

4.5 售后服务方案

（供应商根据采购文件要求自行编制）

（一）售后服务内容

目前，我们公司所提供的售后服务有：

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。

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。包括应急救灾物资的退货及换货。

三、合约定期

通过签订维护合约，我们公司服务人员将依靠专业化的技术手段，为采购单位定期提供应急救灾物资，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 E-mail 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。

五、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。

六、售后服务条款

为了更好地为我们的采购单位服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

技术支持人员会尽量即时在电话中帮助采购单位解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录采购单位单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与采购单位联系。

七、电子邮件热线服务

采购单位碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为采购单位提供了电子邮件服务。采购单位可将电子邮件发到指定的电子邮箱（不少于二个固定的电子邮箱地址），将有专人接收采购单位的邮件并及时做出解答。

八、与采购单位保持经常性的联系

为了准确了解采购单位的需求、实际应用中所面临的问题及公司对采购单位的服务状况，公司采购单位服务中心将通过电话方式定期访问采购单位，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

（二）售后服务原则及流程

一、售后服务原则

1.速度第一原则：采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司承诺在 1 小时内到达现场进行处理或更换。

2.承担责任原则：尊重感（个性、隐私、真实需求、信用）；被关注感（随时回报处理进度）；兑现承诺（说到做到，如有异常提前沟通）；

恪守信用；不推诿。

3.真诚沟通原则：认同（先假设客户是对的再去沟通）、微笑、倾听、真诚的表达歉意（站在客户的角度，感受客户此时此刻的情绪）、给出满意处理的态度和行动。

4.情绪最佳原则：情绪不佳时不要急于处理，或者暂停处理，给自己 10 分钟的时间冷静下，调节好呼吸和语调，待情绪最佳时再处理。

5.及时回报原则：从介入处理先给买家致电，已经介入处理，并及时（6 小时内，下班前）将处理进度告知客户（电话、短信为佳、邮件方式），让他（她）放心。

6.系统运行原则：逃避一种危险时，不要忽视另一种危险（从整体高度处理售后问题，这不是单纯的一个售后问题，而是对公司整体是有重要影响的）。

7.吃亏是福原则：当不好界定是谁的责任时，我们主动承担责任

8.事不过三原则：“吃亏是福原则”的底线，为了客户满意，我们可以舍得，但是如果是同一客户出现三次售后问题（不好界定的责任，我们承担的责任），我们坚决舍弃。

9.布施原则：对于给出不满意或者满意评价的买家，做好信息采集，并给予一定反馈，感谢其对我们成长的帮助。

10.积极关注原则：主要是指老客户维护，保持经常沟通。

二、售后服务流程

1.接收客户售后信息

（1）客户进行客户信息登记，首先要明确并保证用户信息准确，用户信息包括：用户姓名、地址、联系电话、产品型号、购买日期、故障现象、用户要求等等。

（2）客户信息分析

首先查阅合同条款、售后登记本，确认是否在质保期内、是否有售后服务历史、确认故障原因，进行电话指导。

（3）客服电话指导

客服进行简要故障分析，电话指导用户正确使用，1 小时内跟踪回访用户使用情况；如果电话指导无法正常使用，则与售后服务人员进行信息反馈。

（4）信息反馈

客服将客户信息、故障现象、用户要求等与售后服务人员进行对接。售后服务人员根据客户要求确定上门服务时间，如果不能保证按时到达，或同其他用户上门时间冲突，要向用户道歉、说明原因，征

得用户同意与用户改约时间；若用户不同意，反馈公司客服进行重新派遣。

2.售后服务员接受服务任务

（1）客户信息接收

首先要明确并保证用户信息准确，用户信息包括：用户姓名、地址、联系电话、产品型号、购买日期、故障现象、用户要求等等。

（2）对客户信息进行分析

根据客服反馈信息，分析可能故障原因，提出修复措施，如实在无法修补，免费为其更换。

（3）服务时间确认

1) 售后服务人员根据客户要求确定上门服务时间，如果不能保证按时到达，或同其他客户上门时间冲突，要向用户道歉、说明原因，征得客户同意与用户改约时间；若客户不同意，反馈公司客服进行重新派遣。

2) 如果用户电话无人接，售后服务员应变更时间与客户联系，并及时向公司反馈中间结果；如果客户一直联系不上，售后服务员要按地址上门，或客户不在家，则给用户留下留言条，留下电话，希望用户以后再联系。

3.准备出发

（1）准备好各种服务工具

售后服务员应准备好修补工具、备件，三个一般道具：手套、鞋套、垫布（注：以免弄脏用户的東西），售后派遣单、收据、收费标准、留言条、上岗证等，必备物品。为了防止物品带错或漏带，售后服务人员在出发前都要将自己的工具包对照标准自行检查一遍。

（2）售后服务人员出发

售后服务人员出发时间要提前 30 分钟根据约定时间及路程所需时间确定，以确保到达时间比约定时间提前 5-10 分钟。售后服务员要根据约定时间及路程所需时间确定出发时间。

若售后服务人员在路上遇到塞车或其他意外，要提前电话联系向用户道歉，在用户同意的前提下改约上门时间或提前通知公司改派其他人员。

4.正式服务前的工作

（1）售后服务人员进门前的准备工作

服务人员应首先检查自己的仪容仪表，以保证：公司工作服且正规整洁；容仪表清洁，精神饱满；眼神正直热情；面带微笑。

为预防服务人员着装为非公司工作服或衣服脏、不干净，服务技术员头发长且蓬乱，胡子过长等，公司严格要求服务技术员平时要注意自己的修养，另每天上班前要对自己的仪容仪表进行检查，在敲用户家门前，要首先对自己的仪容仪表进行自检，直到符合服务规范方可敲门。

（2）进门

服务人员按约定时间或提前 5 分钟到达客户单位，第一要自我介绍，确认用户，并出示上岗证。

1) 如果售后服务人员未按约定时间到达,应首先向用户道歉,说明迟到缘由,争取得到客户谅解;若客户要赶时间可主动提出改约,再按约定时间提前上门。

2) 如果该单位无人交接,可与客户沟通电话另约时间;如果门卫不让进门,服务人员应亮出自己的上岗证,向对方说明事由,请对方马上联系用户确认,特殊情况下改约。

3) 售后服务人员有可能遇到报修产品不在此处而在别地的情况,在这种情况下,服务技术人员应在征得用户同意的前提下,由用户带领到产品所在地或自行前往或改约重新上门。

5.进行服务

(1) 耐心听取用户意见

售后服务人员要耐心听取用户意见,消除用户烦恼,服务语言要规范,公司要求售后服务人员的语言文明、礼貌、得体;语调温和,悦耳、热情;吐字清晰,语速适中。

(2) 故障诊断

售后服务人员应准确判断故障原因及所需更换的零部件,若无法修补,则免费为其更换。

1) 如果售后服务人员无法对故障进行准确判断,应向客户表示歉意,说明理由仅凭电话所叙述的故障现象进行判断,所带备件不对,如果客户有时间,可以马上回去取备件,如果客户暂无时间,则与客户重新约定合理时间。

2) 售后服务人员要严格按公司下发的相关技术资料,迅速排除产品故障。尽量进行现场修复,现场无法修复需要返厂的,委婉向客户说明。对需返厂修复的产品进行检查,留下派遣单,在处理结果处注明返厂修复,并要求客户签字确认,一式两份。

3) 如果在修复中遇到新的问题,售后服务人员及时将新问题反馈到公司售后部,争取现场解决。如果客户不同意修复,要求退换货的,符合退换货条件的,售后服务人员应按客户要求给予退换货;

6.客户操作培训

培训工作:售后服务完成后对客户进行基本操作培训,以求达到客户及相关人员能正确操作使用应急救援物资,充分发挥应急救援物资的功能。

7.服务完毕

(1) 征询客户意见

售后服务人员在服务完毕后要详细填写售后派遣单,让客户对产品的服务态度和服务效果进行评价,并签名。

(2) 回访与信息反馈

1) 回访

对没有彻底修复或没有把握的客户信息,由服务人员1小时后回访(正常情况下由公司统一回访),若回访客户不满意,则向客户先行道歉,再认真记录客户不满意的原因到《售后登记本》。将本次问题告知售后部,由售后部处理,处理结果要主动告知客户并诚恳道歉,

直至用户满意为止。

2) 信息反馈

售后服务人员要将《售后服务单》及时反馈回公司客服，如果《售后派遣单》评级一栏“满意”非用户所签或记录单未及时反馈，客服每日与相关人员对帐，对弄虚作假按规定处理，并及时回访客户采取补救措施。客服每月底将回访结果反馈公司。

（三）售后服务保障措施

一、质保期内售后服务措施

- 1.公司承诺本公司产品在 1 年内因自然产生的各项质量问题，全部免费保修。
- 2.对自然产生或因我方原因出现质量问题的产品，可直接向厂方或当地的销售商投诉，公司承诺在接到投诉后，在 1 小时内到达现场进行处理或更换。
- 3.对有质量问题的产品进行修补时，客户应出示购货合同书或产品保修卡，证明该产品确属保修期内。

二、质保期后售后保障措施

- 1.我公司终身提供本项目应急救援物资的免费维护保养服务。
- 2.质保期满后，采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司应在 1 小时内响应，6 小时内提出相应解决方案并到达故障现场，12 小时内处理完毕，不影响采购人正常工作业务。若故障仍无法排除，中标单位应提供可满足使用要求的替代产品供采购人使用，直至原产品故障排除为止；产品维修或更换后其保修期相应顺延
- 3.长期备有各种应急救援物资备件，保证 1 年内存货。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费优惠供应。
- 4.质量保修期满后，我公司将继续提供保养服务，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，但要收取更换的成本费。
- 5.上门服务的差旅费，要收取服务费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后执行。
- 6.同时我公司可以与用户签订年度售后服务合同。

（四）售后服务体系

本公司已建立完善完整的质量管理体系，所有活动在该体系下得以保证、控制和实施。

我公司对本次工程作如下售后服务承诺。

1、售后服务机构和力量

本公司拥有健全的售后服务网络机构，包括专门的售后服务队隶属销售部），用户的定期回访和信息反馈（销售部）。

本公司为了保证投标救灾物资的顺利交付使用，及对救灾物资的生产及交付全过程加强监控，公司设立如下服务机构：

- 2、我公司本部设有专门的售后服务中心为客户提供方便服务。

3、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识和实践经验及良好的职业及良好的职业道德，对客户使用本公司救灾物资所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

- 4、公司建立了《救灾物资质量反馈卡》制度，对所有使用我公司救灾物资的客户档案，均以计算

机存储，并有转人经常性的进行客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司救灾物资质量的提高，使广大客户真正得到最优先的服务。

（五）建立后续服务保障

一、我司承诺满足招标文件所有要求。

二、我司在规定时间内向采购人供货，若我司在供货过程中出现规格、质量等问题或未能按时送达采购人的，我司承担违约责任并承担由此造成的损失及费用。

三、若因我司配送问题导致采购人损失，我司愿意承担相应赔偿责任。

四、因我司供应的救灾物资质量问题对消费者身体健康造成危害的，根据具体情况，公司将承担相应的赔偿损失责任。

五、我们可以根据客户需求定制救灾物资，也可以根据客户所需救灾物资类型，定制不同规格救灾物资，根据甲方需要定制外包装。

六、建立良好的沟通方案

我们将贵单位提供最佳的救灾物资和最完善的服务，具体方案如下：

1、项目联系人制度

成立专业服务团队，并指定项目总联系人。由项目总联系人协调单位方面和采购人方面的关系，并负责监督单位内部各部门服务情况和反馈采购人的满意度。我单位保证联系人的道德品质良好、有较强的业务能力。

2、制定规范的服务流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升贵单位满意度有着至关重要的影响。我单位为本项目制定了规范化和高效率的服务流程。

3、提供 7 × 24 小时服务

建立 7 × 24 小时服务热线。

我们保证采购人的问题在任何时间都能得到及时的响应。

4、1 小时现场响应

为了更好为采购人服务，单位可以提供周全的服务。采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司承诺在 1 小时内到达现场进行处理或更换。

5、“三个优先”原则。

我单位保证对采购人业务做到“优先采购、优先开票、优先送货”，最大限度地满足用户要求。

（六）售后响应时间

接报人接到问题，必须立即予以响应，任何人不得推诿；汇报及处置方案的作出，如救灾物资出现故障，我公司接到相关服务信息后，采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司承诺在 1 小时内到达现场进行处理或更换。

我们保证采购人的问题在任何时间都能得到及时的响应。

（七）对交货后不符合规格及质保期内出现问题所采取的措施

我公司进货渠道正规、可追溯、货源充足，确保所供货物符合招标文件要求。我公司所提供的货物都是正规厂家生产的，且附有产品检验合格证，货物到货后，由采购单位负责从外观进行初验，验收合格后，才能入库。采购单位验收内容包括货物的质量、技术要求、技术资料、供货发票等，验收依据根据国家相关标准执行。

公司从原材料严格把关，杜绝三无产品，选用国内外名牌厂家的产品，建立严格的产品工艺指标，并与供方建立良好的供求关系。

产品的规格尺寸按甲方提供的技术资料要求执行。送货时需提供材料物资的合格证。每批货物进场，我方必须出具产品合格证，双方签收后留存。