

4.3售后服务方案

（根据谈判文件规定及供应商自身条件编制）

一、服务目标

以保障禹州市教育体育局禹州市第六实验学校校园内土方采购项目（不见面开标）项目稳定运行、确保项目功能完整为核心，通过快速响应、高效解决问题，达到客户满意度，减少因该工程问题对城市交通、居民生活及市政设施的影响，维护公司在市政工程领域的良好口碑与品牌形象。

二、服务范围

1. 工程质量问题处理：针对土方回填不实导致的塌陷、边坡失稳引发的滑坡、土方开挖尺寸或高程偏差影响后续施工等质量问题，提供检测、修复及加固服务。

2. 工程遗留问题解决：清理施工过程中遗漏的建筑垃圾、未按要求处理的废弃土方；修复因施工损坏的周边道路、管线、绿化等设施。

3. 客户咨询与技术支持：解答客户关于土方工程维护、使用的疑问，提供土方工程相关的技术咨询，如土方压实标准、边坡防护方法等。

4. 配合验收与整改：在项目验收阶段，积极配合相关部门，对提出的问题进行整改，确保项目顺利通过验收。

三、服务响应机制

1. 多渠道反馈入口：设立24小时售后服务热线（[电话号码]），开通电子邮箱（[邮箱地址]）、官方微信公众号在线客服等反馈渠道，确保客户能随时提交问题。

2. 分级响应时间

。紧急问题：如土方塌陷导致道路中断、边坡滑坡威胁公共安全等，售后团队须在接到通知后1小时内响应，2小时内抵达现场，4小时内制定初步解决方案并开展应急处理。

。一般问题：像土方表面局部不平整、轻微沉降等，在2小时内响应，24小时内到达现场勘查，3个工作日内完成处理。

。咨询类问题：即时响应，对于简单问题在30分钟内给予解答，复杂技术问题在24小时内提供详细书面回复。

四、服务流程

1. 问题接收与登记：通过各反馈渠道接收客户问题，详细记录问题描述、发生时间、地点、联系人及联系方式等信息，形成售后服务工单。

2. 问题评估与分派：专业技术人员对问题进行评估，确定问题类型、严重程度及所需资源，根据评估结果将工单分派至相应的维修小组或技术支持人员。

3. 现场处理：维修小组携带必要工具、设备及材料到达现场，再次核实问题，制定具体处理方案并实施修复。处理过程中做好安全防护措施，减少对周边环境的影响。

4. 质量检验：修复完成后，由质量检验人员按照相关标准和规范对处理结果进行检验，确保问题得到彻底解决，达到工程质量要求。

5. 客户反馈与确认：主动联系客户，邀请客户对处理结果进行验收，收集客户意见和满意度评价。客户确认满意后，在售后服务工单上签字确认；若客户不满意，重新进行处理，直至客户认可。

6. 记录与归档：将整个售后服务过程的相关资料，包括问题描述、处理方案、使用材料、客户反馈等进行整理，建立售后服务档案，便于后续查询和分析。

五、服务团队与培训

1. 团队组建：组建专业售后服务团队，成员包括土建工程师、测量工程师、施工员、安全员等，确保团队具备处理各类土方工程问题的专业能力。

2. 技能培训：定期组织团队成员参加技能培训，内容涵盖最新的土方工程施工与维护技术、安全操作规程、客户沟通技巧等。每季度开展一次模拟应急演练，提升团队应对突发问题的能力。

六、服务保障措施

1. 备品备件管理：建立备品备件仓库，储备常用的土方工程维修材料，如砂石、水泥、土工织物、防护网等，以及小型施工设备和工具，确保及时满足维修需求。定期对备品备件进行盘点和补充，保证库存充足。

2. 技术支持保障：公司技术部门为售后服务提供技术支持，对于复杂疑难问题，组织专家团队进行会诊，制定解决方案。同时，持续关注行业新技术、新工艺，将其应用于售后服务工作中，提升服务质量。

3. 安全管理：严格遵守国家和地方有关安全生产的法律法规，在售后服务过程中，为施工人员配备必要的安全防护用品，设置明显的安全警示标志，做好现场安全防护措施，确保施工安全。

七、服务监督与改进

1. 内部监督：公司售后服务管理部门定期对售后服务工作进行检查和考核，检查内容包括服务响应时间、处理质量、客户满意度等，对未达标的团队或个人进行督促整改，并纳入绩效考核。

2. 客户监督：通过定期回访、发放满意度调查问卷等方式，收集客户对售后服务的意见和建议。针对客户提出的问题和意见，及时进行分析和总结，制定改进措施，不断优化售后服务流程和服务质量。

售后负责人：刘利 售后电话：13569987238

售后地址：河南省驻马店市西平县宋集街129号