

4.5 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

一、采购内容及承诺

采购的内容:

第一标段: 火龙镇后董村购置菊花烘干房 2 套, 冷库 1 套; 古城镇崔庄村购置冷库 1 套; 火龙镇龙西村新建 1000m² 冷藏库 1 套。

1、我公司承诺为采购人免费培训设备操作人员及设备维修人员, 免费负责设备的安装及调试。免费对软件进行升级

2、交货地点: 火龙镇后董村/火龙镇龙西村/火龙镇龙西村;

3、交付(实施)的时间(期限): 自合同签订后 3 个月/标段;

4、质量要求: 采用现场运行、测试验收方式验收。投标人完成的项目应达到的质量标准应符合国家和履约地相关安全质量标准; 行业技术规范标准; 环保节能标准; 强制认证相关标准。

5、质保期: 整套设备自验收合格之日起提供不低于 1 年原厂免费全包修(产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准)

二、服务体系及人力资源分配方案

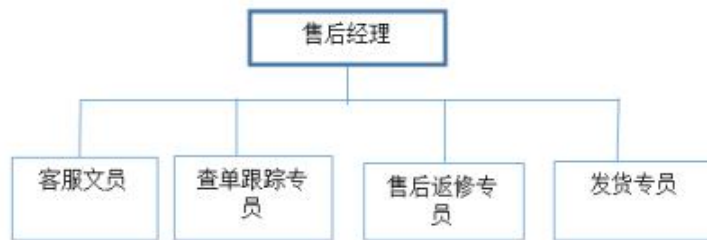
售后组长是企业售后服务团队中的核心人物, 负责协调和管理售后服务团队的工作, 确保客户的售后服务得到及时、高效的解决。

(一)、主要职责

- 1、查单: 查询客户的订单进度并及时回复;
- 2、发货: 已完成的订单及时安排发货;
- 3、售后返修: 及时处理经销商在安装产品后出现的问题少货及返修;

(二)、售后服务人员构架

王曉霞



(三)、部门各岗位工作及职责

1、客服文员工作及职责:客服对接、发货对接、资料整理及录入

(1)、客服对接工作职责:

1) 负责接听及回复客户的查单电话,并做好查单记录,登记好查单登记表并录入电脑;

2) 负责把每天的查单事项及时转交给查单跟踪专员;

3) 负责把查单跟踪专员的订单进度情况登记查单登记表,并及时回复客户;

4) 负责把已完成的订单提前通知客户打款发货;

5) 客服对接须做到当天的查询情况要当天回复给客户,如碰到当天无法给客户明确回复的,须跟客户说明并于次日回复客户情况,直到给出明确回复;

(2) 发货对接

1) 负责接听客户需要发货的事项;

2) 负责把客户须发货的订单及时给财务,让财务确认款项并给予开具发货单;

3) 负责把发货单及时给发货专员安排发货;

4) 资料整理及录入

5) 负责订单的整理及分类;

6) 负责及时把订单信息及进度录入电脑;

王曉霞

2、查单跟踪专员工作职责：查单跟踪订单、生产对接

(1) 查单跟踪订单

1) 负责每天客服文员给予的跟单任务, 及时的把情况回复给文员登记;

2) 负责跟踪未明确给答复的订单和加急处理的订单;

3) 负责协助客服文员的电话接听及急处理订单的沟通

(2) 生产对接

1) 负责把处理不了的订单及跟进生产对接人员沟通

2) 负责协助生产对接人员把订单跟踪到位

3、售后返修专员:

1) 负责接受客户的售后返修等问题;

2) 负责协助客户填写客户产品质量问题反馈单, 交由生产等各相关人员签字;

3) 负责通知协助发货专员拉回退回的货物, 清点退货数量及规格尺寸;

4) 负责协助发货专员查明漏货少货的问题;

5) 负责及时处理售后问题并跟踪进度;

6) 负责登记客户售后问题并录入电脑;

4、发货专员工作职责:

1) 负责每天待包装的标签打印;

2) 负责把客服文员给予的发货订单及时安排发货;

3) 负责及时的把已发的订单登入系统;

4) 负责把今天要发的订单详情发给客户;

5) 负责及时把售后退货拉回公司;

6) 负责查漏货少货的问题, 并协助售后返修专员处理和回复客

A)

王晓霞

户;

5、售后服务经理工作职责

- 1) 负责协调和监督各个岗位的工作情况;
- 2) 负责协助解决各个岗位无法处理的问题;
- 3) 负责维护跟踪重点客户的订单;
- 4) 负责处理其他部门生产、下单、设计和售后服务部的衔接问题;

- 5) 负责新来岗位员工的工作指导及基础培训;

(四) 公司售后服务地址、电话

负责人: 王晓霞

联系人: 王晓霞

公司电话: 15188509389 传真: /

地址: 禹州市夏都街道钧陶城 20 号楼 12 号

三、响应方式及响应时间

1、电话服务

用户透过服务部电话可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间: 服务部接到用户电话后, 专人负责接听, 做好记录, 一般性问题 1 小时内反馈意见, 8 小时内解决问题, 如遇复杂问题 24 小时内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了, 有必要进行远程维护的, 则转为远程维护。

2、远程服务

公司技术服务人员透过网络远程进行技术服务, 即时解决问题。

3、上门服务

在上方二种方式不能解决问题的状况下, 我公司可安排技术人员

王曉霞

上门服务，响应时间 3 小时。

4、设备故障报修的响应时间：每天 8：30 至 17：30 期间，随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。

四、应急维修措施

急情况下我公司服务人员赶到现场不超过 4 小时。每次故障的第一次上门解决问题率达 100%以上。

如果设备故障在检修 8 小时后仍未排除，我公司会在 24 小时内联系设备原生产厂家要求派出相关技术服务人员及时赶到现场进行处理，保修期内保修职责范围内所产生费用由我公司自行承担。

五、售后技术指导

1、设备保修服务方式主要分为现场服务和远程协助服务，即由我公司派技术人员到用户设备使用现场维修和电话、传真或电子邮件等与用户远程协助维护。

2、对于不能明确查找到故障原因时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

3、电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电话、传真、电子邮件等指导方式解决问题。

六、故障处理方案

对于那些通过电话指导方式不能解决的问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

1) 服务响应时间：实行电话即时响应，1 小时及时应答。

2) 解决问题时间：一般性的故障在 8 个小时内解决，不包括来回路程时间。

七、免费软件更新服务

准备阶段

- 在准备阶段，我们将收集软件更新的相关信息，包括但不限于更新内容、版本号、更新时间等。同时，我们将评估更新的重要性，以确定是否需要立即进行更新。

b. 安装阶段

- 在安装阶段，我们将按照预定的时间安排，使用适当的安装工具将软件更新应用到系统中。在此过程中，我们将确保更新的版本与现有系统兼容，以避免任何潜在的冲突或问题。

c. 测试阶段

- 在测试阶段，我们将对更新后的软件系统进行全面测试，以确保更新后的系统正常运行且没有错误或故障。我们将执行测试用例，检查功能和性能，并记录并解决任何发现的问题。

d. 部署阶段

- 在部署阶段，我们将更新后的软件系统部署到生产环境中，以确保所有用户都可以享受到更新后的功能和优化。我们将确保部署过程顺利进行，并注意监控系统的运行情况。

4. 监控和维护

- 在更新完成后，我们将继续监控软件系统运行的情况，并及时处理任何问题或错误。我们将定期进行系统的维护和优化，以确保软件系统持续正常运行。

四、服务保障措施承诺

1、我公司承诺，自整套设备自验收合格之日起提供不低于1年原厂免费全包修（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准）。

（2）明确维修地点、负责人、联系人和联系电话。

王曉霞

(3) 为采购人免费培训设备操作人员及设备维修人员，免费负责设备的安装及调试。

(4) 免费对软件进行升级

2、， 我公司按正常保修程序负责所有产品的维修和维护工作，并提供强大的技术支持，及时更换有问题的部件。所有售出的产品都在维护范围，不再向用户收取保修责任范围以内的任何费用。如果有因质量问题而引起的损坏，我方对产品予以维修或更换，由此产生的全部服务费和更换产品或配件的费用由我方承担。

3、期外，我方将继续承担技术支持和维修备件的優惠供应责任，所更换的零配件自安装之日起进行 12 个月保质。终身提供维修配件。

4、公司将定期派技术人员上门进行质量巡检和回访，并征求用户意见，提高改进产品技术服务水平。

5、所有供货设备是完整、未使用过的全新产品，保证设备不使用假冒伪劣产品，产品不合格不出厂，保证验收合格率达 100%。

6、保证我公司所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次好，为采购单位提供充足货源及高品质的材料。

7、公司负责提供操作、维修培训方案及 1 式 2 份的培训资料。移交随机的技术资料、配件、随机工具、备品备件等。我方提供的技术文件和资料包括但不限于如下内容：

- A. 产品安装、操作和维修保养手册
- B. 产品使用说明书
- C. 产品出厂检验合格证
- D. 产品到货清单
- E. 产品保修证明

王兴霞

8、司提供与设备有关的技术支持、操作培训、免费现场培训（不限人数的简单操作培训和至少 5 人 3 天维护保养人员的培训）和其他相关培训。

9、保证履约担保，若产品出现质量问题，我公司用履约金进行补偿或赔偿。

10、全生命的产品售后技术服务。

11、专家团队，在项目实施过程中提供全天候的技术支持和现场的问题解决。

供应商：许昌市魏地贸易有限公司（盖章）。

日期：2024 年 6 月 5 日