

4.5售后服务能力承诺

(1) 售后服务承诺

为了更好地服务于采购方，我公司中标后，将对本次提供的货物进行售前的技术咨询、解决方案，以确保货物的质量性能、供货时间、服务保障以及在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的方案：

一、货物的质量性能、技术支持

1、我公司承诺提供的产品应是原装正品，符合国家质量检测标准，具有出厂合格证或国家鉴定合格证。

2、交付（服务、完工）时间：自合同签订之日起 30 日历天。

3、交付（服务、完工）地点：采购人指定地点。

4、质量要求：符合国家标准、行业标准要求并达到合格标准。

5、质保期：1 年，质量保证期内免费维修。

6、质保期从验收合格之日起开始计算。

7、我公司保证提供的投标货物，符合国家质量检测标准和本采购文件规定标准的全新正品现货，有些项目优于采购方要求。且所投产品是通过产品质量认证、质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全体系认证，各项技术指标符合 GB19272-2011《室外健身器材的安全通用要求》的有关规定。

8、本项目为交钥匙工程（包含货物采购、包装、运输、装卸、备品备件、专用工具、特殊工具、保险、安装调试、检测验收、现场协调、人员培训、质保、税金等一切费用）。我公司承诺送货到指定地点，并指导安装调试。

9、我公司在施工期间将派驻专业技术人员进行免费技术指导及现场培训，并长期提供技术、维护支持，确保设备的正常使用。

二、售后服务保证

1、产品经过试运行期，所有性能指标达到技术规范书的要求，采购方可按招标文件、投标文件内容进行初验。在试运行期间，由于产品质量等造成某些指标达不到要求，我公司更换或进行修复，试运行期重新计算。

2、初验后，设备再次经过试运行期，所有性能指标达到技术规范书的要求时，可按合同招标文件、投标文件内容进行下一步验收工作，进行终验。全部达到要求时，有关方按财政部和省财政厅关于履约验收规定签署最终验收文件。

3、保修期间我公司保修除消耗品以外的所有产品。如果系统、设备等发生故障，我公

司调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者修理、更换整个或部分有缺陷的材料。

4、保修期内，我公司提供 7*24 小时售后服务电话，所有产品在质保期内，由专业技术人员提供 7×24 小时技术服务，出现问题时在接到采购人通知后派出技术人员 24 小时内到达现场解决，如果出现质量问题，经双方确认后，无条件换货。质保期间产品的一切质量问题，更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失应全部由我方自行负责。所供货物须按厂家承诺实行“三包”，若发现本次采购的货物本身存在缺陷，我公司承诺无条件退货或更换同类产品。对用户的现场服务要求，我公司按投标文件做出的承诺进行响应。

5、保修期内，我公司对出现故障无法修复的产品或无法正常运行的系统，提供替代产品以保证系统的正常工作。

6、保修期内，我公司严格按照投标时的承诺提供相关服务。售后服务人员树立让用户满意是检验服务工作的最终标准的服务理念，要竭尽全力为用户服务。在服务过程中，积极、热情、耐心地解答用户提出的各种问题，认真传授维修保养常识。对用户的问题无法解决时，予耐心解释，并及时报告公司。

7、我公司为维修和技术支持所未能解决的问题和故障提供正式的免费升级方案和升级服务。在质保期内，我公司解决所提供的投标货物和软件系统的任何问题；在质保期满后，当需要时，我公司继续对因投标货物本身的固有缺陷和瑕疵承担责任。

8、器材安全使用寿命 8 年以上,其中作为易损部件的电子部件使用寿命 2 年以上,在保修期结束后,产品寿命期内我公司继续提供对产品备件、故障处理、软件升级等的服务,不以任何借口拖延或中断对产品售后服务,响应时间、取费标准按招标文件、投标文件规定或本合同约定的保修期内的相关标准执行。质保期结束后,我公司承诺在产品使用地指定有能力的代理人或我公司自行对所提供货物进行定期维护和修理。如需更换零配件的,只收取零配件成本费。

9、我公司承诺所投的产品在质量保证期内使用发生故障时,我公司在接到采购人故障通知后及时响应,不影响采购人正常使用。发生的一切费用由我公司承担。

如果我公司提供的货物出现质量问题,经需方通知,我公司未按时回应、借故推脱、无理由拒绝需方提出的维修、更换服务请求,或者未按照约定期限履行维修、更换义务,需方有权另行委托第三方进行维修,由此产生的维修和备件费用,由我公司承担。需方有权对维修或更换服务以实际发生的费用或按市场价从尚未支付的政府采购合同价款中扣除。如果这些金额不足以补偿,需方有权向我公司提出不足部分的赔偿要求。货物经维修或更

换后仍无法达到约定质量要求和技术标准，需方有权退货并向我公司索赔。

10、如果我公司所提供货物发生质量责任事故，从而导致需方或者第三方发生损失或者需方被第三方索赔或者需方遭受处罚，经质量技术监督部门或其他机构认定事故为货物存在质量问题导致，则由我公司承担由此造成的一切责任，包括但不限于：赔偿需方或第三方直接或者间接的损失，赔偿需方因事故支付给第三方的赔偿金额，赔偿需方因处理事故所花费的合理费用，赔付需方因事故责任产生的罚款或其他费用。本条款在质保期及合同期届满后持续有效。

11、我单位承担货物安装调试过程中所需的备品配件及相关费用。

三、质量保证及售后服务质量保证期后维修服务收费标准

1、我公司郑重承诺对此次采购的货物质量按制造商出厂标准进行保修，用户无特殊要求的按国家有关规定进行保修，国家无规定，按与用户协商结果保修。保修期内非因操作不当造成需要更换的零配件由我司负责包修、包换。我公司所提供的所有货物均按标书承诺的保修范围和时间进行保修。

2、质量保修期结束后，我公司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的货物进行定期维护和修理，我公司承诺在质保期内，免收零部件成本费，免收人工费，免收维修费；超出质保期范围，只收取零部件成本费。按照制造商售后服务承诺政策执行，委派技术人员及售后服务机构人员上门服务。

3、当您在使用过程中遇到问题时，欢迎您拨打本公司的售后服务热线：
0317-6320022/400-603-1791，由技术工程师为您提供专业服务。

4、服务流程及服务人员配置

(1) 快速反应：

①、客服专员接听电话，通过询问故障情况，快速判断故障类型，将事件分派给相关的技术工程师；

②、由技术工程师判断故障的大致原因，携带相关配件和工具，在规定时间内迅速到达目的地，排除故障；

(2) 填写服务报告：

①、技术工程师解决故障后，填写服务报告；

②、服务报告由用户相关负责人确认后，结束现场服务工作；

③、将服务报告交给客服专员；

5、监督和管理售后服务工作：

(1) 客服专员致电用户确认服务完毕并征询服务意见;

(2) 客服专员将服务报告录入电脑并存档;

6、故障处理后跟踪服务:

定期回访客户, 询问故障处理后运行情况, 并做记录存档。

“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨, “为您想得远、做得全; 我用心、你放心”是我们的服务目标, 希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧!

四、技术支持方式

1、包装及配送:

我方包装采用三层 PV 包装物包装, 运输方式采用汽车运输, 我方承担由于包装、防护措施不妥引起的所有损失的责任和费用。我方承担一切运输费用和装卸费。

2、原材料支持:

我公司保证所供标的物均有我公司生产, 产品是全新的、未使用过的, 加工产品所使用的原材料、部件均采购至有资质、有检验报告正规厂家且完全满足招标文件要求。

3、质量支持:

我公司本次投标的所有产品均经过国家检验监督中心检验, 并通过认证机构(经国家批准的器材质量认证机构)产品质量认证。我公司设有科研中心, 所有产品均由我公司自行研究生产, 保证不存在产权纠纷, 由此发生的一切问题均由我公司承担。

4、技术服务:

我公司承诺产品出售时配置产品合格证、使用说明书、装箱清单、检验检测报告等资料。

5、安装:

我公司承诺现场安装、调试、试运行技术保障服务。

6、人员培训:

我公司承诺对使用人员和技术人员进行培训。

7、验收:

由采购人成立验收小组, 按照采购合同的约定对我公司履约情况进行验收, 验收时, 按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认, 验收结束后, 出具验收书, 列明各项标准的验收情况及项目总体评价, 由验收双方共同签署。

五、用户建档制度

1、各类货物根据合同或用户要求按时免费运抵用户指定的地点，专业售后服务人员同时到达，在第一时间进行安装。

2、建立用户档案：对产品实行用户跟踪服务，建立用户档案，档案内容包括产品名称、型号、出厂日期、安装日期及用户姓名、详细地址、联系方式、使用情况反馈信息等。

3、日常售后服务：产品安装正常使用后由公司售后服务部门按计划进行回访，询问产品质量状况，存在问题，确保用户所购产品存在的问题得到及时的处理。

4、中标后，公司安排专业技术人员为本项目的负责人，全权负责有关的咨询查询、签定执行合同、无条件履行售后服务承诺等事宜。我公司向招标单位提供设备的运行、安装、使用环境要求，并派专业技术人员到最终用户指定地点安装，确保安装质量符合设计、使用要求。我公司竭诚负责器材的使用咨询、日常维修。

5、售后服务保证与技术支持培训。

我公司承诺根据业主要求，随时、随地把器材送达业主指定场所，并负责安装调试，无论数量多少都不附加任何费用。



(2) 售后服务方式和能力

当产品出现故障、可能危及自身健身安全或他人自身安全的情况下，请第一时间内拨打全国免费服务电话：400-603-1791 通知我们的专业服务人员，我们将引导您如何避免风险。同时我公司具有专业的售后服务体系，并且获得了相关证书。





①售后服务机构网点备品备件、易损件储存清单

我公司在项目所在地设有备品备件库，并在交通运输便捷的地级城市也设有备品备件库，以服务所需配件。针对本项目，我公司会根据中标货物的数量按情况将部分零部件直接储备到我司售后服务网点配件库。所有配件都出自正厂产品，投标货物所用的配件均使用最新日期的全新配件，符合国家质量检测标准。

货物名称	型 号	常备数量	价格(元)	折扣率
防松螺母	M8 不锈钢	100 个	5	100%
防松螺母	M12 不锈钢	100 个	5	100%
防松螺母	M10 镀锌	100 个	5	100%
平面垫圈	Φ13*Φ24*2.5 不锈钢	100 个	3	100%
平面垫圈	Φ13*Φ37*3.0 不锈钢	100 个	3	100%
平面垫圈(特大)	Φ9*Φ28*3.0 不锈钢	100 个	5	100%
平面垫圈	Φ10*Φ30*2.5 不锈钢	100 个	3	100%
平面垫圈	Φ8.4*Φ16*1.6 不锈钢	100 个	3	100%
平面垫圈(大)	Φ8.4*Φ24*2.0 不锈钢	100 个	5	100%
弹簧垫圈	Φ8.4*Φ12.3*2.1 不锈钢	100 个	40	100%
弹簧垫圈	Φ10.2*Φ15.4*2.6 不锈钢	100 个	40	100%
弹簧垫圈	Φ8.1*Φ11.3*1.6 不锈钢	100 个	40	100%
弹簧垫圈	Φ11.1*Φ12.9*3.1 不锈钢	100 个	40	100%
深沟球轴承	6205	50 个	110	100%
深沟球轴承	6206	50 个	110	100%
深沟球轴承	6002	50 个	110	100%
半圆头内五角螺栓	M10*30 全牙不锈钢	100 个	5	100%
半圆头内五角螺栓	M8*25 全牙不锈钢	100 个	5	100%
半圆头内五角螺栓	M10*65 半牙不锈钢	100 个	5	100%
半圆头内五角螺栓	M12*35 全牙不锈钢	100 个	5	100%
半圆头内五角螺栓	M10*15 全牙不锈钢	100 个	5	100%
内五角扳手	8MM 发黑	50 个	18	100%
内五角扳手	10MM 发黑	50 个	18	100%
内五角扳手	12MM 发黑	50 个	20	100%
螺栓座/盖	Φ37*Φ12 不锈钢	50 个	3	100%
螺栓座/盖(弧形)	Φ12.5*Φ38*18.4 不锈钢	50 个	3	100%

螺栓座/盖	Φ30*15*Φ8.5(配 M8 螺栓) 不锈钢	50 个	5	100%
圆锥滚子轴承	51105	50 个	50	100%
防尘密封圈	Φ38*Φ55*5	200 个	3	100%
防尘密封圈	Φ38*Φ62*5.0	200 个	3	100%
防尘密封圈	Φ30*Φ62*5	200 个	3	100%
防尘密封圈	Φ35*Φ52*5	200 个	3	100%
防尘密封圈	Φ52*Φ25*5	200 个	3	100%
外六角螺栓	M10*50 半牙镀锌 4.8 级	100 个	3	100%
外六角螺栓	M10*35 全牙本色	100 个	3	100%
外六角螺栓	M10*20 全牙镀锌 8.8 级	100 个	3	100%
外六角螺栓	M10*30 全牙镀锌 8.8 级	100 个	3	100%
外六角螺栓	M10*90 半牙镀锌 8.8 级	100 个	3	100%
六角螺母	M10	100 个	3	100%
六角螺母	M12	100 个	3	100%
十字槽圆头螺钉	M4*12 全牙不锈钢	100 个	3	100%
C 型卡环 轴用	Φ30 轴黑锌	100 个	5	100%
C 型卡环 轴用	Φ25 轴黑锌	100 个	5	100%
缓冲垫	Φ30-5*14*3 橡胶黑色	50 个	12	100%
内五角盘头螺钉	M6*16 不锈钢	150 个	3	100%
脚踏缓冲垫	150*40*35*M6	50 个	3	100%
减震垫限位座	Φ16.5*7*10 聚氨脂	30 个	30	100%
冲压扭腰盘	Φ290	50 个	120	100%
握把	Φ38	100 个	30	100%
防尘盖座/帽	Φ60 内孔 Φ13 不锈钢	200 个	10	100%
圆螺母	M24*1.5 黑锌	100 个	3	100%
止动垫圈	Φ24 发黑	100 个	3	100%
推盘封盖	Φ105 ABS	100 个	15	100%
6205 阻尼器	Φ52*18 平键	50 个	28	100%
管口盖	Φ114PP 耐冲	200 个	30	100%
压垫螺栓	M6*15 全牙镀锌	100 个	10	100%

②备品备件储存库图片



③售后服务专业人员配备

现行售后服务的主要内容：
为此项目提供器材维修、维护、巡检、培训等技术支撑服务，并提供相应的备品备件（注：质保期内免费提供）

公司本部售后服务技术支持人员名单

姓名	性别	年龄	身份证号	学历	毕业院校	专业	相关项目的售后服务工作经历
张春峰	男	31岁	130925199301076436	专科	北京京师科技学院	机械设计与制造	自毕业到现在中标的所有项目
孟海波	男	32岁	130925198909036438	初中	圣佛中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目
宋国刚	男	43岁	130925198103185215	初中	圣佛中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目
许东来	男	43岁	130925198110117237	初中	望树中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目
刘增鹏	男	41岁	130925198308035237	初中	望树中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目
李福增	男	32岁	130925199203136431	初中	望树中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目
贾槐朋	男	30岁	130925199401146812	初中	望树中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目
左成森	男	42岁	130925198201206454	初中	望树中学	焊工	自建厂到现在中标的所有项目

附：部分人员相关专业证书



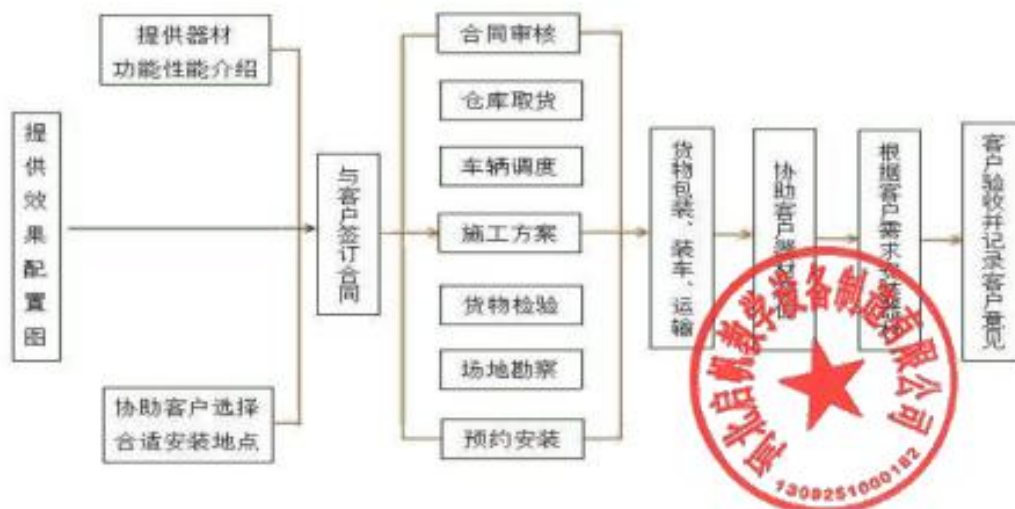


(3) 售前、售中、售后、维护方案

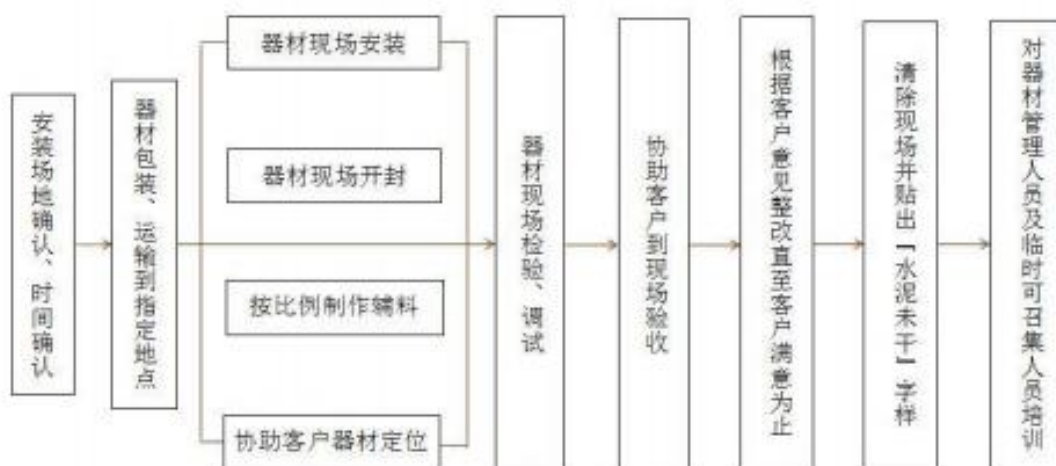
在本工程的各方面、各个阶段都遵守合同约定，进行本项目的施工、竣工、交付并承担质量保修责任。施工过程中，配合甲方的服务，积极协助业主，提出合理化建议，科学地编制施工方案和作业计划，减少消耗，为业主最大限度节约投资。

信守合同、密切配合、认真协调与各方关系，接受业主监督，做好售前及售后服务：

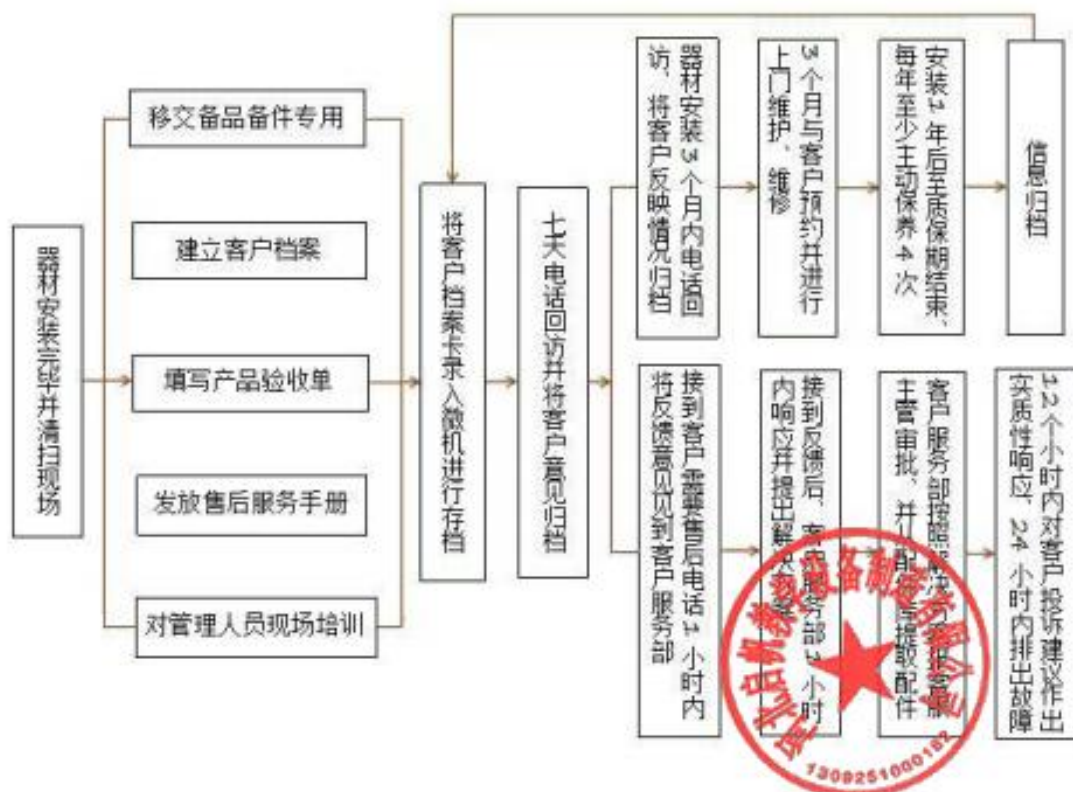
1、**施工前服务：**开工前积极配合协助业主进行现场规划布置、外租场地的确认、施工组织设计的编制、施工资源的准备等，对设计、设备、材料等提供合理化的建议。



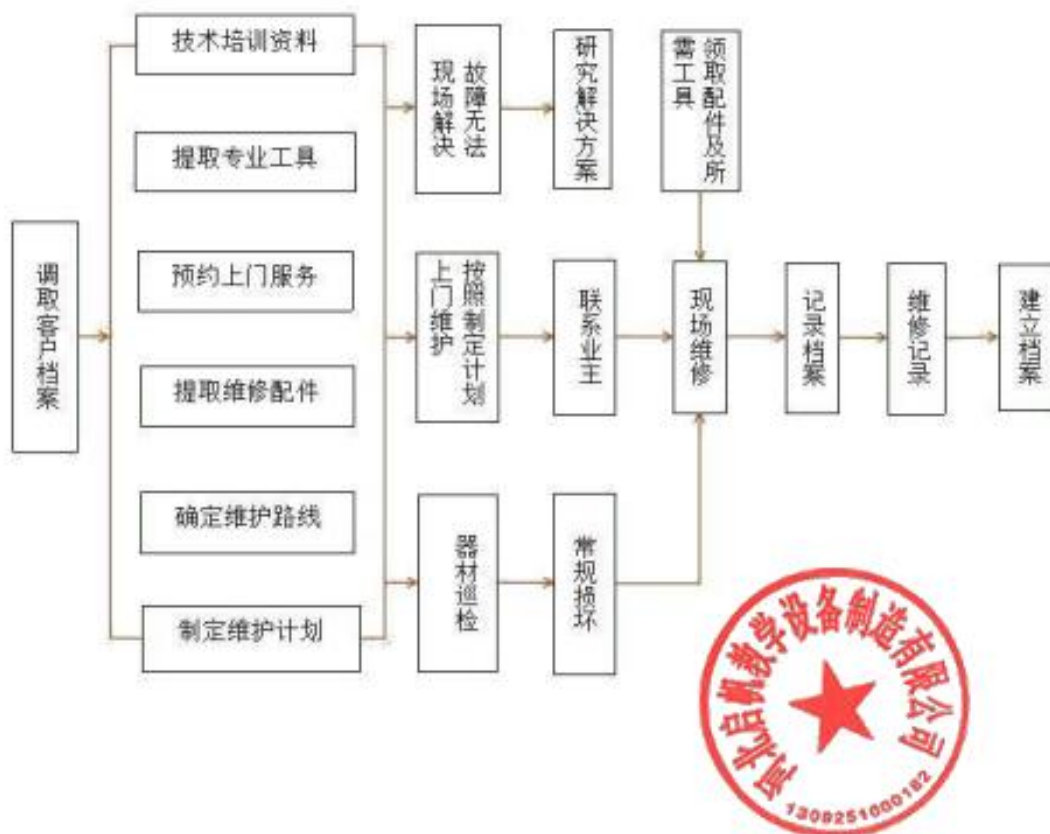
2、**施工中服务：**满足业主方对工程进度、质量、安全、文明施工等方面的要求，服从业主的调度与管理，并积极协助业主方对现场进行管理。



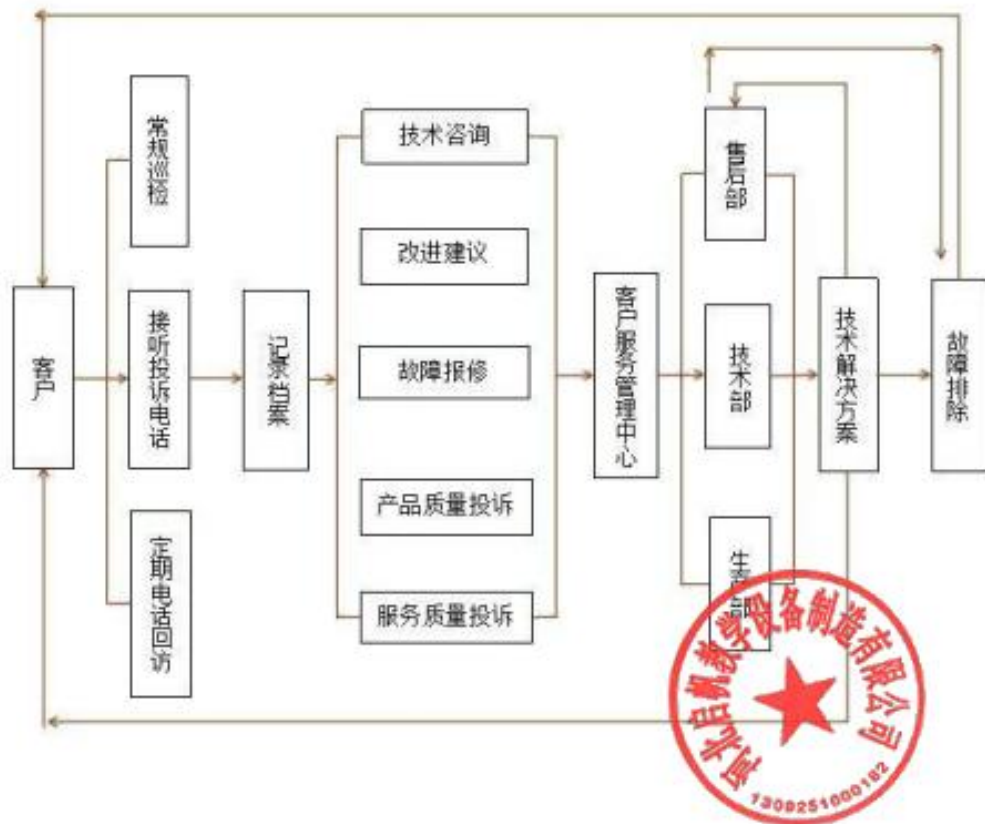
3、施工后服务：按照国家标准和标书要求在保修期内及时进行工程回访及维修，维修工作做到 24 小时全天候服务。



4、定期维护流程：

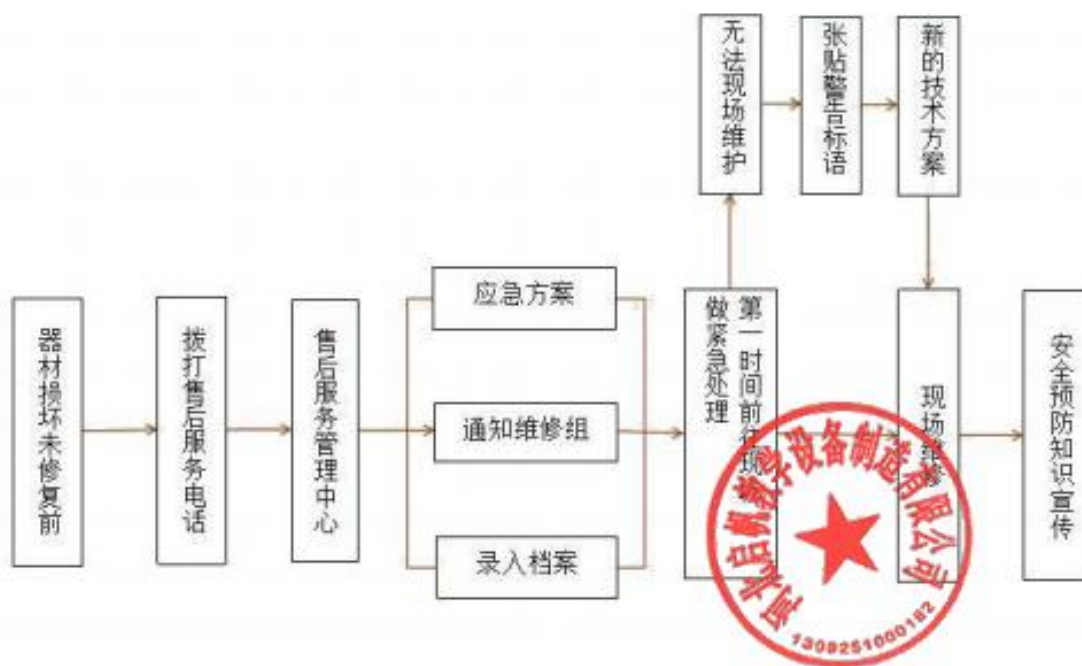


5、客户投诉处理流程：



6、故障应急措施处理流程：

当产品出现故障、可能危及自身健身安全或他人自身安全的情况下，请第一时间内拨打全国免费服务电话：400-603-1791 通知我们的专业服务人员，我们将引导您如何避免风险。



(4) 售后服务流程体系

为了最大程度的满足用户的需求以及保证用户的利益，公司建立了一套完整高效的产品售后服务系统。

“管理统一后，服务本地化”是启帆客服工作的经营理念，“维护为主，维修为辅”是启帆的服务方式，为实现这一目标，启帆将所有客服工作的基本模块进行流程化、标准化，将许多客户常见问题进行汇总，并编译成标准答案小手册，培训到每一个基层员工，使客户能得到同质的标准化服务。

安装后的售后服务管理程序来指导每个环节的工作，有客户档案管理、客户投诉处理、维护维修作业管理、客户投诉处理、客户回访及满意度调查等作业指导书明确每位员工职责和工作标准。

启帆公司为此制定了一系列的程序文件：

售后服务管理程序

客户档案管理作业规范

维护维修流程规范

客户投诉处理作业规范

客户回访及满意度调查作业规范

市场不良分析作业规范



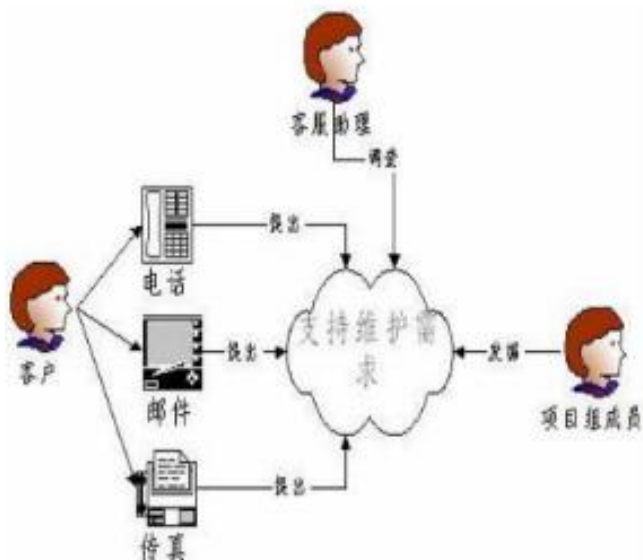
1、客户档案管理作业规范：

启帆的客户档案，在签定合同之时，就开始在“客户服务系统”中为客户建立档案，以便后续为维护维修服务。在工程验收完毕后，所有纸质档案归到售后服务部门，统一建立客户档案。

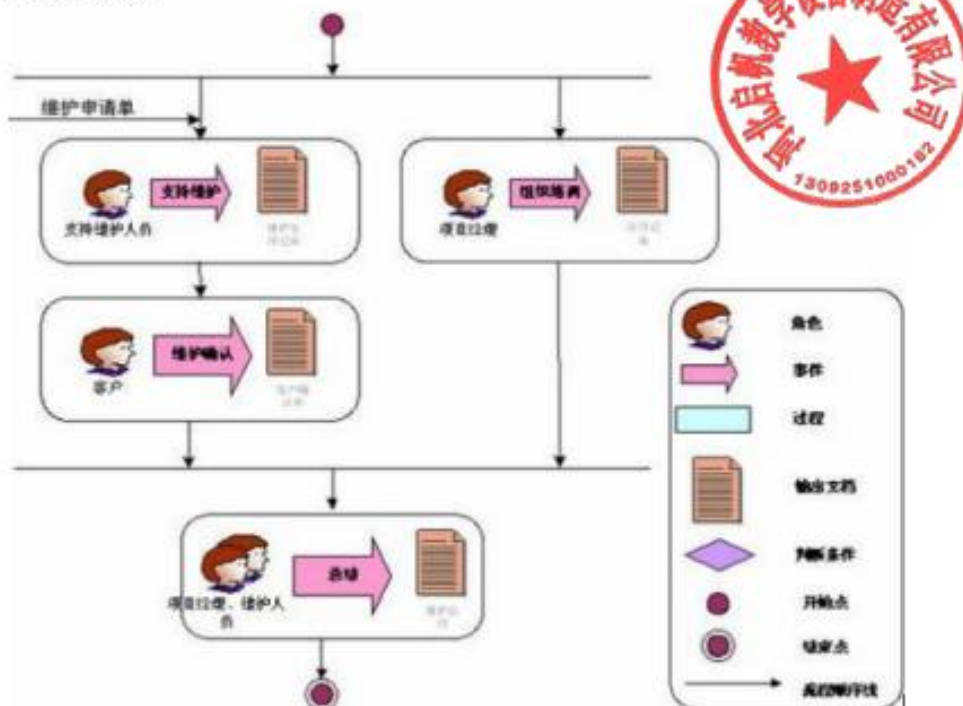
2、维护维修流程规范：

启帆的售后服务人员根据系统中客户的记录，制定维护计划，定期到使用单位检查和记录器材使用状态，及时发现问题解决同时结合以往巡查资料、器材特点和当地环境特点，为客户提供器材保养方案。在收到客户叫修服务时，客服人员登录系统，打印出维修服务单，维修工程师会第一时间到达现场进行维修服务。维护、维修的工作流程是：

①维护流程:



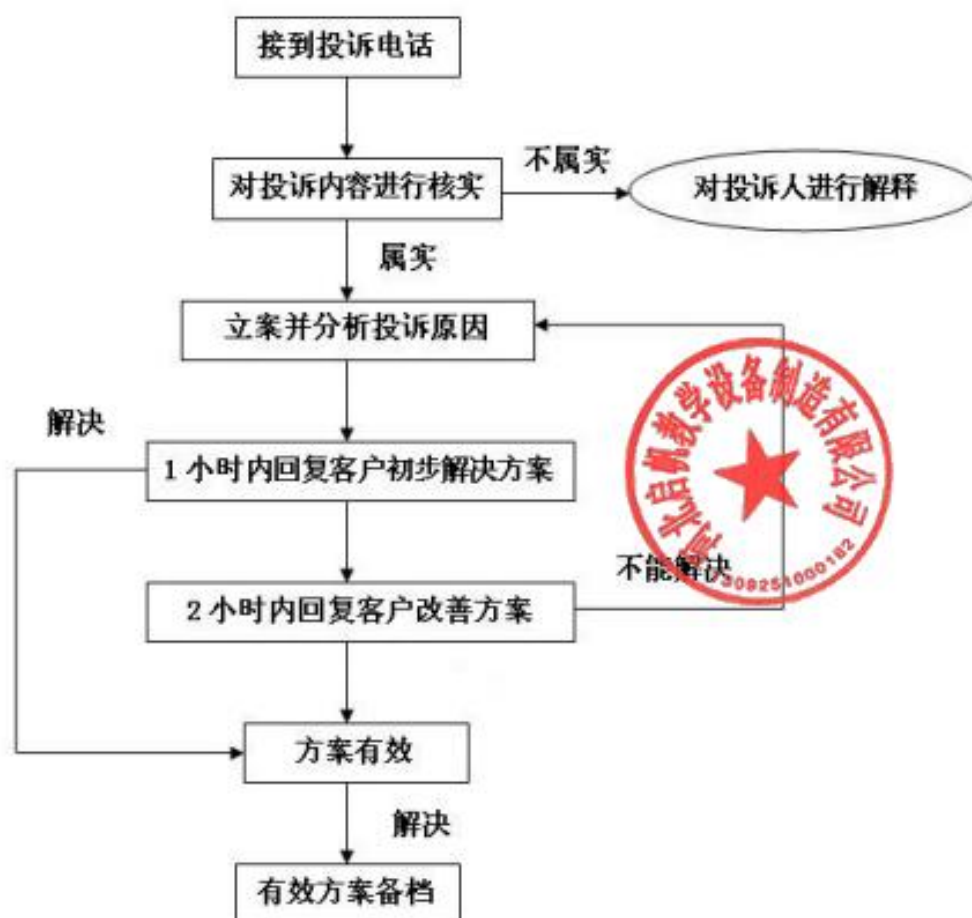
②维修流程:



③客户投诉处理作业规范

启帆的客户可通过 [400-603-1791](tel:400-603-1791) 免费服务电话、网站和邮箱进行情况反馈和投诉，对于当地处理不满意或有异议时，可向总部顾客意见受理电话和邮箱进行情况反馈和投诉。各个办事处在接到投诉后，录入系统进行跟踪处理，直到最后结案，都有员工处理记录并可追溯。

客户投诉处理流程：



(5) 培训措施

培训的原则:

即针对不同规模、不同类型、不同层次的客户,我们制定在共同标准体系基础上的差异个性服务,针对每次培训需求的信息反馈做出专业性与对口性强的客户培训规划与课程安排、课件设置等。

培训时间:

培训分为定期的三个阶段和不定期的培训:培训前,跟有关负责人确定好培训人员的时间安排,尽量适当的选择好时间避免跟日常的工作冲突为原则来安排接下来一周每天培训内容的具体规划和行程。

培训对象: 管理人员、周边使用人群

培训人员: 技术服务人员

培训目标: 保证采购方技术人员熟练掌握相关基本操作和管理。

培训费用: 免费培训

一、安装过程中现场讲解使器材维护人员了解器材使用功能和使用方法(免费培训)以路径器材为例



1. 通过讲解使相关人员认识我司产品,了解产品名称及各部件名称。

2. 介绍产品的构造、特点、性能、正确使用方法和维护知识,以便让用户能够长期正常使用。

3. 介绍使用注意事项:

(1) 使用前观察器材的紧固件是否松动。

(2) 仔细阅读每一器材上的说明牌,尤其安全警言一览。

(3) 有病理的人需要在家人的陪护下,遵医嘱进行锻炼。

(4) 儿童锻炼需家人的陪护。

(5) 非练习的人离开器材一至两米,防止碰伤。

(6) 超过了使用寿命的器材要拆除更换。

4. 介绍器材保养说明:



(1) 不要用尖刻的物体碰划器材, 防止生锈。

(2) 每隔一周检查一次器材的紧固件是否松动或活动部件是否有卡滞现象, 如有, 及时紧固或更换轴承。

(3) 雨后要及时擦干器材, 延长使用寿命。

(4) 不能用非正确的练习方法做练习或人为破坏性使用, 防止安全事故发生。

(5) 介绍每个产品可能存在的安全隐患, 引起用户注意, 以免在使用过程中受到意外伤害;



二、器材进入正常使用状态后安排专业培训人员对项目点人员进行器材使用培训。(免费培训)



1、腓绳肌(大腿后群)拉伸

牵拉腿脚跟放在器材上, 支撑腿脚尖和身体方向一致, 双手放在腿上保证身体稳定身体保持挺直像前下方压, 有牵拉感时稳定 15 秒, 然后换另一条腿, 做 2 遍。



2、内收肌（大腿内侧）拉伸

牵拉腿脚跟放在器材上，身体侧向器材（脚尖和身体方向一致），然后保证胸背挺直向侧方缓慢压下，有牵拉感时稳定 15 秒，然后换另一条腿做两遍。



3、股四头肌（大腿前侧）拉伸

背向器材，将牵拉腿脚背放在器材上，双手抓住杠杆保持稳定，将身体向后压到大腿前侧有牵拉感时稳定 15 秒，然后换另一条腿，做 2 遍。





4、臀部拉伸

身体面向器材，将牵拉腿小腿平行贴合杠杆，同侧手（牵拉腿）按压在脚踝处，支撑腿脚尖和身体方向一致，同侧手（支撑腿）反手抓住杠杆。选择适合高度，有牵拉感时稳定 15 秒，然后换另一条腿，做 2 遍。



5、小腿拉伸

将牵拉腿小腿脚尖踩在离地面大概一个手掌的高度，膝关节伸直，脚跟压向地面，有牵拉感时稳定 15 秒，然后换另一条腿，做 2 遍。



面向器材，向前跨出适当距离做弓箭步，脚尖和身体方向一致，双手抓住杠杆保持稳定，后腿伸直，脚跟压向地面，然后身体压向前下方。有牵拉感时稳定 15 秒，然后换另一条腿，做 2 遍。



6、太空漫步机单腿下蹲

背对太空漫步器，脚尖和身体方向一致朝向前方，一条腿抬起放置在踏板上。缓慢下蹲，后腿自然向后蹬出，身体重心保持中立，尽量保持小腿垂直于地面，然后快速恢复起始姿势。



全程感受臀部和大腿后群的发力。此动作对臀部和大腿后群刺激较大，有利于发展臀部和大腿后群力量。每组每侧 12 次。做 2 组。

器材进入使用状态前进行现场培训（免费培训）



现场培训、示范、讲解
培训内容：观察、指导、纠正。



1、观察：观察练习者不正确的练习方法，及时指导并示范，纠正错误。

2、观察器材的保养情况，及时告知专管员、警示练习者。

3、观察练习者是否在安全状态下使用器材，或对完全的警觉性（儿童在器材旁玩耍时，禁止做练习），并做出指导，纠正。鼓励掌握正确的方法，科学的运动速度和次数的练习者，指出长期坚持器械的锻炼的益处。



同时，针对客户的实际需要，我公司组织专业技术人员编写了一套《器材使用手册》，《器材使用手册》内容广泛、详细，包括：

- 1、产品介绍；
- 2、售后服务知识介绍；
- 3、售后服务的联系方式；
- 4、健身路径的使用功能；
- 5、健身器材的锻炼方式；
- 6、科学、文明健身的注意事项；
- 7、健康宣言。

此书的发放，开创了我国健身器材宣传方式的先例，能够全面的、更好的循序渐进的引导广大用户安全健身、文明健身、科学健身，使用户能够全方位掌握健身理论知识。

培训人员负责区域：

培训人员	职位	培训内容	
刘连升	副总经理	全面负责公司及客户的培训工作	
张春峰	技术部长	产品工艺、产品的制造过程以及参照实物讲解使用和维修知识。	
陈文庆	安装组长	器材安装施工用料及施工要求安装调试方案及问题处理	
程建峰	培训师	器材功能和使用方法	湖南、广东、海南、广西等区域
孙战胜	培训师	器材功能和使用方法	贵州、四川、重庆、云南等区域
刘雪松	培训师	器材功能和使用方法	湖北、安徽、江西、河北省等区域
杜斌	培训师	器材功能和使用方法	江苏、浙江、福建、上海、邯郸等区域
魏淑丽	培训师	器材功能和使用方法	辽宁、内蒙、山东、秦皇岛等区域

附：相关人员资质证书

	申西认证 Appliwest (Shanghai) Certification Co., Ltd.
售后服务管理师 培训课程	
培训合格证书	
程建峰 (Cheng Jianfeng) (130925198312036419)	
于 2025 年 7 月参加了本机构组织的售后服务管理师相关知识、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10962-2017《商品售后服务质量评价体系》等标准知识及售后服务相关法律法规的网络培训，经考试合格，特发此证。	
证书编号：AAC-ASMP-2025-070081 发证日期：2025 年 07 月 10 日 有效期至：2028 年 07 月 09 日	
发证机构（印章）：上海申西认证有限公司 上海申西认证有限公司 地址：中国上海市松江区沪亭北路 99 弄 2 号 12 层	



申西认证

Appliwest (Shanghai) Certification Co., Ltd.

售后服务管理师
培训课程

培训合格证书

杜代斌 (Du Daibin)
(130925198410265418)

于 2025 年 7 月参加了本机构组织的售后服务管理师相关培训，GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10962-2012《商品经营业服务质量评价体系》等标准知识及售后服务相关法律法规的培训，经考试合格，特发此证。

证书编号: AAC-ASMP-2025-070151

发证日期: 2025 年 07 月 10 日

有效期至: 2028 年 07 月 09 日

发证机构 (印章): 上海申西认证有限公司

上海申西认证有限公司

地址: 中国上海市松江区沪亭北路 99 弄 2 号 12 层



申西认证

Appliwest (Shanghai) Certification Co., Ltd.

售后服务管理师
培训课程

培训合格证书

刘雪松 (Liu Xuesong)

(130925199310096412)

于 2025 年 7 月参加了本机构组织的售后服务管理师相关、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10962-2012《商品经营企业服务质量评价体系》等标准知识及售后服务相关法律法规的培训，经考试合格，特发此证。

证书编号: AAC-ASMP-2025-070091

发证日期: 2025 年 07 月 10 日

有效期至: 2028 年 07 月 09 日

发证机构 (印章): 上海申西认证有限公司

上海申西认证有限公司

地址: 中国上海市松江区沪亭北路 99 弄 2 号 12 层



申西认证

Appliwest (Shanghai) Certification Co., Ltd.

售后服务管理师
培训课程

培训合格证书

孙战胜 (Sun Zhansheng)

(130925198308156610)

于 2025 年 7 月参加了本机构组织的售后服务管理师相关课程，通过学习 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10968-2013《商品经营企业服务质量评价体系》等标准知识及售后服务相关法律法规的培训，经考试合格，特发此证。

证书编号：AAC-ASMP-2025-070071

发证日期：2025 年 07 月 10 日

有效期至：2028 年 07 月 09 日

发证机构（印章）：上海申西认证有限公司

上海申西认证有限公司

地址：中国·上海市松江区沪亭北路 99 弄 2 号 12 层



申西认证

Appliwest (Shanghai) Certification Co., Ltd.

售后服务管理师
培训课程

培训合格证书

魏淑丽 (Wei Shuli)

(130925198611205286)

于 2025 年 7 月参加了本机构组织的售后服务管理师相关、GB 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10962-2012《商品经营企业服务质量评价体系》等标准知识及售后服务相关法律法规培训，经考试合格，特发此证。

证书编号: AAC-ASMP-2025-070141

发证日期: 2025 年 07 月 10 日

有效期至: 2028 年 07 月 09 日

发证机构(印章): 上海申西认证有限公司

上海申西认证有限公司

地址: 中国上海市松江区沪亭北路 99 弄 2 号 12 层