

#### **4.5售后服务方案及承诺**

（供应商根据采购文件要求自行编制）

服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。质量第一，客户至上。将优质的物资提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集物资在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对物资质量负责。针对本项目，

#### **我公司特制定售后服务措施**

（6）物资发出后，公司要求服务部、生产技术人员、销售人员注意收集物资的使用信息。对用户提出的问题，公司派专人 3 小时内赶到现场与用户一道协商处理，并将用户提出的意见和建议反馈给全质办及有关领导，做出相应整改，保证用户满意。

（7）服务部定期组织用户回访，调查用户对公司生物有机肥

及服务的满意度。

(8) 一个企业，做好售后质保服务是其树立企业品牌的一个重要保障。公司首先抓了售后质保服务机构的建立与健全，其次是着力动态跟踪服务的落实到位，努力实现做一个项目应一位客户，留一片赞美的经营理念。

(9) 成立项目售后服务小组，通过该小组的成立，首先使用本项目售后质保服务得到组织保障。

(10) 确定的售后质保原则是：积极主动、有求必应、毫不保留、全力以赴，优先安排企业一切资源予以保驾。

## **二、售后服务过程中的关键节点有具体质量控制措施**

### **一、服务响应**

#### **1. 响应服务的主要内容：**

(1) 远地诊断；

(2) 了解问题所在；

(3) 提出解决方案；

(4) 产品使用及操作特性说明；

(5) 技术文件说明；

(6) 协助解决提高性能的要求；

(7) 提供系统性能调整的信息；

(8) 提供待解决问题的状况；

## 2. 服务响应方式

(1) 技术热线电话；

(2) 网络服务支持；

(3) 现场支持服务。

## 3. 响应时间：

(1) 为保证用户的智能化系统的良好运行，以保护用户的投资，

公司承诺：

4. 保修响应时间：均在 1 小时内给予响应，3 小时内到达现场；

## 二、维护范围

1. 在系统供货期间，售后服务部应指派专业技术人员 专职服务

于用户在建系统的维护工作，随时解决系统中可能出现各种问题。

2.每月进行例行的检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然；

3. 在供货后的 1 年内，派专业技术人员每季例行跟踪用户的使用情况，及时解决出现的问题。

### 三、维护细则

1. 认真接听、记录用户售后电话；认真分析用户传真及网络服务故障申报，不清楚之处及时与用户联系，落实原因、发生时间、性质、类别、位置、影响程度、用户已处理措施等。

2.及时指派售后人员进行进行远程技术指导协助用解决。

3.及时指派售后人员赴现场，《故障处理派工单》应注明原因、性质、类别、位置及应携带的备品备件、仪器工具。

4. 出发前通知用户预计到达时间，到达后立即向用户询问情况，进行故障分析、查找、处理。

5.故障处理完毕清理干净现场，填写《故障处理派工单》的“具体措施(完成时间、内容)”并经用户签认。

公司设有专门的售后服务电话，售后服务人员保证 7×12h 为用户服务，及时接收用户反馈的问题，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并提供解决问题的方法。如有需要到现场指导的，公司会在 3 小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

## 五、售后服务内容方案

2) 售后服务管理目的物资经采购人清点验收合格起，我公司提供各物资在其质保期内的免费质保服务。为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司物资后，能发挥最大的效益，提高采购方对物资的满意度和信任度，提高物资的市场占有率，特制定售后服务管理制度和 workflows。

## 六、售后服务内容

3) 根据招标文件和合同的要求，在质保期内，对于物资的材料等质量问题造成的损失，我方无偿为用户维护或更换新的同种物资。

4) 对质保期外的生物有机肥，我方为采购方进行有偿服务。

## 四、售后服务的标准及要求

1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维护保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助决。

3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息，应在 1 小时内答复，需要现场服务的，应在 3 小时内到达现场，切实实现对客户的承诺任。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对物资发生的问题，应及时处理，不允许同一问题重复发生的情况。

7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题, 售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记, 做好售后服务派遣记录, 以及费用等各项报表。

#### **四、售后服务有相应的人力、物力投入安排, 能够确保服务质量**

- 1) 搜集、接收和受理客户对公司物资的咨询与意见。
- 2) 处理各类客户投诉及市场投诉, 第一时间反馈。
- 3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划, 了解客户需求。
- 4) 保存客户基本资料, 并进行整理、分类与更新。
- 5) 向相关部门反馈客户意见及建议。
- 6) 受理办事处的物资退货、换货。

#### **售后服务部门的主要工作说明**

6) 搜集客户意见, 好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈, 并及时发回公司, 便于公司做出适于市场的调整。

7) 开展客户关怀. 维系计划企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分, 通过对重点客户的回访与沟通, 逐步完善客户需求, 提升客户满意度。了解各地区客户对我们物资及服务工作的反馈, 以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决, 提高服务的主动性。

8) 建立售后服务标准, 规范售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护, 售后服务更要朝向专业化. 统一化和规范化的方向发展, 真正满足各区域消费者的服务需求。公司售后服务部门是公司服务与形象的延伸, 公司建立完善的售后服务制度后, 与各办事处统一执行, 并对其服务进行有效的监督。

9) 及时快速的处理投诉所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部, 由售后服务部整理. 过滤. 检查. 跟踪事件的进展, 确保每个投诉案件都得到妥善解决, 并认真分析总结造成客户投诉的原因, 从根本上解决问题, 预防同类投诉的再次发生。



10) 开展客户满意度. 忠诚度调查第一，顾客满意度调查可以提升农

药化肥和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

## 售后服务程序

4) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

5) 接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题原因。

6) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在

第一时间答复客户并解决问题。遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

## 九、投诉处理方案

(1) 目的是为了改善客户售后服务流程，提高售后服务质量，提高

客户满意度，为招标人促销宣传业务有效的客户投诉处理执行方案，针对品质量、退换货、物流等方面的投诉处理，特制定本制度。

客户投诉处理原则 1) 有章可循，依章行事有专门的制度和人员来管理客户投诉问题，另外做好各种预防工作防患于未然。2) 及时处理对于客户投诉，各部门应积极合作，迅速做出反应，力争在最短的时间里解决，给客户一个满意的答复。3) 责任明晰分清造成客户投诉的责任部门和责任人，并且明确处理投诉的各部门、人员的具体责任与权限以及客户投诉得不到及时圆满解决的责任。4) 严格考核对于给公司造成损失的投诉，对相关责任人进行考核。（3）接到客户投诉 1) 业务人员接到客户投诉，在需要当面解决的情况下，要在第一时间赶往客户投诉处，2) 客户投诉方式电话销售部进行投诉致电业务人员进行投诉接货现场向物流人员投诉 3) 客户投诉记录无论客户以何种方式进行投诉，售后服务人员均需填写《客户投诉记录单》。

（4）分析投诉原因售后人员针对投诉事项，判断客户投诉事项的责任，1) 若客户投诉事项的责任不在公司方面，需要业务人员耐心、

细致地向客户做出解释，并得到客户的认同。2) 若客户投诉事项的责任确实在于公司，则应根据投诉事项的性质判定处理时间，并及时将投诉解决期限通知客户。

(5) 确定投诉处理部门 1) 内部责任判断客户投诉受理人员根据投诉事项描述和客户提供的相关证明判断造成客户投诉的主要原因和负责部门，主要责任部门包括生产部以及售后部。客户投诉处理人员向相关责任部门送达《客户投诉处理单》副本，相关责任部门根据部门业务流程详细调查造成投诉的原因。(6) 提出处理方案 1) 投诉处理部门及时上报处理进度。2) 售后部领导对客户投诉处理方案进行审核后，签字确认实施，并交由业务人员与客户进行沟通。3) 公司通过热线服务电话、信件或其它方式，接受客户和消费者的服务咨询、意见反馈和投诉等。接待过程要热情礼貌，不许怠慢任何一个客户，公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，送交公司参考采用。

4) 按照“顾客第一”的观念，经常开展各种形式的客户意见调查活动，与顾客交流联络，调查结果作为售后服务和生产改进工作的重要

依据，不断改进服务措施，提高服务质量。

## 质量保证

5) 我公司如果未能按采购合同供货并提供服务给采购人造成的直接损失，由我公司承担由此产生的一切损失和费用。

6) 我公司所投报的物资必须成套和完整。在技术要求中未列明但属于物资使用的所需附件必须一并投报。如果在配送使用过程中发现有缺项漏项且又是物资正常使用所必要的，我公司应当无偿提供。

7) 在供货服务期内，如出现需求部门对供货、服务等投诉问题，经调查属实，将追究我公司的责任。

8) 为保证能为本项目提供良好的履约和售后服务，我公司设有稳定可靠的售后服务机构或同类合作机构，包括技术人员、响应时间方面等。

## 五、人员配备技术力量

### 培训措施

3) 培训承诺为了使物资能够正常使用，我公司为甲方提供免费

现场培训服务，培训人员具有丰富的培训经验及相关培训资质认证。

培训对象为甲方各级人员，培训内容包括：物资性能、物资使用、物资维护等内容。我公司在向甲方移交物资后，免费为甲方指定的人员提供技术指导和培训。培训中需使用的物资我公司免费提供，使参加受训的人员理解并掌握合同物资的操作和维护，并能够熟练的操作和使用。

4) 培训目的在整个培训中本着“科学、严谨、实效”的方针，明确培训目标、制定相应的方案，对甲方有关人员进行物资的培训，并对培训的过程进行监控，以保证培训质量。

培训目标如下：1. 使受训人员可以全面、熟练掌握物资的使用方法和功能；

4. 使受训人员全面了解物资的构成和原理，熟悉正确的操作管理规程；

5. 确保甲方相关人员能够熟练地对物资进行诊断、维护和管理。

售后服务细则我公司配备专门售后服务团队与技术人员，深入田间地头，解决用户用肥问题及作物生长出现问题；并且建立快速反馈渠道，一是反应当地地区或某种作物出现问题提前通知相关用户预防；二是及时反馈化肥农药效果，使得产品精益求精。

## 七、优惠服务承诺

售后服务申明：

3、本公司所提供的服务均为免费服务。

4、如我公司在本项目中获取中标，为保障能够为本项目提供高质量的售后服务和现场技术支持工作，我公司在此郑重承诺，我公司将在中标后再襄城县设立本项目售后服务技术保障中心，同时在各作业村镇设立售后服务支持网点，组成

服务中心，以保障在本项目实施过程中作业区百姓能够得到全方位、详细、高质量的现场技术服务及售后服务。优惠承诺诚信为本、服务至上，让农民朋友得到实惠是我公司的最高宗旨，

以信誉发展企业，以诚信铺下路子，以最优惠的价格开拓市场。

针对此项目我公司特推出以下优惠条件：

3、质量问题和运输破损免费更换质量保证和分发损耗免费，公司负担。

4、 货物运费和分发费用， 货物的运输免费 公司负担。

3 、公司负担货运到点卸车费 货物的交接 免费 公司负担

4 公司免费提供培训资料、 技术培训免费 ， 公司负担。

5 公司负责电话咨询、技术人员现场免费指导技术及售后免费，公司负担

## 七、为采购人排忧解难

1、指导农民正确使用产品，负责农民技术咨询，了解农民对物资的需求情况；

2、全权处理现场出现的一切技术和商务问题。我方对服务人员的一切行为负全部责任。接受用户监督由用户对我方服务人员进行考核并填写服务人员考核记录表。经常进行顾客满意度调查，并根据客户反馈意见对产品和服务进行持续改进。

3、人员培训，派出专业技术人员对作业区百姓及采购方开展免费的技术培训工作，培训工作将根据当地百姓的文化水平和当地的种植特点开展多层次，全面、系统的培训。我公司将安排驻点人员值班，手机保持 24 小时开通，同时对各村镇乡实行承包责任制，我方安排专业技术人员实行定点承包责任制，并在相关责任区设立服务牌，将责任人照片、联系方式、责任区、责任区内物资技术参数、性能标注于服务指示牌上，方便种植人员学习、沟通。