度及最短的时间立即将该批货物送到甲方使用现场。随后下发紧急订单到出版社组织订购下一批图书，以尽快恢复应急库房图书的储备。

紧急运输响应速度：我公司有多辆运输车，以供配送。并且公司目前与多家物流公司均建立有良好的合作关系，也可全天候调运车辆，可充分保证客户的需要。以最快时间将货物送到客户指定的地点。

(2) 图书质量问题处理预案

①、目的

为建立健全应对突发图书重大质量问题的补救体系和运行机制,规范和指导应急处理工作,有效预防、积极应对、及时控制图书质量事故,高效组织应急补救工作,最大限度地减少图书安全质量问题事件的危害,保障消费者的权益,降低公司损失,我公司特就图书质量问题制定图书质量问题处理预案。

②、工作原则

在公司各级领导、部门的指导下,按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则,依法开展工作。

③、适用范围

在我单位生产的图书对采购、生产、业务、运输等环节中发生图书质量事故,造成严重社会影响的图书质量安全事故及可能构成潜在的危害适用本预案。

④、处置机构、职责

(一) 机构

由项目经理为主要负责人、相关公司领导进为次要负责人,采购、生产、业务、运输等部门等成员组成图书质量突发事件应急处置领导小组(以下简称领导小组)。领导小组负责我公司质量事件处置工作。具体职责是:

1. 组长:统一领导、指挥应急处置机构工作,负责全公司质量事故处置工作,包括作出重大决定、制定临时对策和意见。
2. 副组长:质量事件处置工作的具体组织、落实、协调,对所需的人财物进行总体调度。
3. 成员:服从组长和副组长的指挥,具体落实并执行相应的应急措施。

(二) 分工如下:

1. 仓储部负责组织图书分拣、打包、发货工作。
2. 商务部及销售部负责与采购单位协调、对接等相关工作。
3. 客服部负责第一时间传递信息,受理突发事件报告;
4. 售后部负责突发事件发生后的联系协调、事件上报工作。

⑤、质量事件处置工作制度

(一) 建立事件应急值班制度,小组成员的通讯工具,要保证24小时开机状态,应急人员随时待命。

(二) 要为应急工作配备必备车辆,技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场,确保应急工作的需要。

⑥、现场应急处理

各组成员到达指定地点后，按照分工立即开展工作。

（一）及时传达贯彻领导指示，随时报告事件处理情况，完成领导交办的各项任务。并进行现场检查。

（二）现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责，任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对采购单位和公司的损害。

⑦、后期处理

（一）突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

（二）各级处置领导小组要建立落实责任追究制度，明确责任，落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励；对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究责任，并就今后的质量管理工作作出了工作部署：

1. 以此次事故为契机，开展事故全员教育工作，并落实到所有管理和作业人员，并且将事故教育作为经常的、持久的制度进行到项目完工，并举一反三在全司开展一次事故教育工作；

2. 建立奖罚制度，对于管理和作业人员好的要奖励，差的要罚款。树立人人有好的工作质量，才会有好的图书质量；

3. 要求项目的各相关责任部门，对项目部的施工作业过程进行全方位的检查、监督，以提高工作质量、确保图书质量。

⑧、日常应对措施

（一）对突发及重大事件的应急预案及时修订、补充和完善，确保应急预案切实可行。

（二）总结经验教训，防止类似事件的重复发生；及时发现质量问题和可能出现的事件，

（三）各单位采取切实有效措施，防止质量事件发生。

（四）加强各单位检测能力的评审，定期检查计量设备的效验情况。

（五）加强相关人员的政治、业务理论及专业知识学习，提高事物的观察力、判断力和突发事件快速反应与处置能力。

⑨、采购单位损失补偿方案

若本公司图书因质量问题或与采购单位的具体要求有所偏差造成采购单位损失，本公司将按照合同有关规定对采购单位进行赔偿。

（3）、图书储存、运输应急预案

为了确保图书质量在储存、运输环节得到有效控制，按照相关法律法规的规定，特制订本预案。

①、工作目标及原则

为确保图书在储存、运输途中的质量安全，快速、高效启动图书储存、图书运输应急预案，采取相应的应对措施，防止事态进一步扩大，保证储存、运输过程中图书质量与安全，最大限度地降低公司财产损失。

②、应急保障

（一）人员保障

为了加强图书仓储、运输管理，制定紧急应对措施，快速、高效、迅速处理突发仓储、运输事故，保障图书在仓储、运输过程中质量不受影响，根据图书质量管理规范的要求，决定成立应急管理小组，主管公司图书在仓储、运输等环节应急管理工作，组织、实施和协调质量管理部门应急管理工作中重大问题。

成员职责：

- （1）应急小组负责实施相关应急管理制度；
- （2）小组组长起协调、调度 and 信息发布作用；
- （3）副组长进行相关预案演练分析存在的问题、提出改进措施，写出总结材料。
- （4）组员负责事故发生后现场指导，与外部和公司沟通作用。

（二）物质保障

根据图书经营质量管理规范的要求和公司的实际情况，对在储存、运输环节需要各种设施设备应给予各种支持。确保图书在储存、运输等各个经营环节的质量安全。其中包括：需要验证的设备得到验证等。

（三）信息保障

1. 车辆信息自动监控，及时第一时间掌握信息，果断处理突发事件。
2. 应急管理小组各成员应有联系电话，便于及时联系，及时调度，及时处理突发事件，做到有急必应，应急救援通讯电话如下：

火警电话：119

公安报警：110

公司主要负责人必须24小时保持电话开机状态，以确保第一时间接到通知，及时处理紧急情况。

③、处置措施

（一）应急事件发生前，公司质量管理部门配合相关部门预先对应急预警预报系统进行建设，编制突发情况防范规划，加强检查力度，发现隐患及时处理，并做好检查记录。充分利用内审自查活动和风险管理活动对突发情况做好积极预防。

(二) 突发事件发生后，立即启动应急预案，采取应急处置程序，初步判断事件的严重性，该保留证据的就保留，并在第一时间通知应急管理领导小组，有关人员及时到位，相关技术人员要时刻处在应急处置状态。

④、处置程序

(一) 发现情况

当事人按照规定的程序进行处理，做好防范措施。

(二) 启动预案

一旦突发事件发生，立即启动应急预案，按照处置措施进入具体方案。

(三) 情况报告

紧急情况发生时，一方面判断危害程度，同时向公司其他应急管理领导小组成员汇报，并及时向公司领导报告处置进展情况，直至应急解除。情况报告内容有：紧急情况发生的时间、地点、威胁程度、灾害造成的后果、预计处理时间、处置结果。储运部门人员可根据预演灵活处置，并报告直接领导。