

## 4.5 售后服务方案

### 4.5.1 售后服务承诺

北京美科思远环境科技有限公司拥有一批由博士、硕士为核心的技术咨询队伍，并有一个规范的项目管理、项目监督、技术维护及培训服务的作业流程和标准制度，同时在全国范围内建立了一支在远程管理、现场维护方面经验丰富的专业队伍，主要负责技术支持及售后工作。

为创造品牌，提高企业知名度，树立企业形象，我们本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则向您郑重承诺：针对本项目，我司将成立专门项目小组，承诺全面完成招标文件及我公司投标文件中所确定的各项要求及目标，中标并签订服务合同后，按照招标文件的要求提供专业人员，在服务期内提供高质的技术支持和项目服务。对该项目提供全程技术服务和指导，包括排放清单编制方法、排放清单数据与空气质量模型对接技术方法、颗粒物来源解析、VOCs 来源及臭氧成因分析等服务工作。

同时我司承诺在许昌设置办事机构，制定详细的工作计划和服务方案，提供 7X24 小时技术支持和项目现场服务并且派常驻人员且按照环境管理部门的要求在 0.5 小时内到达现场。

### 4.5.2 售后服务体系

#### （1）服务响应时间

我公司为客户提供 7X24 小时的服务监督热线及电子邮件，并在 0.5 小时内到达现场摸清问题成因、1 小时内提出解决方案。

#### （2）服务范围

全面完成招标文件及我公司投标文件中所确定的各项要求及目标

#### （3）应急处理响应方案

对于发生的一般性故障问题，我们在接到故障通知 1 小时内给予解答，指导采购单位技术人员排除故障，使使用恢复正常，满足采购单位要求；

遇到重大技术问题，及时组织有关技术专家进行会诊，1 小时到达现场或通过网络远程处理，采取相应措施以确保正常运行。如果在接到通知后的 24 小时



内未做出响应，必需对由于故障所造成的损失后果负责；

对于发生的严重故障，在接到采购单位明确电话、书面通知后，派技术人员在 0.5 小时内到达现场，排除故障，满足采购单位要求。

我们将详细记录所发生的任何问题，以备检查。

#### （4）电话传真服务

我公司将免费为客户提供热线电话及传真支持，如果用户出现任何问题，都可以通过热线电话得到支持与帮助，技术专家在尽可能短的时间内协助和指导制定解决问题的方案，然后由用户反馈给我们解决方案是否有效，我们会依据反馈信息决定进一步的支持措施。

#### （5）邮件支持

通过电子邮件提交问题描述，通过远程技术支持解决问题。

#### （6）现场服务应急处理和快速响应

对于远程支持不能解决的问题，我公司承诺将在 1 小时内到达现场，2 小时内作出实质性响应。服务过程及结果将形成文档，文档的格式与内容将严格遵守 ISO9001 质量保证体系的要求。

#### （7）定期巡检服务

我方为了保证项目更好地实施，提供定期巡检服务。巡检服务包括为客户满意度调查、疑难解答、困难问题解决等服务。

### 4.5.3 培训方案

#### 4.5.3.1 培训目标

我方负责对用户相关人员进行全面的技术培训，使其人员达到能理解技术方法，并能独立开展排放清单编制以及更新及其应用工作、颗粒物采样工作等。针对本项目制定全面、详细、可操作性强的技术培训方案，并将在实际培训中根据采购方技术培训要求，对技术培训方案进行优化和调整。

使客户对排放清单编制的基本理论和概念有一定了解，对技术的方法和原理有一定的认识并能够按照标准方法和流程开展后续工作。



#### 4.5.3.2 培训计划及课程安排

培训对象	培训方式	培训次数	培训人数	备注
市环境监测中心、市生态环境局、各区县生态环境局	集中现场培训	2 次	100	
全市大气污染防治相关人员	集中现场培训	2 次	200	

#### 4.5.4 售后服务质量评估措施

##### 4.5.4.1 售后服务小组负责人评估

售后服务人员对售后服务小组负责人负责，应将项目维护情况及同客户沟通的情况及时向售后服务小组负责人如实汇报。由售后服务小组负责人定期对售后服务人员的项目维护情况进行审核和评估。重点审核的项目内容有：

- ◆售后服务人员针对所维护项目熟知程度。
- ◆售后服务人员进行项目维护过程中所使用项目文档的完整性与准确度。
- ◆售后服务人员进行项目验收文档交接手续的规范性与健全性。
- ◆售后服务人员进行项目维护过程中书写问题记录表的规范性、严禁性、准确性。
- ◆售后服务人员对所维护项目的问题故障解决时效性与报告真实性。

##### 4.5.4.2 客户满意度评估

客户是售后服务人员进行项目维护、故障分析处理的直接参与者，客户积极参与填写客户代表所提供的意见反馈表是我们用以监督、促进售后服务质量最可靠、最真实的考核评估工具。

主要评估指标包括：

- ◆售后服务人员倾听问题故障请求，进行问题故障维护的响应速度。
- ◆售后服务人员实施项目维护的规范性，售后服务人员是否严格按照故障

提升时限进行合理地故障升级。

- ◆售后服务人员能否指导客户相关人员进行问题故障分析、问题故障排解。

- ◆售后服务人员进行项目维护的技能水平。

- ◆客户对售后服务人员实施维护情况的满意度。

- ◆客户对目前项目实施情况的满意度。

许昌市公共资源交易平台投标专用  
E4333A0976F04F5EA7790C8F3CE43015

