## 5、售后服务方案

### （1）售后服务承诺

我公司山东省博兴县格瑞特厨业有限公司承诺如下：

1. 我公司完全响应投标有效期90天，有幸在此次投标中中标，我公司将对所有货物负责安装、调试、培训。
2. 我公司将提供及时、迅速、优质服务的承诺，迅速快捷地提供货物的备品备件，保证招标人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件。
3. 我公司将提供中标货物齐全的资料（进口货物必须包括中文和英文的使用说明、安装手册、维修手册、专用工具和相应质检手续证明文件）。
4. 我公司承诺所有的货物质保期：**五年。**并每年进行免费巡检，质保期内所有设备免费保修或更换。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只能收取成本费。解决问题时间不得超过24小时。

5、货物出现故障后，售后维修部门将在**10分钟内进行有效响应，**出现严重故障影响设备正常运行时，**2小时内到达现场；在质保期内，12小时内解决问题。如12小时内无法修复设备，我公司会提供替代设备给采购人使用，直到故障设备修复为止。在质保期内每年提供四次免费上门巡检服务。**保修期内提供24小时免费技术支持服务。自验收合格之日起，质保期内发生的相关一切费用由中标人承担，并且在保修范围内损坏而更换的部件质保期顺延。交付地点：许昌市第六中学。

质量保证期内，除人为因素损坏外，提供免费上门维修和技术支持的服务，保证长期优质服务，所需更换的零件部件均以成本价提供。保修期满后，公司将继续保持对货物的跟踪保养同质的服务，服务范围遵循质保期内范围，收费依据市场价低20%。中标人免费为招标人提供中文操作手册并培训操作人员，其中包括讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的操作使用。

6、我公司完全响应资金支付方式：1、支付方式：银行转账，2、支付时间及条件：设备到货经安装调试验收合格，5个月后，付总价的80%，剩余20%满一年无质量问题一次付清。

7、我公司完全响应招标文件对验收的承诺如下：

**验收标准**

1、由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

3*、*按照合同约定的标准规范验收。

8、我公司提供专业的技术支持和技术培训，保障用户的安全合理操作使用。

#### 1、本地化售后网点营业执照



#### 2、售后服务人员配备及联系方式

**售后服务联系方式**

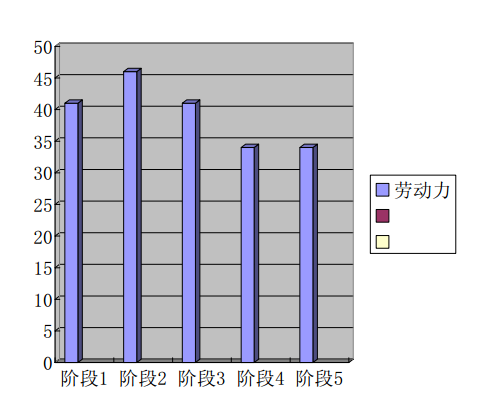
总公司免费服务热线：**400-0546-188**

**项目所在地24小时维修部电话： 李圈磊经理 ：15093332171**

总公司投诉电话： 0543-2429017

传 真： 0543-2769218

**服务人员配备**

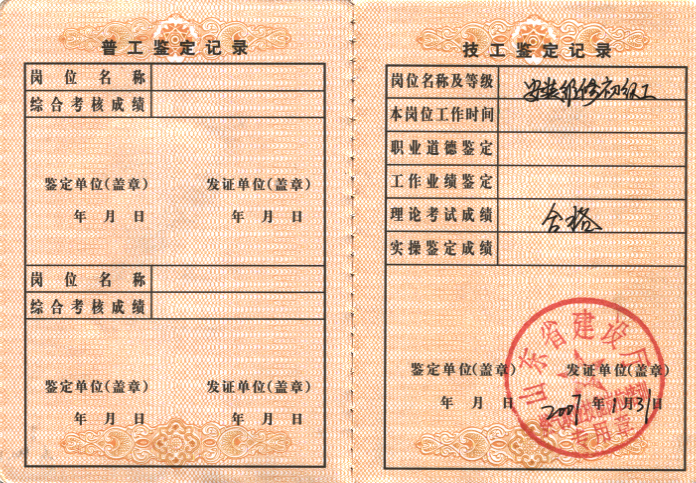
单位：人

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **工种** | **按工程施工售后阶段投入劳动力情况** | | | | | | |
| **初期** | **中期** | **收尾** | **调试** | **完工** |  |  |
| 电工 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 |  |  |
| 架子 | 6 | 2 |  | 4 |  |  |  |
| 焊工 | 2 | 6 | 4 | 2 |  |  |  |
| 管道 | 2 | 2 | 12 | 12 | 3 |  |  |
| 拼接 | 12 | 12 | 8 | 4 | 1 |  |  |
| 抛光 |  | 3 | 3 | 6 | 2 |  |  |
| 清洁 |  |  |  |  | 12 |  |  |
| 其他 | 暂定 | 暂定 | 暂定 | 暂定 | 暂定 |  |  |

**以上为暂定工程施工周期，合同签订后按甲方要求调整供货周期。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 职务 | 姓名 | 职称 | 常住地 | 资格证明（附复印件） | | | |
| 证书名 | 级别 | 证号 | 专业 |
| 管理人员 | 总经理 | 李树贵 | 高级工程师 | 山东滨州 | 人力资源管理 | 高级工程师 | 1302800172 | 人力资源 |
| 项目经理 | 王福亮 | 工程师 | 山东滨州 | / | / | / | / |
|  | 李之峰 | 工程师 | 山东滨州 | / | / | / | / |
|  | 李亚鑫 | 工程师 | 山东滨州 | / | / | / | / |
|  | 郑明硕 | 工程师 | 山东滨州 | / | / | / | / |
| 会计 | 郝爱霞 | 会计师 | 山东滨州 | 会计从业资格证 | 从业资格证书 | 372328198907131522 | / |
| 售后服务人员 | 焊工 | 卞强 | 技工 | 山东滨州 | 特种作业操作证 | 从业资格证书 | 372328198802041512 | 气焊、电焊 |
| 安装维修工 | 卞强 | 技工 | 山东滨州 | 特种作业操作证 | 从业资格证书 | 372317100053 | 安装维修 |
| 焊工 | 齐茂辛 | 技工 | 山东滨州 | 特种作业操作证 | 从业资格证书 | T372328198111292136 | 焊接和热切割作业 |
| 安装维修工 | 付成浩 | 技工 | 山东滨州 | 职业技能岗位证书 | 初级 | 37021700385 | 安装维修 |







#### 3、售后服务车辆





### （2）售后服务保修应急响应方案及培训计划

A、**建立紧急响应组织机构、构建应急机制**

为加强设备运输、供货、安装保障，山东省博兴县格瑞特厨业有限公司应急工作采取统一领导、统一指挥和统一调度的方针策略，建立应急响应组织机构（应急办公室负责），负责组织、协调代维区域范围内的设备应急保障和通信工作。

B、**紧急落地方案**

保障应急总指挥由售后服务部部长担任，小组成员12人，统一协调部署整个甘肃地区送货及维修的设备售后工作。山东省博兴县格瑞特厨业有限公司各个办事处经理负责具体落实事宜，其职责如下：

①负责组织办事处制定应急事件预案。

②负责统一部署应急预案的实施工作，及紧急处理措施。

③负责调用总公司范围内各类物资、设备、人员和占用场地。

④负责组织人员和厨具设备维修、售后等相关工作。

⑤负责配合学校领导进行应急事件调查处理工作。

⑦负责组织预案的演练，及时对预案进行调整、修订和补充。

总的来讲，负责落实整体采购范围内的所有厨具设备的保障工作；

遇重大突发事件（类不可抗力等因素除外），下达保障应急任务，领导、指挥和协调区域内保障应急工作，保证应急事件的顺利处理。

**培训计划：**

为了能让各厨房工作人员更熟练、更科学地操作使用各种相关厨房设备，在厨具设备安装完毕验收合格后，由我司安排专业人员有针对性地对厨房各区域操作人员进行设备技术性能及基本操作常识免费培训,以便厨房工作人员能尽快适应新设备，掌握正确的操作方式和必要的设备保养知识、减少设备磨损、尽可能延长设备寿命，提高完好率和使用率，确保操作者人身安全，在厨具设备安装完毕验收合格后，由我司安排专业人员有针对性地对厨房各区域操作人员进行设备技术性能及基本操作常识免费培训。

**5.1培训目标：**

使厨房工作人员能否尽快适应新设备，掌握正确的操作方式、必要的设备保养知识及简易故障处理技能，减少设备磨损、尽可能延长设备寿命，提高完好率和使用率，确保操作者人身安全。

**5.2培训内容：**

5.2.1设备安全使用的基本知识;

5.2.2设备操作程序的基本知识;

5.2.3设备日常维护保养的基本知识;

5.2.4设备简易故障处理的基本技能;

5.2.4设备突发事故应急处理的基本知识。

**5.3培训时间:**

设备安装调试完毕后,由我司派专业工程师驻守工地最少十五天为业主方操作人员提供免费培训，对没有完全掌握人员，我司根据实际情况，延长培训时间，直到教会为止。

**5.4培训材料和文件：**

机电手册、燃气热气手册部分复印件、设备使用说明书等。

**5.5培训人员的条件**

大专及以上的文化程度，具有厨房设备维修和使用的上岗证，从业三年及以上。

**5.6受训人员的条件及名额：**

建议业主送往培训人员须具备初中以上文化程度，从事本职工作一年以上的工作经验，并太过用力或是超过开门角度(110度)，铰链及其他金属部分，避免水渍长期积留。

**5.7培训地点：**

业主作业现场。

**5.8培训效果的评估方法：**

通过理论教学和现场培训后，采用提问与笔试相结合的测试方法，设备操作采用现场独立操作测试方法结实合进行培训效果评估。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 受培人员 | 培训内容 | 时间 | 地点 |
| 6.1 | 受培全体人员 | 安全用电基本知识；使用燃气基本知识；使用蒸汽基本知识；设备传动与润滑基本知识。防烧伤、烫伤、漏电、煤气泄漏等知识。 | 8小时 | 作业现场 |
| 6.2 | 维修与炉灶操作人员 | 炉灶的结构与工作原理；炉灶的操作程序与安全注意事项、日常维护保养及故障排除。 | 6小时 | 作业现场 |
| 6.3 | 维修与电热设备操作人员 | 电热设备的结构与工作原理；电热设备的操作程序与安全注意事项、日常维护保养及故障排除。 | 5小时 | 作业现场 |
| 6.4 | 维修与制冷设备操作人员 | 制冷设备的结构与工作原理；制冷设备的操作程序与安全注意事项、日常维护保养及故障排除。 | 5小时 | 作业现场 |
| 6.5 | 维修与消洗设备操作人员 | 消毒洗涮设备的结构与工作原理；消毒洗涮设备的操作程序与安全注意事项和日常维护保养及故障排除。 | 4小时 | 作业现场 |
| 6.6 | 维修与通风设备操作人员 | 通风设备的结构与工作原理；通风设备的操作程序与安全注意事项和日常维护保养及故障排除。 | 6小时 | 作业现场 |