**售后服务方案**

**1、质量保证承诺书**

质量保证承诺书

质保期内，发生质量问题及违反售后服务约定，投标人按以下条款赔偿：

（1）投标人向招标人提供的产品必须是原装正品。若投标人向招标人提供的产品出现质量问题，投标人必须按照国家及行业相关规定，实行“三包”（包修、包换、包退）服务。处置办法依照以下第6条执行；

（2）因投标人原因造成招标人车辆机件损坏，而投标人拒不履行赔偿义务的，经招标人书面催告后，投标人仍不履行的，招标人有权解除合同并全额扣除质量保证金。

（3）投标人接到招标人报修电话后，规定时间内未到达现场，每小时扣减质量保证金100元/台次。

（4）车辆报修后，投标人未在规定时限内排除故障或提出故障整改方案，每天扣减质量保证金500元/台次。

（5）同一车辆经投标人售后服务人员修复后，10天内重复出现同类故障时，扣减质量保证金500元/台次。

（6）在安装过程中对所安装产品进行抽检，对抽检产品不合格或与样车产品不一致的，按相应产品价值的三倍给予处罚，并予以整改。

（7）投标人提供的公交车驾驶区安全隔离装置质保期：终身。

投标人名称（公章）：常州市军越车辆科技有限公司

日期:2019年11 月28 日

**2、售后服务承诺书**

售后服务承诺书

1、质保期内，我司承诺须在30分钟内响应保养维修，且承诺免费上门保修。非人为因素或不可抗力原因导致材料无法使用的，我司负责在12小时内派人到现场修复至正常工作。在免费质保期内，投标人提供备品、备件及上门服务人员，随时上门服务。

2.质保期满后，如投标产品出现故障，我司承诺应自收到维修通知后12小时内派人到现场协助解决。

3、对招标人使用过程中出现的问题，投标人应7x24小时技术支持服务，故障报修响应时间30分钟以内，排除故障时间12小时内；

4、运维服务，包括日常维护、维修，投标人须备用部分易损件，在发生损坏时随时更换。

5、我方保证：在运维服务期间我公司在备件库长期备有大量的包围备件，供随时售后调配使用。

对所供产品提供易损件（如锁、限位块、胶条、PC装饰条、玻璃等）质保期终身，其余总成件质保终身及上门维修维护的服务。

投标人名称（公章）：常州市军越车辆科技有限公司

日期:2019年11 月 28 日

**3、到达故障现场时间**

（1）对使用过程中出现的问题，提供24小时技术服务，故障报修响应时间30分钟以内，排除故障时间12小时内；

（2）产品在年质保期内出现质量问题的，在通知后30分钟内响应，并在12小时内对出现的质量问题进行解决。

4、故障出现解决方案

加装的安全隔离装置出现故障后，采购单位应及时与签订合同的我司法人代表联系。在我司售后部收到法人代表反馈后会立即指派广西区域常驻售后，最快时间到达现场排除故障。排除故障时间12小时以内。响应时间30分钟以内。

**排除故障所需的工具、我司售后会随时备好，供货时会额外提供备品备件以缩短排除故障时间。**

5、定期维护

针对加装的安全隔离装置，我司每半年检查维护一次，包括日常维护、维修，备用部分易损件，在发生损坏时随时更换。维护费用，投标人自费。

6、保修期外维修方案

在质保期外，加装的安全隔离装置出现故障后。采购单位应及时与签订合同的我司法人代表联系。在我司售后部收到法人代表反馈后会立即常驻售后，最快时间到达现场排除故障。排除故障时间12小时以内。响应时间30分钟以内。

**排除故障所需的工具、我司售后会随时备好，供货时会额外提供备品备件以缩短排除故障时间。**

7、优惠措施

（1）保修期内，我司负责对提供的设备进行维修，不再向用户收取服务费用。质保期外，我司只收取维修设备的成本费。

（2）保修期内，所有设备保修服务方式均为我司上门保修；

（3）我们公司根据用户要求，提供系统扩充、升级方面的技术支持服务；

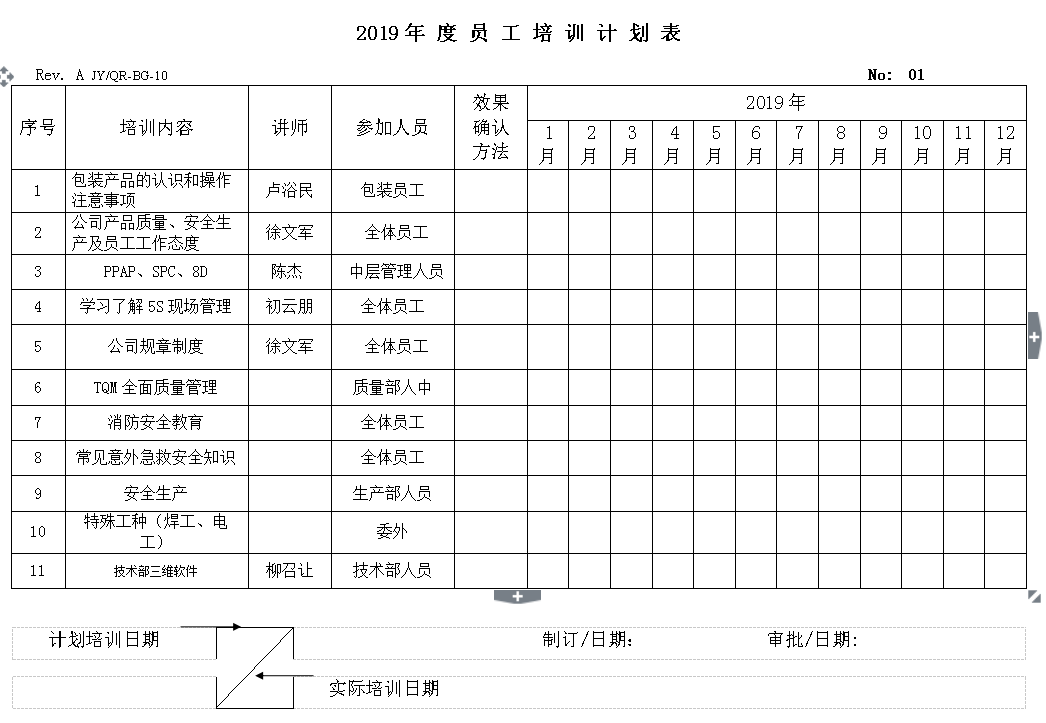
（4）对原系统中不能明确的故障，我们公司会尽力配合进行检查，在必要时，能在响应时

间内到达现场协助排除问题；

（5）在设备交付使用后，我司将专门成立针对具体项目的售后服务组，安排多名工程师和系统工程师担任售后服务工作，为用户提供快捷的维修维护和技术支持服务。

（6）我司按用户要求提供全天候24小时服务响应，定期进行货物库存核查，做到随时提供足够的货物，并保证货物是未经使用的全新产品。

8、培训计划



1.培训：免费进行现场技术指导；免费在采购方进行集体技术培训，以保证产品的正常使用。不定期组织集体培训（提高）班，提高使用效率。

整个系统的培训目标：使采购方相关人员认识到产品的日常保养要点。

**售后服务措施**

1.售后服务的作用

1.1 提升客户满意度

客户满意度指一个人通过一个产品的可感知效果（或结果）与他的期望值相比较后，所形成的愉悦或失望的感觉状态。“客户满意度”是检验企业售后服务的最终结果，完善、系统的售后服务是为了实现公司的“客户满意度”。两者之间存在着相关联系。客户满意度不仅仅是客户对公司提供的符合或产品质量、价格等方面直观的满意，同时也是客户对公司的一种认可，是公司信誉的体现。做好售后服务即是提升客户满意度，同时也是提升公司的实力。

1.2 公司赢得市场竞争优势的尖锐利器

随着科学的飞速发展，产品质量竞争差异越来越小，有形产品的可比性越来越小，公司通过无形服务来提升公司的价值。

1.3 保证客户权益

公司向客户提供经济实用、优质、安全可靠的产品和售后服务是维护公司本身生存和发展的前提条件。由于客户的使用不当或公司工作人员的疏忽，各种问题时常发生，再优秀的企业也不能绝对保证正确或不引起客户的投诉，因此及时补救失误、改正错误、有效地处理客户的投诉等售后服务措施就成了保证客户权益的最有效途径。

1.4 有效保持客户满意度和忠诚度

公司想长期盈利，必须与客户建立长期合作关系，保持客户忠诚度，提高客户满意度。公司实施良好的售后服务体系是企业长期发展，最终走向成熟的有效措施。

2.公司的售后服务宗旨

在售后服务工作中不断总结经验，不断提高服务质量，不断加强工作力度，逐步形成一套优质、完整的售后服务体系，解决客户的后顾之优，提高物资质量的可信度。公司秉承没有最好，只有更好的服务理念，秉承“稳健、进取、创新、超越”的文化理念，秉承开放创新，简洁实际，注重细节的企业文化，坚持诚信、务实、团结、有序的企业精神。以客为主，设身处地站在客户立场，本着关怀的态度，解决客户的售后问题。以服务客户为企业的根本原则和最高宗旨：客户的需求是我们工作的导向，服务客户是我们工作的目标。我们要以认真负责的态度，精益求精的质量，为用户提供一流的供货服务和售后服务。

3.售后服务原则

始终坚持“客户至上，品质为先，服务优质，响应及时”的服务原则。

4.售后服务期限、内容及响应时间

我公司针对本项目提供7\*24 小时热线支持，总部电话：(0519)81691117。我公司承诺：严格按照报价清单中承诺的质保期期限进行质保，在合同货物出现质量问题时，或接到使用人提出的维修或更换服务要求后0.5 小时内响应，12 小时内委派专业技术人员到现场并告知解决方案，48 小时内完成维修或更换，并承担维修或调换的一切费用。

5.我公司设立的售后服务机构

我公司为保证本次项目的顺利实施，确保项目的精神得到体现，我公司特此专门成立了关于“2019年度司机包围改装项目”的售后网点，并保证我公司接到采购人产品出现问题的通知后立即作出响应并进行处理。

6.售后服务人员名单及售后服务电话

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职务 | 姓名 | 联系方式 |
| 1 | 售后人员 | 陈杰 | 18861265925 |
| 2 | 售后人员 | 王凯 | 18861265930 |
| 3 | 售后人员 | 林浩东 | 18861265926 |
| 4 | 售后人员 | 敢占军 | 15861185976 |

7.售后服务机构职责

7.1拟订售后服务管理制度，宣贯、执行公司的管理制度；

7.2售后服务工作计划/方案的拟订、分解与实施，完成售后服务目标（及时率、满意

率等）；

7.3售后服务所需工器具、资料的领用、使用、更新/维护/维修以及建档的管理；

7.4售后服务项目所需物料/配件领用、使用/退换以及台账的管理；

7.5售后服务过程中的提供产品的质量状况、客户意见/建议信息的收集整理、汇总分

析与传递上报；

7.6售后服务过程凭证/资料的保管、传递与归档管理以及售后数据的统计上报与定期

分析；

7.7定期对部门工作进行总结，定期向总经理汇报售后服务工作进程与完成情况；

7.8收集所有与客户有关的信息资料，以便根据信息及时作出相关处理，并进行存档备案；

7.9定期拜访采购人，了解采购人对产品的满意度和新要求，并做好采购人拜访记录表；

7.10与采购人交流时，应热情、细心了解产品发生问题时的状况，提出解决问题的方法；

7.11售后服务人员在接到采购人售后服务需求电话通知后，做好信息登记工作，其中包

括采购人的详细联系人、联系方式，在售后人员出发之前，应仔细分析问题以及提供参考

解决方案，并带全相关资料及客户服务回单；

7.12在售后过程中，应及时确认产品的使用状况，考证先前分析问题是否恰当；如果不

相符合应及时与有关人员商讨争取尽快提出解决方案。并赋予实施，同时做好售后记录；

7.13每一次的售后服务，都要有客户问题及处理方法的详细记录，记录必须按月整理成册存档，交公司存档；

7.14在售后服务中发现的问题及时汇总；

7.15无条件执行公司领导有关利益为目标的售后服务指示。

**拟投入本项目的技术实力情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 职称 | 备注 |
| 1 | 柳召让 | 男 | 31 | 研发部长 | 十余年汽配行业经验，参与多项宇通、比亚迪等客车厂开发项目 |
| 2 | 卢浴民 | 男 | 29 | 项目组组长 | 六年汽配行业经验，负责客车厂技术对接项目 |
| 3 | 陶立业 | 男 | 24 | 技术工程师 | 负责司机包围项目研发对接工作 |
| 4 | 于世军 | 男 | 31 | 技术工程师 | 负责司机包围项目研发对接工作 |
| 5 | 黄网 | 男 | 27 | 技术工程师 | 负责司机包围项目研发对接工作 |
| 6 | 陈杰 | 男 | 33 | 技术工程师 | 负责司机包围项目研发对接工作 |
| 7 | 黄竞超 | 男 | 29 | 技术工程师 | 负责司机包围项目研发对接工作 |

### 配送涉及安装和改装的每种车型司机安全隔离护栏成套备品配件（A包）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格型号** | **技术**  **参数** | **单位** | **数量** | **产地及**  **厂家** |
| 1 | 防护隔离设施 | 广通客车GTQ6105BEVB21 | 半包改造加装门 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 2 | 防护隔离设施 | 宇通ZK6116HNGSAA | 双层，半包改造加装门 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 3 | 防护隔离设施 | 宇通6731NG1 | 前置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 4 | 防护隔离设施 | 中通LCK6809 EVGL | 后置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |

**配送涉及安装和改装的每种车型司机安全隔离护栏成套备品配件（B包）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格型号** | **技术**  **参数** | **单位** | **数量** | **产地及**  **厂家** |
| 1 | 防护隔离设施 | 宇通ZK6100HGM | 前置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 2 | 防护隔离设施 | 宇通ZK6120HGM | 前置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 3 | 防护隔离设施 | 宇通ZK6641BEVG3 | 前置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 4 | 防护隔离设施 | 北汽福田BJ6831C6MCB-1 | 后置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 5 | 防护隔离设施 | 北汽福田BJ6105EUCA-31 | 半包改造加装门 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |
| 6 | 防护隔离设施 | 福田BJ6123C7BCD-1 | 前置车，全包围 | 套 | 1 | 常州市军越车辆科技有限公司 |