

11-2 售后服务说明

售后维修单位：河南科悦畜牧设备有限公司

售后地址：河南省驻马店市西平县产业集聚区 107 国道和仙女河交叉口西南角 06 号

售后服务电话：15036921732，杜柯。

产品质量

1、我公司出厂的产品都是经过公司质检部，试扎、试架的产品经过检验合格，运行顺利才能出厂，不会出现任何因质量原因引起的问题，如贵公司使用我公司的产品出现问题，我公司在接到通知后 30 分钟作出响应，一经核实，将立即更换存在质量问题的产品。

2、提供 1 年质保，7 天×24 小时全年无休，保修期自验收合格之日起计算。

3、质保期内（以本项目验收合格之日算起）为采购人提供以下技术支持和服务：

（1）电话咨询。我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

（2）现场响应。采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，应及时提供备用产品，使采购人能够正常使用。

（3）我公司会定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

（4）技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司会及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司会对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

4、质保期后应当为采购人提供以下技术支持和服务：

（1）应同样提供免费电话咨询，并应承诺提供产品上门维护服务。

（2）应以优惠价格继续提供售后服务。

（3）每季度可以免费为采购人提供技术培训。



5、人员培训承诺

采购人与我公司签订采购合同后，会按照采购人实际需求为技术员、场长免费提供技术培训，培训内容包括：

（1）、安装前培训：采购人可派人到我们公司学习各类机械的操作使用、电机的维护与保养，学习期间我们公司可免费提供食宿和学习资料。

（2）、安装中培训：在设备安装过程中，我公司建议采购人派 1-3 人全程学习安装的流程和重要部件的安装要求。

（3）、安装完成后的培训：在整个设备安装结束后，我们的安装人员在现场教会采购人的技术人员设备使用方法和常见故障的排除方法。

投标人名称（公章）：河南科悦畜牧设备有限公司

法定代表人（负责人）或委托代理人：

2025 年 10 月 23 日



（签字或盖章）

11-3 售后服务培训方案

一、售后服务总体概述

1.1 服务目标

通过构建“快速响应、专业维护、系统培训”的售后服务体系，确保项目中 6.5 万套种禽养殖鸡笼设备、1 套卧式饲料机组、1 套 300 千瓦发电机组在全生命周期内高效稳定运行，为新扬黑种鸡养殖项目的“标准化、规模化、可持续化”提供坚实保障，助力养殖效益最大化。

1.2 服务范围

售后服务涵盖设备的安装指导、操作培训、维护保养、故障维修、备件供应、技术升级等全流程，服务对象为沁阳市柏香镇新扬黑种鸡养殖项目使用方（采购人）。

1.3 服务原则

及时性：以“最快速度响应、最短时间解决”为核心，减少设备停机对养殖生产的影响；

专业性：售后服务团队具备设备专业知识与丰富运维经验，保障服务质量；

全面性：覆盖设备“操作、维护、管理”全环节，兼顾“预防性保障”与“故障后修复”；

持续性：建立长期服务机制，合同期内全流程服务，期满后可延续服务，保障设备长期价值。

二、售后服务组织体系

2.1 售后服务中心组建

成立“售后服务中心”，设服务中心总监、技术支持部、培训部、配件供应部、服务调度部，形成“集中管理、分工协作”的组织结构，直接对接采购人需求。

2.2 人员职责与资质

2.2.1 技术支持人员

具备“机械/电气工程”专业背景，持有“设备维修电工证”等资质，熟悉三类设备结构、原理与维修技术，3 年以上同类设备服务经验；

职责：远程诊断、现场维修、技术升级，填写《服务记录单》并反馈。

2.2.2 培训人员



具备“职业教育/农业技术培训”经验，擅长“理论+实操”教学；

职责：调研需求、编制教材、开展培训、评估效果。

2.2.3 配件供应人员

熟悉设备备件体系，掌握库存管理技能；

职责：管理备件仓库、协调采购与配送。

2.2.4 服务调度人员

具备沟通协调与应急处理能力；

职责：接收需求、调度资源、跟踪服务进度。

2.3 服务工具与资源配置

技术工具：配备便携式检测仪器、维修工具套装、预装诊断软件的笔记本电脑；

培训资源：多媒体教室、纸质/电子培训资料；

备件仓库：在沁阳及周边设“区域备件中转库”，储备常用备件，保障紧急备件 48 小时内送达；

服务车辆：3 辆服务专用车，配备应急备件箱、维修工具包及通讯设备。

三、售后服务响应机制

3.1 日常服务响应

3.1.1 响应渠道

电话：15036921732（7×24 小时）；

在线：官网客服、微信服务号、企业 QQ（工作日 8:00-18:00）；

现场：书面申请、邮件、电话申请。

3.1.2 响应时间

电话/在线咨询：2 小时内响应，4 小时内提供解决方案；

现场服务（非紧急）：24 小时内确认时间，市区 3 个工作日、乡镇 5 个工作日内到达（特殊情况协商加急）。

3.2 应急服务响应

3.2.1 应急范围

设备停机影响养殖生产（如饲料机组断料、发电机组导致鸡舍通风中断）或存在重大安全隐患（如漏电、起火风险）。

3.2.2 响应时间



电话/在线应急：30 分钟内响应，1 小时内提供应急处置指导；

现场应急：沁阳市区及周边 100 公里内 4 小时到达，柏香镇及乡镇 8 小时到达（不可抗力除外）。

3.2.3 应急流程

接报评估：调度部通知技术部初步评估故障与资源需求；

资源调度：快速调度技术人员、车辆、备件；

现场处置：优先临时修复，再彻底排查，力争 24 小时恢复核心功能、48 小时全面修复；

反馈总结：提交《应急服务报告》，复盘优化流程。

3.3 服务记录与跟踪

所有服务需求录入“售后服务管理系统”，生成唯一工单，记录需求、响应、处理、评价等信息；

调度部每日跟踪未闭环工单，确保“事事有回应”；

每月生成《售后服务月报》，反馈服务次数、故障分布、及时率、满意度，共商改进措施。

四、设备维护方案

4.1 预防性维护方案

4.1.1 定期巡检

周期：

鸡笼设备：每月 1 次；

饲料机组：每半月 1 次；

发电机组：每周 1 次。

内容（以鸡笼为例）：

检查笼体框架（无变形、开裂、镀锌层脱落）、食槽/饮水系统（无破损、残留、漏水）、集蛋装置（角度正常、缓冲垫完好），填写《巡检记录表》经采购人确认。

4.1.2 定期保养

周期：

鸡笼：每季度 1 次；

饲料机组：每月 1 次（小保养）、每年 1 次（大保养）；



发电机组：每季度 1 次（小保养）、每年 1 次（大保养）。

内容（以饲料机组为例）：

小保养：清理粉碎机筛网与残留、紧固螺栓、添加润滑脂、测试电控功能；

大保养：更换锤片/密封件、调整皮带张紧度、校准配料秤、电控系统除尘防潮，提交《保养报告》。

4.2 故障维修方案

4.2.1 报修流程

采购人报修（说明故障现象、设备编号、影响范围）；

调度部生成维修工单派单；

技术人员联系采购人，携带工具备件赶赴现场；

现场维修（先诊断后维修、先应急后彻底修复）；

共同测试验收，填写《维修验收单》；

工单闭环录入系统。

4.2.2 备件保障

储备：中转库储备鸡笼易损件、饲料机组轴承、发电机组滤芯等常用备件；

供应：维修备件不足时，配件部 4 小时内紧急配送（市内专人/闪送，市外加急物流）。

4.2.3 维修质量保障

按《设备维修技术手册》规范操作；

维修后进行“空载+负载”测试；

维修更换部件给予 6 个月质保，质保期内同一问题免费处理。

五、售后服务培训方案

5.1 培训目标

使操作人员、维修人员、管理人员分别掌握“设备操作与简单故障处理”“故障诊断与维修”“设备运维管理”技能。

5.2 培训对象与层级

培训对象	层级	培训重点
操作人员	基础层	操作流程、安全规范、日常点检
维修人员	专业层	结构原理、故障诊断、维修技能



管理人员	管理层	运维体系、服务对接、性能与生产匹配
------	-----	-------------------

5.3 培训内容

5.3.1 鸡笼设备培训

操作：组装/拆卸、笼门开关、食槽/饮水系统操作、安全注意事项；

维护：笼体/食槽/饮水系统/集蛋装置的识别与处理；

故障：笼门、饮水器、集蛋槽故障的排查与应急处理。

5.3.2 饲料机组培训

操作：启动/停机、配方设置、进料/出料、电控系统操作；

维护：粉碎机/混合机/输送机/润滑系统的检查与保养；

故障：粉碎机堵料、混合不均匀、电控死机的诊断与维修。

5.3.3 发电机组培训

操作：启动/停机、负载切换、参数读取、报警识别；

维护：滤清器、蓄电池、冷却系统、排气系统的检查与保养；

故障：启动/运行故障、应急停机的处置。



5.4 培训方式

5.4.1 现场培训

安装现场：边安装边讲解设备结构与要点；

专项现场：利用实际设备开展操作演练、故障模拟培训（单设备 ≥ 8 课时）。

5.4.2 集中培训

教室培训：“理论（PPT、视频）+实操（工具使用、故障模拟）”结合，周期3-5天/次。

5.4.3 线上培训

录播/直播：提供操作视频、维护教程，专家在线答疑；

社群交流：微信群/QQ群实时解答疑问，分享运维技巧。

5.4.4 以工代训

技术人员现场服务时，邀请采购人人员跟班学习，手把手指导。

5.5 培训计划

5.5.1 岗前培训

设备交付前1周，组织“操作+维修人员”开展岗前培训，覆盖基本操作、

安全规范、日常维护。

5.5.2 岗中培训

季度专项：围绕近期设备问题、新故障类型、维护优化方法；

年度综合：回顾运行状况、案例总结，进行“理论+实操”考核。

5.5.3 应急培训

每半年开展 1 次应急演练培训，模拟设备突发故障，训练应急响应与处理能力。

5.5.4 考核与反馈

培训后进行“理论+实操”考核，不合格者补考/二次培训；

发放《满意度调查表》，优化培训方案。

六、售后服务保障措施

6.1 技术保障

6.1.1 团队能力

每季度开展内部技术研讨会，交流故障案例与经验；

与研发部门、高校建立技术联动，定期邀请专家培训、会诊。

6.1.2 工具支持

配备红外热像仪、振动分析仪等先进工具，定期校准升级；

利用远程诊断系统，实现异地故障诊断与指导。

6.2 人员保障

6.2.1 选拔与培训

人员入职需通过面试与技能考核，开展 1 个月岗前培训；

建立技能档案，作为任务分配与晋升依据。

6.2.2 考核与激励

从响应及时率、故障处理成功率、满意度等维度考核；

设“服务明星奖”“技术能手奖”，给予奖金、晋升等激励。

6.3 备件保障

6.3.1 储备策略

按“ABC 分类”储备：A 类备件（高故障高影响）备 3 个月量，B 类备 1 个月量，C 类备最低安全库存；

与原厂、优质供应商签长期协议，承诺紧急备件 48 小时、常规备件 72 小时



送达。

6.3.2 信息化管理

用“备件管理系统”监控库存、出入库、有效期，自动预警；
为备件建立电子档案，快速查询调配。

6.4 质量保障

6.4.1 监督

通过电话回访、现场抽查、满意度调查监督服务质量；
设投诉专线/邮箱，24 小时内受理反馈。

6.4.2 改进

每月召开质量分析会，针对问题制定改进措施；
建立改进台账，跟踪实施效果。

6.5 文档保障

6.5.1 文档体系

提供《操作手册》《维护手册》《培训教材》《服务记录档案》（纸质+电子版）。

6.5.2 更新与管理

设备升级时同步更新文档；
建立借阅/修订制度，保障文档准确、完整、保密。

七、结论与展望

本方案构建了“组织健全、响应迅速、维护科学、培训系统、保障有力”的售后服务体系，覆盖设备全生命周期需求。未来将引入“远程运维平台、AI 故障预测”等新技术，提供更智能高效的服务，实现设备与养殖效益最大化。

