**售后服务方案**

**(1) 生产实施部署方案**

制作进度参考方案

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | **服务**  **项目** | 初步生产计划安排 | | | | | | | | | | |
| 第一天 | 第二天 | 第三天 | 第四天 | 第  五  天 | 第  六  天 | 第  七  天 | 第八天 | 第  九  天 | 第  十  天 | 使用寿命内终身服务 |
| 1 | **签订**  **合同** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | **量体**  **套号** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | **技术**  **准备** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | **材料**  **准备** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | **组织**  **生产** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | **内部**  **检验**  **包装** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | **分货**  **装箱**  **打包** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | **运输** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | **到付**  **验收** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | **售后**  **服务** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 说明 | | 我公司郑重承诺按招标文件要求保质保量，并按招标文件上的交货时间：我公司承诺所有服装按招标文件要求交付时间准时交货。交货地点：采购人制定地点。 | | | | | | | | | | |

（2）供货部署方案

验收标准

表一：生产，检验标准

|  |  |
| --- | --- |
| 货物名称 | 生产，检验，验收执行标准 |
| 许昌市交通运输执法局“执法装备、服装”项目 | 严格按照公司要求标准执行 |

验收方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分类 | 细则 |
| 1 | 执行标准 | 严格按“表一”生产，检验标准 |
| 2 | 检验方法 | 理化检验：对原材料以及成品进行理化检验。  与投标前的样品封样进行比较  参照相关技术标准 |
| 3 | 检验时期 | 首批产品检验。中期产品检验。尾期产品检验。  采购人，招标机构，专业检测机构，投标人四方会同不定期抽查。 |
| 4 | 生产过程中采购人参与检验 | 随时欢迎采购人监督小组来我公司参与生产过程中检验（原材料进厂检查，下料检查，半成品检查，出厂检查）我公司负责承担相关车旅费用。  在产品加工过程中及交货验收前采购人可随时进行抽检，当产品视为整批货不合格时采购人有权提出终止合同。 |
| 5 | 生产过程中的监督检查 | 采购方根据实际需要，可在产品交付前后任何时间，采用多种形式对投标产品材料的采购，生产，包装，运输，售后服务等环节进行检查监督，我方提供不同阶段检测报告，装箱清单等资料，全面配合验收。  生产过程中的监督检查：1，原辅材料供应商以及采购过程控制：我公司保证对面辅材料采购选择经采购指定或确认了的面料生产企业，验收时须提供进货发票和转款证明复印件。2.我公司保证对面辅料质量负责，对采购的原辅材料雅阁按照招标文件，制服标准要求进行检测，我公司将提供原辅材料供应商目录以及主要原辅材料检测报告，配合贵方监督检查。  供货人进行出厂检测：1.产品出厂前，总检员按照5%比例对交付产品进行随机抽取检验。2.检验内容：样式检验，成品尺寸检验，颜色检验，材质检验，缝制检验，标志检验，装箱检验，包装检验等。3.判定原则：抽检合格率100%为整批合格。4.供货人魏国检验机构。5.抽检比例：按照制服标准进行抽检，我公司承担检验费用。小范围试穿：1.交收产品前，采用随机抽样的方法，对抽取的样本进行检验，并进行小范围试穿。2.检验要求按“表三”规定执行。 |
| 6 | 到货交收检验 | 到货交收检验时由我方向采购人提供主要原材料的质量检验报告，抽验数量按制服检验标准执行。如采购人发现产品的质量不符合合同规定的，采购方可采用多种方式进行检验，如确为我方因素贵方有权拒付不符合合同规定的部分货款。我方在接到以上不合格信息后立即给与答复并负责落实切实可行的方案弥补贵方的损失，我方承担一切后果。  如因我公司违反技术，质量要求使采购人无法着装视为整批货物不合格，我方承担所有责任。  材料性能检验的样品数量按材料标准规定:材料性能检验全部合格判定为批合格，有一项不合格即判定为批不合格。  交收质量一直性检验抽检。 |
| 7 | 抽样规定 | 500件套以下10件套；500件套至1000件套抽20件套；1000件套以上抽30件套；（理化性能抽4件套） |

表二：检验内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检验项目 | 型式检验 | 交收质量的一致性检验 |
| 1 | 产品款式 | ● | ● |
| 2 | 成品尺寸 | ● | ● |
| 3 | 材料： 色差，材质用加工致残，下料，絮片 | ● | ● |
| 4 | 外观质量：对称部位互差，缝制质量，胶条粘合，锁眼，钉扣，扣眼互差，线头，污迹，敷衬，整叠熨烫，刺绣图案 | ● | ● |
| 5 | 标识，检验章 | ● | ● |
| 6 | 包装 | ● | ● |
| 7 | 数量 | ● | ● |

包装方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 细则 |
| 1 | 装箱信息商务沟通 | 我公司在合同规定的到货前期，将货物的验收方案，产品的品质情况，详细的供货装箱清单，号型资料库通过E-MAIL给采购人做好核对确认工作，如果由于我方没有及时通知，由此造成的全部损失由我公司承担。 |
| 2 | 投标产品包装标准 | 严格按照国家规定的服装包装标准执行，包装适应货物特性和交通运输要求，以及国家有关标准或企业标准或合同要求，货物送达后，包装由采购人进行现场检验，不合格产品将被拒绝接收。  我公司严格按照要求，在每套服装的唛头上打上使用人姓名，尺码名称，保证采购人分发服装时间明了，确保分发无误，每箱装有合格证一张，并在箱外标明人员姓名，部门和数量。具体包装达到如下标准：  服装及套袋上注明品名，单位，姓名，部门，数量及货物名称等内容  包装箱每箱有装箱清单，在箱外注明箱号，单位，姓名，部门，数量及货物名称，装箱单清晰，完整。  交货时提供货物明细单一式三份，明细单上注明到货数量（总数，男女数量等）箱数，装箱顺序，品名，单位，姓名，部门，数量及货物名称等。  我公司在每件包装上表有引人注目的发货标记  4.1产品名称，型号，数量，合同号，地点，发站及发货单位。  4.2到达站（港）及收货单位，外形尺寸（长×宽×高）毛重/净重（吨），装箱日期  4.3根据货物物点和运输的需要，在包装箱上标明清晰易读的字样，如“小心轻放”，“此端向上”“保持干燥”及起标记等贸易运输标记。  产品装箱后储存运输防潮，防水，防污染，防破损，防霉，存放在通风，干燥，清洁的库房内保存。 |
| 3 | 装箱整理 | 装箱前邀请采购方对发放货物进行包装标识，品质等方面进行抽验。所有产品检验合格后，我公司将按贵方要求执行保护性措放包装，该包装能适应远距离运输，防潮，防震，防锈和防野蛮装卸，确保货物安全无损运抵贵方指定地点，我公司承诺如由于包装不符合合同规定而造成的货物损坏，丢失等损失由我方承担。 |

运输方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 细则 |
| 1 | 运输费用 | 我公司负责安排运输保险并承担运费，保费和装卸费。 |
| 2 | 装车顺序 | 在装车前一天与采购方书面确认，行车路线，货物严格按照行车路线顺序摆放，装箱清单一律朝外统一方向摆放。 |
| 3 | 运输车辆 | 我公司保证运输车辅为新车，时间上不超过1年营运时间的厢式带层专用运输车，保证货物在运输途中包装箱不变形不挤压。 |
| 4 | 送货方式 | 我公司安排生产技术人员随车押送货物到人指定地点，在货物验收合格后协助贵方发放，并对产品的洗漂保养知识进行宣传。 |
| 5 | 到货整理 | 我公司负责在规定时间内将生产的被装品种，根据贵方要求送货到贵方指定地点，并负责码放整齐，按品种标识清楚。 |
| 6 | 货物交接 | 主要原材料的原产品地证明，质量检验报告，合格出厂证明。  运输部门出具的运输凭证。  详细的装箱清单以及数量证明文件。  一份完整的自我验收报告。  验收报告。  货物保养方法说明以及包修证明文件。  发票。  委派专人负责安排装卸，核对数据，输入库手续等项工作。 |
| 7 | 交接日期 | 我公司保证在合同规定的时间内将生产的被装品种，根据采购人要求，全部按单位分别送到指定地点。  我公司完全同意以贵方出具的收货证明上的日期为最终交货日期。 |

（3）专业设备证明材料



设备图



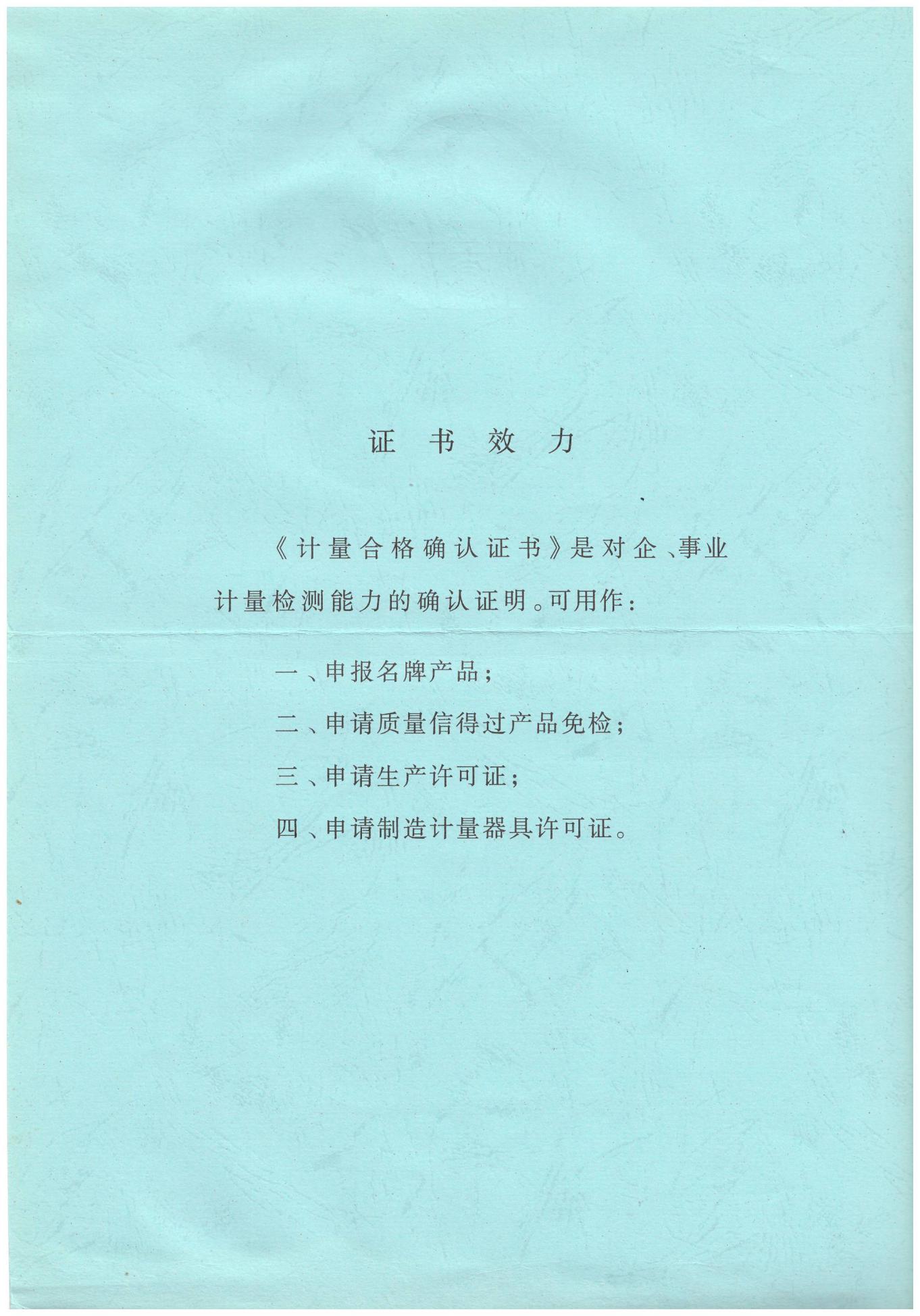
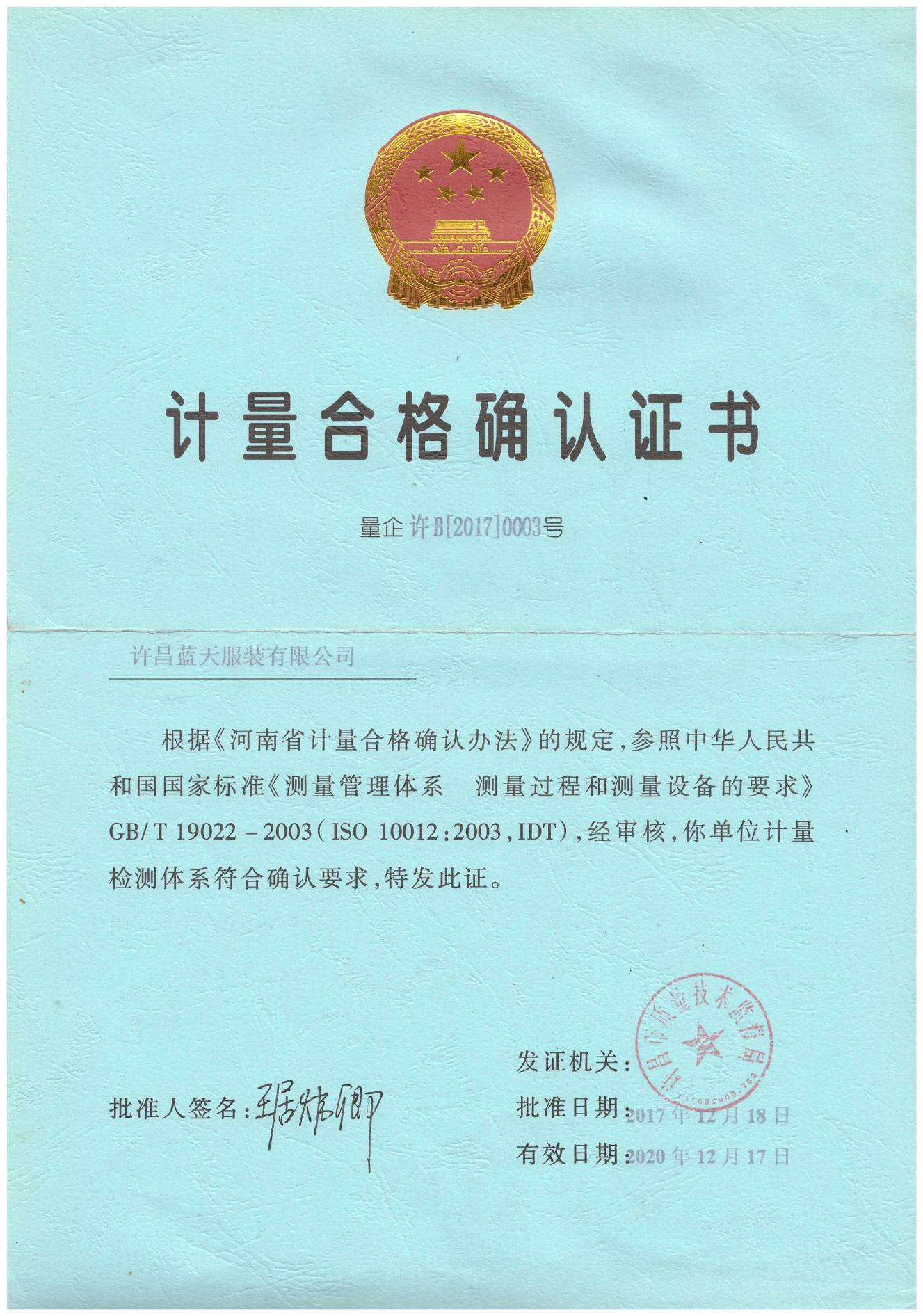
吊挂流水线作业图

****

****

****

计量合格证书



（4）售后服务承诺

针对本项目，我公司建有完善的售后服务体系。

服务宗旨：“服务无小事”是本公司的服务宗旨，“以用户为中心”就是一切为用户着想，围绕用户的实际困难制定出相对应的解决方案，并利用公司的整体实力帮用户解决实际困难为用户提供专业化的贴心服务，让用户“买的放心，穿的舒心”

为了使许昌市交通运输执法局“执法装备、服装”项目能高质有效地完成，我公司特针对此项目承诺：

**1.我公司将指定专人并设立专门服务热线随时做好售后服务工作，随时做好因质量或尺码大小等问题导致的修改、更换等工作，以及临时增加的零星采购。交货服装如有错、漏、损坏，均由我公司负责调换或重做，发生费用均由我公司承担。**

**2.我公司保证将对备品备件进行长期无偿供应。**

备用件保障：我公司免费提供备用品服务，并送货到门。

**3.货物的“三包”说明**

（一）免费保修期：免费保修期三年，在免费保修期内免费实行“三包”服务，服务方式为免费上门维修，维护。免费保修期后，我方还继续向采购人提供本项目终身的维修、技术支持、货物升级等服务和必须能供应本次采购货物所需的备件、配件，其发生的费用我公司只收取破损组件的成本费。

**4.优惠条件**

（一）我公司承诺提供部分机动存货供贵方随时调取，并保证是最近生产的与投标样品完全一致或高于投标样品的优秀产品。

（二）为确保服装合体率，我方承诺在正式投产前生产部分有代表性的样衣，派专人送到招标方请相关人员试穿，

（三）为每件衣服提供5米同色缝纫线和备用扣。

（四）我公司派专人专车将货物送至采购人指定地点，并协助贵方统一发放。

（五）免费帮助贵方完善整个本项目号型数据库。

（六）设立24小时服务电话（ 0374-5132722 ）以及投诉电话（18937489166），使用户的需求得到最大满足。

**5.“三包”期限及之后的服务**

（一）产品质保期内免费质保

在产品使用过程中，对着装、售后服务等情况，由公司技术总监每年不少于1次拜访顾客，收集顾客反馈意见，项目经理每年不少于2次走访顾客，做好售后服务工作，其中着装后6个月内，项目经理每月至少2次走访。项目经理每年对着装使用情况做好不少于6次电话回访工作，其中着装后9个月，每月至少3次电话回访，走访，回访要有记录。

（二）“1条等于1万条”服务

顾客零星增补一条与一万条同样对待，质量不打折，服务不打折，价格不变化，对合同变更项目及时书面沟通确认。我方保证在此情况下不对投标内容做出修改，如价格，交货期，售后服务等。

**6.“三包”期限及之后，对货物的跟踪保养，维修的工作方式及费用收取**

（一）应急维修时间安排：**在质保期内发生质量问题，我方在接到采购方报修电话后0.5小时内予以响应，4小时之内上门服务，6小时之内解决客户问题。**若在24小时内仍未解决为题，在免费保修内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我方必须予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，确保正常使用，所投货物均应有备件储备，在免费保修期内供应商免费提供备品备件和易耗品。

（二）维修服务收费标准：如果我方有幸中标，保修期内维护费用由我方承担，保修期过后，产品如需维护，我们将以低于市场的价格对产品进行维护，维护时仅收取成本费用。

**7.我公司承诺对所有产品质量问题引起的损失都由我公司承担。并对其进行赔偿。**

设立24小时服务电话。

总部电话：0374-5132722 使用户需求得到最大的满足。

售后服务部机构设置和人员配备

为了更好的服务客户，减少客户的抱怨，主动及时向客户提供满意的的服务，我公司专门成立售后服务部，全权处理客户的售后服务事宜。

售后服务部组织机构

**售后服务部下辖四个工作组**：

电话跟踪组：告知客户货物发运的时间、发货方式、数量和大概的到货时间：告知客户穿着的注意事项、洗涤保养方法：主动询问服装的合体程度，客户的满意程度，穿着中出现的问题并提出解决方案。

上门服务组：由技术人员组成，专门上门解决客户服装的不合提问题。

售后维修专线：专门处理客户不合体但可维修的服装。

售后生产专线：专门处理客户穿着不合体需重新制作的服装。

售后服务部人员构成

售后服务部共计16人，其中：主管1人，电话跟踪人员2人，技术人员4人（1人为高级职称，5人为中级职称），售后服务生产线9人，工作人员入厂工作前全部后经过半年以上的正规培训，且有三年以上的工作经验。

售后服务部部分中、高级技术人员一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 设备总价 |
| 1 | 王海成 | 男 | 42 | 大专 | 高级工程师 |
| 2 | 曾舒 | 女 | 27 | 本科 | 高级服装设计师 |
| 3 | 徐晓娟 | 女 | 40 | 本科 | 高级服装设计师 |
| 4 | 李小静 | 女 | 31 | 大专 | 中级服装设计师 |
| 5 | 李福郎 | 男 | 48 | 中专 | 高级技师 |
| 6 | 刘静 | 女 | 27 | 大专 | 高级技师 |
| 7 | 韩媛媛 | 女 | 33 | 大专 | 中级服装设计师 |
| 8 | 王亚冰 | 女 | 30 | 大专 | 高级服装设计师 |
| 9 | 王小燕 | 女 | 36 | 大专 | 高级技师 |
| 10 | 常建军 | 男 | 51 | 中专 | 中级技师 |
| 11 | 王海强 | 男 | 47 | 中专 | 中级技师 |
| 12 | 肖建平 | 男 | 46 | 中专 | 中级技师 |
| 13 | 王凯 | 女 | 28 | 大专 | 高级技师 |
| 14 | 毛慧芬 | 女 | 31 | 大专 | 高级服装设计师 |
| 15 | 魏俊红 | 女 | 30 | 大专 | 高级技师 |
| 16 | 王海霞 | 女 | 36 | 大专 | 高级技师 |
| 17 | 李志彬 | 男 | 35 | 大专 | 中级服装设计师 |
| 18 | 王小燕 | 女 | 38 | 大专 | 高级服装设计师 |

售后服务部地址及联系方式

售后负责人：王小燕

手机：18637489166

固话：0374-5132722

传真；0374-5153666

地址：许昌市许由大道5号

服务响应及时：

1.产品到达客户单位，经人员试穿后发现不合适，我公司承诺在24小时内修改到位，并返回客户单位。

2.如产品到达客户单位6个月内，发现质量问题，我公司承诺2小时内答复，并在24小时内解决问题，对不合格产品落实修改，并及时返回客户手中。

许昌市售后服务机构证明材料

**我公司在许昌市设有售后服务网点，许昌市交通运输执法局离我公司30分钟车程，完全有能力在最短的时间内认真仔细地处理所有服装问题，让客户达到100%满意。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 办公地址 | 许昌市许由大道5号 | |
| 主要负责人 | 王小燕 | |
| 手机 | 18637489166 | |
| 人员数量 | 5人 | |
| 设备配置 | 小轿车 | 1辆 |
| 售后服务送货车辆 | 1辆 |
| 高速平缝机 | 5台 |
| 撬边机 | 1台 |
| 整烫设备 | 1台 |