## 售后服务方案

1.售后服务承诺计划方案

我公司对本项目售后服务计划分为：

（a）售后服务解决问题的时间；

（b）售后服务免费质保时间；

（c）售后服务明确提供具体培训方式、时间地点、培训内容、教员及对象；

（d）鉴于预警设备的特殊性，我公司除了以上常规售后服务外，我还将提供预警设备最可靠的特别服务（汛前巡检服务、汛期特别服务、应急服务）。

1.1售后服务解决问题的时间

我公司为投标设备提供终身服务，为保证保修期内、外售后服务质量，我公司在保修期外解决问题的时间与保修期内解决问题的时间一致，一般故障解决时间为接到故障响应时间为1小时内，到达现场排除故障县城及郊区为2小时内到达现场解决设备问题。

应急维修解决时间，我公司接到应急维修任务马上做出响应，先由技术部经理做出电话指导排除故障，如电话指导无法排除故障，马上安排售后服务部派人在2小时内赶赴现场排除故障。

1.2售后服务免费质保时间

我公司售后服务期限时间：5年，在质保时间内维护所产生的费用由中标供应商承担，并提供终身技术服务。质保期到后，我公司提供长期的免费技术咨询、答疑，提供终身的有偿配件供应和故障维修等必要的售后服务。

1.3售后服务明确提供具体培训方式、时间地点、培训内容、教员及对象

培训方式

完成相关准备后，进入培训实施阶段，根据不同培训的要求进行培训授课，主要分为两级培训：

各实施市县防办管理人员和技术管理人员培训

项目实施前期，我公司派遣培训师到各实施市，组织各市防办和各实施县防办相关管理人员参与设备培训会，详细介绍设备的工作原理、系统的组成部分和主要功能、设备的安装调试和保养要求、常见故障的排除与维修等内容，并在培训过程中提供设备实物和使用说明书等资料进行现场操作使用培训，培训会议采取参会人员签到、配发培训资料、培训师公开讲课、设备现场演示、进行相互交流提问答疑、培训人员填写培训意见反馈、培训师做出培训评估七个步骤进行。

1）各实施市县操作人员培训

设备到市县后，我公司组织市县水利局组织相关行政村的设备直接管理和操作人员进行培训，此次培训由我公司设备安装工程师在安装现场培训，培训内容包括设备的工作原理、设备的组成部分和主要功能、设备现场安装调试、设备常见故障及排除和维修、设备使用注意事项、室外高音喇叭与室内防汛预警主机线路连接要求、室外高音喇叭安装要求；培训采取工程师师现场讲课、设备安装调试演示、设备使用演示、进行相互交流提问答疑、安装完成填写设备安装单内容五个步骤进行。

2）时间地点

培训时间的安排：为了更好的完成本次项目的实施，我公司安排了三次的培训，第一次培训是在安装的时候；第二次培训是合同验收前（同监理工程师和业主沟通具体时间）；第三次培训是后期的长期服务远程培训。地点为许昌市防汛办会议室，或业主指定地点。

3）培训内容

安装期间的时候培训，主要体现在简单的设备操作和日常维护的培训。安装前的培训课程的安排包含技术讲解、操作示范、操作实践、参观学习和其它必须的业务指导和技术咨询。

据产品使用说明书等，制作培训教材。培训教材的基本内容包括项目中设备和软件平台主要功能、工作原理、安装调试、设置及操作使用说明、日常维护及保养。培训教材需要使用通俗易懂的文字描述，可以作为防办相关人员和现场设备管理人员学习设备和平台操作、故障处理的第一手资料和依据。

4）教员及对象

教员

现场站点安装期间的培训，主要由项目组的项目人员进行操作维护指导。项目人员需要由专业的具有项目实施经验的人员负责培训。

合同验收前的培训工作，由我们公司的专业的技术和硬件设计的人员进行讲解设备和软件平台的主要功能和技术指标，项目经理陪同讲解相关项目知识，日常维护知识。

对象

培训的人员安排，安装的时候培训的人员为站点负责人和防办的值班人员，合同验收前的培训，需要和业主沟通具体的培训人员（原则上不少于5人），后期电话的远程培训包括所有站点负责人和防办人员（主要为技术沟通和培训）。

5）鉴于预警设备的特殊性，我公司除了以上常规售后服务外，我还将提供预警设备最可靠的特别服务（汛前巡检服务、汛期特别服务、应急服务）。

鉴于防御的特殊性，我公司郑重承诺为县级用户免费提供如下特别服务：

汛前巡检服务：在每年三月至五月，我公司将对用户预警语音广播提供一次免费的上门巡检服务，解决有关问题，同时组织售后服务人员进行系统的设备巡检、维护工作，确保设备在汛期的正常运行。

汛期特别服务：在汛期，我公司将进行电话回访，组织售后服务人员进行24小时值班，向各用户单位公布维护人员电话，安排专职值班人员远程监视各用户的设备运行情况，负责答疑各类技术问题，同时提高服务响应级别。

汛期应急服务：如设备出现重大运行故障和问题时，我公司即刻响应并启动上门服务流程，并郑重承诺：不记成本，在2小时内赶到现场，解决设备运行故障问题。

1.4服务原则

1．公司售后服务宗旨“用户至上、服务及时、工作有效、服务专业”。

周口市龙启商贸致力于建立完善的售后服务体系和严格的管理制度，使用户售后服务工作得到有力的保障。

2．公司设有售后服务部，对外保证对用户每一个请求，及时、有效的响应，对内负责协调内部人力和物力资源。

**售后服务响应流程图**



**维护服务的范围**

1. 在设备试运行器件，售后服务部安排技术人员专职服务于用户设备的系统维护工作，随时解决系统中可能出现的各种问题。
2. 在设备正式运行的前三个月内，每月进行例行的系统运行检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然。
3. 设备投入试运行后，我公司派专业技术人员每季例行跟踪用户的设备的运行，及时解决系统出现的问题。

1.5维修点具备的维修能力

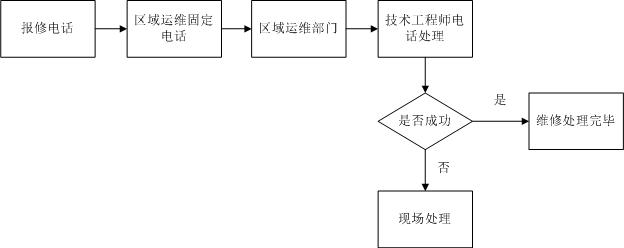
1）运维服务保障能力

建立统一服务平台

建立统一报修电话、统一咨询方式、建立统一报障模式，服务台不仅仅是处理客户咨询，可以建立申请服务、查询服务处理进度、确保服务时效、控制服务质量、调查用户满意度，同时为其他的活动、流程（变更请求、合同维护、配置管理等）提供平台。

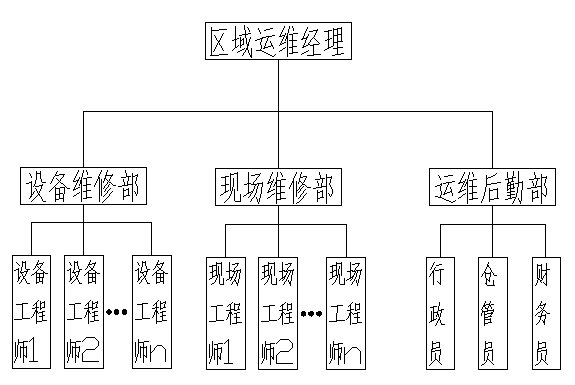
具体措施2：

建立区域售后服务机构，每个服务机构配备固定电话，24小时人工服务。



运维项目组的建立

按照地区项目的多少，划定某一范围建立区域运维部门，管辖本区域内的售后运维。运维部门设立单独的组织结构，整个部门有一项目经理负责，下设设备维修部、现场维修部、运维后勤部。

具体组织机构如下：

* 设备维修部门
* 设备维修部门主要负责返修的设备的维修、检测，包括设备硬件的修理，零部件的更换，软件更新，现场无法处理的故障处理。
* 现场维修部
* 现场维修部主要赶赴现场，对报修点进行现场故障排除，设备维修。以丰富的实际经验为客户现场解决问题，达到客户满意。维修完毕后形成现场维修确认单。
* 现场维修部另外一个职责是定期巡检，定期对设备进行预防性维护，包括检测系统状态、设备清洁、电池更换以及与客户的交流，最终形成巡检维护单。
* 运维后勤部
* 后勤部门有行政人员、仓管人员、财务人员。
* 行政人员负责人员调度，报修电话的接听，及时反馈来电报修情况到现场维修部门。同时行政人员也管理运维部门人员的日常出行。
* 仓管员负责设备的仓储物流，管理往来设备，包括备品备件的，维修设备的出入库。
* 财务人员负责运维部门的资金收支，对每一笔收支款项进行财务登记，并定期制定财务报表，将财务状况上报总公司。同样根据定期的财务报表衡量运维项目部的运营情况。

1.6运维人员的配备

运行维护需要运维人员对设备故障进行精确判断，并且能够及时处理故障。这需要在人员配备上注重实际经验和故障处理能力。

山洪灾害防治非工程措施运行维护包括自动监测系统、监测预警平台、群测群防体系的运行、维护和看管等。这需要运维人员对每个系统非常熟悉，熟悉相关产品，并能进行相关设备、系统进行维护。