

4.5 售后服务方案

4.5.1 服务承诺书

本着“为用户提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，江苏扬州合力橡胶制品有限公司郑重承诺：在确保产品的先进性、可靠性、稳定性的同时，注重产品的售前、售中及售后服务，橡胶坝袋、锚固件交货、指导安装、坝袋调试、坝袋运行维护管理、技术服务、用户培训等方面，保证用户能得到最好的服务，让用户满意、放心使用。

1、售后服务保证

- (1) 坝袋使用寿命不低于 15 年，随坝袋提交第三方检测报告。
- (2) 橡胶坝袋质保期为一年。
- (3) 一切有关于橡胶坝及其他货物的质量投诉，在 1 小时内经予回答，12 小时内技术人员赶到现场，并依据投诉的状况确定处置办法。
- (4) 若因橡胶坝袋制造而无法运行，依照停工时间相应地延长质保期。属于坝袋的制造方面的任何缺陷终身免费维修，如若无法维修则免费更换。

2、质保期内服务措施

- (1) 我公司安装服务分公司，有经验丰富经验的工程师和技师，对呈现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场，免费提供上门维修或更换和技术支持等服务。
- (2) 质保期内出现任何制造质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等）更换或维修。质保期满后，无论招标人是否另行选择维保供应商，我公司及时优惠提供所需的备品备件。
- (3) 坝袋在调试成功后，经过客户检查、验收并书面给我公司提供调试结果和安装维修记录，在征得客户同意后我公司技术人员方可撤离服务现场。
- (4) 坝袋质保期内，公司针对客户的回访每年不少于四次，及时了解坝袋的运行状况。售后服务人员随叫随到，现场指导橡胶坝袋及附件的安装、调试、维修、运行管理，更好的为客户排忧解难。
- (5) 公司备品备件库，以最优惠价提供用户不少于 15 年的备件。
- (6) 在项目验收前按招标人指定，负责培训 2 名操作管理及维护人员，达到熟练掌握产品性能，能及时排除一般故障的程度。

3、质保期外服务措施

- (1) 坝袋质保期以外，公司针对客户的回访每年不少于二次。特殊情况可进行针对性的售后、技术服务。

(2)坝袋质保期外，属于坝袋制造而产生的任何缺陷，我公司负责免费维修或更换。由自然灾害等不可抗力或人为等因素造成坝袋损坏，简单的进行免费维修，严重的酌情收取维修或更换材料的工本费用。

(3) 遵照《橡胶坝坝袋》相关技术要求继续进行相关的售后、技术服务。

(4) 免费提供一定数量的备品备件、优惠提供一定数量的易损件。无论招标人是否另行选择维保供应商，我公司及时提供所需的优惠的备品备件。。

(5)免费提供：《橡胶坝坝袋》、《橡胶坝袋使用说明书》、橡胶坝知名专家王传文教授主编的《橡胶坝技术及应用》若干。

(6) 免费提供橡胶坝维护专用工具等。

(7)继续提供对产品备件、故障处理、软件升级等服务。

(8) 提供坝袋及其他货物的终生维护服务。

4、售后服务响应时间

(1)定期维护计划：质保期内每年回访四次，特别在汛前汛后各一次；质保期外每年回访二次。及时了解坝袋的运行状况，并提出相应的合理化建议。

(2) 招标人不定期维护要求的响应措施：橡胶坝出现故障时或接到业主提出的技术服务要求时，首先是通过电话、、视频、邮件等方式了解橡胶坝现场的情况，拿出处理方案，1小时内予以回复，等待业主进一步的指示。

(3) 对招标人急修服务要求的响应措施：我公司保证 7*24 小时急修服务，在接到招标人故障报修通知后，12 小时内到达故障现场，在 24 小时内排除故障。在质保期内提供免费上门维修和技术支持的服务，保证长期优质服务。

5、优质、快捷的技术服务

为更好地保证设备的正常运行，及时解答用户提出的疑问，帮助用户解决问题，公司技术开发中心和各地维护网点，负责各地的维护和技术咨询等服务。技术开发中心由专职工程师负责随时为客户免费提供技术咨询服务。保证用户在橡胶坝使用的过程中，及时得到技术上的支援。

技术服务专线电话：0514-85559668

24 小时电话：高 俊 15952778881

6、建立用户档案，完善服务质量

安装服务分公司除开展技术咨询服务外，还负责受理和收集用户咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立一坝一

档式的用户档案，记录产品使用情况。为今后产品的服务提供依据和便利，及时为业主提供最满意的产品和服务。

7、联系方式及投诉体系

(1) 橡胶坝交付一周内，安装服务分公司会依据客户的联络方法，进行德、律、风跟踪征询。如果您对我们的服务有意见，请在安装服务记录中注明或向安装服务分公司经理投诉。

(2) 对客户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及当事人员进行不同程度的处罚，并向客户赔礼道歉。如不是我公司的责任，相关人员也将向客户解释，希望客户能给予我们最大的支持。

(3)售后服务联系表

服务机构：江苏扬州合力橡胶制品有限公司安装服务分公司

序号	联系人	工作年限	售后服务中的职责	联系电话
1	陈庆亮	36	安装服务分公司总经理	13328122600
2	赵林生	26	安装服务分公司副总经理	13382700066
3	刘明通	28	安装服务分公司副总经理	13952723316
4	周文顺	31	安装服务技师	18952566500
5	丁卫国	29	安装服务技师	13815837517
6	陈燕波	25	安装服务技师	13665243696
7	唐则群	23	安装服务技师	13665241002

投诉专线电话：0514-87233436 24 小时服务电话：陈庆亮 13328122600

8、建议

作为我公司公司的用户，我们感谢您对我公司的信赖，您对我公司的产品有任何建议和要求应及时告知我们，同时应按公司《橡胶坝使用说明书》进行定期维护，坝袋出现故障应及时通知我公司的维护人员，做到及时发现及时处理，并做好橡胶坝运行日常记录，我们相信通过双方的沟通和配合，一定能保证橡胶坝的正常运行。



江苏扬州合力橡胶制品有限公司

4.5.2 售后服务措施

1、售后服务保证

- (1) 坝袋使用寿命不低于 15 年，随坝袋提交第三方检测报告。
- (2) 橡胶坝袋质保期为一年。
- (3) 一切有关于橡胶坝及其他货物的质量投诉，在 1 小时内经予回答，12 小时内技术人员赶到现场，并依据投诉的状况确定处置办法。
- (4) 若因橡胶坝袋制造而无法运行，依照停工时间相应地延长质保期。属于坝袋的制造方面的任何缺陷终身免费维修，如若无法维修则免费更换。



2、质保期内服务措施

- (1) 我公司安装服务分公司，有经历丰富经验的工程师和技师，对呈现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场，免费提供上门维修或更换和技术支持等服务。
- (2) 质保期内出现任何制造质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等）更换或维修。质保期满后，无论招标人是否另行选择维保供应商，我公司及时优惠提供所需的备品备件。
- (3) 坝袋在调试成功后，经过客户检查、验收并书面给我公司提供调试结果和安装维修记录，在征得客户同意后我公司技术人员方可撤离服务现场。
- (4) 坝袋质保期内，公司针对客户的回访每年不少于四次，及时了解坝袋的运行状况。售后服务人员随叫随到，现场指导橡胶坝袋及附件的安装、调试、维修、运行管理，更好的为客户排忧解难。
- (5) 公司备品备件库，以最优惠价提供用户不少于 15 年的备件。
- (6) 在项目验收前按招标人指定，负责培训 2 名操作管理及维护人员，达到熟练掌握产品性能，能及时排除一般故障的程度。

3、质保期外服务措施

- (1) 坝袋质保期以外，公司针对客户的回访每年不少于二次。特殊情况可进行针对性的售后、技术服务。
- (2) 坝袋质保期外，属于坝袋制造而产生的任何缺陷，我公司负责免费维修或更换。由自然灾害等不可抗力或人为等因素造成坝袋损坏，简单的进行免费维修，严重的酌情收取维修或更换材料的工本费用。
- (3) 遵照《橡胶坝坝袋》相关技术要求继续进行相关的售后、技术服务。
- (4) 免费提供一定数量的备品备件、优惠提供一定数量的易损件。无论招标人是否另

行选择维保供应商，我公司及时提供所需的优惠的备品备件。。

(5)免费提供：《橡胶坝坝袋》、《橡胶坝袋使用说明书》、橡胶坝知名专家王傅文教授主编的《橡胶坝技术及应用》若干。

(6) 免费提供橡胶坝维护专用工具等。

(7)继续提供对产品备件、故障处理、软件升级等服务。

(8) 提供坝袋及其他货物的终生维护服务。

4、售后服务响应时间

(1)定期维护计划：质保期内每年回访四次，特别在汛前汛后各一次；质保期外每年回访二次。及时了解坝袋的运行状况，并提出相应的合理化建议。

(2) 招标人不定期维护要求的响应措施：橡胶坝出现故障时或接到业主提出的技术服务要求时，首先是通过电话、、视频、邮件等方式了解橡胶坝现场的情况，拿出处理方案，1 小时内予以回复，等待业主进一步的指示。

(3) 对招标人急修服务要求的响应措施：我公司保证 7*24 小时急修服务，在接到招标人故障报修通知后，12 小时内到达故障现场，在 24 小时内排除故障。在质保期内提供免费上门维修和技术支持的服务，保证长期优质服务。

5、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。

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告安装服务分公司协助解决。

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户监理良好的关系。

(4) 接到服务信息，应在 1 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

(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) 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

(7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务回访记录单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

(8) 对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由安装服务分公司协调外协厂家解决。



(9) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

(10) 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。

6、售后服务人员要求

我公司派优秀的安装工程师到工作现场协助安装、调试、检查及验收工作。并协助用户进行设备的试运行，并对用户的操作、维修人员提供培训。安装工程师要求了解橡胶坝的设计，熟悉其结构，有相同或相近的现场工作经验，能够正确地进行现场安装。安装前安装工程师与施工单位就该工程的特点制定可行的安装方案。

6.1 现场服务内容主要包括：

- (1)材料催交
- (2)货物的开箱检验
- (3)材料质量问题的处理
- (4)坝袋安装和调试
- (5)参加试运行和性能验收试验。
- (6)在安装和调试前，技术服务人员向招标方进行技术交底
- (7)讲解和示范将要进行的程序和方法。
- (8)有权全权处理现场出现的所有技术和商务问题。如现场发生质量问题，现场人员在招标方规定的时间内处理解决。

6.2 我公司派出的安装工程师能做到：

- (1)遵守法纪，遵守现场的各项规章和制度；
- (2)有较强的责任感和事业心，按时到位；
- (3)了解合同设备的设计，熟悉其结构，有相同或相近的现场工作经验，能够正确地进行现场安装；
- (4)身体健康，适应现场工作的条件。

6.3 招标方认为现场服务人员不合格，我公司将无条件更换。并对其现场服务人员的一切行为负全部责任。

7、服务内容

(1) 坝袋到达现场前派出技术人员到现场，了解基础的施工情况，使之达到安装要求。并确定货物的进场道路。

(2) 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

(3) 橡胶坝运行出现故障时，及时派出技术人员到现场维护，根据合同及技术协议的要求，属于坝袋制造而产生的任何缺陷，我公司负责免费维修或更换。由自然灾害等不可抗力或人为等因素造成坝袋损坏，简单的进行免费维修，严重的酌情收取维修或更换材料的工本费用。

(4) 对保修期外的产品，通过公司报价（包括零配件，人员出差等），果断排除故障，让用户满意。

(5) 定期组织人员对重点区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计、安装、运行等方面的意见。

(6) 为用户操作、维护人员进行技术培训，以便操作人员能熟练操作橡胶坝运行并能发现故障，排除简单故障。

(7) 橡胶坝运行值班人员在操作运行期间如有不明之处或影响一般性正常运行的故障，将及时给予电话服务支持。

(8) 质保期内每年回访四次，质保期外每年回访二次。检查橡胶坝袋的运行情况，并提出一定的合理化建议。

(9) 建立维护档案记录事件和时间，并由双方签字认可。

(10) 宣传我公司

8、优质、快捷的技术服务

为更好地保证设备的正常运行，及时解答用户提出的疑问，帮助用户解决问题，公司技术开发中心和各地维护网点，负责各地的维护和技术咨询等服务。技术开发中心由专职工程师负责随时为客户免费提供技术咨询服务。保证用户在橡胶坝使用的过程中，及时得到技术上的支援。

技术服务专线电话：0514-85559668

24 小时电话：高 俊 15952778881

9、建立用户档案，完善服务质量

安装服务分公司除开展技术咨询服务外，还负责受理和收集用户咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立一坝一档式的用户档案，记录产品使用情况。为今后产品的服务提供依据和便利，及时为业主提供最满意的产品和服务。

10、联系方式及投诉体系

(1) 橡胶坝交付一周内，安装服务分公司会依据客户的联络方法，进行德、律、风

跟踪征询。如果您对我们的服务有意见，请在安装服务记录中注明或向安装服务分公司经理投诉。

(2) 对客户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及当事人员进行不同程度的处罚，并向客户赔礼道歉。如不是我公司的责任，相关人员也将向客户解释，希望客户能给予我们最大的支持。

11、服务机构

橡胶坝高效的运行，除了规范的运行管理，离不开优质的服务。我公司 2012 年专门成立了安装服务分公司，公司总经理、总工陈庆亮担任安装服务分公司总经理，赵林生（工程师）、刘明通（工程师）担任安装服务分公司副总经理，下设专职安装售后服务人员 23 名。他们从事坝袋安装指导、维修工作多年，有着丰富的橡胶坝袋技术安装指导经验，能够胜任任何条件下的橡胶坝袋技术安装指导工作。附安装服务分公司营业执照及安装服务分公司服务人员情况表。



许昌市公共资源交易平台投标专用章
B2D666E5C1F84040A742C3304FAB8D81