

4.5 售后服务方案

(供应商根据谈判文件要求自行编制,, 格式自拟)

售后服务方案

(一) 总体服务承诺方案

1、服务承诺 我公司对本项目作出以下承诺:

(1) 设置专门负责机构, 确保有人负责我司设立专门的售后服务机构, 抽调专业人士来负责, 需要学习植保、农药、肥料等专业的工作人员担当相应的职务, 以确保其应用自己所学的知识解决售后服务问题。售后服务部门属于销售部门, 这样可以使销售部门尽快消除客户的不满情绪, 提高客户满意度, 减少销售障碍。

(2) 加强售后服务技能, 提高指导力度我司加强售后服务部门的人员的素质及业务技能, 以便能更好地履行自己的本职工作。目前农药销售出去时, 本公司有义务对农民进行用药指导、介绍如何用药及用量的注意事项等。

(3) 保证产品及服务质量, 并承诺承担因产品或服务质量不合格造成的损失。

2、服务机构、联络人

(1) 服务部门及组织领导

本项目的售后负责人: 张瑞琪

联系电话: 18839982112

销售部、售后服务部、办公室 (设在一个销售网点)、技术部、质检部、供应部。

(2) 各相关部门职责

售后办公室: 接到客户投诉按规定的时限认真进行处理, 并及时对客户予以回复, 直到客户满意为止; 遇有突发或重大服务质量问题的信息, 应在 10 分钟内通知本销售网点负责人。

售后服务部: 负责收集和汇总突发或重大问题的信息。遇到突发性事件, 应该及时会同相关责任部门处理; 遇到重大服务质量问题应该及时向公司领导汇报, 并建议召开小组会议研究处理方法和组织实施。

销售部：会同售后服务部研究制定应对和解决突发和重大服务质量问题的预案，制定相关责任人，对预案全面掌握并能随时操作和使用。而后，将预案及时传达有关部门和工位，并做好培训工作。

技术部和质检部：要对销售的产品设计性能和产品质量有所记录，并在发生重大质量问题时能够及时提供所需资料，积极配合售后服务部的工作。

供应部：对送货车辆送货前或者途中出现故障，按本预案规定进行处理，以确保产品送货工作不被延误或最大程度地减少延误时间。对突发恶劣天气导致送货工作不能正常进行，按预案调整送货时间的，负责向相关部门提报配合工作事项。

3、响应时间

接到用户电话后，本地技术服务人员在 10 分钟内响应，6 小时到达现场，查明原因，提出解决方案；在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机或电话与技术支持人员取得联系，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。我们在接到客户技术支持请求后，将立即以电话方式同该用户取得联系，了解其详细情况，并指导用户解决问题，对于无法立即解决的技术问题会记入我公司的客户报告系统，并将告诉用户预计解决问题的时间。

4、需求量集中、用量规模大时的应急方案为了防止采购供应给采购方造成重大危机，做到提前预防、减少影响时间并保证按约定交车，特制定本预案。

- (1) 供应商建立合理的库存量和最低库存量。
- (2) 物流部（发动机库房）应对低于最低库存的产品及时报缺。
- (3) 要求供应商建立安全库存，防止突发事件发生。
- (4) 要求采购人员对供应商不定期进行查看库存情况，供应商要定期书面告知库存情况。
- (5) 质量部检查其质量控制情况，防止因质量不合格造成的延误。

(二) 售后服务方案

1、售后服务方案

我公司将向客户提供免费技术支持，其内容包括：电话支持、现场维护、产品检测报告和预防、对客户的定期巡检等。

2、及时纠错

一．品质异常控制 质量部负责设计抽检方案，按照标准执行检验。品质如发现不合格时，张贴不合格标签并依流程执行批退，并将异常反馈给采购部门进行沟通处理。如需退货则由采购联络供应商，将不合格品退回；供应商挑选：采购联络供应商对不合格品自行全检，挑选出合格品交予采购方；不合格品办理退换货处理。

二. 出货检查发生品质异常控制

质检部对成品执行出货抽检如发现品质异常超出管控要求，产品不得出货。依照各部门出货检验作业指导书规定方式进行不合格品处理。如客户反馈有品质异常时，则依各部门客户抱怨管理流程及退换货流程处理。客诉、变更、信赖性品质异常水平展开时，质量部需检查库存品之品质状况，如库存品品质经查核为不合格时，则质量须通知仓库进行标示、隔离，仓库不得出货。

我公司承诺完全响应招标文件所采购的内容，并且满足业主要求，我公司承诺中标后，中标货物在仓储、管护、运输、使用过程中出现质量问题或突发事件时，在 2 小时内以电话、传真、电子邮件等方式提供解决方案；需现场解决问题的，在 6 小时内到达现场解决。在农药使用期间，我公司职工完全配合工作，做好服务。 我公司在农药使用期间，根据采购方需要，抽调专业技术人员提供咨询和技术培训，并与采购方技术人员进行技术交流。在产品使用期间我们将派专人对全程进行跟踪服务，确保产品安全高效合理使用。在该产品使用期间，本公司免费提供培训。使采购方技术骨干及村技术员能正确掌握该产品的使用方法，最大程度的发挥该产品的使用效果。售后服务计划及方案售后服务人员秉承公司“以用户为本，建立信赖桥梁”的服务宗旨，从用户角度出发，与用户充分沟通，减少项目二次投资与各项资源消耗，为用户提供及时、满意、认真负责、考虑周到、不留后患的优惠

服务。我公司会根据用户的档案，在相关产品的质保期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。当我公司提供的产品有关的事件发生时，我们将主动与用户联系，了解用户意见，并提供相应服务。 优惠承诺免费的退换货承诺：我公司提供货物的质量保证期按交货验收合格之日起计。在保证期内，因货物本身的质量问题，我公司应负责免费更换，此产生的损失均有我公司全部承担。

供应商名称（并加盖公章）： 许昌绿水青山商贸有限公司

日期： 2024 年 6 月 28 日

