

4.5 售后服务方案

一、服务体系

为了进一步完善我公司的服务体系，我公司在专业服务网络内积极准备认证工作，不仅提高了服务体系的水准，使服务与国际化接轨，以用户的满意为标准，不断进行产品质量和服务质量的改进，同时使售后服务向规范化、标准化方向发展。现在简单介绍我们的售后服务工作体系：

1、公司用户服务部

1.1 人员组成：

公司用户服务部由技术服务人员、专业安装维修人员、质量记录分析人员、技术支持工程师组成。大部分安装维修人员具有四年以上的空调维修经验，能够迅速而准确的判断出各类型空调机组的故障原因，并能迅速排除故障。质量记录分析人员均有大专以上学历并具有四年以上的工作经验。

1.2 工作范围

统一管理全公司售后服务工作，支持全国各地维修服务工作、制定服务计划、培训计划、服务反馈的统计分析。

2、驻外用户服务部

驻外用户服务部有技术服务人员、专业安装维修人员、质量记录分析人员、客户联系以及回访服务人员组成，负责办事处所在地区的售后服务工作。

3、地区用户服务部

有服务队伍的骨干成员组成，负责各地区内的售后服务工作和管理工作，常驻各地区的重要城市，进行日常巡视工作，根据需要，随时支持本地区或者临近地区内各服务部的服务工作。

二、售后服务工作流程

1、建立完善的用户档案

当客户购机时，公司配合用户认真做好售后追踪，如购机单位、使用单位的详细资料（名称、地址、联系电话、邮编、联系人等），交到用户服务部进行资料记录，建立详细用户档案，以便以后随时跟踪服务。

2、健全用户保修卡

协助用户明确保修内容、保修期限、用户和公司双方的权利和义务。质保期内，用户可凭保修卡和购货发票免费修理、更换故障零配件。

三、保修期、保修范围及维修点

我公司承诺：对于此次襄城县教育体育局采购空调及饮水设备项目投标中提供的货物保修期为3年。公司售后服务部拥有专业服务人员15名，能够提供及时有力的专业服务。接到采购人提出需求时，我公司服务人员将在10分钟内做出响应，并在1个小时内迅速赶赴现场解决问题。维修地点：河南省许昌市襄城县马园菜市场南门对面北20米，负责人：姬欢乐，联系人：张经理，联系电话：0374-3588891。

1、保修范围如下：

- 1.1 保修期内由于设备本身质量问题，我司负责免费保修；
- 1.2 保修期满后产品出现质量问题，由我司根据需要及时提供维修服务，需要更换零配件的，只收取材料成本费用；
- 1.3 保修期内提供设备维护免费咨询及故障分析工作，并将资料知会贵方责任部门；
- 1.4 保修期内如因设备本身质量原因需要进行维修，为避免影响客户正常使用，我公司可提供替代设备供客户暂时使用。

提供机组开机调试服务（调试时需贵公司正常的电源及正常的调试条件）；

四、维修能力

我公司现在拥有一支经验丰富、技术合格、反应快速、稳定可靠的售后服务保障队伍，这支队伍将通过新一轮的结合本项目特点的技术培训、补充考核、服务意识的强化，来保证售后服务保障体系的正常运行。制定本项目的售后服务计

划、售后服务管理办法、售后服务保障工作作业规范，对本项目售后服务保障的工作内容、人力资源保证、设备资源保证、时间进度安排、经费预算、实现方法和手段等做出明确的规定；对售后服务保障的作业流程、作业规范和工作质量标准等进行明确的规范；

把本项目纳入 24 小时售后服务热线电话支持和服务范围，统一管理，建立故障快速反应机制和反应资源，及时排除现场设备故障，保障所提供的设备正常运行；

五、提供相应的免费技术培训

我公司始终把用户培训工作作为售后服务系统不可分割的一个组成部分来做。对用户的培训我们有一套严格的《用户培训计划》作为保障措施。培训方式是现场培训和课堂讲座两种方式。

现场培训是培训的最重要手段。我公司技术人员在安装调试结束后，对用户方负责维护管理人员进行操作、维护、故障报警识别及一般常见故障处理的培训以使用户及时处理一些小故障和掌握机器发生故障时用户自行应急处理所必备的知识。

在调试完毕交付使用时，进行一次实际使用操作与简单维护培训。在货物交付使用后一个月内，待维护人员对设备有较多的了解后，对维护人员进行一次深入的技术培训。主要培训程序和内容如下：

1、免费进行现场培训：

1.1 使用注意事项

1.2 一般故障的维修

1.3 日常维护方法和要求

2、免费进行深层次培训：

2.1 空调机制冷原理及使用常识；

2.2 空调机电控原理；

2.3 空调机的故障检测与排除；

培训目的和应达到的结果

1、使用户使用人员能够正确使用该电器，知道如何操作各项常用功能，了解在

使用中应注意的事项，防止误操作对设备造成不良影响。

2、维护人员应当对整套电器系统的情况有所了解，能够将理论与实际情况相对应。了解系统内各部分名称，如何查看报警，知道使用中的注意事项，最常见故障处理办法。

质保期承诺

致：襄城县教育技术装备管理中心（采购人）

我公司参加贵方组织的襄城县教育体育局采购空调及饮水设备项目的投标活动，所投产品质保期为 3 年。

特此承诺！

投标单位：襄城县宏业电器有限公司（盖单位公章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或加盖名章）