

洗衣机采购项目整体服务设想

目 录

第一节 项目服务需求.....	1
一、项目名称.....	1
二、项目需求.....	1
第二节 项目整体服务.....	4
一、服务理念.....	4
二、项目管理模式.....	9
三、项目实施承诺.....	18

第一节 项目服务需求

一、项目名称

洗衣机采购

二、项目需求

项号	货物名称	数量	参考品牌、型号	技术参数要求	分项预算合价(元)
1	洗衣机	2台		<ul style="list-style-type: none">1.★额定容量：25kg2.★最小洗涤量：20kg3.最大洗涤量：25kg4.内胆直径：800mm5.内胆径深：500mm6.外形：高×深×宽（mm） 约 1600x1100x13007.洗涤转速：32r/min8.均布转速：64r/min9.中脱：450r/min10.高脱：900r/min11.排水阀：Φ60mm12.热/冷水管：20mm	100000

				<p>13.洗涤耗水量：450kg</p> <p>14.电源：380V+N 三相四线</p> <p>15.电机功率：2.2kw</p> <p>16.电加热功率：12kw</p> <p>17.★全自动洗脱机采用变频驱动，无极调速，操作方便，全自动洗涤、脱水一体化功能。</p> <p>18.全自动洗脱机全悬浮结构，震动小，噪声低。</p> <p>19.高品质轴承，经久耐用。</p> <p>20.★进口主轴密封元件，专业技术设计，不锈钢面板，有效抗高温和强酸碱。</p> <p>21.★专利技术的安全门锁联动装置，确保安全。</p> <p>22.悬浮体的前端科学增加载荷配重，达到悬浮体的最佳平衡。</p> <p>23.蒸汽、热水加热可并用。</p>	
商务条款	<p>一、合同签订期：自成交通知书发出之日起 7 个工作日内</p> <p>★二、交货期：自合同签订之日起 15 日内</p> <p>三、交货地点：南宁市拘留所</p>				

<p>四、交货方式：现场交货</p> <p>五、售后服务要求：</p> <p>★1、质量保证期：一年。原厂出厂质量保证期大于一年的，按原厂出厂质量保证期，其余质量保证期为一年。</p> <p>2、故障响应时间：成交供应商接到故障通知后在 48 小时内到达采购人指定现场进行检修，如不能及时维修的，在维修期间必须提供同类产品代用。</p> <p>3、产品在质保期内，相关配件非人为损坏外，商家无条件及时给予更换，并上门服务。</p> <p>六、其他要求：</p> <p>★ 1.供应商的报价为采购人指定地点的现场交货价，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">（1）货物的价格；（2）货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格；（3）包括提供运输、装卸、调试、培训、技术支持、售后服务等；（4）包括必要的保险费用和各项税费；（5）包括安装。 <p>★2.付款方式：本项目无预付款，供应商交货完毕并验收合格后，按照南宁市相关项目资金请款及付款规定、流程等办理一次性支付合同款。</p> <p>★3.本次采购货物中所投标产品属于财库[2019]19 号文列明的政府强制采购节能产品品目清单范围的，投标时须提供国家确定的认证机</p>
--

构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件。

第二节 项目整体服务

一、服务理念

（一）满足客户需求类理念

1.有效服务的标准：

（1）是否满足客户受重视的需求

（2）是否满足客户被理解的需求——对客户四个充分理解：一要理解客户的需求；二要理解客户的心态；三要理解客户的错误；四要理解客户的误会。

2.客户的需求就是命令。对于客户的开口需求，谁都不能向客户讲“不”。

3.向客户提供个性化服务（给客户惊喜）的五字方针：查、问、听、看、用，“用”是关键。

4.“三想”：替客户想、帮客户想、想客户想

5.满足客户需求的四个之前：

（1）预测客户需求要在客户到店之前，查、问、用方针。

（2）满足客户的需求要在客户开口之前，问、听、看、用方针。

（3）化解客户的抱怨要在客户不悦之前，查、问、听、看、用，如有投诉的客户。

(4) 给客户一个惊喜要在客户离店之前，升值服务、超值服务。

(二) 优质服务类理念

1.感情往往比语言本身更重要，我们要寻找隐藏在语言下面的那份感情，那才是真实有效的信息，感情是服务的交流。

2.细微服务最能打动客户，细微之处见真情。

3.向客户提供优质服务的三个机会：

(1) 当你准备向客户说不时，用心做事的机会就到了

(2) 当客户有个性需求时，让客户惊喜的机会就到了

(3) 当客户有困难需要帮助时，让客户感动的机会就到了

4.不但要问客户喜好什么，更要问客户忌讳什么；不明白对客服务的主次程序和客户的忌讳、喜好、习惯，就要询问上级和承办人，否则就避免不了出错

5.我们麻烦了就会给客户带来方便，我们方便了就会给客户带来麻烦

6.个性化服务的三要素：理念、信息、速度

7.服务宗旨：创造和留住每一位客户

8.客户定位：把客户当亲人，视客户为家人，客户永远是对的

9.服务精神：以情服务，用心做事

10.工作作风：反应快，行动快

11.文化实践：内化于心，外化于行

12.制胜法宝：用信仰和目标塑造、锤炼、建设一个和谐的团队

13.质量观念：注重细节，追求完美

14.道德准则：宁可公司吃亏，不让客户吃亏；宁可个人吃亏，不让客户吃亏

15.发展信念：只有牺牲眼前利益，才会有长远利益

16.忧患意识：一个无法达到客户期望和满足客户需求的公司，就等于宣判了死亡的公司。

17.客户意识：客户的需求永远是一个随时移动的目标，他们今天对你的期望永远比昨天高，因为同类企业间的竞争为客户提供了选择最好的机遇，当你达到了这个目标时，他们又有了新的变化，除非你不断求好，否则他们就会离你而去。

18.三个制胜：文化制胜、团队制胜、学习制胜

19.服务差异观：有效服务和无效服务的差别在于感受、诚意、态度和人际关系技巧的不同；假如你对客户微笑，那么客户也会回报你以忠诚的回头客。

20.五个相互：相互尊重、相互理解、相互关心、相互协作、相互监督

21.企业成功要诀：追求客户需求，追求客户赞誉；倾听客户意见，采纳客户建议

22.客户的几大需求：及时服务、有序服务、被理解、被帮助、受重视、被称赞、受尊重、被识别的需求。

23.换位思考当好客户代表，站在客户的立场上去考虑问

题处理问题，尊重服从热心关心客户；

24.服务管理成功要诀：细节、细节、还是细节，检查、检查、还是检查，演练、演练、还是演练。

25.优质服务成功要诀：热情对待你的客户客，想在你的客户之前，设法满足客户的需求，给客户一个惊喜

（三）服务境界类理念

1.大服务观：上级为下级服务，二线为一线服务，上工序为下工序服务，全员为客户服务。所有的服务最终是为客户服务的

2.四个指挥：营销人员是一线的指挥者，一线是二线的指挥者，下工序是上工序的指挥者，客户是全员的指挥者。我们所有的工作是根据客户的需要来的，客户是我们工作服务的指挥者

3.客户一句话，剩下的事情我们办；向客户承诺的事情要跟踪落实，一办到底

4.对客户提出的需求谁都不能说不，向客户说不就是撵客，确实不能办到的要让你的上级说不

5.对客户提出难以满足的需求，要尽最大努力去做，就算没有办成，也能赢得客户的心，向客户解释没有办成的原因最好由员工的上级出面

6.对客户的需求，给予满足的困难越大，就会给客户带来惊喜和感动越大

7.对我们做错的事情要诚实相告，取得客户谅解，绝不可花言巧语，掩盖错误，那样将使客户永远不再信任我们

8.追求利润最大化，客户满意就会最小化，追求客户满意最大化，利润也会最大化

9.满足了客户提出的需求，才可能赢得客户的心

10.帮客户赢我们才能赢

11.客户的意见和建议是对我们最大的帮助，客户不再给我们提意见了，就意味着不再关心和选择我们了

12.从最有抱怨的客户那里能得到最有价值的意见和建议，有抱怨的客户最容易成为回头客

13.与客户争辩我们永远是输家，无论谁对谁错，都要给客户留足面子，不能让客户尴尬

14.非营业时间满足了客户的需求，最容易给客户留下美好的回忆

15.服务的三个境界：让客户满意，让客户惊喜，让客户感动

16.检验服务是否成功，就看是否给客户留下了美好的印象和值得传颂的故事，没有给客户留下美好印象和值得传颂故事的服务是零服务。

（四）平息客户抱怨类理念

1.处理客户投诉时，来到客户面前道歉的人级别越高，效果就越好，客户投诉提出要谁到场，谁就必须到场，去处理客户投诉级别越高说明越受到我司的重视。

2.平息客户抱怨的程式

（1）客户的投诉就是火警，要按 119 的原则火速处理

（2）快速到现场，领班 1 分钟，经理 2 分钟，店长 3

分钟

(3) 转换角度，客户是你的亲人，他们永远是对的

(4) 给客户一个惊喜，升值、超值服务

3.使被平息客户成为回头客的步骤

(1) 建立客史档案

(2) 定期联系拜访

二、项目管理模式

(一) 管理目标

公司对项目进行管理是为了更加好地完成本次工程，其主要目标如下：

1.工期目标

确保 x 日历天完成此工程。

2.质量目标

符合现行的质量验收规范，达到合格标。

3.安全目标

(1) 杜绝员工因工重伤及死亡事故.轻伤频率控制在 3‰ 以内；

(2) 杜绝火灾事故和恶性中毒事件；

(3) 杜绝职工非因工死亡和一次性直接经济损失 x 万元以上的等级事故；争创“文明施工工地”

4.文明施工与环保目标

(1) 杜绝重大环保投诉。

(2) 杜绝重大环境危害事故、控制一般事故。

(3) 控制施工噪音和废料排放，达到文明样板工地标准。

5.优质服务目标

我们本着“客户是上帝”的目标，提供最优质、最细致、最方便的服务，我们的目标是使客户放心、称心、顺心。我们将秉着认真主动负责的态度，向本工程提供安装方案、施工技术、系统维护培训、产品性能咨询、从经济角度出发为客户提供优化方案，施工中工期与工程配合方案等服务。发挥我司的综合优势，全力协调好与其他施工单位的关系，尽量减轻客户和监理的负担，让业主和监理满意。

我司承诺，在项目完成后，还将成立专门的培训及维修小组，为客户培训有关工作人员和紧急抢修。工程保修阶段，由公司工程部及质安总监组成的回访小组，定期进行质量回访，听取客户的建议，征求客户的意见，对存在的问题及时进行给予解决，做到随传随到，为客户解决困难，优质服务。

6.质量目标

我们将根据客户对本工程有关质量标准。建立完善的质量保证体系，针对本工程的特点，对施工全过程有关的全部职能活动、进行管理和控制，使全体管理人员和员工按各自的质量职责承担相应的质量责任。对特殊、关键部位和过程设置质量控制点，消除不合格品。

(二) 管理原则

1.管理体制的设置原则

(1) 形成有一定权威性的统一指挥，协调各方面的关

系，确保工程按要求顺利完成。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/807161046110006104>