## 1 售后服务承诺书

**售后服务承诺书**

致：许昌市交通运输局

我方南京泰晟科技实业有限公司，参加贵方组织的**许昌市区公交车驾驶区域防护隔离设施和安全驾驶管理系统**项目（项目编号：**ZFCG-G2019165号**）的招标活动；针对本项目，我司郑重承诺如下：

**（1）“三包”服务**

我公司产品符合国家相关标准和规定，若提供的产品出现质量问题，将按照国家及行业相关规定，实行“三包”（包修、包换、包退）服务；

**（2）质保时间**

**A、我公司承诺为本项目产品，整体免费提供质量保修，终身质保；**

B、质保期内我方对提供的设备实行**免费维修**；

C、质保期外，故障报修响应时间4小时以内，排除故障时间为24小时以内，配件以成本价提供，提供免费技术指导，技术支持等服务。

**（3） 售后服务**

A、我公司提供**7\*24小时的400免费电话热线**；

B、**质保期内，**接到采购方“售后服务支持”信息后，**30分钟内响应； 20小时内到达现场**；

**（4）定期回访**

我公司对采购方用户进行定期回访，售后技术服务工程师将定期至采购方了解产品使用情况，以确保产品的正常使用。

**（4）备品配件库**

我公司建立专用成套售后配件库（与合同货物的配件及成品一致，如锁、限位块、胶条、PC装饰条、玻璃等），**配送涉及安装和改装的每种车型司机安全隔离护栏成套备品配件，**随时确保易损件故障时及时更换服务，确保收到报修通知后第一时间上门为客户解决问题；

**（6）产品培训**

我公司定期对所有的驾驶员、技术员及相关人员提供免费的专业、系统、全面的产品知识培训，为了保证产品稳定运行，提高产品使用效率；

我公司郑重承诺，所提供的产品具备全部的知识产权（专利著作权等），无任何侵权行为，不会给贵公司带来任何侵权风险。

承诺人：南京泰晟科技实业有限公司

2019年11月28日

## 2 售后支持与服务方式

### 2-1备品配件库

A、我公司建立专用成套售后配件库（与合同货物的配件及成品一致，如锁、限位块、胶条、PC装饰条、玻璃等）。

B、配送涉及安装和改装的每种车型司机安全隔离护栏成套备品配件；

C、确保易损件故障时及时更换服务，并在收到报修通知后第一时间上门为客户解决问题；

### 2-2 400热线电话支持

A、我公司提供7\*24小时免费热线电话提供技术支持；

B、400电话客户提供常规的咨询服务，并解答一般性的系统维护、配置等产品相关问题。

### 2-3 电子邮件

A、通过我公司提供的售后技术服务支持的电子邮件地址，客户可以发送电子邮件获得相关技术服务；

B、公司的有关支持人员每天都会监控这些邮件，一旦收到客户邮件，以最短的时间迅速响应客户需求。

### 2-4 公司网站

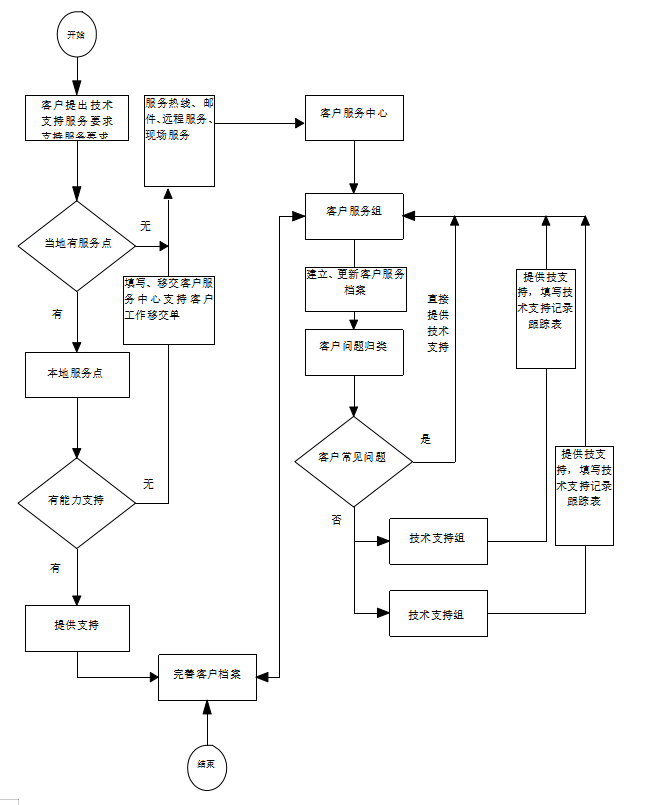
客户可以在我公司的网站查询一般的问题，并获得解答和服务。

### 2-5 现场服务

当通过热线电话、电子邮件、传真等方式都无法解决客户问题时，我公司会指派专业技术人员，在规定时间内前往现场，现场售后技术支持服务。

## 3 售后服务方案

### 3-1 售后服务流程图



### 3-2 售后服务的标准

### （1）售后服务原则

客户至上的原则，对客户反馈的问题做到及时、快速、准确的响应和处理。

### （2）售后服务的内容

售后保修服务是销售全部过程的延续，是公司形象及信誉口的具体体现，它是客户与我们之间保持长久的桥梁，是公司财富的积累，因此售后服务既是业务员的重要工作内容，也是公司工作的一个重要组成部分。

①认真耐心地解答客户在使用中遇到的疑难问题，对于客户反馈的问题及时给予处理解决。如所提出的问题售后服务人员无法解答，应及时准确地将问题移交我司相关部门，为客户解决实质问题。根据产品的不断改良更新，及时向客户介绍新产品功能、培训新产品技术等综合要点，并为客户创造不同形式的技术互动交流机会。

②征求客户的意见和建议，迅速将客户宝贵建议反馈到研发部和技术部，并做出响应，虚心接受对于有利于公司产品进步的合理化建议。

③产品维修由公司全权负责，及时解决问题，同时做好维修记录并存档，提高效率，减少公司及客户损失。

④售后服务人员区域负责制。售后服务人员对负责区域内的客户坚持每月定期回访，巡回检查，确保及时了解处理客户使用过程中可能出现的问题。提供适量备件，以保证客户车辆设备产品日常过程中的正常运行。

⑤对所在区域内客户反馈的问题情况详细了解，确定产品的故障现象、产品状态（包括产品名称、型号、出厂日期）及客户的相关信息（客户名称、客车厂名称、客车车型等），并对上述信息进行记录。根据反馈信息充分准备好备件和工具，拟定好服务方案向主管备案并及时组织服务。

⑥售后服务人员对客户做好相关产品的使用辅导及常见故障处理的培训，与客户处的相关维修人员进行工作对接。

⑦售后服务人员在服务过程中遇到较为复杂的问题，及时分析原因并同时迅速上报主管部门，联合技术及客户以尽快商定解决方案。

### （3）售后服务响应

A、接到客户故障电话后**30分钟内**进行电话沟通解决问题；根据客户陈述，对报修问题状况作出评估；

B、对于电讯沟通无法立即解决的一般性质问题，售后服务人员**20小时**内赶到现场处理解决；

C、重大故障报修流程的，我司相关技术专家 **8小时**内赶到现场，处理解决产品质量问题。

### （4）故障处理

因产品和系统以外原因造成的故障，我公司承诺在最快的时间内修复。

出现重大故障报修或其他特殊情况下，我司会提供备用产品，确保产品正常使用。

### 3-3 质保及维修

### （1）质保期

**我公司承诺为本项目设备整体免费提供质量保修期8年；**

质保期内我方对提供的设备实行免费维修。

### （2）维修

保修费用由造成质量缺陷、损害的责任方承担。

如因我方设备原因发生故障，我方调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能要求，或者更换有缺陷的材料，均为免费。

## 4 售后服务/技术人员

### 4-1 拟投入本次项目售后人员情况一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **职位** | **本次项目中担任职责事项** |
| **1** | 刘伟 | 技术总负责人 | 根据客户需求提供技术培训、技术方案，应急事项工作，协调售后工作交接 |
| **2** | 周磊 | 技术负责人 | 根据客户需求提供技术培训、技术方案，应急事项工作 |
| **3** | 刘锋 | 技术负责人 | 根据客户需求提供技术培训、技术方案，应急事项工作 |
| **4** | 李亚坤 | 客服负责人 | 客户信息搜集及问题汇总，售后服务流程协调工作等 |
| **5** | 庞昊 | 客服专员 | 售后服务请求的记录派单及追踪工作 |
| **6** | 王洁 | 客服专员 | 售后服务请求的记录派单及追踪工作 |
| **7** | 陈昊栋 | 售后一组组长 | 维修人员派遣调度，工具及备品备件申请与发放，维修问题汇总等 |
| **8** | 何伟杰 | 售后二组组长 | 维修人员派遣调度，工具及备品备件申请与发放，维修问题汇总等 |
| **9** | 邵俊 | 售后三组组长 | 维修人员派遣调度，工具及备品备件申请与发放，维修问题汇总等 |
| **10** | 杨化蕾 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **11** | 张曦康 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **12** | 刘东 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **13** | 仓志豪 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **14** | 孙康 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **15** | 童健 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **16** | 张少泽 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **17** | 顾林 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **18** | 高云中 | 售后施工员 | 日常报修派单工作 |
| **19** | 冯松鑫 | 调度负责人 | 维修工具管理工作 |
| **20** | 曲嘉琪 | 调度负责人 | 维修备品配件管理工作 |

**（具体人员安排与分配以实际需求做添加调整）**

### 4-2 售后信息跟踪与反馈的

售后服务请求的追踪与反馈的主要内容包括：

1）唯一的服务号以便于追踪和记录；

2）每项服务记录包括服务请求人信息（姓名、单位、电话、地址）；

3）每项服务记录包括请求的产品的名称、型号、采购日期；

4）包括所请求服务的内容（技术支持、现场服务、故障信息等）；

5）记录所分配响应该项服务请求的售后人员、分配时间等追踪信息；

6）记录所提供的服务活动（电话、邮件、现场等）；

7）记录所提供服务的结果（完成、技术专家响应、应急启动等）；

8）质量管理结果（客户满意度调查）；

9）月度、季度、年度总结及汇报。

## 5 成套的备品配件

### 5-1 备件库

我公司建立专用成套售后配件库（与合同货物的配件及成品一致，如锁、限位块、胶条、PC装饰条、玻璃等）。

### 5-2 成套备品配件

**配送涉及安装和改装的每种车型司机安全隔离护栏成套备品配件，**随时确保易损件故障时及时更换服务，确保收到报修通知后第一时间上门为客户解决问题；

## 6 售后响应时间

### 6-1 售后电话

我公司提供**7\*24小时的400免费电话热线。**

### 6-2 人员响应时间

接到采购方“售后服务支持”信息后，**30分钟内响应； 20小时内到达现场**。

接到客户故障电话后30分钟内进行电话沟通解决问题；根据客户陈述，对报修问题状况作出评估，对于电讯沟通无法立即解决的一般性质问题，售后服务人员20小时内赶到现场处理解决。

重大故障报修流程的，我司相关技术专家 **8小时内**赶到现场，处理解决产品质量问题。

### 6-3 定期回访

我公司对采购方用户进行定期回访，售后技术服务工程师将定期至采购方了解产品使用情况，以确保产品的正常使用。

## 7 培训计划

为了保证产品稳定运行，提高产品使用效率，需要对用户提供培训。通过培训，使用户对该产品有充分了解，熟悉产品的设计原理和工作方式，掌握产品的工作流程和操作方法，协助用户建立一支技术过硬、业务精通的应用及维护队伍。

泰晟科技将在新车交付时会向用户的技术人员、驾驶员、维修人员等提供全面的现场培训。

### 7-1 培训内容

1）讲授产品的性能、结构原理、维护管理配置技术及实际操作等知识，使用户的技术人员、维修人员能够掌握产品安装和维护的方法与技术。

2）我司每月会安排售后人员电话跟踪使用情况，每两个月安排售后服务人员到现场巡查车辆使用情况；

3）车辆的日常维护指导由我司在当地设立的特约维修服务站来服务，并巡查车辆使用情况和记录车辆排除情况4）

定期会针对产品使用情况做出汇报总结，提供给公交的技术部门，以便了解我司的产品使用情况。

### 7-2 培训日程安排

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日程安排** | **日期** | **培训人员** | **备注** |
| **首次培训** | **验收交付** | **技术人员** | **总部技术总负责人 总部售后服务人员** |
| **驾驶员** |
| **维修人员** |
| **电话培训指导** | **每月定期** | **技术人员** | **总部技术负责人 总部售后服务人员** |
| **维修人员** |
| **现场培训指导** | **每两个月** | **技术人员** | **总部技术负责人 总部售后服务人员** |
| **驾驶员** |
| **维修人员** |
| **日常维修指导** | **不定期** | **驾驶员** | **总部售后服务组长或组员** |
| **维修人员** |

### 7-3 培训达成目标

通过现场培训，使相关人员迅速了解产品的组成、实现的功能和相关理论知识，初步掌握产品的安装、设置、使用、日常维护和故障排除等基本操作技能。

## 8 售后服务质量监督

为了更好地提高售后服务质量，公司成立了售后服务质量监督委员会，并设置了客户投诉电话。

对售后服务质量的监督采用三种方式：

### 8-1 回访访服务

客户支持部负责人将定期进行各户回访，了解售后服务情况。

### 8-2 质量反馈表

每季度末，客户支持部将会向用户传真《服务质量反馈表》，以更全面了解

售后服务负责人工作情况。

### 8-3 投诉专线

设立投诉专线，如需投诉可随时拨打。