

4.5 售后服务方案及承诺

(供应商根据采购文件要求自行编制)

售后服务保障措施

服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。质量第一，客户至上。将优质的物资提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集物资在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对物资质量负责。针对本项目，**我公司特制定售后服务措施**

(6) 物资发出后，公司要求服务部、生产技术人员、销售人员注意收集物资的使用信息。对用户提出的问题，公司派专人 3 小时内赶到现场与用户一道协商处理，并将用户提出的意见和建议反馈给全质办及有关领导，做出相应整改，保证用户满意。

(7) 服务部定期组织用户回访，调查用户对公司生物有机肥及服务的满意度。

(8) 一个企业，做好售后质保服务是其树立企业品牌的一个重要保障。公司首先抓了售后质保服务机构的建立与健全，其次是着力动态跟踪服务的落实到位，努力实现做一个项目应一位客户，留一

片赞美的经营理念。

(9) 成立项目售后服务小组，通过该小组的成立，首先使用本项目售后质保服务得到组织保障。

(10) 确定的售后质保原则是：积极主动、有求必应、毫不保留、全力以赴，优先安排企业一切资源予以保驾。

二、售后服务过程中的关键节点有具体质量控制措施

一、服务响应

1. 响应服务的主要内容：

- (1) 远地诊断；
- (2) 了解问题所在；
- (3) 提出解决方案；
- (4) 产品使用及操作特性说明；
- (5) 技术文件说明；
- (6) 协助解决提高性能的要求；
- (7) 提供系统性能调整的信息；
- (8) 提供待解决问题的状况；

2. 服务响应方式

- (1) 技术热线电话；
- (2) 网络服务支持；

(3) 现场支持服务。

3. 响应时间：

(1) 为保证用户的智能化系统的良好运行，以保护用户的投资，公司承诺：

4. 保修响应时间：均在 1 小时内给予响应，3 小时内到达现场；

二、维护范围

1. 在系统供货期间，售后服务部应指派专业技术人员 专职服务于用户在建系统的维护工作，随时解决系统中可能 出现的各种问题。

2. 每月进行例行的检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然；

3. 在供货后的 1 年内，派专业技术人员每季例行跟踪用户的使用情况，及时解决出现的问题。

三、维护细则

1. 认真接听、记录用户售后电话；认真分析用户传真及网络服务故障申报，不清楚之处及时与用户联系，落实原因、发生时间、性质、类别、位置、影响程度、用户已处理措施等。

2. 及时指派售后人员进行进行远程技术指导协助用解决。

3. 及时指派售后人员赴现场，《故障处理派工单》应注明原因、性质、类别、位置及应携带的备品备件、仪器工具。

4. 出发前通知用户预计到达时间，到达后立即向用户询

问情况，进行故障分析、查找、处理。

5.故障处理完毕清理干净现场，填写《故障处理派工单》的“具体措施(完成时间、内容)”并经用户签认。

公司设有专门的售后服务电话，售后服务人员保证 7×12h 为用户服务，及时接收用户反馈的问题，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并提供解决问题的方法。如有需要到现场指导的，公司会在 3 小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

五、售后服务内容方案

2) 售后服务管理目的物资经采购人清点验收合格起，我公司提供各物资在其质保期内的免费质保服务。为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司物资后，能发挥最大的效益，提高采购方对物资的满意度和信任度，提高物资的市场占有率，特制定售后服务管理制度和 workflow。

六、售后服务内容

3) 根据招标文件和合同的要求，在质保期内，对于物资的材料等质量问题造成的损失，我方无偿为用户维护或更换新的同种物资。

4) 对质保期外的生物有机肥，我方为采购方进行有偿服务。

四、售后服务的标准及要求

1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，

要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维护保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助决。

3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息，应在 1 小时内答复，需要现场服务的，应在 3 小时内到达现场，切实实现对客户的承诺任。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对物资发生的问题，应及时处理，不允许同一问题重复发生的情况。

7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题，售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

四、售后服务有相应的人力、物力投入安排，能够确保服务质量

- 1) 搜集.接收和受理客户对公司物资的咨询与意见。
- 2) 处理各类客户投诉及市场投诉, 第一时间反馈。
- 3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划, 了解客户需求。
- 4) 保存客户基本资料, 并进行整理. 分类与更新。
- 5) 向相关部门反馈客户意见及建议。
- 6) 受理办事处的物资退货. 换货。

售后服务部门的主要工作说明

6) 搜集客户意见, 好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈, 并及时发回公司, 便于公司做出适于市场的调整。

7) 开展客户关怀. 维系计划企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分, 通过对重点客户的回访与沟通, 逐步完善客户需求, 提升客户满意度。了解各地区客户对我们物资及服务工作的反馈, 以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决, 提高服务的主动性。

8) 建立售后服务标准, 规范售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护, 售后服务更要朝向专业化. 统一化和规范化的方向发展, 真正满足各区域消费者的服务需求。公司售后服务部门是公司服务与形

象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

9) 及时快速的处理投诉所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理. 过滤. 检查. 跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

10) 开展客户满意度. 忠诚度调查第一，顾客满意度调查可以提升农药化肥和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

售后服务程序

4) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对，礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

5) 接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题原因。

6) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户并解决问题。遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。