

售后服务方案

1. 可行性强的服务内容与具体服务措施

一、服务承诺制根据公司的工作职责和要求，通过公示栏以及其它方法，把服务质量、服务标准、办结时限等进行监督，为员工、客户及上级部门提供优质高效的服务。

（一）服务承诺制的主要内容：

1、简化办事程序。办事程序力求科学、合理、简便、易行，办事必备条件具体、明确，最大限度方便服务对象。

2、缩短办事时限。能办的马上就办，不能马上办的要限时办结；缩短流转签批时间，内部事项当天签办，不滞留过夜，在规定时限内尽快办理。

3、提供优质服务。增强宗旨意识和责任意识，做到文明礼貌，态度热情、服务周到，努力为办服务对象提供优质的服务。

4、对本单位内的审核、核准、入库、检验等服务事项的法律依据、办事条件和具体要求以及办理程序、时限、承办部门的承办人员等要素，采取一次性告知、社区公示栏等形式予以公开，方便管理相对人办事。

（二）规范和完善对服务承诺的监督、奖惩，公开投诉电话和具体受理投诉的电话，自觉接受员工、客户的监督。对投诉的问题应认真调查处理，并将调查处理结果在规定时限内反馈给投诉人。

（三）对出现违反服务承诺的行为，视情况追究直接责任人和部门领导的责任。二、优质服务否定报备制

（一）经办人对当事人的诉求事项要严格对照有关法律、法规的规定，认真检查核对，对确实需要否定并符合职权范围的，才能予以否定，并向当事人说明理由和进行登记备案。

（二）属于超越经办人权限的事项，经办人员没有否定权，应及时请示分管或主管领导，不得随意或滥用职权给予否定。分管或主管领导接到否定的请示，应在规定的时间内，依规定提出处理意见。

三、优质服务失职追究制

（一）失职追究制度是指工作人员在工作、服务过程中，由于责任心不强而导致员工、客户、上级部门所办事项压误、漏办甚至申报材料丢失，或态度恶劣的，按照有关

规定，根据情节的轻重和造成后果的程序，对其进行批评教育、诫免谈话，并追究直接或间接相关人员责任，以警示工作人员尽职尽责地做好本职工作。

（二）失职的种类

1、不认真贯彻相关法律法规，不完成职责范围内的工作，贻误工作，造成恶劣影响或损失的；

2、对分管范围内工作人员发生效率低下，态度恶劣，违纪或违规问题长期失察、管理措施不力或放任不管的；

3、在工作中不负责任，造成严重事故或集体财物被盗窃、诈骗、浪费，造成较大损失的；

4、在工作中作风拖拉、办事不力、推诿扯皮、造成集体和个人经济损失的；5、对本单位存在的问题不认真解决，致使矛盾激化造成严重后果的；

6、工作时间擅离岗位的，造成工作失误并产生不良后果的；

7、其他失职类错误。

（三）失职追究及处理

1、因失职但未造成损失和恶劣影响，未构成违法、违纪的，视情节给予诫勉教育和告诫处理。

2、因严重失职造成国家重大损失，构成犯罪的，交由司法机关处理。

3、在追究有关工作人员失职行为的同时，依据有关规定追究相关负责人的责任。

4、加强监督检查，确保该项制度贯彻执行。

2. 提供个性化服务模式

PPP 模式

PPP (Public-Private-Partnership)，即公共部门部分与民营企业合作模式，是公共基础建设中发展起来的一种优化的项目融资与实施模式，是一种以各参与方的“双赢”或“多赢”为合作理念的现代融资模式。典型结构是政府部门或地方政府通过政府采购形式与中标单位组成特殊目的的公司签订合同，由特殊目的的公司负责筹资、建设和经营。

PPP 模式的优点

PPP 模式是以私人合作者运营和维护公共设施，能有效地提高服务质量和效率；它实现了政府从公共服务的供应者变成一个监管角色的转换，并在财政预算方面减轻政府压力；有利于私人企业一开始就引入先进技术和管理经验；同时，由于政府的有效介入与

担保，减少了私营企业的投资风险，可大大减少项目的集资时间。

3. 其他实质性优惠服务承诺

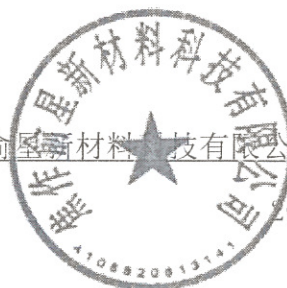
A 保修期内售后服务计划

1. 所有设备保质期内未经使用的货物如有不合格的，我们免费更换。
2. 设备安装调试完毕后，派专业人员无偿对业主方操作人员进行培训，使操作人员熟悉产品性能和使用方法，同时能对一般故障做到预判和处理。
3. 我方免费负责自控系统所有设备的消缺、维护、系统优化和软件升级等技术服务。对来不及修复的设备免费提供替代品，对无法修复的设备予以更换。
4. 因产品质量致使设备不能正常工作时，我方免费负责维修或更换部件，且不收取任何服务费用。
5. 定期派专业人员进行保养，检修。
6. 若设备发生故障，我方维修人员保证在 30 分钟内到达现场进行故障排除。

B 保修期外售后服务计划

1. 我方承诺对所供设备提供终身售后服务，质保期外系统备品备件更换只收取成本费。同时对所有元器件进行备货，并且提供至少五年的备品备件供应，解决您的后顾之忧，让您的系统长期可靠运行。
2. 我方承诺在处理故障时，急业主之所急，在接到业主通知后，我方维修人员保证在 1 小时内到达现场。无论在何种情况下，我方均将本着友好协作，共同解决问题的态度，先排除故障，恢复生产，再分析原因和责任。
3. 我方将定期地对用户进行回访，收集用户意见和建议，进一步做好售后服务。

投标人：焦作俞星新材料技术有限公司（盖单位章）



2025 年 5 月 22 日