

（五）售后服务方案

为保障客户在专项债申报咨询服务后的合法权益，持续巩固合作关系，确保客户在专项债申报全流程及后续相关工作中获得全方位、高质量的服务支撑，结合我公司专项债申报咨询服务的核心优势与实践经验，特制定本售后服务方案。本方案秉持“客户至上、诚信履约、专业高效、持续赋能”的核心理念，明确服务原则、细化服务承诺、规范服务流程，全力为客户提供省心、放心、安心的售后服务保障。

一、售后服务核心原则

（一）客户至上原则。始终将客户需求置于首位，以客户满意度为衡量服务质量的核心标准。主动倾听客户诉求，快速响应客户疑问，精准解决客户问题，全程站在客户角度统筹推进售后服务工作，全力满足客户在专项债申报后续环节的各类合理需求。

（二）诚信履约原则。严格遵守与客户签订的服务合同约定，秉持诚实信用的经营准则，对售后服务过程中的各项承诺做到言出必行、行必有果。不推诿、不敷衍，主动向客户公开服务流程、服务时限及服务标准，保障客户的知情权与监督权。

（三）专业高效原则。依托我公司专业的专项债服务团队，凭借深厚的政策解读能力、丰富的申报实操经验，为客户提供专业化的售后服务支持。建立快速响应机制，简化服务流程，确保各类问题得到及时、精准的解决，提升售后服务效率。

（四）持续赋能原则。不止于解决客户当下的问题，更注重为客户提供长期的专项债相关知识赋能与政策更新服务。助力客户提升自身专项债项目运营管理能力，及时传递最新政策动态，帮助客户更好地应对专项债申报及后续管理中的各类变化与挑战。

二、核心售后服务承诺

（一）政策跟踪与更新承诺。我公司将安排专业团队持续跟踪国家及地方专项债相关政策法规、申报要求的调整变化，自服务合同终止后，为客户免费政策更新推送服务。通过定期邮件、专人对接等方式，及时向客户传递最新政策解读、申报流程调整、材料要求变化等关键信息，确保客户及时掌握政策动态，规避政策风险。

（二）问题响应与解决承诺。建立 7×24 小时售后服务热线及专属服务对接群，客户提出的各类咨询问题或服务需求，将实现 1 小时内响应、24 小时内给出明确解决方案。对于一般性咨询问题，当场予以解答；对于复杂问题，组建专项服务小组进行专题研讨，在约定时限内完成问题解决并向客户反馈结果。

（三）申报后续跟进承诺。在专项债申报材料提交后，持续跟进申报进度，主动与相关审批部门保持沟通协调，及时将审批进展、反馈意见等信息同步给客户。针对审批过程中出现的补充材料、修改完善等要求，免费为客户提供专业的指导服务，协助客户高效完成材料优化，全力推动申报工作顺利推进。项目获批后，为客户提供免费的后续管理指导服务，包括资金使用规范、项目验收要求、绩效评价标准等内容专业解读。

（四）服务质量保障承诺。售后服务团队成员均为具备3年以上专项债咨询服务经验的专业人员，严格遵守服务规范与职业道德，为客户提供专业、严谨、贴心的服务。建立服务质量监督机制，由公司质量管控部门对售后服务全过程进行跟踪监督，定期开展客户满意度调研。若客户对服务质量不满意，可随时向公司投诉，我们将在3个工作日内完成投诉处理，并根据客户需求进行服务优化或人员调整。

（五）保密承诺。严格遵守国家保密法律法规及与客户签订的保密协议，对客户在服务过程中提供的各类资料、数据、项目信息等商业秘密及敏感信息严格保密。建立完善的信息保密管理制度，明确保密责任，规范信息存储、使用、传递流程，杜绝信息泄露、篡改、滥用等情况发生。未经客户书面同意，绝不向任何第三方披露客户相关信息。

三、售后服务保障措施

（一）组建专业售后服务团队。选拔一批熟悉专项债政策、具备丰富实操经验、服务意识强的专业人员组建售后服务团队，明确团队成员职责分工，定期开展政策培训、业务演练，持续提升团队专业素养与服务能力，为客户提供专业化、标准化的售后服务。

（二）建立完善的服务流程体系。制定标准化的售后服务流程，涵盖问题受理、分类处置、方案制定、执行落实、结果反馈、满意度回访等全环节，明确各环节的服务时限与质量标准。通过流程化管理，确保售后服务工作有序推进，提升服务效率与规范性。

（三）搭建多元化服务沟通渠道。除7×24小时售后服务热线、专属服务对接群外，还将为客户配备专属服务顾问，提供“一对一”精准服务。定期开展客户回访工作，通过电话、视频会议、实地走访等方式，了解客户需求与服务满意度，主动发现问题、解决问题，持续优化服务质量。

（四）建立服务档案管理制度。为每位客户建立完善的售后服务档案，详细记录客户基本信息、服务合同内容、服务需求、问题处置过程及结果、回访情况等信息。通过服务档案的规范化管理，实现对客户服务全过程的追溯与跟踪，为后续服务优化及客户长期合作提供数据支撑。