

## 十二、售后服务承诺

致：（采购人）新乡市公安局

### 1.售后服务内容

- (1) 合同履行期限（交货期）：合同签订生效后 30 日历天供货完毕。
- (2) 质量：合格、符合国家相关技术规范。
- (3) 质保期：三年或十万公里。
- (4) 具体事项按采购人需求。
- (5) 我公司的售后服务宗旨为“客户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。
- (6) 公司的售后服务包括五个方面内：服务响应、维修服务、维护服务、备品备件供应、技术培训。
- (7) 公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。
- (8) 公司售后服务维修部每周进行 3 次例行电话回访，解设备使用情况等；
- (9) 公司将安排不定期的项目例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。
- (10) 公司售后服务部将派遣设备技术支持项目师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见利建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。
- (11) 对于重要工程项目，售后服务中心权据用户或安装单位的要求，在设备安装和调试阶段将派人到现场作技术指导，并对施工质量作监督，协助用户进行工程安装验收。

### 2.验收标准

我公司针对本次采购项目，供货方案做出如下安排：

#### 1. 供货服务

我公司承诺按照采购人要求，全程服务所采购车辆的手续办理，并且提供相应的各项业务咨询，并且按照采购人要求安排售后专业人员进行车辆的使用知识培训，组建专业的售后服务团队进行后期维护保障和提供技术支持。

车辆整备好，达到交付标准，并在采购人指定地点进行交付

- (1) 符合国家相关规定
- (2) 交货地点：采购人指定地点

(3) 符合招标要求;

## 2. 零备件供应

我司在该项目设有备品备件库, 只要您购买我司产品, 相应的备件会随机运至我公司备件库, 以备您不时之需

## 3. 产品质量要求

产品符合国家质量标准的原厂、全新、正品产品, 产品为国标产品, 我公司在产品使用期限内, 承担所提供的产品因自身质量原因产生的责任。

保修期内, 因产品质量问题产生的故障, 公司免费更换配件并维修产品至正常状态。

## 4. 售后服务响应

(1) 售后服务响应时间: 对用户所反映的任何问题 2 小时内响应, 24 小时内解决问题 (重大故障 72 小时内解决问题)。

(2) 我公司售后服务信息中心在接受到用户信息完整的报修后, 信息中心在 30 分钟以内将维修、调试等具体服务任务进行落实并回复信息源; 服务人员在 2 小时以内到达现场解决问题。并配备常年备品备件库以用于为客户提供最好的售后服务。

(3) 我司车辆及相关配件有限公司设有 24 小时热线电话, 可随时接受维护通知, 并设有专业安装维护、售后服务工程队, 可及时替用户解决各种问题。

## 5. 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, 自觉不允许顶撞用户和与用户发生口角。

2. 在服务中积极, 热情, 耐心的解答用户提出的各种问题, 传授维修保养常识, 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解决。

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 2 小时内答复, 需要现场服务的, 在客户规定的时间内到达现场, 切实实现对客户的承诺

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. 服务人员对产品发生的故障, 要判断准确, 及时修复, 不允许同一问题重复修理的情况。

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

8. 对于外调产品或配套件的质量问题, 原则上由售后服务总部协调采购部中外协

厂家解决

9. 重人质最问题，反馈公司有关部门予以解决。

10. 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。

## 6. 售后服务原则

1. 以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标，要保证所生产的车辆在质量和数量上满足采购单位需求，保证整体服务满足需求。

“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”，项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的车辆。包括为采购单位提供后续服务，我们将动用一切有效的措施手段，力求本次服务万无一失，我们的目标是：“客户至上，满足客户一切需求”

2. 重在措施的可靠性原则

(1) 注重预防

我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务，和客户一起做好车辆的服务工作。采取以预防为主策略，把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务，同过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。

(2) 服务组织

服务组织管理和流程管理是项目成功得关键。我们将在项目经理的统一调度下，指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

3. 安全性及保密性原则

保证采购单位人员数据信息的安全，有较好的数据安全措施，我方在服务过程中将对数据备份提供及时的建议。充分考虑数据的保密措施，服务过程中处理的数据信息必须严格控制，接受采购单位方监督。

本项目的数据属于涉密信息，我方将作出郑重承诺，保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息，根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

4. 适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位交流沟通。

5. 适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程

中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位交流沟通

#### 6. 标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系，将采用统维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

### 7. 售后服务人员管理

#### (一) 售后服务团队建设及目的

1. 公司设专门的售后服务中心统一管理售后服务工作，并在各主要市场设售后服务站，为客户提供全面周到的售后服务。

2. 设立售后服务热线及网上服务公司应设立全国售后服务热线，开设公司售后服务信箱，并开设网上音频、视频专家答疑，以方便客户随时随地获得需要的服务。

3. 公司售后负责本地区的售后服务工作。例如，收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、等工作

#### (二) 部门职责

1. 负责公司车辆及相关配件售后服务工作年度的整体规划与管理工作。

2. 负责公司售后政策的制定和修故。

3. 参与售后服务备品价格的制定和实施。

4. 负责售后备品仓库的建立与管理。

5. 负责客户服务系统的技能、技术、职业规范的培训管理工作。

7. 负责市场产品质量信息的收集、整理、汇总、反馈、跟进工作。

8. 负责公司各区服务站售后服务队伍的管理和建设。

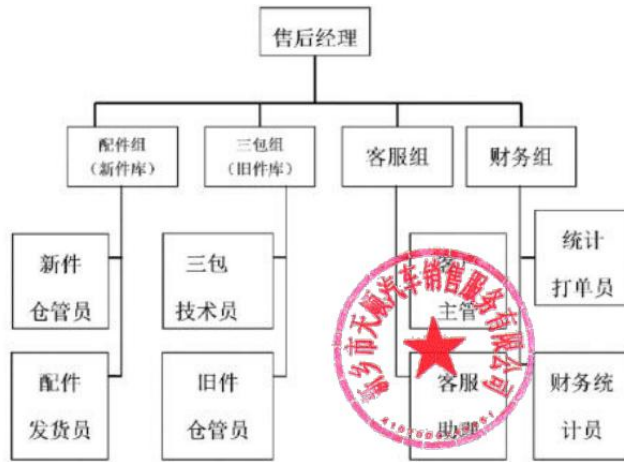
9. 负责市场客户档案的建立、整理、归档

10. 负责制定并完成本部门的年度目标管理。

11. 负责售后服务部和其它部门的协调工作。

12. 公司交办的其它事务。

#### (三) 组织机构图



项目售后服务人员一览表

类别	姓名	职务	主要职能职责	售后网点地址	联系电话
组长	陈园	总经理	本项目总负责人	河南省新乡市卫滨区平原乡南环路李村2125号	15537315677
副组长	赵超鑫	销售经理	负责整车订购、验收、交付等过程管理	河南省新乡市卫滨区平原乡南环路李村2125号	15090396959
	赵玉霞	服务经理	负责车辆售后服务	河南省新乡市卫滨区平原乡南环路李村2125号	15603735623
组员	曹建建	服务主管	负责售后质量维护及24小时应急服务	河南省新乡市卫滨区平原乡南环路李村2125号	17329375760
	刘山助	维修技师	负责车辆保养、维修及技术支持	河南省新乡市卫滨区平原乡南环路李村2125号	15637396575

## 8. 标准化服务流程

客服热线—售后服务部—售后服务人员—技术人员—记录反馈

### (1) 耗材前期及后期采购供应方案

我公司针对本项目成立独立项目组，主要负责该项目的耗材采购，严格按照生产要求采购耗材，提供完善的采购供应方案，确保项目实施。

### (2) 货物质量保证措施、进度计划、交货验收方案

1) 我公司针对本项目单独成立项目组，协调公司技术部门和生产部门完成投标车辆的设计与生产。本项目总体方案

类别	姓名	职务	主要职能职责	所属单位
组长	徐忠淦	特改总监	全面负责本项目的供货协调	主机厂
副组长	王建华	总工程师	负责整车设计、工艺、产品支持等过程管理	主机厂
组员	张鹏	项目经理	负责项目整体运作及协调	主机厂
	刘晋安	资源管理部部长	负责生产计划下达，负责按计划入库、发运	主机厂
	臧飞燕	专用车部部长	负责车辆改装、改装质量控制、改装进度监控	主机厂
	潘水兰	售后服务部部长	负责售前、售中、售后服务	主机厂
	陈园	总经理	负责同主机厂对接协调	经销商
	赵超鑫	销售经理	负责项目交车及售后协调	经销商
	赵玉霞	服务经理	负责车辆售后工作	经销商

### 2) 项目实施进度如下：

我公司针对本项目成立专门的生产计划协调小组，主要负责该项目生产协调，按用户的需求时间进行生产安排。定期或随时召开生产协调专项会议，通报计划生产进度和质量情况，全面做到对生产和质量的过程监控，确保能够按时按质完成报生产任务。

### 3) 车辆交付

车辆全部运输至新乡天顺 4S 店经验收后，1日内联系业主确定交付时间并办理交车；

## 9. 售后服务体系

### 一、免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时，采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专

业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

公司电话:400-863-2053

## 二、现场服务

当采购单位报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购单位现场排除故障，进行服务。

## 二、合约定期

通过签订维护合约，我们公司服务人员将凭借专业化的技术手段，为采购单位定期提供车辆及相关配件，及时解决采购单位的需求问题。一旦问题发生，将提供最高优先级的现场服务，快速解决问题，满足采购单位正常需求。

## 四、及时提供产品和技术的更新信息

我们将定期向采购单位通过 Email 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助采购单位及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够更稳定、可靠、方便地工作，能够拥有更加优质的选择。采购单位的利益即是我们的利益，最终采购单位在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。

## 10.交付后人员培训方案

### 1) 人员培训方案

新乡市天顺汽车销售服务有限公司邀约厂家技术专家驻店进行专项培训指导，提高维修技师技术水平，并严格按照国家三包标准的要求，加强信息反馈及质量控制、整改措施，不断提供给用户高质量的产品及满意的服务。我公司负责免费对用户相关操作人员进行车辆操作、车辆节油、日常维护技巧的培训。

### 2) 培训方式:

对于本项目，新乡市天顺汽车销售服务有限公司另派项目技术人员到现场免费展开车辆设备使用培训。通过 PPT 介绍及实车操作演练方式进行培训。

### 3) 培训内容:

车辆操作培训/车辆节油培训/日常维护技巧培训 /爱车讲堂

### 4) 培训目标:

使所有车辆使用相关人员熟练掌握车型使用方式及服务政策

### 5) 培训费用: 免费培训

### 6) 培训实施:

序号	操作训练计划	培训时间	培训形式	培训人员			培训 讲师
				驾驶员	车辆管理人员	相关技术人员	
1	车辆操作培训	采购人指定时间	上门培训	√	√	√	服务经理
2	车辆节油培训	采购人指定时间	网上授课	√	√	√	培训讲师
3	老客户VIP 服务培训	采购人指定时间	上门拜访	√	√	√	客服经理
4	关爱课堂	每季度 1 次	服务网点	√	√	√	服务主管
5	日常车辆维护技巧	每季度一次	上门服务	√	√	√	技术专家
6	免费上门检测	每月一次	上门检测	√	√	√	服务经理
7	免费电子系统升级	采购人需要	上门服务	√	√	√	服务经理

### 11.调式、技术指导方案

我公司售后服务部对此次项目作出以下调式、技术指导方案：

序号	培训内容	培训时间	培训形式	培训地点	培训人员			培训 讲师
					驾驶员	车辆管理人员	相关技术人员	
1	产品知识介绍	交车前	PPT 介绍	客户指定	√	√	√	培训讲师
2	车辆使用操作	交车前	PPT 介绍 + 实车操作		√	√	√	培训讲师
3	车辆使用操作	交车中	现场一对一	客户指定	√	√	√	服务 主管
4	车辆使用须知/ 上牌流程	交车中	现场一对一	客户指定	√	√	——	服务经理
5	24 小时应急服务及服务流程	交车中	PPT 介绍	客户指定	√	√	——	服务 主管

6	服务政策及三包政策	交车后一周	PPT 介绍	客户指定	√	√	——	服务 主管
7	爱车讲堂（车辆使用技巧）	交车后三个月	PPT 介绍 + 实车演练	客户指定	√	√	——	技术 总监



供应商名称：新乡市天顺汽车销售服务有限公司（电子签章）

法定代表人：刘金铭（电子签章）

2024年 12 月 30 日

## 开标情况记录表

标段编号：2024TPDL057号

标段名称：新乡市公安局执法执勤用车采购项目

序号	投标单位名称	备注
1	新乡市天顺汽车销售服务有限公司	
2	安阳铭安汽车销售服务有限公司	
3	新乡市骏骐汽车销售服务有限公司	
4	新乡市福铃汽车销售有限公司	

## 最终报价表

标段(包)编号: 2024TPDL057号

序号	名称	单位	报价	报价(大写)	备注
总价	投标总价	元	2887500.00	贰佰捌拾捌万柒仟伍佰元整	

说明:

1. 所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到小数点后两位。

供应商法定代表人或法定代表人授权代表签字:

刘金铭

供应商名称(盖章):

报价日期: 2024-12-30