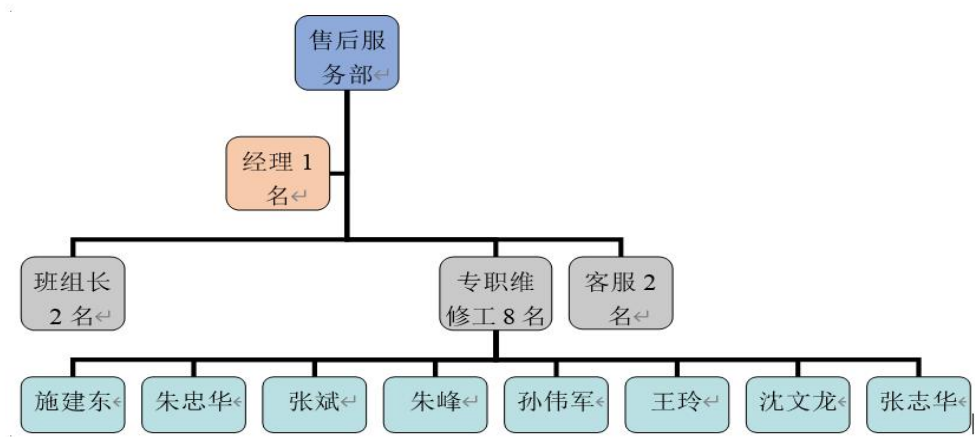


售后服务

第一节 建立了完善的售后服务体系

(1) 售后服务体系组织架构



(2) 售后服务车辆配备

1. 车辆配备情况及证明

公司将配备强大的运力完成本项目的运输任务，承接运输的车辆全部机械性能优良且手续齐全。所有参与运输的车辆均配备 GPS 定位装置，具备全程监管条件。

公司所有运输车辆年限全部在有效服务期限内，且车况良好、维修保养及时、年检合格。

配备的部分车辆如下：

本项目售后服务车辆一览表

序号	车辆品牌	车辆类型	所属
1	江铃全顺牌	小型普通客车	自有车辆
2	江铃牌	小型普通客车	自有车辆
3	江铃全顺牌	小型普通客车	自有车辆
4	别克牌	小型普通客车	自有车辆

附件：企业自有服务工程车辆有效证明



第二节 售后团队

(1) 服务团队构建

(一) 售后服务团队建设及目的

1. 公司设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作，并在各主要市场设售后服务站，为客户提供全面周到的售后服务。

2. 公司设立售后服务热线及网上服务，开设公司售后服务信箱，并开设网上音频、视频专家答疑，以方便客户随时随地获得需要的服务。

3. 公司各地售后服务站负责本地区的售后服务工作。例如，收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、等工作。

团队建设目的：为规范公司售后服务的各项工作，提高公司售后服务的质量，提高客户满意度，维护公司品牌形象和信誉，保证公司业务持续、健康地发展。

(二) 部门职责

1. 负责公司厨房设备售后服务工作年度的整体规划与管理工作；
2. 负责公司售后政策的制定和修改；
3. 参与售后服务备品价格的制定和实施；
4. 负责售后备品仓库的建立与管理；
5. 负责客户服务系统的技能、技术、职业规范的培训管理工作；
7. 负责市场产品质量信息的收集、整理、汇总、反馈、跟进工作；
8. 负责公司各区服务站售后服务队伍的管理和建设；
9. 负责市场客户档案的建立、整理、存档；
10. 负责制定并完成本部门的年度目标管理；
11. 负责售后服务部和其它部门的协调工作；
12. 公司交办的其它事务。

(2) 维修服务人员

(一) 人员配备

维修服务配备表

职务	姓名	电话
站点负责人	施建东	13701678291

维修负责人	朱忠华	13061652197
客服	王玲	021-64912030

(二) 人员职责

1. 售后部负责人

- (1) 负责售后服务工作的整体规划与日常管理工作；
- (2) 对不合格品和厨房设备配件的退换、发放进行审查控制。
- (3) 负责客户配件款及本部门相关费用的核对与控制；
- (4) 负责处理批量或重大质量问题造成的突发事件；
- (5) 负责各区域市场特约维修点的规划、开发、建立和日常维护，并对售后服务网络体系监督和管理；
- (6) 负责部门年度、月度工作计划、培训计划的制定和实施；
- (7) 负责客户档案的完善和市场服务工作的回访与走访；
- (8) 负责对各项售后服务政策的制定、实施、解释和宣传，解决服务中的用户纠纷。
- (9) 负责部门员工的绩效考核考评工作；
- (10) 负责部门年度运营目标的制定和实施；
- (11) 建立各个售后服务人员的管理档案，加强培训、支持等管理工作，保证政策的落实和服务质量的提高。
- (12) 负责与相关部门的协调工作。

2. 客户主管

- (1) 负责对产品质量和客户信息进行收集、分析，每月编制质量信息反馈表报营销、生产、品质、采购、技术等部门。
- (2) 负责处理市场产品有关质量问题及客户质量投诉；
- (3) 负责经销商和售后站的建立规范及指导和巡查，考核。如不符合及时向客服中心经理汇报并提出改进措施；
- (4) 负责对经销商售后服务政策的宣传、指导工作；
- (5) 负责客户来电的信息分析统计及协助售后经理制定售后工作改进措施
- (6) 负责对经销商售后服务维修人员的培训；
- (7) 负责相关培训资料的编辑、培训器材的制作。
- (8) 协助部门经理管理客服中心；

3. 客户服务部

- (1) 接听投诉和咨询电话，并记录；

- (2) 按程序处理投诉;
- (3) 录入客户资料;
- (4) 经销商及售后站的日常沟通及服务信息宣传
- (5) 售后客户的回访, 并制成电子档案, 按要求制作各种统计分析报表
- (6) 部门经理交办的其他事项。

4. 三包技术员

- (1) 对经销商、客户退回的三包旧件的检测、鉴定和处理;
- (2) 三包信息的收集、整理、汇总、反馈并向部门经理汇报;
- (3) 对经销客户售后服务政策的宣传和指导;
- (4) 协助新建仓库发放客户配件
- (5) 协助仓库做好 6S 管理工作及财务和配套部的盘点退货工作

5. 财务统计

- (1) 负责各网点售后配件的销售、更换发放核对工作并开具出门单据;
- (2) 负责各网点每月帐目的核对和清算工作;
- (3) 负责仓库每月的盘点工作;
- (4) 负责建立供货商的往来帐目并每月有效核对;
- (5) 每周提报核实日统计报表, 售后库存配件日统计报表;
- (6) 每月提交售后配件出入月统计报表, 经销商往来账目月统计报表;
- (7) 协助处理上级领导交办的其他事务;

(三) 培训 (人才储备)

- 1. 总部及售后网点招聘见习人才;
- 2. 建立辅导机制, 老员工带新员工, 一对一辅导及培训, 可有效提高人才使用效率, 节省人才使用成本;
- 3. 建立见习机制, 合理配置员工办公位置, 让见习员工有希望, 让上级员工有压力, 有效促进员工职业生涯规划, 让员工人人有希望, 个个没把握, 有效突破人才瓶颈;
- 4. 建立建全培训工具、教材, 合理安排培训时间, 对售后服务团队成员定时培训和随时、随地、随人、随性的培训, 有效提高售后服务人员的专业技能和服务水平;
- 5. 对客户进行简单的应用培训, 这样不但能提高售后服务工作的效率还能发现积极好学的人才, 为我们售后服务网点的建设打下一定的基础。

(3) 售后服务部门工作说明

为确保及时响应客户的需求, 我公司设立了专门的售后服务部, 售后服务部的主要工作职责及要求如下:

1. 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各部门也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

2. 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

3. 建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

4. 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

5. 开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到我方对客户重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

（4）售后服务管理制度

（一）售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我单位提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我单位特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

（二）售后服务内容

1. 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件；

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. 定期组织人员对重点销售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, 装配, 工艺等方面的意见。

(三) 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, 觉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, 并及时报告售后服务总部协助解决;

3. 服务人员应举止文明, 礼貌待人, 主动服务, 和用户建立良好的关系;

4. 接到服务信息, 应在 24 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“售后服务报告单”, 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, 原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决;

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。

(四) 售后服务工作守则

1. 技术部主管要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。

2. 对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。

3. 维修人员必须经培训合格后方可上岗。

4. 负责所销售产品的售前宣传和售后服务工作。

5. 兑现公司对客户承诺的售后服务体制, 并建立好服务档案。

6. 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司, 及时搜集和发布各种相关信息。

7. 严格控制维修材料、服务资料和保管好维护工具。

8. 一流的服务态度, 超值的服务质量, 宣传公司文化, 树立公司形象, 做到诚心、精心、细心。

9. 服务及时、快捷, 最短的保修响应、等待时间, 最少的维修耗时。

10. 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理, 努力提高服务质量和服务意识。

11. 公司及各地经销商对每一次来电、来访，接待人员均应详细记录填写登记表，按规程和部门人员处理，紧急事件应及时上报。

第三节 维修响应时间

(1) 售后服务机构展示

售后服务机构	售后服务区域
售后服务机构 1	售后服务部门地址 1：奉贤区金汇镇金聚路 188 号 售后服务联系方式： 电话： 021-64912030 传真： 021-64912029 售后服务部经理：13524814305 主管副总经理：13701678291 负责区域： <u>徐汇、奉贤、金山、闵行及全市区域</u>
售后服务机构 2	售后服务部门地址 2：上海市嘉定区江桥镇星华公路 1782 弄 14 号 403 室 售后服务联系方式： 电话：021-69007005 手机：13788938113 负责区域： <u>嘉定、宝山、普陀、青浦、长宁</u>
售后服务机构 3	售后服务部门地址 3：上海市浦东新区华夏东路 860 弄 32 号 101 室 售后服务联系方式： 电话：021-33848260 手机：13788938168 负责区域： <u>浦东新区（含南汇）崇明</u>
售后服务机构 4	售后服务部门地址 4：新市南路 847 号底层 售后服务联系方式： 电话：021-65175688 手机：13524068172 负责区域： <u>虹口、杨浦、静安、黄浦</u>

(2) 本地化服务应急响应

(一) 应急响应时间

针对厨房设备的应急维修，制订如下方案和处罚措施：

1. 维修点和维修人员：

维修地址：奉贤区金汇镇金聚路 188 号

维修电话：021-64912030

维修人员:施建东（站点负责） 13701678291

朱忠华（维修负责） 13061652197

2. 应急维修方案和处罚措施：

序号	应急方案内容	未在应急方案时间内完成的承诺措施
1	10 分钟响应	A. 质保期内扣除质保金 1%/次 B. 质保期外免除上门技术服务费
2	1 个小时内到现场	A. 质保期内扣除质保金 3%/次 B. 质保期外免收零配件费用
3	一般维修 8 小时内处理完毕	A. 质保期内扣除质保金 5%/次 B. 质保期外完成维修后为设备免费全面保养维护一次
4	重大维修 12 小时内处理完毕	为客户提供全新备用产品
5	提供备用设备后 24 小时内将客户设备修复安装完毕	为客户免费更换全新同型号产品

第四节 维修服务内容

一、售后服务计划

本公司作为一家国内中、高档不锈钢厨房设备制造商，我们为客户提供的不仅仅是优质的厨房设备产品，而是一整套从专业厨房设计策划、一流产品生产制造、资深工程项目管理、设备现场安装调试、产品使用培训指导、售后维修服务的完整厨房工程解决方案。

◆ （一）免费工程策划服务

成意厨具高素质的工程策划人员将按照客户需求，依据下列厨房设计原则：

1. 厨房布局设计应满足既定菜式的需要；
2. 严格掌握生熟分开，洁污分流的原则，确保厨房饮食卫生；
3. 生产加工流程简短顺畅，避免迂回交叉，尽量缩短输送流程，使路径分明；
4. 厨房各功能区域清晰，既相互独立又相互沟通，便于厨师各司其职，分工合作；
5. 拥有合理的操作人员走动空间，便于厨师作业，视野开阔，方便管理；
6. 厨房应设置良好的排烟系统，确保空气流通、无闷热感觉，使厨师有一个舒适的工作环境；

7. 厨房整体布局符合卫生防疫、消防、环保等行政主管部门要求。

为客户提供全程平面布局策划。

在与客户充分沟通的基础上，确定厨房设备布局方案，并为客户设计相配套的厨房排

水、电气、煤气、通风等系统图纸，便于现场装潢施工。

◆ （二）全程专职项目管理服务。

本项目作为公司的重点项目，我公司实行全程项目经理负责制。由公司朱忠华经理作为本工程专职项目经理，全面负责本厨房设备工程项目管理。

1. 与客户经常性沟通，反馈客户的意见和建议，重视客户提出的任何问题，并于最短时间内给予解决或回复。

2. 对客户提出的工程内容修改方案进行评估和论证，并确定修改方案，并对生产制造和安装工程内容进行相应修改。

3. 负责与现场其它施工单位协调，掌握现场协作单位水、电工程进度

度，为设备安装打好基础。

4. 对厨房设备生产制造和安装过程全程监督，以确保提供满足客户需要的产品和服务

◆ （三）专业安装调试服务

我们为本公司生产的一切产品提供安装调试服务。安装工程内容包括：

1. 炉灶、星盆、饭箱、开水器等用水设备的给水、排水安装。

2. 炉灶、饭箱、冰箱、食品机械、开水器、脱排、通风设备等用电设备的电气部分安装。

3. 炉灶、饭箱等用气设备的煤气管道的安装

4. 合同中规定的厨房排风工程的安装。

5. 以上安装不包括应有土建、装潢、煤气等其它协作单位完成的工程量。

在按照安装技术规范完成对产品的安装后，由我公司专业的技术人员对整个厨房设备工程进行调试，确保设备安全、可靠运行。

◆ （四）免费培训指导服务。

在将厨房设备交付使用前，我公司会派专业人员对客户方主要厨房设备使用人员进行设备操作培训，通过培养使使用人员掌握如下技能：

1. 厨房设备使用的一般方法和要领。

2. 厨房设备安全使用的注意事项。

3. 厨房设备日常保养的方法。

4. 厨房设备常见故障的判定和排除。

◆ （五）免费维护回访服务。

我们对我公司的产品实行定期维护回访服务，主要服务内容包括：

1. 每季度向客户电话回访我公司产品的使用状况，并将回访内容记录在案。

2. 每半年由售后服务人员上门了解产品运行情况，对使用人员提出的问题，进行解答和指导，并由客户签收上门回访单。

3. 每年由售后服务部门派出专职设备保养人员上门为设备进行一次全面保养，并根据产品保养情况，向客户提出产品保养方案。

4. 客户对我公司回访及保养人员服务有不清楚或不满意的，可以致电 021-64912030—803，进行咨询或投诉，我公司在最短时间内予以解决。

◆ （六）保修期内免费维修服务。

基于对我们优质的产品质量的自信，我公司为客户提供厨房设备伍年保修期，为客户提

供高枕无忧的产品质保服务。我们向客户作出如下贴心承诺：按照维修内容不同，我们把维修内容分为三个等级：

1. **红色维修服务（紧急）**：内容包括燃气泄漏、产品绝缘老化、设备不能工作等有可能造成安全事故或造成用户不能使用的重大维修事项；
2. **黄色维修服务（一般）**：设备漏水、燃气具燃烧完全、电热设备加热不正常、设备漏水等可能给用户造成使用不方便的维修事项；
3. **绿色维修服务（轻微）**：个别接头渗水、非主要易损件正常磨损等不影响用户正常使用的维修事项；

对于不同的维修等级，我公司承诺在以下时间内完成维修服务：

红色维修服务（紧急）：接到报修任务后 1 个小时内到达现场进行维修；

黄色维修服务（一般）：接到报修任务后 8 个小时内到达现场进行维修；

绿色维修服务（轻微）：接到报修任务后 12 个小时内到达现场进行维修；

4. 保修期内，对于非人为因素造成产品故障，我们承诺免向客户收取一切维修费用。

5. 对于超过保修期的产品，我们实行终身维修，并参照《备品备件表》，保修期内免费提供，保修期后根据市场行情最低优惠价提供。

6. 对于不能修复的产品，是由于产品质量问题造成的，我公司承诺免费调换，并愿意承担由此造成的一切损失。

二、质保期服务承诺

为了更好地服务于广大用户，让用户购买的厨房设备产品安全无忧、购买的设备物有所值，我公司提供售前的技术咨询、设备选型、解决方案，从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的规划和承诺：

为用户提供厨房设备 5 年的质保服务期，负责将用户所订购的设备免费安装、调试直至正常运行。

质量保证期结束后，我公司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限年份终身服务，仅收取零部件成本费，免收人工费，免收维修费。我公司还设有免费售后服务卡及价格优惠的有偿服务卡（三个月、半年、全年）。

质保期内故障处理后跟踪服务：定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远、

做得全；我用心、你放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥您所购买的系统设备的效能！

三、质保期服务计划

1. 在设备保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

2. 保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。

3. 保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对设备系统产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

4. 保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

5. 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：技术支持。

四、质保期后售后服务计划

我公司终身提供本项目厨房设备的免费维护保养服务。

质保期满后，如遇重大问题需我公司技术支持，我公司技术人员自接通知后 10 分钟内响应，1 小时内，派人赶到采购单位现场，帮助排除故障、修复或更换零部件。

长期备有各种设备的备品备件，保证 5 年内存货。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费优惠供应。

质量保修期满后，我公司将继续提供维修维护，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，但硬件要收取设备维修和更换的成本费。

上门服务的差旅费，硬件产品要收取服务费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后执行。

同时我公司可以与用户签订年度保修合同。

五、货物配件明细表

序号	名称	单位	储备数量	价格（元）	品牌	寿命期
01	按钮开关	只	100	110.00	裕林	8 年
02	手动燃气阀	只	100	125.00	新宝	8 年
03	自动燃烧器控制系统	套	50	1250.00	博立	8 年
04	点火器	套	50	850.00	博立	8 年
05	炉灶水龙头	只	100	62.00	谷德朗	8 年
06	星盆冷水龙头	只	200	80.00	谷德朗	8 年
07	星盆热水龙头	只	100	150.00	谷德朗	8 年
08	9KW 电热管	只	30	272.00	庄胡	8 年
09	6KW 电热管	只	5	389.00	庄胡	8 年
10	380V/110 温控	只	10	468.00	美控	8 年
11	220V/110 温控	只	20	350.00	美控	8 年
12	温度计	只	10	38.00	厂制	8 年
13	落水软管	只	50	28.00	厂制	8 年
14	浮球阀	只	100	20.00	厂制	8 年
15	饭箱封条	米	300	85.00	厂制	8 年
16	4#轴流风机	台	50	600.00	宁佳	8 年
17	5#轴流风机	台	50	800.00	宁佳	8 年
18	6#轴流风机	台	50	1000.00	宁佳	8 年
19	网盘及圆孔方板	块	120	360.00	厂制	8 年
20	三角支撑架、导风圈	件	200	410.00	厂制	8 年

甲 方

单位名称（章）：上海工程技术大学

经办人：夏晴燕

签定日期：

乙 方

单位名称（章）：上海成意企业发展有限公司

经办人：朱峰

签定日期：