

## 4.5 售后服务方案

### 一、售后技术指导

我公司有一批技术过硬的用户操作和维护人员，是保证项目顺利建设并长期稳定良好的重要保障。若我公司中标，与客户签订供货合同，长期为甲方提供免费的、详细的技术支持，设备安装处设置简明易懂的图文说明，指导甲方正确使用设备。为了方便甲方的管理，我公司向甲方提供整套设备管理方案，以确保甲方及时获得所需的增值服务。派出熟悉产品，技术全面、具有单独安装、使用、维修保养的技术人员，确保解决所有技术上的问题。

技术支持有以下几种形式：

1) 长期提供 24 小时售后服务和技术支持响应，拨打技术支持电话，然后提供以下信息：用户单位名称、联系电话、需要支持的项目内容。

2) 如能即时解答的问题，即时给用户以详细的回答；若不能，供应商将会在 30 分钟内通过电话给甲方以最周到的服务。

3) 甲方可以通过电话给供应商提出技术问题。

### 二、售后服务原则

1. 客户至上：始终将客户的需求放在首位，为客户提供优质、高效、贴心的售后服务。

2. 诚信为本：严格遵守合同约定，确保服务质量，对客户承诺的事项做到言出必行。

3. 专业高效：组建专业的售后服务团队，提高服务效率，确保绿化工程长期稳定运行。

4. 持续改进：不断优化服务流程，提高服务质量，为客户提供更加完善的售后服务。

### 三、售后服务内容

#### 1. 绿化养护服务

(1) 定期巡查：每月至少对绿化工程进行两次巡查，检查绿化植物的生长状况、病虫害发生情况等。

(2) 浇水施肥：根据季节和植物生长需求，合理调整浇水施肥频率，确保植物健康生长。

(3) 修剪造型：根据植物生长特点，定期进行修剪造型，保持绿化景观的整齐美观。

(4) 病虫害防治：及时发现并处理病虫害，防止病虫害蔓延，确保绿化植物健康生长。

## 2. 设施设备维护

(1) 设施设备检查：定期对绿化设施设备进行检查，确保其正常运行。

(2) 设施设备维修：发现设施设备故障时，及时进行维修，确保绿化工程正常进行。

(3) 设备更新：根据设备使用年限和性能，定期更新设备，提高绿化工程的整体水平。

## 3. 环境监测服务

(1) 空气质量监测：定期对绿化工程所在区域的空气质量进行监测，确保环境质量达标。

(2) 水质监测：对绿化工程周边的水质进行监测，确保水质安全。

(3) 噪声监测：对绿化工程周边的噪声进行监测，确保噪声达标。

## 4. 咨询解答服务

(1) 绿化知识普及：向客户普及绿化知识，提高客户的绿化意识。

(2) 问题解答：解答客户在绿化工程过程中遇到的问题，提供专业建议。

(3) 投诉处理：及时处理客户的投诉，确保客户满意度。

## 四、售后服务流程

### 1. 售后服务预约

(1) 客户通过电话、微信、网站等方式预约售后服务。

(2) 售后服务人员根据客户需求，安排服务时间。

### 2. 售后服务实施

(1) 售后服务人员按照预约时间到达现场，进行绿化养护、设施设备维护、环境监测等工作。

(2) 售后服务人员与客户沟通，了解客户需求，提供专业建议。

### 3. 售后服务反馈

(1) 售后服务结束后，向客户发送满意度调查问卷，收集客户意见。

(2) 根据客户反馈，对服务流程进行优化，提高服务质量。

#### 4. 售后服务跟踪

(1) 定期对绿化工程进行巡查，了解绿化植物的生长状况、病虫害发生情况等。

(2) 定期对设施设备进行检查，确保其正常运行。

(3) 定期对环境进行监测，确保环境质量达标。

#### 5. 售后服务保障措施

1. 建立完善的售后服务制度，明确服务标准、流程和责任。

2. 加强售后服务人员培训，提高服务意识和专业能力。

3. 设立售后服务热线，及时解决客户疑问。

4. 定期对绿化工程进行巡查，确保绿化植物和设施设备正常运行。

5. 建立客户档案，记录客户需求和服务情况，便于跟踪服务。

### 五、服务承诺

我公司所售及生产的产品均符合国家及行业各项标准，质量优良，性能稳定、可靠。并为客户提供最简便、快捷和优良的售后服务。

1、我方保证所供货物的各项技术指标均达到或优于本招标文件提出的技术要求。同时承诺，无论在货物质量保证期内和保证期外，我方均有义务以最优惠的条件向买家提供售后服务。

2、我方提供客户咨询服务及热线服务电话，负责整个设备系统的正常运行，承担技术支持。

3、我方保证本次投标所供的设备是全新的、未使用过的；为原厂制造、合法渠道供应的全新产品。我们在此特证明，本次投标产品选用优质材料，一级工艺制成，设备经测试符合出厂及行业标准要求，完好无损，符合标书要求；产品质量符合 ISO9001，符合强制性的国家技术质量规范和谈判文件规定的质量、规格、性能和技术规范等要求。

#### 4. 客户服务

以业主至上的经营理念为指导，将人性化优质服务渗透到每一项服务中。对客户资料保存完整并保密，及时准确地解决客户提出的合理要求，在服务前沿树立企业整体形象。

## 5. 业务服务

拥有多名具有专业管理能力和特种作业技术的人才，在遵循市场变化中求发展，在保证服务质量中求生存，为客户提供最满意的服务。

## 6. 工程服务

秉持急客户所急、想客户所想的原则，开通工程热线，基本保证客户随叫随到。做到勤巡查、勤检修、勤保养，以经常性工作减少设备故障。入户有登记、检查有签字、质量有保证、信息有反馈，切实保证项目的正常运行。

## 7. 财务服务

本着收费合理、微利经营的原则，与客户签订监管协议。在客户监管下，定期公布财务状况，方便客户查阅，增加透明度，减少不必要的误会，加强客户对企业的信任。同时做到财务档案齐全、账据详实准确，严格遵守相关法律法规，运用法律手段组织企业的财务活动。

## 8. 安全保卫服务

选聘训练有素、思想过硬、纪律严明的秩序维护队伍，通过严格的职业道德教育培训后持证上岗。实施奖罚分明的管理制度，使每一位秩序维护人员都能成为搭建现场安全保卫的一道防线。科学的排班制度和细致入微的上岗规则，做到有规可循；定期的培训和考核，确保遇紧急险情、火情都能有效控制和处理；及时的检查巡察，确保企业自身和客户的安全。

## 9. 质量承诺

产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。对产品性能的检测，诚请客户亲临对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后再投入使用。