

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】010号

项目名称：长葛市畜产品服务中心采购产床、定位栏、水帘、风机、料槽、自动供料系统等项目（不见面开标）

单位：元（人民币）



供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
许昌绿水青山商贸有限公司	大写：叁佰壹拾玖万捌仟元整 小写：3198000.00	自合同签订之日起30日历天内	完全响应本招标文件全部要求
...			

张瑞琪

供应商名称：许昌绿水青山商贸有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：张瑞琪

张瑞琪

日期：2023年 06 月 25 日

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2023】010号

项目名称：长葛市畜产品服务中心采购产床、定位栏、水帘、风机、料槽、自动供料系统等项目（不见面开标）

序号	名称	品牌规格型号	技术参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	新中式产床 1	品牌：天牧 规格型号：2.2*1.8米	1、规格：2.2*1.8* 2、新中式母猪分娩笼：框架主管1寸管2.5mm厚，内衬6分管2.5mm厚，母猪限位栏中到中650mm，一个上封顶和一个前门、一个后门。 3、食槽：母猪配304不锈钢整体冲压食槽；仔猪304不锈钢圆形料槽。 4、仔猪围栏：白色PVC中空板制作；厚35mm，高500mm； 5、地板：仔猪区用500mm全漏缝复合地板；母猪区采用700mm宽复合地板块； 6、地板支撑：铸铁材质支撑25cm；	位	336	3395.00	1140720.00	新乡市天牧养殖设备有限公司

长葛市畜产品服务中心采购产床、定位栏、水帘、风机、料槽、自动供料系统等项目*****投标文件									
2	母猪定位栏	品牌：天牧 规格型号：2300mm*650mm	1、规格参数：2300*650mm 2、结构：限位高650mm，支腿高30mm，上下采用6分管2.5mm厚，中间采用钢板，间距60mm 3、食槽可配置不锈钢双料槽。	套	311	600.00	186600.00	新乡市天牧养殖设备有限公司	
3	保育床	品牌：天牧 规格型号：2200*3600mm	1、规格参数：2200*3600mm 2、结构：限位高650mm，支腿高30mm，上下采用6分管2.5mm厚，中间采用钢板，间距60mm 3、食槽可配置不锈钢双料槽。	套	207	2900.00	600300.00	新乡市天牧养殖设备有限公司	
4	冷风机	品牌：中策 规格型号：SP-1460	1、外形规格：1500*1500*1200mm 2、电机参数：3.0KW/380V 3、风量参数：30000m³/h	台	28	2850.00	79800.00	河南中策电德科技有限公司	
5	风机 1	品牌：中策 规格型号：SP-1460	1、尺寸：1460mm*1460mm 2、外形材质：玻璃钢 3、扇叶材质：玻璃钢并增强复合材料（3叶大风量） 4、通风量：≥41000m³/h 5、额定带铜片电机额定功率≥3.0KW	台	123	1820.00	223860.00	河南中策电德科技有限公司	

长葛市畜产品服务中心采购产床、定位栏、水帘、风机、料槽、自动供料系统等项目*****投标文件									
6	风机 2	品牌：中策 规格型号：SP-1060	1、尺寸：1060mm*1060mm 2、外形材质：玻璃钢 3、扇叶材质：玻璃钢并增强复合材料（5叶大风量） 4、通风量：≥18000m³/h 5、额定带铜片电机额定功率≥0.55KW 6、额定电压：380V/50HZ 7、驱动方式：直连 8、是否调速：否 9、安装接口：1000*1000mm 10、尺寸：850mm*850mm	台	8	1090.00	8720.00	河南中策电德科技有限公司	
7	风机 3	品牌：中策 规格型号：SP-850	1、尺寸：850mm*850mm 2、外形材质：玻璃钢 3、扇叶材质：玻璃钢并增强复合材料（5叶大风量） 4、通风量：≥9500m³/h 5、额定带铜片电机额定功率≥0.37KW 6、额定电压：380V/50HZ 7、驱动方式：直连	台	10	910.00	9100.00	河南中策电德科技有限公司	

北京華安山實業有限公司

德昌機電(香港)有限公司

總局辦公室內設有專門的

由是觀之，實心實意

--	--

[illegible]

			智能控制箱：201 不锈钢材质箱体；漏电保护、相序保护、过载保护；1 控 1； 不锈钢输料管、塞盘，下料管，抱箍，转角，支架（外支架 5 米高，4 米一立）等配件。					
...								
合计			大写：叁佰壹拾玖万捌仟元整	小写：3198000.00 元				

投标人（并加盖公章）：许昌绿水青山商贸有限公司



4.5 售后服务及承诺

4.5.1 服务内容

1、售后服务简介

我公司已建立了一套全面服务的程序文件及服务管理制度，形成了一个售前、售中及售后服务完善服务体系及网络，确保满足客户的需求，并承诺“中华人民共和国产品质量法”及“中华人民共和国消费者权益保护法”的义务与责任，全面履行产品责任、客户服务的一系列活动。

根据我司的实际及产品特点，以“客户为关注点”的原则，建立了与客户服务相关的及直接为客户服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。我司的服务项目概述见下表：

序号	服务项目	服务内容	服务要求
1	为用户培训人员	对重大合同，合同有明确规定为用户人员培训（包含操作、维修、管理人员）	①制定用户培训计划； ②编写使用的培训教材； ③提供实际操作的机会； ④提供实习、代培的条件。
2	答复用户的有关咨询	在执行合同及产品移交用户使用后，履行答复用户对技术、质量问题询问的义务	①及时、负责； ②不额外索取费用； ③直至用户满意为止。
3	向用户提供	按照惯例提供产品的质量证明	齐备、有效、随产品发送。

序号	服务项目	服务内容	服务要求
4	履行产品质量责任	产品严重达不到质量标准要求或者明显影响适用性要求时，应实行“三包”、“一赔”。“三包”：保修、包退、包换。“一赔”：赔偿损失。	①认真管理用户有关产品质量问题的来、来电、来访。做好登记、处理反馈； ②及时、负责、有足够能力； ③不推诿、拖延； ④为用户着想、及时妥善处理； ⑤按照实际情况赔偿。
5	开展安装、调试、维修服务	依据产品特点，开展义务性安装、调试服务。 承揽产品安装、调试工程项目 依据需要提供义务性的安装、调试指导服务 承揽产品使用中的大中修服务	创造条件，具备能力，及时服务。 以高水平、低费用、高效率。 加强与用户间的沟通，派出水平适应的人员，认真施行。 创造条件，保证质量。
6	组织产品维修配件的生产与供应	产品发货应提供适应需要的备件、辅件 根据已投放市场产品的维修需求、组织维修配件的生产 组织好维修配件的供应	按照标准、合同、惯例执行。 做好调查、统计，以最大努力保质保量的满足需求。 根据用户分布地区，结合销售服务网点设置，组织供应工作，方便用户。
7	满足特殊用户的紧急需求	满足用户的特殊质量要求	热心磋商，不怕麻烦，尽最大可能予以满足。

长源市售产品服务中心采购产品、定位器、水箱、风机、附件、自动供水系统等项目★★★★★投标文件

序号	服务项目	服务内容	服务要求
8	访问用户，征求意见	制定并执行用户走访制度 邀请用户进行座谈，进行用户访问	①采取挪借、赶制、送上门等措施给予支援 ②到现场支援服务，解决相关问题。 从领导做起，坚持执行 坚持“请进来”的做法，倾听意见，认真采纳。

1.2 技术服务机构及服务队伍

我司在全国多个省会中心城市设有多个技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。客户服务技术工程师都是从事生产第一线，经过考核，选拔到客户服务部，熟悉产品性能及制造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的技术工程师。

本项目作为我公司的“重点项目”，我司将按照重点项目的处理模式，圆满完成技术支持，后期售后服务的技术工作。

(1) 技术支持：

我司执行重点项目小组制的质量保证管理计划，实时全面配合工程的一切要求；技术协调由总公司技术支持中心或客户服务部统一进行；进行指导安装配合技术指导，降低安装不当引起的故障率；对用户进行深入技术培训，保证用户对我司产品的了解，提高使用效率，降低人为故障率；

(2) 后期售后服务：

我司执行重点项目小组服务中心计划，依托总公司全面售后资源，实时全面保证满足工程的售后服务要求；充分利用各站点对应服务部成立项目服务小组，执行售后服务计划。

长源市售产品服务中心采购产品、定位器、水箱、风机、附件、自动供水系统等项目★★★★★投标文件

(3) 售后服务网点技术工程师职责：

①严格按照公司制定各项服务流程做好本职工作；

②设立专门服务咨询热线，由信息管理员询问用户对设备的使用情况，对维修人员的服务态度、技术水平、维修服务响应时间进行评价，以及对产品品质要求、建议等。加强与客户的沟通，解答用户在使用过程中产生的问题。

③定期巡回服务，直接和用户面对面的交流，准确把握用户需求，产品质量，用户满意度等信息，真正成为主动上门服务的超前服务模式。

④遵守各项售后服务规定，接到维修电话按公司规定的时间上门服务，并将周边的设备进行巡回检查；

⑤做好维修记录，定期上门巡回用户使用情况，随时随地手机用户反馈信息，并建立详细的客户服务档案。

2、售后服务的形式

(1)、当地售后服务

我司注册地址在河南省许昌市长葛市东区葛天大道北侧税大楼7楼，能够为甲方提供优质的服务，2小时内响应服务。

(2)、实行 7*24 小时上门服务

无论产品手册规定的服务是否在上门范围，我司一律按上门服务对待，且免收一切人工费用。

用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。保证在接到要求上门服务的电话后，2 小时之内响应，24 小时内到位处理故障。如：通过电话、来访。客户服务中心由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联系人或售后机构响应中心负责人手机，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

(3)、安装部署服务

我司若能在本项目中中标，我司将免费提供安装调试。所实施的服务包括：安装部署服务、安装、调试完毕后，进入设备的试运行期。

(4)、实行 2 小时之内电话响应

我司在接到客户的报修请求后的 2 小时之内，安排专人通过电话具体联系，确定上门维修事宜。

(5)、现场服务

我司在接到设备故障通知或服务要求后，保证 24 小时内修复故障。对于暂时无法解决的故障而影响用户正常使用的，我司承诺：免费提供高档次或同档次设备供用户代用，直至问题得到解决为止。

(6)、备件支持

我司维修中心设有备件库，备有充足的备件和备机；备件库定期进行库存核查和零件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间能给予修复。

(7)、及时通知服务

我司提出的及时通知服务，是把我们的关键问题或软件错误问题提前告知您。通过及时通知服务使您在遇到技术问题之前便可提供相关解决方案和软件修补程序，使用户防患于未然。

(8)、提供长期技术咨询

我们将提供给用户一份详细的技术咨询联系办法，客户可以随时通过电话、传真等各种灵活的通讯手段向我进行技术咨询。

我司会根据具体的需求情况通过电话或指派工程师与用户进行直接沟通，以圆满解决用户的问题。

(9)、定期巡检

系人或售后机构响应中心负责人手机，我们保证用户的问题在任何时候都能得到及时的响应。我司注册地址河南省许昌市长葛市东区葛天大道北侧财税大楼 7 楼，能够为甲方提供当地服务，2 小时内响应服务，24 小时内到位解决质量问题。

5、解决问题时间

我司注册地址河南省许昌市长葛市东区葛天大道北侧财税大楼 7 楼，能够为甲方提供当地服务，2 小时内上门响应服务，24 小时内解决问题。

6、维修单位名称、地点

维修单位名称：许昌绿青山商贸有限公司。

地址：河南省许昌市长葛市东区葛天大道北侧财税大楼 7 楼。

我对每一个项目在系统安装验收后每月派工程师对系统进行系统维护。现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早清除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。

(10)、保修期后服务

为用户考虑，我司承诺在质保期后，实行终身维修。对于超过保修期的产品，更换配件只收取成本费，免收服务费。我司为所售设备提供终身维护。

(11)、用户档案管理

由我司专职人员对此次设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录并录入微机作为用户档案，以便为今后服务提供准确的信息。

(12)、监督服务

为保证整个工程的顺利实施和提供优质售后服务，我司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的 2 小时内给予回复。我司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我们的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接拨打监督电话。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导亲赴现场，以圆满解决问题。

3、免费维修时间

我司提供的投标产品按国家“三包”规定维修保养，本项目免费质量保证期 1 年，终身免费维修。

4、解决质量或操作问题的响应时间

采购方可以通过不同方式向我司售后机构提出服务申报。如：通过电话、传真、来访等。售后机构由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联

4.5.2 服务措施

1、技术培训

1.1 培训形式

培训可以采用三种方式进行，并可多种培训同时进行。

(1) 我司的专业工程师授课培训

(2) 用户技术人员与我司工程师共同工作，在设备的建设过程中接受实际操作培训。

(3) 对操作人员进行现场培训。

1.2 具体内容

为达到上述目标，我司将提供三个层次的培训。

●管理层的培训

着重于设备的原理、安装、测试，使之能够对设备进行日常管理；对发生的故障进行分析和确认；对设备进行保养和检测。

●主要管理人员的培训

主要是如何使用相关设备，实现功能等。

●操作人员的培训

对操作人员的培训重点在操作和作用、常见问题的判断、误操作的处理等。

1.3 时间安排

对用户的培训工作分以下两个阶段：

(1) 完成设备安装与调试后，进行设备故障的检测和培训。

(2) 使用一阶段后，进行针对性的培训。

1.4 培训人员

按采购方需求。

遵守各项法律法规，确保产品操作规程的有效性，并对所销售的设备质量作出如下承诺：

我方保证提供的合同货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正确操作情况下，运行安全、可靠。我对合同货物的验收、运输、保管的全过程严格按照质量保证体系执行。

我方所提供的设备符合质量标准，全部为合格产品。

我方所提供的设备均提供规范的售后服务。

我方一旦发现产品质量问题，将及时通知你们并采取相应的召回等处理措施，以确保用户的利益和安全。

6、时间保证

(1)时间承诺

我司承诺自合同签订之日起30日历史天内安装调试完毕并交付使用。

我司保证严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达指定地点。若有延误；我方愿意承担与此有关的一切责任。

(2)时间保障措施

中标后，我司将成立专为本项目服务的项目领导工作小组，集中公司人力、资源、物资、财力优势，势必按时完成采购方的供货需求。

我司注册地址为河南省许昌市长葛市东区葛天大道北侧财税大楼7楼，交通十分便利，且公司拥有一定数量的交通设施，确保了合同货物的按时供应。

我司将为本次采购项目配备业务熟练的工作人员，确保及时完成配送、安装、调试任务。

7、服务承诺

我司承诺，严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达

指定地点。产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收，货物验收过程中产品的多有费用均由我方承担。

产品的验收严格按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行，按照企业产品说明书进行验收。

按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证、使用手册等全套技术资料。

我方中标后，我司将成立项目领导工作小组，保证按时、按质、按量完成任务。

若不按时完成任务，我司愿意承担由此给采购方造成的一切损失和费用。

4.5.3 服务标准

我公司通过了有关系统集成、软件开发业务 ISO9001 质量认证的企业，在公司的 ISO9001 程序文件中，对于工作人员在工作中的每一个方面都有着严格的规定。关于售后的 ISO9001 程序文件规定了售后服务（发货、安装、调试、培训、维护、维修）的质量控制方法和要求。

本公司具有一支专业的技术队伍进行规范化安装调试，保证设备质量优良、规范；

资深工程师进行现场指挥、安装及协调相关部门，保证工程各工序环节顺利进行；

本公司所供应的设备达到符合标准；

提供专业的人员培训，可根据甲方需要安排系统的专业设备操作培训。

1、服务标准实施

项目的实施沟通协调较多，专用设备的实施标准如下：

项目监理单位检查、监督、指导工作；

对我公司进行任务分配，汇总问题提交；

项目实施前做好充分准备，保障项目能够顺利实施；

项目实施过程中如果遇到问题需要请求相关单位进行协助（包括厂商、我公司、监理单位）；

项目经理每周需写项目周报并提交汇总并报监理审核；

每周召开例会，主要内容为回顾上周工作进展，展望下周工作进度，以及解决现有遇到问题。

2、供货进度计划

本项目实施周期严格按照招标文件要求，自合同签订之日起30日内完成。

对于需要在业主单位安装、调试的设备，我方应从接到业主通知之日起2天内，到使用单位进行安装、调试，直到该货物的技术指标完全符合合同要求为止。

3、货物发运计划

交货计划：自合同签订之日起30日历史天内完成项目的设备采购、运输及到货验收工作。

交货期前2天以邮箱形式将合同号、货物名称、数量、包装箱号和备妥交货日期通知买方。同时我公司用纸张将详细交货清单包括合同号、货物名称、规格、数量和每个包装箱的尺寸（长×宽×高）、单价、总价和备妥交货日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知买方。

交货地点：采购人指定。

包装：提供的全部货物按标准保护措施进行包装，确保货物安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我公司承担。

发运方式：为了保证发运过程中货物不遗失，不损坏，采用集中发运方式，即由我公司将货物集中发运至采购人指定地点，到货验收后，再由长葛市畜产品服务中心分送至各安装点；我公司负责安排运输，负责运输产生的一切费用。

在货物装完后，我公司24小时之内将合同号、货名、数量、运输工具名称及启运日期，以邮箱或电话通知买方。如因我公司延误将上述内容用邮箱或电话通知买方，由此引起的一切损失应由我公司负担。

4、服务标准的主要阶段

合同签订

项目启动

设备采购与到货验收

深化设计与评审

设备安装

测试

调试

试运行

培训

验收

合同签订后，立马召开项目启动会议，将人力、物力、财力按照投标计划配备到位，项目正式进入供货阶段。

设备采购与到货验收阶段，这个阶段主要完成设备的采购、运输、到货验收：

深化设计与评审，综合考虑安装节点位置及安装环境，制定详细的安装方案。并按需分配相应的人力物力。

所有设备的安装等。

测试，安装安装完成后，对每个设备进行单独测试，工作正常，稳定运行。

调试，所有设备安装完成并通过测试后，即可进入调试。满足招标文件要求所有功能和稳定性要求。

调试通过后，设备进入试运行阶段，试运行期间出现任何问题，都必须调试至问题不再出现。

培训阶段，完成系统用户培训，包括理论培训和操作培训；

验收阶段，由我公司提出申请，与甲方和监理单位共同完成项目验收。

张新琪

第 184 页

许昌绿永青山商贸有限公司

4.5.4 服务流程

售后服务管理流程图

质量信息反馈

分析记录

落实方案

维修实施

记录

结束

营销部在接到顾客反馈的质量信息时，通知相关部门

技术部和质检部负责验证不合格品及分析造成不合格的原因，并由质检部作好检验记录

根据产品问题发生的情况，落实是返工、返修、新制等，或需派人前往现场服务的。

生产部根据技术部和质检部作出的解决方案，安排作业人员返工、返修、新制等；或需派人前往现场服务的派人前往现场服务。

质检部存档，需填写《质量信息反馈》给相关部门，并跟踪处理情况。

在项目开发和实施过程中，我公司按照如下服务体系工作流程为客户提供服务：

我公司指定专人负责具体的售后服务与技术支持工作，在要求实施售后服务与技术支持时，用户可以与指定技术工程师联系。

我公司有专人值守热线服务电话和技术支持 E-mail 信箱，以保证及时与客户沟通，以最快的速度受理和解决用户所遇到的各种问题。

我公司还会定期通过主动给客户打电话，发电子邮件以及上门拜访等多种

张新琪

第 185 页

许昌绿永青山商贸有限公司

方式与客户沟通，了解用户所使用的设施情况，对发现的问题及时解决。收集整理对客户新的需求和建议，提交相关部门加以解决并及时回复。

在售后服务与技术支持的过程中，我公司是以 ISO9001 质量体系作为提供优质服务标准和保障，一个项目从立项到实施，到最后提交给用户，提交后设施的维护和产品维修，都有非常严格的制度和规定。这样做，不但能确保我们的工作可以有计划按步骤地进行，最重要的是确实保证了用户的利益，保证了我们提供的产品及服务满足用户的需要。

1、售后服务工作由公司全体工作人员共同参与与维修部负责完成；

2、售后服务工作的流程。

(1)、整理客户资料、建立客户档案

在对顾客的服务完成后，在 1 天内将客户有关情况整理制表并建立档案，做为记录单。记录单有关情况包括：服务时间、客户姓名、公司名称及地址、电话、项目名称、购买产品名称、在本公司维修、养护记录等。

(2)、根据客户档案资料，研究客户的需求

技术人员根据客户档案资料，研究客户对产品保养及其相关方面服务的需要，找出“下一次”服务的内容，并记录时间，到期通知客户养护等等。

(3)、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

回访人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

询问客户产品使用情况和对本公司服务有何意见；

告之相关的产品运用知识和注意事项；

介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

咨询服务；

走访客户

张新琪

第 186 页

许昌绿永青山商贸有限公司

3、售后服务管理制度

(1)、售后服务工作规定

售后服务工作由事业部经理指定专门业务人员负责完成。

业务人员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计制定“下一次”服务的针对性谈话内容、通信时间。

业务人员在验收合格后一星期至一月内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务。电话交谈时、业务人员要主动询问曾到我公司保养维修的设备运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理，能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务经理，请示解决办法，并在得到解决办法的当日告知客户

指定业务人员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

4、售后接待工作制度

(1)、业务接待工作程序

业务接待工作从内容上分为两个部分：迎接客户送修程序与恭送客户程序。工作程序具体内容如下：

受理业务：询问客户来意与要求；技术诊断：报价，决定是否保养或维修。确认产品故障或需要养护的售后工作后，检测是否有其它外观划伤，确认无误后，做好记录，留下顾客电话后，指派维修养护技术人员前赴现场进行维修养护。

维修养护期间，维修与养护的增项意见征询与处理；征询客户意见、必要

张新琪

第 187 页

许昌绿永青山商贸有限公司

时与技术权威人士交换工作意见，然后将最终结果反馈给顾客。

产品维修养护完成后，检查外观与维修前有无明显破损及是否仍以正常使用，确认无误后，方可完成此次维修养护工作。

(2)、业务咨询与诊断

工作内容：在客户提出维修养护方面诉求时，我方接待人员应细心聆听，然后以专业人员的态度通俗的语言回答客户的问题。在产品技术诊断后确认需要维修养护，应先征得顾客同意，然后我方人员开始进行维修养护。

工作要求：在这一环节，我方接待人员要态度认真细致，善于倾听，善于专业引导：

在检测诊断时，动作要熟练，诊断要明确，要显示我公司技术上的优越性、权威性。

(3)、查询工作进度

工作内容：维修养护人员根据维修养护进度定时向公司报告任务完成情况。如有异常应立即采取应急措施，尽可能不拖延工期。

工作要求：要准时维修养护，以免影响产品维修养护完成时间。

(4)、通知客户验收

工作内容：

1)、作好相应验收产品准备：技术人员验收产品后，技术人员做最后一次清理：清洗、查看外观是否正常，清点随机工作和物品，与产品放在一起。

2)、通知客户验收：一切准备工作之后，通知客户准时来验收，并致意：“谢谢合作！”；如不能按期完成维修养护，也要按上述时间或更早些时间通知客户，说明延误原因，争取客户谅解，并表示道歉。

工作要求：通知前，验收准备要认真：向客户致意、道歉要真诚，不得遗漏。

5、客户档案的管理

工作内容：维修养护工作完成后，回访人员定期整理顾客维修养护档案。

工作要求：建立档案要细心，不可遗失档案规定的资料，不可随意乱放，应放置在规定的电脑或设备档案柜内，由专人保管。

6、跟踪服务

工作内容：根据档案资料，回访人员定期向客户进行电话跟踪服务。跟踪服务内容：询问客户产品使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关产品使用与保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，介绍公司新近服务的新内容、新设备、新技术，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。

工作要求：跟踪电话时，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；

跟踪电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在维修服务消费需求。并及时向业务经理汇报。