

4.5 售后服务能力承诺

（供应商根据招标文件要求自行编制）

为保障采购方在产品采购、使用全周期的合法权益，确保采购方获得专业、高效、稳定的售后支持，我就售后服务内容、措施、标准及流程，郑重作出如下承诺：

1、保修及服务

在授予中标人合同时，投标人不得对投标文件作出修改，如单价、合同履行期限、售后服务等。

2、安装

中标人向招标单位提供设备的运行、安装、使用环境要求。

中标人派专业技术人员到最终用户指定地点安装，确保安装质量符合设计、使用要求。

3、售后服务

免费质保服务 1 年。

4、质量要求：符合国家标准、行业标准要求并达到合格标准。

5、所响应产品是符合国家质量检测标准和本采购文件规定标准的全新正品现货。

6、本项目为交钥匙工程(包含货物采购、包装、运输、装卸、备品备件、专用工具、特殊工具、保险、安装调试、检测验收、现场协调、人员培训、质保、税金等一切费用)。若我公司中标，我公司承诺送货到指定地点，并指导安装调试。

一、服务内容

售后服务是一个涵盖设备交付到使用结束全流程的系统性工作，旨在确保设备始终处于最佳运行状态，为客户的业务稳定开展提供坚实保障。我们的服务内容全面且细致，包含设备保养、故障维修、技术咨询、软件升级等多个关键方面，贯穿设备的整个生命周期。

（一）质保期内服务

免费质保服务 1 年。

免费维修与零部件更换: 在质保期内,对于因设备本身质量问题导致的故障,我们提供免费的维修服务。我们拥有专业的维修团队,配备先进的检测设备和工具,能够快速准确地诊断故障原因,并及时进行修复。同时,对于损坏的零部件,我们将免费提供同品牌、同规格的零部件进行更换,确保设备的性能和稳定性不受影响。同时我们将在最短时间内派遣维修人员前往现场进行更换,使设备尽快恢复正常运行。

定期巡检服务: 为了提前发现潜在问题,我们制定了详细的定期巡检计划。根据设备的类型、使用环境和运行状况,确定合理的巡检周期。巡检内容包括设备的外观检查、性能测试、关键部件的磨损检测、电气系统的安全性检查等。每次巡检后,我们都会向客户提交详细的巡检报告,记录设备的运行状态、发现的问题及处理建议。同时我们将及时向客户反馈并提出预防性维护建议,避免设备故障的发生。

应急响应服务: 我们深知设备故障可能会给客户带来严重的损失,因此建立了快速响应的应急机制。当接到客户的故障报修通知后,我们将在我们将在5分钟内做出响应,并在0.5小时内派遣专业技术人员赶赴现场进行处理,1小时内解决问题,否则更换备品备件,确保1小时内恢复设备正常工作。对于紧急故障,我们将采取一切必要措施,确保在最短时间内恢复设备的正常运行。

技术培训服务: 为了帮助客户更好地使用和维护设备,我们提供免费的技术培训服务。培训内容包括设备的操作方法、日常维护要点、常见故障的诊断与排除等。我们将根据客户的需求和实际情况,制定个性化的培训方案,采用理论讲解与实际操作相结合的方式,确保客户的操作人员和维护人员能够熟练掌握相关知识和技能。

(二) 质保期外服务

优惠维修服务: 质保期外的服务标准同质保期内的服务标准。质保期外如需更换配件,我公司将以市场价格的 80%为采购人提供。

透明收费体系: 质保期结束后,服务费仅包含零部件费用,不收取工时费。工程师上门前主动告知预估费用,维修完成后提供详细费用清单,无任何隐形收费。

持续服务支持: 即使超出质保期,用户仍可享受终身技术咨询服务,通过客

服务热线、在线客服获取产品使用指导、故障排查建议；定期推送产品维护保养知识，帮助用户延长产品使用寿命；提供免费基础调试服务。

设备评估与升级服务：若客户需要对设备进行评估和升级，以提高设备的性能和效率。我们拥有专业的技术团队，可以为客户提供设备评估服务，通过对设备的运行数据、性能指标、磨损程度等进行全面分析，为客户提供设备的现状评估报告，并提出合理的升级建议。如果客户需要对设备进行升级，我们将提供从方案设计、设备选型到安装调试的一站式服务，确保设备升级顺利完成，满足客户的业务发展需求。

技术咨询服务：在设备使用过程中，客户可能会遇到各种技术问题，我们将随时为客户提供专业的技术咨询服务。客户可以通过电话、邮件、在线客服等多种方式与我们的技术专家进行沟通，我们将及时解答客户的疑问，为客户提供技术支持和解决方案。无论是设备的操作问题、故障诊断还是新技术的应用，我们都将竭诚为客户服务，帮助客户解决技术难题。

二、服务措施

为了确保各项服务内容能够高效、高质量地实施，我们制定了一系列全面且具有针对性的服务措施，从专业团队的组建到技术支持资源的配置，再到备品备件的管理以及客户沟通与反馈机制的建立，每一个环节都紧密相扣，旨在为客户提供全方位、多层次的优质售后服务。

（一）专业售后团队组建

人员构成与专业背景：我们的售后团队由经验丰富的售后服务经理、技术精湛的售后服务工程师、耐心细致的售后服务支持人员以及专业的售后服务培训师组成。售后服务经理具备多年的行业管理经验，熟悉各类设备的售后服务流程和管理方法，能够有效地组织和协调团队开展工作。售后服务工程师均具有相关专业的本科及以上学历，且在设备维修、保养等领域拥有丰富的实践经验，他们涵盖了机械、电气、自动化等多个专业方向，能够应对各种复杂的设备故障。售后服务支持人员则具备良好的沟通能力和问题解决能力，主要负责客户的投诉处理、技术咨询等工作。售后服务培训师拥有专业的培训资质和丰富的培训经验，能够根据客户的需求和设备特点，制定个性化的培训方案，为客户提供高质量的培训服务。

培训体系：为了不断提升售后团队的专业技能和服务水平，我们建立了完善的培训体系。新员工入职时，将接受为期2周的入职培训，内容包括公司文化、服务理念、设备基础知识、售后服务流程等，使新员工能够快速了解公司和工作要求，融入团队。在职员工则定期参加内部培训和外部培训。内部培训由公司内部的技术专家和经验丰富的工程师担任讲师，培训内容涵盖新技术、新设备的应用，常见故障的诊断与排除技巧，客户沟通技巧等。外部培训则根据员工的专业需求和发展方向，安排参加行业内的专业培训课程、研讨会等，使员工能够及时了解行业最新动态和技术发展趋势，不断提升自己的专业素养。此外，我们还鼓励员工自主学习，为员工提供相关的学习资料和学习平台，并对通过相关专业考试的员工给予一定的奖励。

职责分工：售后服务经理负责整个售后服务团队的管理和运营，制定售后服务计划和目标，监督和评估团队成员的工作表现，协调与其他部门的沟通与协作，确保售后服务工作的顺利进行。售后服务工程师主要负责设备的现场维修、保养、安装调试等技术工作，根据客户的需求和设备故障情况，及时制定解决方案并实施，确保设备的正常运行。售后服务支持人员负责接听客户的咨询和投诉电话，记录客户的问题和需求，及时将问题反馈给相关工程师，并跟踪问题的处理进度，向客户反馈处理结果，确保客户的满意度。售后服务培训师负责制定培训计划和课程大纲，组织开展培训活动，对客户的操作人员和维护人员进行技术培训，提高客户的设备操作和维护能力。

（二）技术支持资源配置

远程支持手段：为了能够快速响应客户的技术问题，我们建立了完善的远程支持体系。客户可以通过电话、邮件、在线客服等多种方式与我们的技术支持团队取得联系。我们的技术支持人员在接到客户的咨询或故障报告后，将立即通过远程桌面连接、视频会议等工具，对设备进行远程诊断和调试。同时，我们还利用智能监控系统，对设备的运行数据进行实时采集和分析，提前发现潜在的故障隐患，并及时通知客户进行处理，实现预防性维护。

现场技术支持流程：对于远程支持无法解决的问题，我们将立即派遣专业的技术人员前往现场进行处理。在接到客户的现场服务请求后，我们将在30分钟内做出响应，并根据客户的位置和问题的紧急程度，安排合适的技术人员在8小时

内出发到达现场。技术人员到达现场后，首先与客户进行沟通，了解设备的故障情况和使用情况，然后对设备进行全面检查和测试，确定故障原因。在制定解决方案后，技术人员将与客户沟通确认，得到客户同意后，立即进行维修或调试工作。维修或调试完成后，技术人员将对设备进行试运行，确保设备恢复正常运行，并向客户提供详细的维修报告和操作建议。

技术知识库建设：为了提高技术支持的效率和质量，我们建立了完善的技术知识库。技术知识库中包含了设备的操作手册、维护手册、常见故障诊断与排除方法、技术案例等信息，技术支持人员和售后服务工程师可以随时查阅和参考。同时，我们还鼓励技术人员将自己在工作中遇到的问题和解决方法及时录入技术知识库，不断丰富和完善知识库的内容。技术知识库的建设不仅提高了技术支持的效率，还为新员工的培训提供了丰富的学习资料，有助于提升整个团队的技术水平。

（三）备品备件管理策略

备件库存管理：我们建立了科学合理的备品备件库存管理制度，根据设备的使用情况、故障频率、维修周期等因素，对备品备件进行分类管理，并制定了合理的库存定额。对于常用的备品备件，我们保持一定的安全库存，确保在设备出现故障时能够及时更换，避免因备件短缺而导致设备停机时间过长。同时，我们还利用库存管理系统，对备品备件的库存数量、出入库情况进行实时监控和管理，定期对库存进行盘点和清理，及时处理过期或损坏的备件，确保库存的准确性和有效性。

采购流程：为了保证备品备件的及时供应，我们建立了高效的采购流程。当库存数量低于设定的预警线时，库存管理系统将自动生成采购申请，采购部门收到采购申请后，将根据公司的采购管理制度和供应商管理体系，选择合适的供应商进行采购。在采购过程中，我们将严格把控备品备件的质量和价格，确保采购的备件符合设备的要求，同时价格合理。我们与多家优质的供应商建立了长期稳定的合作关系，通过与供应商的紧密合作，我们能够获得更优惠的价格、更快捷的交货期和更好的售后服务。

快速调配机制：为了能够在最短时间内将备品备件送达客户现场，我们建立了快速调配机制。当客户需要更换备品备件时，我们将根据客户的位置和备件库

存情况，选择最合适的配送方式，如快递、物流、专人送达等，确保备件能够及时送达。同时，我们还与多家物流公司建立了合作关系，通过与物流公司的信息共享和协同运作，实现了备件配送的实时跟踪和监控，客户可以随时了解备件的配送进度。

（四）客户沟通与反馈机制

定期回访：我们制定了详细的定期回访计划，根据设备的使用情况，确定回访周期，一般为3个月一次。回访方式包括电话回访、邮件回访、上门回访等。回访内容主要包括了解设备的运行情况、客户的使用感受、是否存在技术问题或需求等。通过定期回访，我们能够及时了解客户的需求和意见，为客户提供更好的服务，同时也能够增强客户对我们的信任和满意度

投诉处理：我们高度重视客户的投诉，建立了完善的投诉处理机制。当接到客户的投诉后，我们将在30分钟内做出响应，并安排专人负责处理。处理人员首先与客户进行沟通，了解投诉的具体内容和原因，向客户表示歉意，并承诺尽快解决问题。然后，处理人员将根据投诉的情况，组织相关部门和人员进行调查和分析，制定解决方案。在解决方案确定后，处理人员将及时与客户沟通，征求客户的意见，得到客户同意后，立即实施解决方案。解决方案实施完成后，处理人员将对客户进行回访，了解客户对处理结果的满意度，确保客户的投诉得到彻底解决。

满意度调查：为了全面了解客户对我们售后服务的满意度，我们定期开展满意度调查。满意度调查的方式包括在线调查、问卷调查、电话调查等。调查内容涵盖了售后服务的各个方面，如服务响应速度、技术水平、服务态度、备件供应等。我们将对调查结果进行统计和分析，找出存在的问题和不足之处，并制定相应的改进措施。同时，我们还将根据客户的满意度调查结果，对售后服务团队和人员进行绩效考核，激励团队不断提升服务质量。

持续改进措施：我们将客户的反馈和满意度调查结果作为持续改进售后服务的重要依据，建立了持续改进机制。定期组织售后服务团队和相关部门召开会议，对客户反馈的问题和满意度调查结果进行分析和总结，找出存在的问题和不足之处，制定相应的改进措施和计划。同时，我们还将对改进措施的实施情况进行跟踪和评估，确保改进措施的有效性。通过持续改进，我们不断优化售后服务流程，

提升服务质量，为客户提供更加优质、高效的售后服务。

三、服务标准

为了确保售后服务的质量和效果，我们制定了一系列严格且可量化的服务标准，涵盖了响应时间、维修完成时间、服务质量验收以及培训服务等多个关键方面。这些标准不仅是我们对客户的承诺，也是我们衡量自身服务水平的重要依据，通过明确的量化指标和严格的流程规范，我们致力于为客户提供高质量、标准化的售后服务，树立行业服务标杆。

（一）响应时间标准

电话响应时间：我们设立了专门的售后服务热线，确保客户在遇到问题时能够及时与我们取得联系。售后服务热线将提供 7×24 小时的全天候服务，在接到客户的故障报修电话后，我们将在30分钟内做出响应，向客户了解设备故障的基本情况，并记录相关信息。对于紧急故障，我们将立即启动应急响应机制，通知相关技术人员做好出发准备。

邮件响应时间：客户也可以通过邮件的方式向我们反馈设备故障问题。我们将安排专人负责定期查看邮件，确保在收到客户邮件后的30分钟内进行回复。回复内容将包括对客户邮件的确认、故障问题的初步分析以及后续处理措施等，让客户及时了解我们的处理进度。

现场响应时间：对于需要现场处理的故障，我们将根据客户的位置和故障的紧急程度，合理安排技术人员前往现场。对于紧急故障，我们承诺在接到报修通知后的0.5小时内派遣技术人员到达现场；对于一般故障，我们将在0.5小时内到达现场。对于各类型故障，我公司承诺1小时内解决问题，否则提供备品备件，确保设备正常工作和采购单位稳定的生产秩序。在技术人员出发后，我们将及时与客户沟通，告知客户预计到达时间，以便客户做好相关准备。

（二）维修完成时间标准

紧急故障维修时间：紧急故障是指对设备运行和生产安全造成严重影响或可能导致重大损失的故障，如设备停机、关键部件损坏等。对于紧急故障，我们将组织最专业的技术人员和充足的资源进行全力抢修，确保在到达现场后的1小时内完成维修和恢复设备正常运行。

一般故障维修时间：一般故障是指对设备运行有一定影响，但不会导致生产

中断或造成重大损失的故障，如一些非关键部件的损坏、软件系统的小故障等。对于一般故障，我们将在到达现场后的0.5小时内制定详细的维修方案，保证1小时内完成维修和恢复设备正常运行。在维修过程中，我们将严格按照维修流程和标准进行操作，确保维修质量，同时及时向客户反馈维修进度。

复杂故障维修时间：复杂故障是指由于设备的复杂性、故障原因的多样性或缺乏相关备件等因素，导致维修难度较大、维修时间较长的故障。对于复杂故障，我们将在到达现场后的1小时内完成维修和恢复设备正常运行。在维修过程中，我们将积极协调各方资源，加快维修进度，同时定期向客户汇报维修进展情况。如因特殊原因需要延长维修时间，我们将及时向客户说明原因，并取得客户的理解和同意。

（三）服务质量验收标准

维修效果验收：维修完成后，我们将对设备的维修效果进行严格验收。验收内容包括设备的各项性能指标是否恢复正常、故障是否彻底排除、维修后的设备是否能够稳定运行等。我们将使用专业的检测设备和工具，对设备进行检测和测试，确保设备的维修质量符合相关标准和要求。

设备运行稳定性验收：为了确保设备在维修后能够长期稳定运行，我们将对设备进行一定时间的试运行监测。在试运行期间，我们将密切关注设备的运行状态，记录设备的各项运行数据，如温度、压力、电流等。如果在试运行期间设备出现任何异常情况，我们将及时进行分析和处理，确保设备的运行稳定性。试运行时间一般为3天，在试运行结束后，如设备运行正常，我们将向客户提交设备运行稳定性验收报告。

客户满意度验收：客户的满意度是我们衡量服务质量的重要标准之一。在服务完成后，我们将通过电话回访、问卷调查、上门回访等方式，了解客户对我们服务的满意度。客户满意度调查内容将涵盖服务响应速度、技术水平、服务态度、维修质量等多个方面。我们将对客户提出的意见和建议进行认真分析和总结，不断改进我们的服务质量，提高客户的满意度。如果客户对我们的服务不满意，我们将及时与客户沟通，了解具体原因，并采取相应的措施进行改进，直到客户满意为止。

（四）培训服务标准

培训内容标准：我们将根据设备的特点和客户的需求，制定详细的培训内容。培训内容将包括设备的基本原理、操作方法、日常维护要点、常见故障的诊断与排除等。在培训过程中，我们将注重理论与实践相结合，通过实际操作演示、案例分析等方式，让客户的操作人员和维护人员能够更好地理解和掌握相关知识和技能。

培训方式标准：为了满足不同客户的学习需求，我们将提供多种培训方式。培训方式包括现场培训、集中培训、在线培训等。现场培训将在客户的使用现场进行，由我们的专业培训师进行面对面的指导，让学员能够更加直观地了解设备的实际运行情况和操作方法。集中培训将在我们指定的培训场地进行，适合多个客户或同一客户的多个学员参加，通过系统的课程讲解和实操操作，提高学员的整体水平。在线培训将通过网络平台进行，学员可以随时随地进行学习，方便快捷。我们将根据客户的实际情况和需求，为客户选择最合适的培训方式。

培训时长标准：培训时长将根据培训内容和培训方式的不同而有所差异。在培训过程中，我们将根据学员的学习进度和掌握情况，适当调整培训时长，确保学员能够充分掌握培训内容。

培训效果评估标准：为了评估培训效果，我们将在培训结束后对学员进行考核。考核方式包括理论考试、实操考核、案例分析等。通过考核，我们将了解学员对培训内容的掌握程度，评估培训效果是否达到预期目标。对于考核不合格的学员，我们将安排补考或重新培训，直到学员考核合格为止。同时，我们还将收集学员对培训的反馈意见，对培训内容和方式进行不断优化和改进，提高培训质量。

四、服务流程

为了确保售后服务的高效性和规范性，我们制定了一套严谨且科学的服务流程，涵盖了从客户报修受理到维修完成后的回访等各个关键环节。通过标准化的流程操作，我们能够快速响应客户的需求，准确诊断设备故障，高效实施维修方案，并及时跟踪回访，为客户提供全方位、一站式的优质服务体验。

（一）报修受理流程

报修渠道多元化：我们为客户提供了多种便捷的报修渠道，客户可以根据自己的实际情况选择最适合的方式进行报修。客户可以拨打我们的 24 小时售后服

务热线，与专业的客服人员直接沟通，快速准确地反馈设备故障信息；也可以通过发送电子邮件的方式，将设备故障的详细描述、相关照片或视频等资料发送至我们指定的邮箱，以便我们更全面地了解故障情况。多元化的报修渠道确保客户能够在第一时间与我们取得联系，及时解决设备故障问题。

信息记录与初步故障判断：无论客户通过何种渠道报修，我们的客服人员在接到报修信息后，都会立即详细记录客户的姓名、联系方式、设备型号、故障现象、故障发生时间等关键信息。同时，客服人员会根据客户提供的故障描述，结合自己的专业知识和经验，对故障进行初步判断，确定故障的大致类型和严重程度。

（二）故障诊断流程

现场诊断步骤与方法：对于需要现场处理的故障，技术人员到达现场后，首先与客户进行进一步的沟通，了解设备故障发生前后的详细情况，如设备的操作过程、是否有异常声音或气味、故障出现的频率等。然后，技术人员会对设备进行全面的外观检查，查看设备是否有明显的损坏、变形、松动等情况。接着，技术人员会使用专业的检测工具和设备，对设备的各项性能指标进行检测，如电气参数、机械性能、运行状态等。在检测过程中，技术人员会仔细观察检测数据和设备的运行状态，综合分析判断故障原因。

远程诊断技术支持：对于一些通过远程手段能够解决的故障，我们会充分利用远程诊断技术为客户提供支持。技术人员可以通过远程桌面连接、视频会议等工具，远程访问设备的控制系统，查看设备的运行状态、故障代码、日志信息等，快速准确地判断故障原因。同时，技术人员还可以通过视频会议与客户进行实时沟通，指导客户进行一些简单的操作，如设备的重启、参数的调整等，帮助客户解决问题。

（三）维修实施流程

制定维修方案：在确定故障原因后，技术人员会根据设备的实际情况和故障的严重程度，制定详细的维修方案。维修方案将包括维修所需的工具、备件、维修步骤、维修时间等内容。对于复杂的故障，技术人员还会组织相关专家进行讨论，共同制定最佳的维修方案。在制定维修方案时，技术人员会充分考虑客户的需求和设备的使用情况，尽量减少对客户生产的影响。

领取备件与维修操作：维修方案确定后，技术人员会根据维修方案的要求，及时领取所需的备件和工具。在领取备件时，技术人员会仔细核对备件的型号、规格、数量等信息，确保备件的准确性和质量。领取备件后，技术人员会按照维修方案的步骤进行维修操作。在维修过程中，技术人员会严格遵守操作规程和安全规范，确保维修工作的安全和质量。

质量检验流程：维修完成后，技术人员会对设备进行全面的质量检验，确保设备的故障已彻底排除，设备的各项性能指标恢复正常。质量检验内容包括设备的外观检查、性能测试、功能验证等。技术人员会使用专业的检测工具和设备，对设备进行严格的检测和测试，如对设备的电气性能进行测试，检查设备的绝缘电阻、接地电阻是否符合要求；对设备的机械性能进行测试，检查设备的运行平稳性、精度是否达到标准。在质量检验过程中，技术人员会详细记录检验数据和结果，如发现问题，会及时进行分析和处理，直到设备通过质量检验为止。

（四）交付使用与回访流程

设备交付与使用指导：设备维修完成并通过质量检验后，技术人员会将设备交付给客户，并向客户详细介绍设备的维修情况、注意事项和操作建议。技术人员会指导客户进行设备的试运行，确保客户能够正确操作设备，设备运行正常。同时，技术人员还会向客户提供维修报告和相关的技术资料，如维修记录、备件清单、设备说明书等，方便客户日后对设备进行维护和管理。

回访安排与反馈处理：为了了解客户对维修服务的满意度和设备的运行情况，我们会在设备交付后的一定时间内对客户进行回访。回访方式包括电话回访、邮件回访、上门回访等，我们将根据客户的实际情况和需求选择合适的回访方式。回访内容主要包括询问客户设备的使用情况、是否存在问题或需求、对维修服务的满意度等。如果客户在回访中反馈设备存在问题或对维修服务不满意，我们将立即安排相关人员进行调查和处理，及时解决客户的问题，直到客户满意为止。通过回访，我们能够及时了解客户的需求和意见，不断改进我们的服务质量，提高客户的满意度。

供应商：石家庄市汉普食品机械有限公司

日期：2025 年 09 月 23 日