

质量管理制度

严格执行项目质量检查制度，做好“六检”工作，即自检、互检、交接检和施工前、施工中、施工后的检查程序。坚持上道工序服务于下道工序，上道工序未达标不进行下道工序的原则，严把工序质量关，执行《过程控制程序》、《进货检验和试验程序》、《过程检验和最终检验程序》、《不合格品控制程序》、《纠正预防措施程序》和《过程试验和最终试验程序》。

坚持定期召开质量分析会制度，对项目中发现的质量通病，执行《不合格品控制程序》和《纠正预防措施程序》，采取预防措施，防止发生，对施工中发生的质量隐患，采取纠正措施，限期整改，确保项目质量。推行全面质量管理，开展“QC”小组活动，制定课题和攻关计划，选择应用统计技术，解决施工中的难点和质量通病。

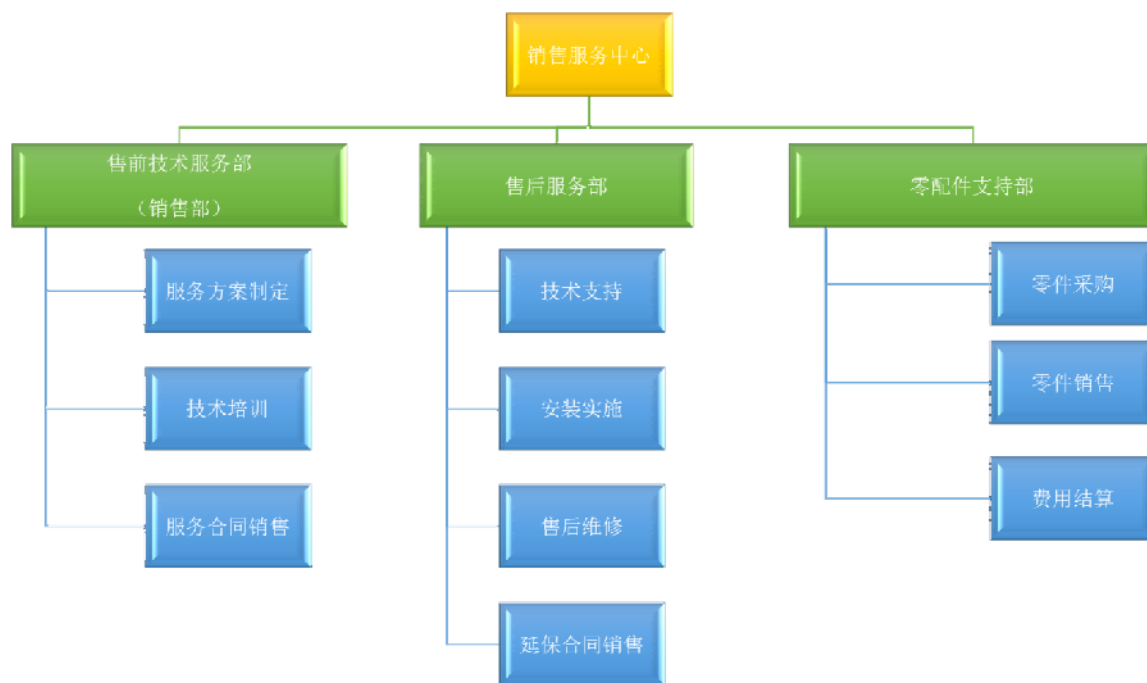
质量跟踪卡制度

实行质量跟踪卡制度，执行《物资标识和可追溯性程序》和《过程产品标识和可追溯性程序》，建立质量档案，增强施工人员和检验人员的责任感。

③售后服务方案

工期：合同签订之日起 30 日内供货、安装并调试完毕达到使用条件。

(1) 售后服务体系和架构



人员构成及职责

根据项目特点，建立的组织机构以便做好技术支持与售后服务，人员构成及主要职责如下所述：

售后服务部由以下人员组成：客服热线接听、记录人员，档案管理人員，调换备品分配人员等，主要职责是：

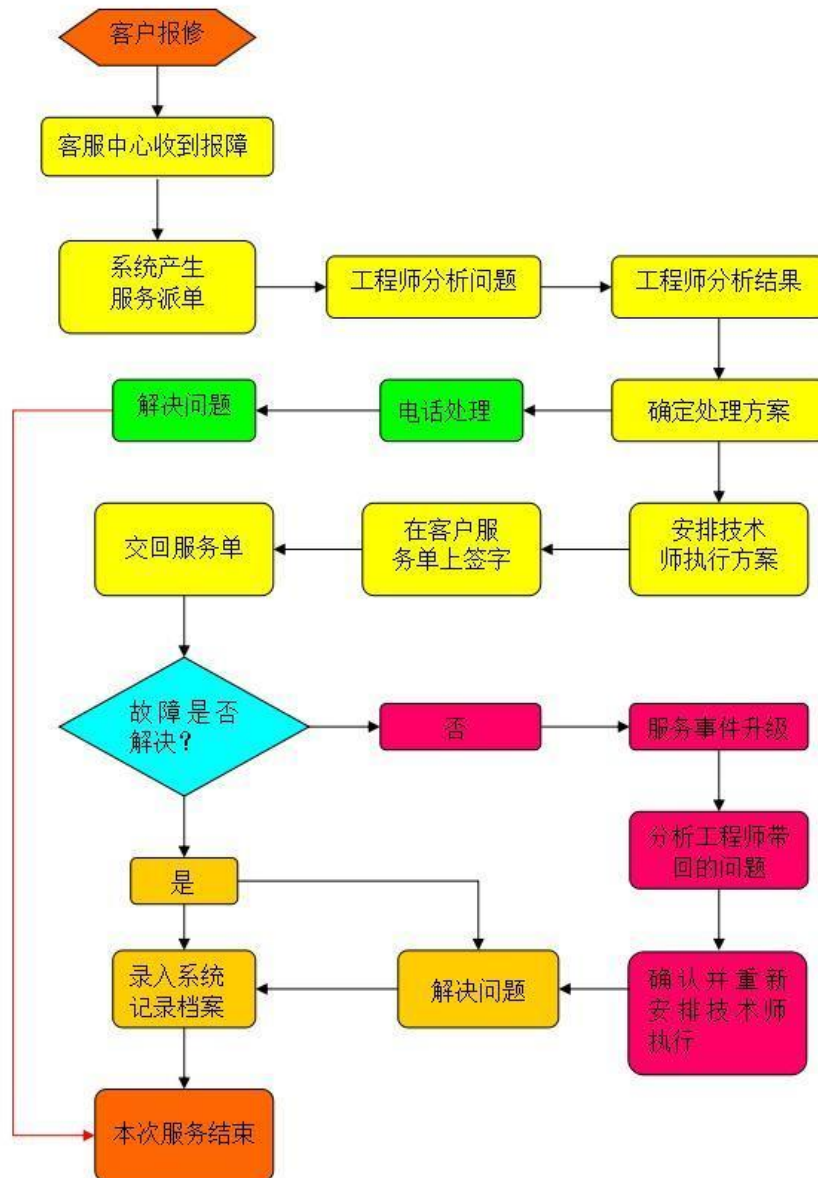
- （一）制定售后服务计划、监控服务过程、保证服务质量，定期向有关方面汇报。
- （二）校方服务信息导入、归档；
- （三）负责分析校方反馈信息，组织技术支持人员完成整个技术支持与售后服务阶段的任务。
- （四）校方投诉、纠纷的协调、处理和记录；
- （五）协调与公司其他部门之间相关的责任认定；
- （六）参与生产的质量管理和考评；
- （七）售后技术服务人员培训、考评与管理。

(八) 根据产品特点和校方需求对备品备件、维修配件的库存计划，保持合理库存，对所有保内、保外零配件进行统一管理，建立零配件出入库管理及价格的制定、查询。

(九) 对校方的维修费用进行核对确认，建立服务系统对保内、保外、延保服务合同的登记，备案。

(十) 处理校方的订单。

(2) 售后服务流程



校方报修→技术客服或技术师收到保障→通过客户关系系统产生服务派单→安排工程师分析问题→工程师分析结果适合哪一类处理方案→安排技术师实施方案并执行→校方在服务单上签字→交回服务单→是否解决问题→是或否→是→在产品售后管理系统进行填单解决方案。→如果是“否”→服务事件升级→分析技术师带回的问题确认故障→重新安排技术师上门服务→解决问题录库。

(4) 售后服务及退换货措施

对产品实行三包，在三包期内，如出现由产品制造质量引起的问题负责包修、包换、包退；对由于其他原因造成的问题，我方积极协助用户解决问题，以保证产品及时使用，把损失降低到最低程度。

坚持质量第一、用户至上的原则，随时听从用户的召唤，当需要现场服务时，在接到用户要求通知后，立刻做出有效回应，到达现场并解决问题。

我公司在产品售后服务上有严格的措施和雄厚的技术力量，能保证产品到哪里，服务队伍就到哪里。以最大可能地满足用户对产品技术服务方面的各种要求，不仅仅包括向用户提供先进的设计方案、优质的产品 & 优惠的价格，更需要的是提供良好的技术支持和售后服务。

我单位售后服务部门本着用户至上、服务第一的原则凭借本地雄厚的技术实力、完善的服务体系及双方在工作流程上的联系。承诺为用户单位提供及时、高效、可靠的服务。