九、售后服务方案

一、售后服务概述

本售后服务方案专为"辉县市农村客货邮融合发展扩面提质村级寄递物流综合服务点项目"编制。

我方郑重承诺：本项目所有设备质保期自采购人出具验收合格报告之日起不少于 3 年，质保期内因设备本身质量问题导致的故障，我方提供免费维修或更换服务，确保村级寄递物流服务持续稳定运行。

二、售后服务体系与组织机构

售后服务组织架构

我方针对本项目成立了专项售后服务团队，实行"项目经理负责制"，建立"总部技术支持—区域服务网点—村级服务点"三级售后服务体系，确保售后服务工作高效、有序展开。

1. 项目经理：作为售后服务第一责任人，全面负责售后服务的统筹协调、资源调配和重大问题决策，定期向采购人汇报售后服务工作情况。

2. 技术支撑组：由厂家资深工程师组成，负责复杂技术问题的远程诊断与现场支援，提供设备维修技术指导、系统故障排查、软件升级等专业支持。

3. 现场服务组：由经过专业培训的安装维修技术人员组成，负责设备现场维修、备件更换、系统调试等日常工作，确保故障设备及时恢复运行。

4. 备件管理组：负责备品备件的储备管理、调拨配送和库存更新，确保常用备件充足可用。

5. 客户服务组：负责售后服务热线接听、工单派发、服务跟踪、客户回访和满意度调查等工作，确保客户需求得到及时响应和满足。

三、售后服务承诺

（一）质保期承诺

我方承诺本项目所有设备质保期自采购人出具验收合格报告之日起 3 年（满足招标文件★项要求），具体包括：

1. 客货邮门头标识牌：质保期 3 年，质保期内不褪色、不生锈。

2. 快递货架：质保期 3 年，质保期内结构牢固、无变形、无锈蚀。

3. 出入库扫码终端（PDA）：质保期 3 年，质保期内硬件故障免费维修或更换。

4. 视频监控终端—摄像头：质保期 3 年，质保期内图像清晰、功能正常。

5. 视频监控终端—显示器：质保期 3 年，质保期内无坏点、无闪烁。

6. 视频监控终端—录像机：质保期 3 年，质保期内录像正常、解码稳定。

7. 监控硬盘：质保期 3 年，质保期内数据存取正常。

8. 灭火器：按照厂家标准质保执行，质保期内因质量问题免费更换。

质保期满后，我方承诺以不高于市场公允价格继续提供有偿维修服务，并长期供应原厂零配件，确保设备全生命周期可维护。

（二）响应时间承诺

我方建立分级响应机制，确保各类故障得到及时处理：

1. 电话响应：接到报修电话后 15 分钟内响应，远程技术指导 30 分钟内到位。

2. 一般故障：远程无法解决的，技术人员在 2 小时内出具解决方案，24 小时内到达辉县现场。

3. 紧急故障（影响"客货邮"业务运营的）:技术人员在 2 小时内到达现场，48 小时内修复或提供备用设备。

4. 重大故障（导致系统瘫痪的）：项目经理第一时间赶赴现场指挥处置，技术人员 2 小时内到达现场，优先调配备用设备恢复业务。

（三）服务范围承诺

我方售后服务范围涵盖本项目采购的全部设备，包括但不限于：门头标识牌、快递货架、PDA 扫码终端、摄像头、显示器、录像机、硬盘、灭火器等。质保期内，因设备本身质量问题导致的故障，我方提供免费维修或更换服务（含人工费、材料费、差旅费等全部费用）。

我方承诺不以任何理由推诿、拖延售后服务工作，不因设备过小、数量过少等理由降低服务标准。

四、售后服务流程

（一）故障报修流程

1. 报修受理：村级服务点管理员通过电话、微信或邮件向我方售后服务热线报修，客户服务组详细记录故障设备名称、编号、故障现象、发生时间等信息，生成维修工单。

2. 远程诊断：技术支撑组在 15 分钟内通过电话或远程方式对故障进行诊断，指导村级管理员进行简单排障操作。

3. 派单处理：远程无法解决的，客户服务组立即向就近的现场服务组派发维修工单，注明故障详情、服务地点和联系人。

4. 现场维修 现场服务组携带工具和备件到达现场，进行故障检测和维修。

5. 验收确认：维修完成后，由村级服务点负责人在维修工单上签字确认，拍照留存。

（二）备件更换流程

1. 备件申请：现场服务组根据故障诊断结果，确定需要更换的备件型号和数量，通过售后服务管理系统提交备件申请。

2. 备件调拨：备件管理组根据申请就近调拨备件，优先从辉县本地中转仓发货，确保 24 小时内备件到达现场。

3. 更换实施 现场服务组更换备件，对更换下来的故障件进行标识和回收。

4. 故障件返厂：回收的故障件统一返厂进行深度检测和维修，维修合格后重新入库作为备用件。

五、技术培训方案

（一）培训内容

1. 门头标识牌：安装维护要点、日常清洁保养方法、反光膜检查标准等。

2. 快递货架：组装调试方法、承重使用规范、防锈维护要点等。

3. PDA 扫码终端："中邮 e 通"APP 操作流程、扫码头维护保养、常见故障排除、电池充电规范等。

4. 视频监控系统：摄像头日常检查、录像机操作（录像回放、下载、备份）、显示器维护、手机 APP 远程查看、移动侦测报警设置等。

5. 灭火器：正确使用方法、检查维护周期、更换标准等。

（二）培训人员

我方免费对采购人指定人员进行技术培训，培训对象包括：辉县市交通运输局管理人员、各乡镇快递物流站点负责人、村级服务点管理员等，确保相关人员能够熟练操作和使用本项目所供设备。

（三）培训方式

1. 集中培训：在项目验收前，组织不少于 1 次的集中培训，邀请各乡镇服务点管理员参加，由我方技术工程师现场授课并实操演示。

2. 现场指导：在安装调试过程中，技术人员逐点对村级服务点管理员进行"一对一"现场操作指导，确保每位管理员都能独立操作。

3. 视频教程：制作简易操作视频教程和图文手册，发放给各村级服务点，方便随时查阅学习。

4. 电话指导：质保期内提供 7×24 小时电话技术指导，随时解答操作人员遇到的疑问。

（四）培训效果评估

我方承诺培训直到需方人员熟练操作或掌握为准，直至采购人满意为止。

六、备品备件管理

（一）备件储备计划

为确保售后服务及时高效，我方在辉县本地设立备件中转仓，储备本项目所需常用备品备件，储备比例不低于项目总量的 5%。

（二）备件供应保障

1. 我方与设备生产厂家签订长期备件供应协议，确保原厂零配件持续供应，不因厂家停产等原因导致备件断供。

2. 备件管理组每月对库存备件进行盘点检查，及时补充消耗性备件，确保库存量始终满足服务需求。

3. 对于批量性质量问题的设备，我方启动紧急调拨程序，48 小时内从厂家或区域中心仓调拨合格备件到位。

4. 质保期满后，我方承诺以不高于市场公允价格持续供应原厂零配件。

七、巡检与维护计划

（一）定期巡检制度

我方建立定期巡检制度，主动发现并消除设备隐患，变"被动维修"为"主动预防"。

（二）维护保养内容

1. 门头标识牌：检查反光膜是否完好、板材是否有变形锈蚀、安装支架是否牢固，必要时进行清洁和紧固。

2. 快递货架：检查结构连接件是否松动、层板是否变形、防滑脚垫是否完好，进行紧固和更换。

3. PDA 扫码终端：检查电池续航能力、扫码头灵敏度、屏幕显示效果，进行系统更新和优化。

4. 视频监控系统：检查摄像头画面清晰度、录像机录制完整性、硬盘存储空间、网络连通性，清理镜头和散热口。

5. 灭火器：检查压力表指针是否在绿色区域、瓶体是否有锈蚀变形、铅封是否完好，临近有效期提前更换。

八、应急保障措施

（一）应急组织机构

我方成立"辉县客货邮项目售后服务应急指挥中心"，由售后服务总监担任总指挥，下设应急响应组、技术专家组、备件调配组和后勤保障组，建立 24 小时应急值班制度，确保突发事件发生时能够快速响应、高效处置。

（二）应急响应机制

1. 建立应急联络通讯录：汇总采购人各部门联系人、各村级服务点负责人联系方式，定期更新维护，确保通讯畅通。

2. 应急物资储备：常备应急物资，包括备用设备、维修工具、防护器材等，确保应急情况下物资到位。

3. 应急演练：按需组织售后服务应急演练，检验应急预案的可操作性和团队响应能力，根据演练结果完善预案。

（三）突发事件处置预案

1. 批量设备故障：如某批次设备出现批量性质量问题，立即启动批量故障应急预案，24 小时内调配同等数量备用设备到位，故障设备统一回收返厂处理，确保村级服务点业务不中断。

2. 系统故障影响业务：如"中邮 e 通"系统或"客货邮"平台出现故障影响村级寄递业务，立即启动系统故障应急预案，技术专家组远程诊断并在 2 小时内出具解决方案，必要时技术人员赶赴现场协助排查。

3. 自然灾害影响：如遇暴雨、洪水、大雪等自然灾害导致交通中断影响售后服务，提前启动灾害应急预案，利用无人机巡检等方式评估设备状况，待交通恢复后优先抢修关键设备，并向采购人报告进展情况。

4. 节假日保障：在国家法定节假日期间，安排技术人员值班值守，确保节日期间售后服务不中断，值班人员联系方式提前报采购人备案。

九、结语

我方深知，辉县市农村客货邮融合发展扩面提质村级寄递物流综合服务点项目是打通农产品进城与工业品下乡双向流通渠道的重要民生工程，各村级服务点设备的稳定运行直接关系到农村物流服务的连续性和可靠性。我方将以高度的责任感和使命感，严格执行本售后服务方案的各项承诺，以专业的技术、优质的服务和快速的响应，为采购人提供全方位、全流程的售后保障，确保本项目设备长期稳定运行，为辉县市农村客货邮融合发展提供坚实的后盾。