

# 消防服装及工器具采购售后服务方案

## 目 录

第一节 总体服务要求承诺.....	2
一、总则 .....	2
二、售后服务机构.....	2
三、售后服务体系.....	3
四、售后服务保障措施.....	5
五、质量保证范围.....	6
六、售后响应时间.....	7
第二节 售后服务方案.....	7
一、售后服务目标.....	8
二、售后服务原则.....	8
三、售后服务方式.....	8
四、定期巡检服务.....	10
五、备品支持服务.....	10
六、定期维护保养服务.....	10
七、后期技术培训.....	11
八、售后服务综合实力说明.....	12
第三节 售后服务制度.....	15
一、总则 .....	15
二、服务宗旨.....	15
三、服务目标.....	15
四、服务范围、内容.....	16
五、售后服务部门工作说明.....	16

第四节 售后服务管理.....	18
一、售后服务质量目标管理流程.....	18
二、售后服务组织管理制度.....	20
第五节 售后服务保障措施.....	22

## 第一节 总体服务要求承诺

### 一、总则

（一）免费培训采购方装备管理人员及作业人员，免费负责消防装备的调试。

（二）公司信誉度高，具有完善的售后服务，装备出现故障，接到通知后 48 小时内工程人员应到达现场。

（三）提供装备使用说明书和维修指导说明书。

（四）装备交付正常使用前所发生的所有费用均由我公司承担。

（五）质保期为 3 年，在质保期内维修工程师提供定期上门维护保养工作。

（六）付款方式：装备验收培训使用合格后，一个月付全款的 70%，剩余 30%满一年付清。

### 二、售后服务机构

服务机构名称：xx

服务机构地址：xx

联系方式：xx

### 三、售后服务体系

#### （一）公司的服务中心

1. 我公司具有完善的售后服务体系和质量保证体系，公

司坚持“一切为了采购方”的服务原则，专门建立了一支专业技术服务队伍。在今后的服务过程中，采购方服务中心将担负起技术支持和对采购方的服务工作，中心将安排当地技术人员定期回访、随时解决采购方的问题。

2.我公司组建了一支由 X 人组成的售后服务中心，负责为本项目采购方提供全面的售后服务，其中设有技术人员 X 人。

3.客服中心主要由几部分组成：技术保障部、售后服务部、主品维修部。

采购方信息部主要是接收采购方的报修信息和反馈信息，进行分类和归档，并根据采购方不同的要求落实到相关职能部门，对整个服务过程进行跟踪，保证对采购方服务的及时性，同时建立采购方档案，定时对采购方进行回访。

4.技术服务部主要负责解决在售后服务中出现的技术问题，对采购方所提出的技术问题给予及时的处理和解答，并进行现场服务工作。维修部主要负责装备的维修和跟踪。

## （二）人员安排及人数

1.行政部 X 人：负责接听 7X24 小时售后服务电话，并及时通知售后技术部经理安排人员，对于紧急报修事宜行政部人员会第一时间打电话通知售后技术部经理安排售后工程师赶赴现场。

2.售后技术部 X 人：分两组轮巡，保障足够人员对现场的了解定期巡检、故障诊断排除、软硬件维修、系统改进升级、传授系统日常操作流程，与维保采购方负责人沟通维保

中各种问题。季度、年度大保养中，根据实际需要相应增加技术人员。

3.售前技术部 X 人：采购方核心装备出现故障，大区域瘫痪、核心系统出现严重问题、装备整体性能下降或不稳定，严重影响采购方核心、系统中非核心装备故障，但导致影响部分采购方的核心使用这类故障对采购方的日常工作有较严重的影响或遇技术难题时售前技术部将安排人员上门排除。

4.项目部 X 人：根据维保采购方现场需求或售前支持部委派，提供完整的项目中可行性方案，并进行项目管理。

5.投诉处理部 X 人：负责处理各类投诉，并主动了解技术维护的实际情况，并对维保采购方反映事项做定期回访和跟踪，至到维护采购方满意。

### （三）基本工作流程

1.采购方信息部接听采购方的服务需求电话，并记录采购方的基本情况及服务需求的内容。

2.对采购方服务需求进行归档和整理，信息转入技术服务部。

3.技术服务部及时与采购方联系，进一步了解故障情况，对能在电话中解答和处理的问题给予即时解决，对无法在电话中解决的问题，则安排人员到现场进行进一步排查，确定问题原因。

4.如是一般操作和技术问题，现场予以解决；如需现场维修将派驻管辖区域维修人员全程服务，如装备出现需要更

换，则带回，转到维修部或到采购中心向厂家调换。

5.维修部负责故障装备的维修和时间控制，维修完毕后发回采购方，如需安装则派人员上门安装。

6.采购方信息部对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访。同时，采购方信息部对采购方档案进行管理，对采购方进行定期的回访。

#### 四、售后服务保障措施

##### （一）售后服务与技术服务内容

根据项目实际及本项目特点，建立了与服务相关的及直接为采购方服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。

##### （二）技术服务机构及服务队伍

我司共设立有多个技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事技术服务和技术支持工作，为采购方提供及时、专业的服务。

##### （三）本项目售后服务机构及售后计划说明

如我司中标并签订合同，我司将组织相关驻外采购方服务部，以总公司采购方服务部为核心，其余各驻外服务部相互响应的策略，优先保证本重点项目的售后技术服务工作，实现人员及配件等的支援互补作用。如果我公司现场服务部在现场需要人员、技术或装备的支持，公司服务总部会立即根据具体需要迅速提供全方位的配合，以保证提供及时、完善的服务工作。在接到故障通知后的 48

小时内到达现场，检查并排除故障。确系装备损坏等原因无法修复的，应将故障降至最低，同时写出书面的维护报告，确定解决办法。采购人装备出现故障时，我公司将及时维修解决，普通装备维修或更换不超过 36 小时；如遇重大故障，在短时间内不能排除修复的，在征得采购人同意后，延长维修天数，最多不超过 48 小时。

#### （四）维修保养计划

##### 1.维护力量

我公司具有强大的专业售后服务技术人员队伍，具有大型装备项目的维护能力和经验。如果采购方需要，本项目系统与装备的保质期后的维护工作完全可以由我公司继续负责，我公司承诺提供优质的服务和优惠的费用。

##### 2.工作周期

我公司售后服务工程师将对采购方的装备进行定期巡检维护，巡检维护周期根据采购方要求而定，以保证装备的完好使用。

#### 五、质量保证范围

（一）我公司保证所有装备是全新、未使用过的原厂原装合格正品（最大容量装备），并完全符合国家规定的质量、规格和性能要求。装备包装（含最小包装）符合国家关于垃圾处理装备的相关法律要求。

（二）若我公司所提供的装备技术性能无特殊说明，则按生产企业或国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

（三）我公司所提供的装备的包装均为装备出厂时原包装，并保证所提供的装备在装卸、运输和仓储过程中有足够的包装保护，防止装备受潮、生锈、被腐蚀、受到冲撞以及其他不可预见的损坏。

（四）如装备有质量问题的，我公司承诺包退包换，并承担由此引起的一切经济损失。

（五）我公司承诺做好采购方投诉记录，定期进行采购方满意度查和装备质量调查，并对重点采购方进行质量跟踪服务，根据采购方需求改进装备质量和性能，达到满足和超越采购方期望的目的。

## 六、售后响应时间

对本次招标供货有效期内所提供的所有装备，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。我公司承诺接到采购人售后服务请求时，三十分钟内响应，一小时内到达现场。

## 第二节 售后服务方案

### 一、售后服务目标

（一）采购方满意度 100%

（二）服务响应时间 10 分钟、一般故障恢复时间控制在 1 小时内、重大故障恢复时间控制在 1



个工作日内。（备件更换根据最短实际到达时间确定）

## 二、售后服务原则

（一）坚持“采购方第一”原则

（二）在此次项目的技术支持与服务中，始终坚持我公司一贯的质量管理方针，坚持“采购方第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为采购方提供完善周到的售后服务和技术支持。

（三）始终向采购方提供专业化、标准化、多元化的服务为我公司的服务宗旨。

（四）我公司有着完善的技术服务和系统维护队伍，有专门的部门负责对采购方的全方位的技术支持和服务，从电话咨询、传真、邮件，直到采购方现场服务，我公司会以最快的速度响应采购方的请求，处理采购方系统中出现的各种问题和故障，以保证采购方系统的正常运行。

## 三、售后服务方式

（一）热线电话支持

我公司技术支持小组在接到采购方的技术支持请求或故障报告后，将会在第一时间以电话方式同采购方取得联系，了解采购方问题的详细情况，对于无法立即解决的技术问题会及时记录在案，并将告诉采购方预计的答复日期和时间。

（二）E-mail 回复技术服务

小组还可以用 E-mail 的方式回复采购方的问题，如果采购方有任何产品或系统的技术问题，采购方都可以发 E-mail 给我公司，我公司的技术工程师会及时给采购方答复。采购方也可以提出其它相关问题，我公司将会尽力为采购方解决。

### （三）现场响应

对于经技术小组工程师了解判断，需技术工程师现场解决的问题我公司将安排支持小组的工程师赶到现场，并承诺尽最大的能力解决采购方的问题。对现场不能修好的产品部件，将视情况决定更换或带回我公司修理。同时我公司提供 7X24 小时随传随到的紧急维修服务，技术工程师按照正常工作时间及非正常工作时间分别于 4 小时之内赶到现场进行抢修工作。

### （四）备件更换

对于已购买保修服务的采购方，将保证有充足的备件供应。对在使用中发生的硬件故障，技术服务小组将及时派遣技术工程师前往更换。对于不属于保修范围内的维修，技术服务小组将根据备件提供情况，决定是否可以在采购方付费后进行维修、更换。

## 四、定期巡检服务

我公司技术支持部门将按与采购方签订支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与采购方一起共同对供应产品进行性能调优、故障诊断，产品日常维护管理方面的交流，为采购方进行定期的预防性维护服务

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/955111341034011132>