

售后服务承诺及保证措施

1. 售后服务管理制度

一、行为规范

1、售后人员必需清晰客户对于公司的紧要性。要有“客户是工作的保证”这一理念，没有客户的存在，也就没有你工作的必需性。

2、售后人员都必需熟悉公司的客户情况，达到“闻其声知其人”的程度，取得客户的信任。

3、售后服务人员接到每位客户的咨询电话后，必需对每位客户的电话进行登记，需要维护和修理的，尽快给部门主管反应，以便布置服务。

4、售后人员都要做到接电话时礼貌用语，无论客户的态度如何，售后人员都不能用过激的'言语对待客户，由于每位人员与客户打交道时代表的是整个公司，要时刻维护公司在客户心中的良好形象。

5、售后服务完后应将售后服务单进行整理，并交于部门主管存档，部门主管应每月上报总经理，以便公司管理层清晰产品的哪些方面需要改进和调整，完善产品的性能、提高产品的质量。

6、若有客户对售后服务部人员服务态度的投诉，有损公司整体形象的现象发生，公司在调查属实的情况下，可对该责任人予以批判，扣奖金的惩罚。

7、售后服务人员移动电话不得无故停机，关机。使用电话应注意礼节，语言简明扼要。

8、顾客的投诉属非质量问题时，售后人员必需将信息适时上报公司并记录，对于客户的每一个电话售后人员都不得随便应付，售后部是一个对外的窗口，体现的是公司的形象。

9、售后人员倘若发觉产品的设计缺陷，或者碰到不能处理好的设备，必需适时向公司汇报。

10、售后主管要有高度的责任心，注意接听每一位客户打来的咨询电话，并仔细的记录，节假日也不例外。同时要合理合情的布置好整个售后的工作。

11、售后退货，必需经过总经理同意，未经总经理同意的退货，一切费用由客户承当。

12、如售后人员在外地售后所购买的工具回公司时肯定要退回仓库入库，否则所购买工具的钱款公司不予报销

二、售后服务内容

1、依据合同及技术协议的要求，对保修期内，产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维护和修理或更换相应零配件。

2、对保修期外的产品，通过销售中心报价（包含零配件，人员出差等）费用快速，决断排出故障，让用户满足。

3、对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

4、定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的看法。



5、宣扬我公司的产品及配件。

三、服务的标准

1、售后服务人员必需树立用户满足是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不准许顶撞用户和与用户发生口角。

2、在服务中积极，热诚，耐性的解答用户提出的各种问题，传授维护和修理保养常识，用户问题无法解答时，应耐性解释，并适时报告售后服务总部帮助解决。

3、服务人员应举止文明，礼貌待人，自动服务，和用户保持良好的关系。

4、接到服务信息，应在1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、决不准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，要判定精准，及时修复，不准许同一问题重复修理的情况。

7、服务人员完成工作任务后，要认真认真填写“售后服务报告单”，必需让用户填写售后服务满足度调查表。

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由外协厂家解决

9、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。

四、考核方法

1、投诉方式：用户以来电、来函、来人方式反应服务人员工作中表现不良或对服务不满足的即为投诉。

2、因以下原因造成用户投诉的，一经查实，记大过一次，并实行有效措施挽回影响。

(1) 和用户发生口角，顶撞用户。

(2) 对用户索要财物，并提出无理要求的。

(3) 因个人原因未适时为用户服务的。

(4) 因个人原因造成同一问题重复修理的。

3、实事求是按公司财务制度和销售中心的有关规定报销，提交报销的各种票据应真实、合法、有效，出差的票据与出差地应相符，否则不予报销，一旦发觉弄虚作假的行为，视情节予以记过、记大过、辞退直至追究法律责任。

2. 售后服务体系

用户通过业务经理或售后服务中心来获得所需的服务。同时我公司售后服务中心将定期对用户货物进行巡检。另外，售后服务中心还会定期地向用户提供相关新产品、新技术的信息，为用户设备的升级和改造提供服务与支持。

在我公司组建一个专职的项目售后服务中心，负责对本项目提供售后服务，根据客户提出的技术服务需求，对问题进行诊断、记录和分析，提出解决方案，由项目售后服务中心根据故障的难易和严重程度，提供不同方式的售后服务支持。



一、服务档案的建立

我公司将对本项目涉及单位的所有产品进行巡检，建立详细的档案库，在此基础上，有针对性的制定详细的服务方案。

1. 档案库主要包括：单位名称、地址、联系人等信息；
2. 安装环境情况：房屋情况、供电情况、防雷情况、是否为雷区或其它不利于产品使用或存放地区（如灰尘、潮湿、不正常酸碱情况等）；
3. 单位所使用的产品信息：规格型号、采购日期、生产批号等；
4. 产品及产品维护人员情况：人员数量、技术水平等；
5. 产品的配置信息：使用说明等；
6. 其它相关参数。

二、服务记录

服务请求的追踪与记录部分的主要内容包括：

1. 唯一的服务号以便于追踪和记录；
2. 每项服务记录包括服务请求人信息（姓名、单位、电话、地址）；
3. 每项服务记录包括请求的应用产品类型、称、登记号；
4. 包括所请求服务的内容（技术支持、现场服务、故障信息等）；
5. 记录所分配响应该项服务请求的工程师、分配时间等追踪信息；
6. 记录所提供的服务活动（电话、邮件、现场等）；
7. 记录所提供服务的结果（完成、技术专家响应、应急启动等）；
8. 质量管理结果（客户满意度调查）；
9. 月度、季度、年度总结及汇报。



三、完善的故障解决流程

根据多年来在相似项目建设与服务中积累的经验，我公司总结了一套完善的故障解决流程，最大限度的保障产品的可用性：

1. 故障诊断：对故障情况作诊断，记录，分析；
2. 故障修复：尽可能减少用户故障造成的损失，并修复；
3. 证据收集：对由于故障造成的记录、破坏情况、直接损失情况收集证据。

四、“一站式”服务方式

从根本上解决了产品高稳定、高标准维护需求。本项目投标文件“一站式”服务流程提供了单一的用户界面，简化流程，节省用户投入，用户只需要一个电话即可得到我们提供的全程的服务，无需面对多个分散的服务入口多带来的服务效率的降低和互相之间的扯皮现象。

3. 售后服务流程

我公司积累多年的售后服务经验，为规范服务形式，提高工作效率，特推出了优质、全面、方便、快捷、可靠的“一站式”服务模式。用户仅需与我们进行单点接触，我们即可提供承诺范围内的所有服务。彻底解决了用户在不同故障需求时多个部门或工程师接触的各种不便之处。您只要打一个电话，或是一封邮件，将您的需求告诉我们项目售后服务中心的专家，其它所有事情可全部由我们来完成。

一、服务受理

我公司提供 7*24 小时的服务热线电话受理用户的服务请求，项目售后服务中心在接到信息后，立即记录产品名称、基本信息及故障现象等信息，根据故障现象初步确定故障类型并移交工程师进行处理，同时在服务管理中增加相应服务信息。

二、确定故障类型及处理

在项目售后服务中心收到故障信息后，立即确定故障类型为硬件故障、软件故障，如果硬件故障则即派遣工程师携带相应备品备件出发赶往用户现场；如是软件故障，还需判断是否需要现场调试，如需要则立刻派遣工程师出发赶往用户现场；如可远程调试解决，则由工程师在项目售后服务中心通过远程指导和远程调试的方式提供服务。

三、故障升级

当工程师进行硬件更换和调试等正常手段无法解决问题时，则进行故障升级，提交技术专家处理，由技术专家根据各种信息与现场工程师共同进行排除故障工作。必要时上报相关部门，协调组织资源以提供服务。

四、应急预案

当工程师及技术专家均无法解决的问题时，在上报项目相关负责人后，启动应急预案方案一：提请原始厂商技术服务和现场支持。

五、维护记录

在完成服务后，进行详细完整的维护记录，并在服务管理中关闭此项服务。

六、客户满意度调查

对已经关闭的服务，服务监督部门将进行客户满意度调查，分析调查结果并提出工作改进意见。

4. 售后服务承诺

产品的质量保证期按照合同履行。在质保期内我方对产品质量实行三包，因产品本身质量问题而引起的故障，我方应立即予以免费维修或更换，保证产品及时恢复正常，由此引起的一切费用由供货方承担。自验收单上签字之日起计算，在规定的质保期内，对提供产品进行维修，不收取任何额外费用。

提供 7×24 小时免费电话服务和免费在线远程服务，在远程不能处理问题情况下，必须提供现场服务；要求 1 小时内快速做出响应，6 小时内到达现场并实地解决问题。因产品质量引起的紧急事故供货商承担相应责任并要求其售后人员在 10 分钟响应内做出响应，4 小时内到达现场，8 小时内维修完毕或配合采购人处理相关事宜。

在质保期内免费提供维护及服务，并应及时有效，产品发生故障后，我方应在收到采购方信息后 8 小时内排除并交付使用。质保期后应提供长期优质服务。

我方在质保期内提供免费上门维修和技术支持的服务，并进行终身维修，提供质保期外每年厂家维护校验计划和所需费用。

我方具有完善的售中、售后服务保障措施，我方保证对所供产品提供不低于厂家的售后服务。对质保期内产品设备质量问题经过一次

维修后仍不能正常运行的,能保证予以调换同品牌、同型号的新产品设备或者性能优于原型号的新产品设备。

5. 服务应急方案

为保证所供产品稳定、高效的利用,最大限度地节省和保护用户的投资,我们公司不仅提供完善服务内容,还将充分考虑各种突发事件的应急策略,根据产品的使用环境、应用需求、地理环境等因素,提供应急方案,及时解决突发的问题,确保产品安全高效的运行。

一、故障预案建议

维护产品的关键在于维护和故障预案,而不是在故障发生后去挽救。我们所提供的巡检服务和优化服务可以提供一定的故障预案保障,除此之外,我们还建议用户应当特别注意在正常使用时的维护和异常检测,用以预防发生故障,降低故障损失。

二、项目应急组织

即使有完善的预防措施,仍然有随时发生意外的可能性,这就要求我们能有项目应急策略。提前制定合理的故障应急策略。

1、人员组成

为应付各种突发事件,项目售后服务中心同时也承担着应急工作。当用户发生紧急事件时,请立即与项目售后服务中心取得联系,项目售后服务中心将立即成立应急支持中心,负责协调我公司所有资源,调动和指挥公司和现场的项目售后服务中心的工程师,竭尽全力为用户提供最迅速、最有力的现场和电话支持。

2、时间安排

对于突发事件的响应不受工作日与工作日的限制。只要用户发生紧急事件，请立即与我们的项目售后服务中心联系，相应的技术专家将立即协商、确定解决方案。我们向用户承诺每周 7 天，每天 24 小时的热线应急服务。

3、联系方式

如果有任何问题，请立即致电项目售后服务中心，项目售后服务中心负责立即召集相应人员，研究对策，开始紧急事件应急处理。在进入维护期后，我们将向用户定向提交应急工程师的工作档案和联系方式，并及时更新工程师信息，以保持联系人员的可用性。

三、应急方案启动条件

1、在发生下述情况，应启动“应急方案”：按正常处理流程由技术专家仍无法解决故障时，应启动“应急方案一”。

2、突发大范围故障，远远超时平均故障水平而导致产品数量降至维持承诺服务质量临界点以下时，启动“应急方案二”。

3、发生自然灾害、战争、火灾等不可抗力，导致产品故障，应启动“应急方案三”。

四、应急方案内容

方案一：提请原始厂商技术服务和现场支持

当有故障经技术专家处理仍无法解决的，可立即与原始厂商申请技术支持和服务，由原厂技术服务部门直接解决用户故障。

方案二：增购备品备件保障服务质量

当有突发性故障集时，导致备件库中备品备件的数量在产品平均故障率水平以下时，可立即购买相应备品备件，补充备件库。我公司与项目相关产品的厂商均有多年良好的合作，可以顺畅地在较短的时间内，得到产品支持。

方案三：其他突发事件应急

若发生自然灾害、战争、火灾等不可抗力，导致产品故障，我公司会立即派遣技术支持小组到用户现场，同用户一起确定解决办法，尽快提出解决方案。通过各级备品/备件库、各厂商支援中心，以最快的速度帮助用户恢复正常使用。恢复后，双方本着友好协商的原则解其他尽事宜。

总之，无论发生任何的故障，我们都会从“及时恢复使用运转，减少用户损失”角度出发，及时寻求完善的解决方案。



培训方案

1、培训目的

为了使本项目所涉及现场维护人员能全面地了解设备，增强维护和使用设备的技能，我们除了向用户提供整个设备的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对现场设备管理维护人员进行全面高质量的培训。

培训的目的是使管理和使用设备人员不仅对设备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保设备安全可靠地运行。培训内容主要包括厨房设备及运动设备的设备结构、工作原理、控制工艺等理论培训及设备操作规程、现场操作、设备的维护保养工作、设备安装调试、设备运行参数调整、设备故障排除、事故应急措施等内容。

2、培训对象

现场设备管理维护人员

设备管理维护人员是指对项目中的设备进行管理和维护的人员。

这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：

- 了解设备结构、运行工作原理、设备控制工艺等内容；
- 掌握设备操作规程、设备维护保养方法设备运行参数调整等；
- 掌握设备一般性故障的诊断、定位和排除方法；
- 指导一般操作人员的现场工作等。

3、培训形式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，

我们将采用多种途径对用户进行培训：

现场授课：由专业的售后服务人员，在现场对用户进行培训。通常由设备的操作说明书作为资料支持，现场设备操作为辅助。

现场指导：在项目执行过程中，我们的工程时在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答客户的问题。

4、培训计划及方案

具体培训计划及方案详见下表：

培训时间	培训内容	培训方式	受训人员	培训场所
第 1 天	根据先理论后实践的原则，开展设备安装技术培训、安装条件、注意事项等培训内容。	现场口授及资料	3-5 人	安装现场
第 2 天	设备结构、工作原理、控制工艺等理论培训及设备操作规程、现场操作、设备的维护保养工作、系统运行参数调整、设备故障排除、事故应急措施等培训内容。	培训资料	3-5 人	具体地点视现场情况而定
第 2-3 天	电气等调试培训及联	现场口授	3-5 人	安装现场

	机调试培训等。	及资料		
--	---------	-----	--	--

