

6. 售后服务方案

1、服务承诺

我公司承诺全部满足采购文件商务条款要求，包括但不限于：

1.1 合同履行期限：2026 年 3 月 30 日前完成（按采购人的具体时间和质量要求完成所有的工作）。

1.2 服务地点：采购人指定地点。

1.3 合同签订：我公司承诺在领取中标通知书 10 天内与采购人签订合同。

1.4 服务标准：本项目如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的，应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与标准、规范不一致的，高于标准、规范的按具体采购需求执行，低于标准、规范的按标准、规范执行。符合国家标准及行业标准要求。

1.5 报价要求：报价必须包含但不限于以下部分：

1.5.1 服务费、人工劳务费、材料费、所需的所有设备、物品费用等；

1.5.2 必要的保险费用和各项税金；

1.5.3 其他费用（包括但不限于组织、策划、宣传等费用）；

1.5.4 完成本项目采购的可预见及不可预见的所有成本及费用的总和，除合同价款及采购人认可的特殊情况外，采购人不得

再为本项目另付其他任何费用给成交供应商。

1.6 项目验收要求：采购人按服务要求对该项目的服务质量进行评估验收，我公司按采购人的要求，在规定时间内提供相关的材料给采购人。

1.7 付款方式：甲方在合同签订生效后 20 个工作日内完善好来源于中央财政的五万元项目款支付材料，作为本项目首付款项；其余款项在项目验收合格后 20 个工作日内完善好支付材料，并送县财政及时报账。

1.8 其它要求

1.8.1 通过做好平南县 2025 年今冬明春松疫木清理工作项目等工作，控制疫情不扩散，同时聘请市级以上有关专家对项目进行调研、抽检、验收，实现平南县辖区无新松材线虫病疫情发生。

1.8.2 成交后，若我公司所提供的服务不符合本磋商文件要求，或不按采购合同的约定履约的，将按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等国家及地方有关法律法规的规定严肃处理。

1.8.3 合同履行期间，我公司严格按照本项目磋商文件的要求及我公司响应文件的承诺完成本项目的所有服务内容，各项技术服务指标均需达到要求，确保服务质量；若未经采购人同意随意更改采购人要求或未按采购人要求按时按质量完成指定项目的、随意更改投入的项目实施人员的，采购人有权单方面取消合

同。由此给采购人造成的一切损失均由我公司负责赔偿；采购人将按国家相关法律法规追究我公司的相关责任。

1.8.4 合同履行期间，我公司派驻 1 名及以上工作人员常驻采购人单位（由采购人指定工作区），提供后续跟踪服务等。工作期间要严格遵守采购人单位的相关工作制度和纪律，不得影响其他工作人员办公和群众办事，未经采购人允许不得从事其他工作。

1.8.5 我公司必须保证在项目实施期间做好整个项目的服务工作，承担由本项目实施期间所引发的全部安全责任，必须保证整个项目能正常进行并满足采购人的要求。

1.8.6 如发生突发事件，须迅速启动应急预案，做好应急处置工作；并在第一时间向采购人报告，同时按突发事件的性质及时将相关信息通报有关部门。

1.8.7 我公司在采购活动中提供任何虚假材料，以及响应服务所涉及内容的不如实说明，一经查实其竞标无效。

1.8.8 在服务期间因我公司的责任导致财产或人身伤害，给采购人造成的相关损失的，我公司须承担由此产生的一切责任，由我公司负责赔偿。

1.9 售后服务要求

处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 1 小时内 响应，12 小时内 到达采购人指定现场。

2、售后工作进度安排

2.1 需求接收

客服组通过电话、邮件、现场反馈等渠道接收需求，登记《售后服务需求台账》（含需求内容、时间、联系人、紧急程度）。

2.2 分类处置

按需求类型分派至对应小组，常规需求由客服组或技术组直接处理；复杂/紧急需求上报核心指挥组统筹。

2.3 执行反馈

执行组完成服务后，同步《服务完成单》及影像资料至客服组，客服组 24 小时内反馈客户。

2.4 验收归档

客户确认服务合格后，签署验收意见，所有资料（需求单、方案、报告、验收单）归档留存 3 年以上。

3、售后响应时间

处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 1 小时内 响应，12 小时内 到达采购人指定现场。

4、后期售后服务方式

4.1 定期回访

回访安排：每季度进行一次现场回访，与客户沟通防治效果及存在问题，记录客户反馈。

4.2 技术支持与咨询

4.2.1 建立沟通渠道：设立 24 小时服务热线和线上沟通平

台，随时解答客户在松材线虫病防治相关的疑问。

4.2.2 技术咨询：根据客户需求，为客户相关工作人员提供松材线虫病防治技术咨询服务，内容涵盖疫情监测方法、防治措施操作要点、安全防护知识等。

4.3 问题解决时间响应

4.3.1 应急预案制定：制定详细的应急响应预案，明确在发现新疫情或疫情复发时的处理流程和责任分工。

4.3.2 快速响应机制：接到采购人处理问题通知后 24 小时内到达采购人指定现场解决问题。

4.4 补防服务

4.4.1 效果评估：验收前对防治效果进行评估，依据评估结果确定是否需要补防。若防治区域内松材线虫病疫情复发，或新发现疫情面积超过一定比例（如 5%），启动补防服务。

4.4.2 补防实施：按照国家和地方相关技术标准和规范，采用合适的防治措施进行补防，确保疫情得到有效控制。

5、处置问题的措施

5.1 问题分级与响应机制

5.1.1 问题分级标准

1. 一般问题：不影响防控核心效果，如个别技术咨询、非关键数据查询、轻微流程疑问等。

2. 较严重问题：可能存在局部风险，如小范围清理遗漏、监测数据延迟、培训安排调整等。

3. 严重问题：直接威胁防控成效，如疫木处置不当、疫情扩散迹象、大面积质量不达标、客户投诉升级等。

5.1.2 分级响应时效

一般问题：客服组 1 小时内响应，12 小时内解决并反馈结果。

较严重问题：责任部门 2 小时内响应，24 小时内制定方案并启动整改。

严重问题：核心指挥组 1 小时内响应，2 小时内研判，4 小时内现场处置或出具应急方案。

5.2 核心问题处置流程与措施

5.2.1 质量类问题（如清理不彻底、处置不规范）

1. 现场核查：技术组联合执行组在响应时效内赴现场，通过 GPS 定位、实地丈量、样本检测等方式，明确问题范围与成因，留存影像证据。

2. 精准整改：针对疫木残留，立即补采伐并按规范进行除害处理；伐桩超标或未药剂处理的，重新截桩并实施药剂灌注/覆膜；处置不当的疫木，转运至指定场所重新处理。

3. 二次验收：整改完成后 24 小时内，邀请客户联合验收，出具《整改验收报告》，确保问题 100% 解决。

5.2.2 服务类问题（如响应迟缓、沟通不畅）

1. 即时致歉：客服组第一时间向客户说明情况并致歉，同步启动内部溯源。

2. 专人跟进：为客户指派专属对接人，全程跟踪问题解决进度，每 12 小时反馈一次动态，避免信息断层。

3. 服务补位：对因响应迟缓造成的影响，额外提供增值服务，如免费增加一次周边区域监测、开展专项技术加餐培训等。

5.2.3 技术类问题（如监测失误、方案不合理）

1. 专家研判：技术总监牵头组织 3 人以上专家小组，重新核查监测数据、评估方案科学性，明确失误节点。

2. 方案修正：24 小时内出具修正后的监测方案或防控方案，标注调整依据，同步至客户并解释说明。

3. 效果验证：按新方案执行后，增加抽检频次（如原每月 1 次改为每半月 1 次），持续 1 个周期，确保技术方案落地有效。

5.2.4 应急类问题（如疫情突发扩散、极端天气影响）

1. 疫情扩散：技术组立即划定扩散范围，执行组 2 小时内进场紧急清理病株；同步开展媒介昆虫药剂防治，每日向客户报送处置进展，直至风险解除。

2. 天气影响：极端天气过后 24 小时内，排查伐桩保护措施、疫木封存状态，对冲刷裸露的疫木重新覆盖、对失效的药剂处理点补药，2 天内完成全部整改。

6、7×24 小时服务热线电话

我公司为本项目设有专人专线 7×24 小时服务热线电话：
15607876668。

7、投诉处理全流程方案

7.1 投诉受理与初判

7.1.1 受理要求：坐席对投诉类来电耐心倾听，不与来电人争执，全程录音；对情绪激动的客户，先安抚情绪（如“您的问题我们非常重视，一定会全力解决”），再核实信息。

7.1.2 级初判：按投诉严重程度即时分类，同步标注处理优先级：

一级投诉（一般）：对服务态度、沟通效率不满，无实质影响，由坐席协调即时回应。

二级投诉（较严重）：涉及局部质量问题、服务延迟，由客服组负责人4小时内跟进。

三级投诉（严重）：涉及疫情传播风险、大面积质量不达标、投诉升级，立即上报核心指挥组。

7.2 分级处置与执行

投诉级别	处置责任人	响应时效	核心措施
一级	坐席+客服专员	1小时内响应，12小时内解决	1. 向客户致歉并说明原因； 2. 立即协调相关部门整改； 3. 整改后12小时内回访确认。
二级	客服组负责	2小时内响	1. 与客户面谈/电话沟

	人+责任部门主管	应，24 小时内出方案	通，明确投诉焦点； 2. 联合责任部门制定整改方案并同步客户； 3. 全程跟踪整改，完成后提交《整改报告》。
三级	核心指挥组+技术总监	1 小时内响应，2 小时内研判	1. 核心指挥组牵头成立专项处置小组； 2. 4 小时内赴现场核查，出具应急方案； 3. 每日向客户报送处置进度，整改后邀请客户联合验收。

7.3 闭环管理与反馈

7.3.1 结果反馈：无论投诉级别，处置完成后均需向客户提交书面/口头反馈，说明处置过程、结果及改进措施，直至客户确认“满意”或“理解”。

7.3.2 台账归档：将投诉记录、处置方案、整改报告、客户反馈等资料整合归档，留存 ≥ 3 年，作为服务质量评估依据。

8、售后服务团队

序号	姓名	性别	资格证书	在本项目拟任职务	主要工作内容
1	顾克潇	男	林业工程 高级工程师职称证	项目负责人 (项目组长)	项目全面管理
2	刘智锋	男	林业有害生物防治	技术负责人	技术主管

			员三级资格证书	(项目副组长)	
3	郑燕杏	女	林业有害生物防治 员四级资格证书	质量督查负责人	质检主管
4	朱艺鹏	男	/	作业民工	项目施工
5	施树秋	男	/	作业民工	项目施工
6	施树春	男	/	作业民工	项目施工
7	施秋朝	男	/	作业民工	项目施工
8	黄日新	男	/	作业民工	项目施工
9	李华通	男	/	作业民工	项目施工
10	曾繁凯	男	/	作业民工	项目施工
11	冯伟行	男	/	作业民工	项目施工
12	陈中杰	男	/	作业民工	项目施工
13	聂桂良	男	/	作业民工	项目施工
14	莫民流	男	/	作业民工	项目施工
15	刘远剑	男	/	作业民工	项目施工
16	刘远军	男	/	作业民工	项目施工
17	熊永洋	男	/	作业民工	项目施工
18	张瑜华	男	/	作业民工	项目施工
19	郑丽清	女	/	作业民工	项目施工
20	莫启深	男	/	作业民工	项目施工
21	周锡海	男	/	作业民工	项目施工
22	莫如龙	男	/	作业民工	项目施工
23	聂桂达	男	/	作业民工	项目施工
24	全炼德	男	/	作业民工	项目施工

25	聂海鹏	男	/	作业民工	项目施工
26	全永武	男	/	作业民工	项目施工
27	林猛福	男	/	作业民工	项目施工
28	李宗儒	男	/	作业民工	项目施工
29	刘锦	男	/	作业民工	项目施工
30	梁锦生	男	/	作业民工	项目施工
31	莫维斌	男	/	作业民工	项目施工
32	陈炎萍	女	/	作业民工	项目施工
33	周柱凤	女	/	作业民工	项目施工
34	周柱燕	女	/	作业民工	项目施工

8.1 售后专业技术人员

组建由林业病虫害防治专家、高级工程师等组成的专业服务团队，团队成员具备丰富的松材线虫病防治经验和专业知识。

8.2 售后人员培训

定期对服务团队成员进行技术培训和考核，使其掌握最新的防治技术和方法，提高服务水平和应急处理能力。

9、档案管理

9.1 建立服务档案

为每个防治项目建立独立的售后服务档案，记录回访、监测、技术支持、应急响应、补防等服务内容及相关数据。

9.2 档案保存与更新

服务档案保存期限不少于服务期限的 2 倍，定期更新档案内容，确保档案信息的完整性和准确性。

10、服务质量保障

10.1 服务监督

建立服务监督机制，定期对服务团队的工作进行检查和评估，确保服务内容和标准的落实。

10.2 客户满意度调查

项目完成后对客户满意度调查，根据调查结果及时改进服务质量，不断提升客户满意度。若客户满意度低于 80%，分析原因并制定整改措施，直至客户满意。

供应商名称（盖公章）：广西国霖林业有限公司

日期：2025年9月26日