

十一、供货方案

（一）售后服务方案

1、售后服务团队搭建

1.1团队架构

组建专业高效的售后服务团队，团队成员包括技术顾问 1 名（具备 3 年以上肥料行业技术经验）、售后客服 2 名（熟悉产品知识与客户服务流程）、物流协调专员 1 名（负责运输及配送协调）、现场服务工程师 1 名（可提供实地技术指导与问题解决）。团队成员分工明确，协同合作，确保为客户提供全方位的售后服务。

1.2人员培训

定期组织团队成员参加内部培训与外部专业课程，内容涵盖产品特性、施肥技术、土壤检测、客户沟通技巧等方面。培训结束后进行考核，确保团队成员具备扎实的专业知识与良好的服务意识，能够准确解答客户疑问，高效处理各类售后问题。

2、全流程售后服务内容

2.1售前服务

需求沟通：主动与客户沟通，深入了解客户的种植作物、土壤状况、施肥习惯等需求信息，为客户提供专业的肥料选型建议，确保客户选购到最适合的复合肥料（低氯）氮 28%-磷 5%-钾 7% 产品。

技术咨询：为客户提供免费的施肥技术咨询服务，包括施肥量计算、施肥时间安排、施肥方法指导等，帮助客户制定科学合理的施肥方案。

样品提供：根据客户需求，免费提供少量产品样品，供客户进行田间试验，让客户直观了解产品效果，增强客户对产品的信心。

2.2售中服务

物流配送：与优质物流合作伙伴建立长期稳定的合作关系，确保产品能够及时、安全、准确地送达客户指定地点。在配送过程中，实时跟踪物流信息，及时向客户反馈产品运输状态，让客户放心。

装卸指导：安排专业人员在产品装卸现场提供指导服务，确保产品装卸过程规范、安全，避免因装卸不当造成产品损坏。

单据核对：在产品交付时，与客户仔细核对产品数量、规格、质量等信息，确保无误后双方签字确认，避免出现纠纷。

2.3 售后服务

定期回访：建立客户回访制度，售后客服人员在产品交付后 1 周内进行首次回访，了解客户对产品的使用感受及遇到的问题；之后每半个月进行一次常规回访，及时掌握客户的使用情况与需求变化。对于重要客户，技术顾问每季度进行一次实地回访，为客户提供更深入的技术支持与服务。

问题处理：设立 24 小时售后服务热线（15003939339），确保客户在使用过程中遇到问题能够及时联系到我们。接到客户反馈的问题后，售后客服人员应在 60 分钟内做出响应，对于一般性问题，在 4 小时内给出解决方案；对于复杂问题，技术顾问与现场服务工程师应在 24 小时内到达现场进行处理，确保问题得到及时、有效的解决。

技术支持：为客户提供持续的技术支持服务，包括土壤检测、作物病虫害防治、施肥方案调整等。根据客户需求，可安排现场服务工程师到客户种植基地进行实地指导，帮助客户解决实际生产中遇到的技术难题，提高作物产量与品质。

退换货服务：严格遵守国家相关法律法规与公司退换货政策，如客户收到的产品存在质量问题或不符合订单要求，在确认情况属实后，我们将在 48 小时内为客户办理退换货手续，确保客户的合法权益得到保障。

3、售后服务质量保障措施

3.1 客户反馈机制

建立完善的客户反馈机制，通过客户回访、满意度调查、意见箱等多种渠道收集客户的意见与建议。对客户反馈的问题与建议进行及时整理、分析与处理，并将处理结果及时反馈给客户，不断改进我们的售后服务质量。

3.2 服务质量考核

制定售后服务质量考核指标体系，对售后服务团队成员的工作态度、服务效率、问题解决率、客户满意度等进行定期考核。考核结果与绩效奖金挂钩，激励团队成员积极提高服务质量，为客户提供更优质的服务。

3.3持续改进机制

定期对售后服务工作进行总结与反思，分析存在的问题与不足之处，制定改进措施与计划。不断优化售后服务流程，完善售后服务内容，提高售后服务的科学性、合理性与有效性，为客户提供更加满意的售后服务。

4、应急处理方案

4.1突发质量问题处理

如在产品使用过程中突发质量问题，我们将立即启动应急处理预案。首先，第一时间通知客户停止使用问题产品，并采取相应的补救措施，减少客户损失。同时，组织专业技术人员对问题产品进行检测与分析，查明问题原因，制定解决方案。如确属产品质量问题，我们将按照相关法律法规与公司政策，对客户进行赔偿或退换货处理，并向客户致以诚挚的歉意。

4.2自然灾害应对

针对可能出现的自然灾害（如暴雨、洪水、地震等），我们与物流合作伙伴共同制定了应急预案。在自然灾害发生前，提前做好产品库存调配与运输路线规划，确保产品供应的稳定性。在自然灾害发生后，及时了解客户受灾情况，为受灾客户提供必要的帮助与支持，如优先安排产品补货、提供技术指导帮助客户恢复生产等。

5、售后服务承诺

我们郑重承诺，将严格按照本售后服务方案为客户提供优质、高效、贴心的售后服务，确保客户在使用复合肥料（低氯）氮 28%- 磷 5%- 钾 7% 产品的过程中无后顾之忧。我们将始终坚持“客户至上、质量第一”的服务理念，不断提升售后服务水平，为客户创造更大的价值。

这份方案涵盖了售后服务的各个环节，致力于为客户提供全方位保障。你对方案中的团队架构、服务内容等方面有什么看法或进一步需求，欢迎随时告诉我。

（二）供货保障方案

1、应急响应措施

1.1 应急组织架构

成立由供应链总监任组长的应急响应小组，成员包括生产调度、物流经理、质量检测主管及客户服务专员。小组 24 小时待命，确保在接到紧急需求或突发状况时，30分钟内启动应急机制，1小时内制定初步响应方案。

1.2 库存应急储备

建立动态应急库存池，按常规月供应量的 30% 储备复合肥料（低氯）产品，，确保紧急情况下 24 小时内可调配至全国主要农业产区。同时与 3 家同行业优质企业签订应急产能共享协议，当自有产能不足时，可在 72 小时内启动代生产流程，保障供货连续性。

1.3 突发情况处理流程

需求激增响应：若客户临时增加订单量，应急小组需在 2 小时内评估现有库存及产能，4 小时内反馈供货能力。如需启动代生产，72小时内完成首批应急货物交付，后续按客户需求节奏分批送达。

质量异常响应：检测出产品质量异常时，1小时内封存同批次库存，2小时内追溯已出货流向，24小时内召回问题产品并完成质量整改，48小时内重新供应合格产品，同步按合同约定给予客户货值10%的补偿。

物流中断响应：遇极端天气或交通管制导致配送延迟，立即启动备选物流方案（如铁路运输转公路专线），确保延迟时间控制在 24 小时内；若原运输线路完全中断，24小时内通过临近仓库调拨货物，优先保障客户生产需求。

2、配送方案

2.1 直达配送：针对订单量 ≥ 50 吨的大客户，采用专车直达运输，根据距离远近承诺48-72小时送达。

2.2 运输时效保障

时效承诺：签订《物流服务质量协议》，要求承运商对常规订单实现72 小时全国达，紧急订单48小时加急达（偏远地区除外）。若未达时效，按运费的 5%/ 天向客户支付违约金。

装卸标准：制定《肥料装卸作业规范》，要求搬运人员佩戴防尘手套、使用防滑托盘，禁止抛扔、重压货物。每车货物装卸完成后，由客户现场验收。

3、产品质保期内承诺

3.1 质量保证范围

质保期自产品交付之日起24个月，在此期间内，若产品因生产工艺或原材料问题导致养分含量不达标（氮 $\geq 23\%$ 、磷 $\geq 5\%$ 、钾 $\geq 7\%$ ，氯含量 $\leq 15\%$ ）、结块率 $> 5\%$ 或包装破损影响使用，我方免费退换货并承担运输费用。

3.2 质量问题处理流程

客户在质保期内反馈质量问题，售后客服1小时内响应，技术人员4小时内出具初步处理意见。

需现场确认的，区域服务工程师24小时内到达现场，采样送第三方检测机构，3个工作日内出具检测报告。

若确属我方责任，7个工作日内完成退换货，同步按问题影响程度给予客户货值5%的违约金补偿。

4、产品质保期外承诺

4.1 终身技术支持

质保期届满后，继续为客户提供免费施肥技术指导，包括土壤肥力监测、作物营养方案调整等。

4.2 优惠维修更换

若产品因储存不当（如受潮、暴晒）导致性能下降，我方提供成本价翻新服务，收取材料成本费及20%人工费。

对于包装破损但产品未受污染的情况，按原价30%收取包装更换费用，免费提供新包装并协助客户完成更换。

本方案以“快速响应、全程可控、质量溯源”为核心，确保投标货物供应的稳定性与可靠性。您对紧急响应时效、配送区域覆盖或质保条款有其他特殊需求，可随时告知以便调整。

（三）服务承诺

1、全周期服务响应机制

7×24小时专属服务

设立招标项目专属服务小组（含项目经理 1 名、技术顾问 1 名、客服专员 2 名）；

任何咨询或问题，10 分钟内电话响应，2 小时内出具初步解决方案，24 小时内落实到位（需现场处理的，24小时内抵达现场）。

2、质量保障升级措施

质保期延长承诺

常规质保期为 24 个月，针对本招标项目，我方免费延长质保期至 36 个月（自交货验收合格之日起算），质保期内退换货免人工及材料费用。

3、可持续合作支持

技术培训赋能

合同期内，为甲方农技人员提供2次免费专业培训（含施肥技术、土壤管理、作物营养等课程），培训地点可选择甲方指定场地或我方研发中心。