

#### 四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容严格执行合同，如违约，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足另行添加

##### 我公司承诺：

##### 一、售后服务方案

##### （一）服务承诺及条款

对本项目的总体承诺

为做好本项目的服务，我公司特别强调售前、售中、售后服务，百姓满意度是衡量每个配送员工的工作标准。

我公司建立投诉处理制度及不合格产品的处理制度，由业务经理负责，做好投诉处理记录。发现不符合国家标准的产品，我公司主动收回，同时免费更换合格产品，并做好记录。

我公司管理人员满足用户的咨询和服务，若出现产品质量问题影响到合作方，我公司承诺先补充、更换产品，再处理争议问题。了解用户投诉内容后，与相关部门进行核实确认，展开调查，由售后人员、质检部人员、用户及当地质监局四方共同取样化验，以质监局出具的检测报告为准。及时与用户所在地负责人取得联系，核实反映情况，并与负责人一起到目的地检查落实，做耐心的解释工作，对确有质量问题的属实向主管领导反映，我公司按合同约定承担相应责任。

上述质量问题涉及技术部和质检部的，相关部门要随时提供技术参数和资料，以便现场服务人员能够准确、快速地解决问题。在服务过程中，要征求客户意见，制定客户满意的技术方案。免费提供技术、人员处置重大服务质量问题，并给予客户以技术指导，技术指导不明白不准离开现场，待用户满意后，方可离开现场。

质保期内正常使用下，因质量问题我公司在收到相关退换货通知后，针对不合格品我公司将予以退换，质保期内全部服务费和更换货物的费用由我公司承担。

售后服务内容

产品在使用过程中，提供相应的技术支持和现场指导，帮助招标人完成作业。在质保期内对产品质量实行三包，因产品开封或质量问题，立即予以免费更换，并承担由此引起的一切费用。

走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

建立产品售后服务队伍，配备业务能力强、服务态度好的服务人员，健全产品售后服务网络。

##### （二）服务响应方案

##### 一、服务响应宗旨

以客户满意度为核心，构建快速响应、专业维修、全程跟踪的服务体系，确保农业机械在使用周期内保持最佳运行状态，为客户提供可靠保障。

##### 二、服务响应原则

1. 时效优先：建立“0.5小时响应、2小时到场、5小时解决”的时效标准
2. 专业保障：服务人员须持证上岗，定期接受原厂技术培训并通过考核认证
3. 全程透明：服务过程可视化，通过APP实时推送维修进度、配件更换等信息
4. 预防为主：建立设备健康档案，提前预警潜在故障，减少非计划停机

##### 三、服务响应体系

安装物联网传感器，实时采集设备运行数据，通过AI算法预测故障，提前30天推送维护建议

##### 四、服务保障措施

##### 1. 配件供应网络：

建立新乡多隆售后服务中心，地址：河南省新乡市延津县农资市场临街2号

##### 五、解决问题时间

##### 产品维护支持

用户的使用过程或多或少会碰到一些问题，要建立专门的收集与反馈问题机制，由专人对问题集中审核分类，分类之后再确定其优先处理顺序，以提高后端支撑人员解决问题的效率，遇到需要其他部门配合的相关事宜也要能够及时得到协调处理。

##### 初期：

要加强总体管控，明确各组的职责，定义出需要的各种角色，细化问题处理的流程，加强培训指导。

期间我公司成立联合业务指导小组，并提供问题解答，必要时到现场支持。

##### 现场支持：

派遣技术人员前往现场指导。

##### 电话热线支持

成立联合电话热线小组，负责业务指导以及问题分解。这样不仅可以使初期问题得到快速的处理，也能保证项目整体运行。

我公司设立7×24小时的值班响应电话，并安排有经验的技术人员接受申告。当产

品出现问题时，用户通过我公司指定的值班响应电话进行沟通。质保期内，我公司安排专人负责本项目的售后服务，接到用户电话后，将在0.5小时内做出响应，2小时内派专业技术人员到现场进行指导，2小时内解决问题。

##### （三）备件（易损品）供应方案

一、交货地点、交货时间、交货方式、运输条件及安装时间

交货地点：用户指定地点。

交货时间：合同前签订后15日内交货。

交货方式：设备到达指定的场所后经用户检验合格方可交货。

运输条件：专车承运，运费由我方承担。

投标货物的质量标准及验收方式说明：产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。

##### 二、验收标准

质量验收方式：按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收；按照企业产品说明书进行产品验收。数量验收方式：按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

##### 三、备品备件情况

设备中包含的易损、易坏的原件，备品备件由厂家在装箱清单中列出，交货时与设备一同交付；若设备中的原件是由于非正常操作仪器而损坏，公司根据实际情况保修，提供相应的备品备件，公司备有足够的易损件给用户，为用户仪器运行提供强有力的支持。

为了及时响应服务和项目维护，能够高效及时地排除设备故障，我公司在项目所在地建设项目日常用备件和易损零配件仓库，数量按照项目建设数量5%配备。

##### 四、质量保证期内发生问题的处理期限

产品使用过程中遇到问题时，我方保证在2小时内给予答复，如需要技术人员到现场解决问题时，我方将立即安排技术人员随本公司自备车24小时内到达现场。

##### （四）服务人员配备

①售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，竭尽全力为用户服务，不允许顶撞用户或与用户发生口角。

②在服务中，积极、热情、耐心地解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识。如果用户问题无法解答，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

③服务人员应文明、礼貌待人，主动服务，与用户建立良好的关系。

④接到服务信息后，应在24小时内答复。如果需要现场服务，应在客户规定的时

间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

⑤不允许服务人员向用户索取任何财物，无理要求。

⑥对于产品发生的故障，服务人员要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理。

##### 1. 组织架构



##### 2. 售后服务部的岗位设置及人员配置的原则

（1）售后服务部的岗位设置遵循权责对等、目标明确的原则，严格按照组织结构图中的职能划分进行岗位设置。

（2）售后服务部的人员编制根据公司发展规模，设计合理管理幅度，依据管理成本领先的原则进行配置。

##### 售后服务部门人员配置表

| 序号 | 姓名 | 职务 | 学历 | 身份证号 | 售后热线 | 手机 |
|----|----|----|----|------|------|----|
| 1  |    |    |    |      |      |    |
| 2  |    |    |    |      |      |    |
| 3  |    |    |    |      |      |    |
| 4  |    |    |    |      |      |    |
| 5  |    |    |    |      |      |    |

##### 3. 售后服务部的组织设置

（1）售后服务部设售后经理一名，负责部门的日常工作安排与审理，和协作部门的协调工作及向上级工作汇报，部门预算的制定及预算执行的追踪和监督，并且负责所有客服中心及售后服务工程师的教育培训工作，并进行审核，对于合格的客服中心及培

训合格的售后服务工程师发放合格证书。证书的发放必须由客服部经理准备好后，经过项目经理签字后方可发放。

（2）售后服务部下设一名售后服务中心主任，平时负责协助售后服务部经理，同时负责管理售后服务中心的工作。接受客户的投诉或者新设备的安装调试要求加以妥善的安排及处理。及时处理客户及售后售后服务部经理，由售后服务部经理协助及时解决，同时协助售后服务部经理及协调直属或外协的售后服务工程师，并且控制售后服务工程师的差旅费用，工作绩效等工作，并且制成报表，上报售后服务部经理。

（3）在总公司另按公司业务发展的实际进度维护工程师数名，接受售后服务中心的指挥，对客户进行及时妥善的服务。

（4）在全国各地按公司业务发展设立直属及外协客服中心，不论直属或外协客服中心应执行相同的服务工作。

售后服务人员的四项基本素养

#### 1. 标准的职业形象

客户在接受售后服务时，他通常是通过这位售后服务人员的外表形象来进行判断的。也就是，他会通过一个人的外表来判断给他提供服务的人员是否是职业的。如果售后服务人员有整洁的仪表，整齐的着装，那就会给客户带来一种愉快的感受，也就会使售后服务工作顺利地开展下去。

#### 2. 标准的服务用语

服务用语就是那种能让客户感觉到你是一名优秀服务人员的话语，当你跟客户说这样一句话时，客户就觉得：“原来我是客户，你是替我提供服务的。”服务用语应是很专业的语言，而不是一些基本的礼貌用语，如：“你好，欢迎致电，谢谢”等。

#### 3. 专业的服务技巧

专业的服务技巧包括专业知识、沟通和服务的技巧、投诉处理的技巧。

#### 4. 标准的礼仪形态

标准的礼仪形态包括售后服务人员的站姿、坐姿，包括语音语调、身体语言的表现。售后服务人员应具备的品格素质

#### 1. 注重承诺

在人与人的交往过程中，彼此互相信任是能否使交往能长期、稳固地持续下去的一个重要因素。售后服务人员在与客户交往过程中，必须说到做到。

#### 2. 有一颗宽容的心

在面对一些不讲理的或脾气暴躁的客户时，你要能够理解，因为他很生气。要学会



换位思考，如果你是他的话，可能你也会很着急，如果经常能这样想，能有一颗宽容的心，对你工作的开展甚至整个企业都会有帮助的。

#### 3. 谦虚诚实

售后服务人员在面对客户时，应不断地用服务用语等方法来体现他的谦虚、诚实。如果售后服务人员让客户感到自大、傲慢，那么客户就会对公司和产品失去了信心，下次就不会再来购买你的产品。同时也会影响很多其他潜在的客户。

#### 4. 有同理心

同理心是指能设身处地站在别人的角度来思考问题，能够真正理解别人的想法。如果售后服务人员能有同理心，经常站在客户的角度上想问题，不仅能给客户优质的服务，而且会使客户觉得你是在真正地为他着想，他就会经常来接受你的服务。

#### 5. 积极热情

谁也不愿意和那个哭丧着脸，甚至每天都板着脸的人一起交往。作为客户来讲，他也热切地希望他所面对的那个人能给他带来快乐。如果售后服务人员本身就是一个快乐的人，那就势必让客户觉得接受他的服务是一种享受。

#### 6. 服务导向

服务导向是指一种与工作没有关系的、乐于为别人提供帮助的意愿。如果做一个服务人员，没有服务导向或服务导向不够强，而选择了这个职业，他就会很痛苦，因为他从来就没有想过也不愿意去帮助别人，因此他每一次为客户提供服务时，他都会觉得非常的难受。如果他本人就是一个有着很强服务导向的人，他会发现服务是一件非常快乐的事情，因为他每次都能通过帮助别人而深切地感受到一种快乐。

### （五）应急预案

#### 一、预案目标

1. 保障设备交易安全：降低农业机械在运输、安装、调试过程中因突发故障导致的经济损失。

2. 提升客户满意度：通过快速响应机制，缩短设备故障修复时间，确保客户农业生产不受延误。

3. 完善应急体系：建立标准化应急流程，提高企业应对突发事件的响应速度和处置能力。

#### 二、适用范围

本预案适用于农业机械（如烘干机、收割机、无人机等）在以下环节的应急处置：

设备运输：运输途中因交通事故、天气灾害导致的设备损坏。



安装调试：现场安装时因操作失误或配件缺陷引发的故障。

售后维护：客户使用过程中因设备老化或操作不当导致的突发问题。

### 三、应急组织架构

#### 1. 应急领导小组

组长：企业总经理，负责总体决策。

副组长：技术总监、售后服务部经理，协调资源调配。

成员：物流主管、技术工程师、区域销售代表。

职责：制定应急策略，监督执行进度，协调跨部门合作。

#### 2. 应急指挥部

现场指挥：售后服务经理担任，负责具体事件处置。

技术支持组：由资深工程师组成，提供远程或现场技术指导。

物流保障组：负责紧急调配件、运输工具及备用设备。

客户沟通组：与客户保持实时沟通，安抚情绪并反馈处理进展。

### 四、应急处置措施

#### （一）运输环节故障

##### 1. 交通事故

立即联系保险公司及物流方，启动事故责任认定流程。

调配备用运输车辆，优先转运关键配件至现场。

若设备主体受损，安排工程师赴现场评估修复方案或更换设备。

##### 2. 天气灾害

提前通过气象预警调整运输路线，避开暴雨、台风区域。

若设备被水浸泡，立即切断电源，拆卸关键部件干燥处理，联系厂家检测核心模块。

#### （二）安装调试故障

##### 1. 操作失误引发故障

现场工程师暂停安装，排查故障点（如电路短路、机械卡死）。

若无法现场修复，启用备用设备，原设备返厂检修。

##### 2. 配件缺陷

48小时内从区域仓库调拨合格配件，或协调供应商空运补货。

对缺陷批次配件启动追溯程序，通知已售客户暂停使用并免费更换。

#### （三）售后服务故障

##### 1. 突发机械故障

客户报修后，2小时内响应，远程指导基础排查（如重启系统、清理滤网）。



若问题未解决，48小时内派遣工程师赴现场，携带常用备件（如传感器、轴承）。

##### 2. 火灾或人员伤亡

立即启动消防预案，组织人员疏散，拨打119/120。

保护现场，配合消防、公安部门调查，同步启动保险公司报案。

对受伤人员垫付医疗费用，提供心理疏导服务。

### 五、保障机制

#### 1. 物资保障

在全国设立5大区域配件中心库，储备常用备件（覆盖率≥80%）。

与物流公司签订应急运输协议，确保48小时内送达全国主要农业区。

#### 2. 技术保障

开发远程诊断系统，工程师可通过AR眼镜实时指导现场维修。

每月更新设备故障数据库，优化应急处置方案。

#### 3. 资金保障

设立应急专项基金，年度预算不低于销售额的1%，用于紧急采购、客户补偿等。

### 六、培训与演练

#### 1. 定期培训

每季度组织售后团队进行应急演练，模拟设备故障、火灾等场景。

培训内容涵盖急救技能、设备拆装、客户沟通技巧。

#### 2. 演练评估

演练后72小时内完成复盘，针对响应延迟、备件不足等问题修订预案。

客户满意度调查纳入演练效果评估指标。

### 七、预案修订

#### 1. 动态更新

根据设备迭代、政策变化（如农机补贴政策）每年修订一次预案。

重大突发事件后15日内完成专项修订。

#### 2. 备案与发布

修订版预案需经应急领导小组审核，报属地农业农村部门备案后实施。

通过企业官网、客户APP等渠道向客户公示应急联系方式及流程。

#### 附则

本预案自发布之日起生效，由企业应急管理办公室负责解释。

##### 1. 天气突发应急预案

如在装卸货物期间遇天气突变，如降雨大风等情况，及时对货物进行遮盖，保证货



物安全接收。

## 2. 运输车辆故障应急预案

在运输前，通知备用操作人员待命，途中运输车辆出现故障，立即安排维修技术人员进行维修，如无法维修，及时调用备用运输车辆，采取紧急运输措施，保证在最短时间内运抵指定地点。

## 3. 道路事故应急预案

在运输过程中发生交通事故时，现场人员及时保护事故现场，并上报部门经理、货主及保险公司，说明情况，积极协调部门领导处理。

## 4. 货损、货差应急预案

如货物在装、卸货现场装车 and 交接过程中出现货损、货差，协助货主取得商检、保险公司的相关证明，确保客户利益；

## 5. 不可抗力应急预案

在运输过程中有不可抗力的情况发生时，首先将运输货物置于相对安全的地带，妥善保管，利用一切可以利用的条件将事件及动态通知客户，并按照客户的授权开展工作。如果基本的通信条件不具备，则做好相关记录和货物的保管工作，直到与客户取得联系或者不可抗力事件解除，不可抗力影响消除后，如果具备继续承运的条件，我公司将在确保货物以及运输人员安全的前提下，继续实施运输计划。

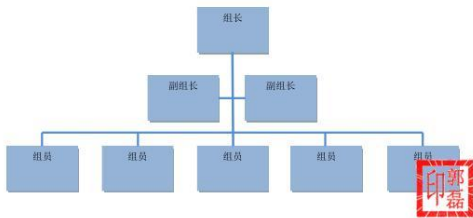
## 八、应急预案

### 第一节 应急预案

#### 一、应急机构设置

为对可能发生的事故能够快速反应、及时救援，项目部成立应急救援小组，由负责人任组长，负责事故现场指挥，统筹安排全面工作。

（一）具体安全管理机构如下图：



负责日常管理，是项目职业健康安全紧急情况发生时现场救援的主要责任人。

## （二）应急物资、设备准备

### 1. 物资准备

- （1）足够的健康安全防护用品和急救设施。
- （2）足够的防暑降温物资和冬季防冻物资。
- （3）其他防护物资。
- （4）合适的摄影或摄像设备，在事故发生时，应摄取现场事态发展的资料。
- （5）必要的资金保证。
- （6）配备保证现场急救基本需要的急救箱，定期检查补充，确保随时可供急救。

### 2. 项目应急响应的信息资源

（1）各项目经理部应建立应急信息资源如：

- 1) 医疗救护电话：120
- 2) 消防报警电话：119
- 3) 公安报警电话：110。
- 4) 我司应急小组领导及其他成员联络电话。
- 5) 相关方领导电话，项目配备的固定电话。
- 6) 资源提供单位电话。
- 7) 地方有关主管部门电话。
- 8) 其他有关人员的电话。
- 9) 医疗救护点的具体位置及行驶路线，应制成本面资料，并使所有应急小组成员掌握了解。
- 10) 保证电话在事故发生时能应用和畅通，可保证在事故发生时能及时向有关部门、单位拨打电话报警求救。

（2）电话报救须尽量说清楚以下几件事：

- 1) 说明伤情（病情、火情、案情）和已经采取了些什么措施，好让救护人员先做急救的准备。
- 2) 讲清楚伤者（事故）在什么地方，什么路几号、什么路口、附近有什么特征。
- 3) 如发生坍塌、火灾、爆炸等重特大安全事故，还必须向当地的警方“110”要求提供抢险和警戒。
- 4) 说明报救者单位、姓名（事故地）的电话以便救护车（消防车、救护车）找不到所报地方时，能随时用电话联系。打完报救电话后，应问接报人员还有什么问题不清楚，如无问题才能挂断电话，通完电话后，应派人在场外等候接应救护车，同时把救

## 安全管理人员联系方式

| 序号 | 姓名 | 联系方式 |
|----|----|------|
| 1  |    |      |
| 2  |    |      |
| 3  |    |      |
| 4  |    |      |
| 5  |    |      |

## （二）人员职责表

| 职务  | 姓名 | 职责                                                            |
|-----|----|---------------------------------------------------------------|
| 组长  |    | 负责组织与指挥整个事故现场的抢救工作，向各应急组调配应急所需的资源（人力、物力、资金）并对突发事件的应急响应工作作出决定。 |
| 副组长 |    | 负责组织抢救受伤人员、疏散物资材料、汽车、设备工作，了解事故现场需要抢救人员的数量和抢救地点、危险程度并具体组织抢救疏散。 |
| 副组长 |    | 负责车辆及相应工具的供应，通过各种方法了解事故现场全面情况及其变化，及时向现场总指挥提供真实可靠的情况。          |
| 组员  |    | 主要负责组织抢救伤员的应急救援工作。                                            |
| 组员  |    | 提供和检查抢险人员的装备和安全防护。                                            |
| 组员  |    | 负责现场警戒工作、禁止无关人员进入、保护好事故现场。                                    |
| 组员  |    | 负责配合轻伤人员的包扎及资料收集工作。                                           |

当发生紧急情况时，立即启动应急救援预案并及时采取救援工作，尽快控制险情蔓延，必要时，报告当地部门，取得政府及相关部门的帮助。

## 二、应急准备

### （一）负责人部分：

1. 工作的组织及相应职责为科学安排职业健康安全工作，明确各岗位职责，使之在管理工作中互相协调，各司其职，促进我司职业健康安全管理工作有效开展，应建立各级应急各级工作组织。
2. 各项目和经营实体均应建立以项目经理（或项目执行经理）为组长，项目技术负责人为副组长，专职安全员、专业工人和安装队班组长为组员的项目应急领导小组，负责本项目职业健康安全应急预防的领导和组织工作，项目应指派组织协调能力强

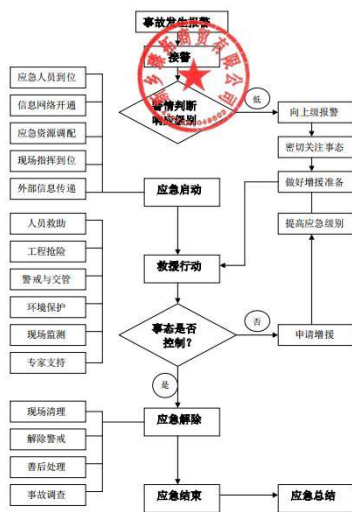
护车进工地现场路上的障碍及时给予消除，以利救护车到达后，能及时进行抢救。

## （3）其他应急设备和设施

- 1) 由于在事故发生现场，设备条件随出现一些安全的先兆情况，甚至导致再次发生事故，如在夜间或由于光线照明不好，缺乏应急处理时就需配备有应急照明，如可充电工作灯、电筒等设备，保证现场有足够照明度。
- 2) 在事故发生现场上应急处理时还有设置危险区域隔离的警戒带、安全禁止、警告、指令、提示标志牌，以防止围观人员和其他闲杂人等进入事故现场造成混乱，导致现场施救困难和其他事故发生。

## 三、应急救援基本流程图





#### 四、应急预案原则

##### (一) 编制内容:

1. 应急预案针对可能发生的事故,为迅速、有序地开展应急行动而预先制定的行动方案。
2. 应急预案针对可能发生的事故,为迅速、有序地开展应急行动而预先进行的思想准备、组织准备和物资准备。



3. 应急响应针对事故险情或事故,依据应急预案采取的应急行动。
4. 应急救援在应急响应过程中,为消除、减少事故危害,防止事故扩大,最大限度地降低事故造成的损失或危害而采取的所有措施或行动。
5. 应急演练针对事故情景,依据应急预案而模拟开展的应急救援活动。

(二) 资料收集:包括相关法律法规、技术标准、应急预案、国内外同行业企业事故资料、本单位安全生产相关资料、企业周边环境、应急资源等有关资料。

##### (三) 风险评估主要内容:

1. 分析本单位存在的危险因素,确定事故危险源。
2. 分析可能发生的事故类型及事故的危害程度和影响范围。
3. 针对事故危险源和可能发生的事故,制定相应的防范措施。

##### (四) 应急能力评估

从应急组织、应急救援队伍和应急物资与装备等方面,对本单位的应急能力进行客观评估。

#### 第二节 产品质量问题处理预案

##### 一、目的

为建立健全应对突发产品安全事故或重大质量问题的补救体系和运行机制,规范和指导应急处理工作,有效预防、积极应对、及时控制产品安全或质量事故,高效组织应急救援工作,最大限度地减少产品质量问题事件的危害,保障消费者的权益,降低公司损失,我公司特就产品质量问题制定产品质量问题处理预案。

##### 二、工作原则

在公司各级领导、部门的指导下,按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则,依法开展工作。

##### 三、处置机构、职责

###### (一) 机构

由项目经理为主要负责人、相关公司领导为次要负责人,采购、业务、运输等部门等成员组成产品质量突发事件应急处置领导小组(以下简称领导小组)。领导小组负责我公司质量事件处置工作。具体职责是:

###### 1. 组长

统一领导、指挥应急处置机构工作,负责全公司质量事故处置工作,包括作出重大决定、制定临时对策和意见。

###### 2. 副组长

质量事件处置工作的具体组织、落实、协调,对所需的人财物进行总体调度。



#### 3. 成员

服从组长和副组长的指挥,统一指挥、统一行动,实施应急处置。

##### (二) 分工如下

1. 检测部门负责组织实施检测和抽样,提供信息和确定抽样检验所需的产品标准以及落实产品检验所需检测机构和涉及质量产品事件的组织处理工作。
2. 客服部及市场部负责与采购单位沟通协调等工作,研发部负责对产品质量进行分析,运输部负责对备品进行运输。
3. 客服专员负责第一时间传递信息,受理突发事件报告;服务专员负责突发事件发生后的联系协调、事件上报工作。

#### 四、质量事件处置工作制度

(一) 建立事件应急值班制度,小组成员的通信工具,要保证24小时开机状态,应急人员随时待命。

(二) 要为应急工作配备必备车辆、技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场,确保应急工作的需要。

(三) 经常保持与质检局、市场监督管理局等部门的联系,确保在应急机制启动时,与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

##### 五、现场应急处理

各组成员到达指定地点后,按照分工立即开展工作。

(一) 及时传达贯彻领导指示,随时报告事件处理情况,完成领导交办的各项任务,并进行现场检查。

(二) 对需抽样检验的应立即抽样送检,检测中心立即安排人员检验,检验结果迅速报告领导小组。

(三) 现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责,任何人不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对采购单位和公司的损害。

##### 六、后期处理

(一) 突发事件处理完毕后,领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结,分析原因,提出预防措施。

(二) 各级处置领导小组要建立落实责任追究制度,明确责任,落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励;对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究责任。并就今后的质量管理工作作出了工作部署:

1. 以此次质量事故为契机,开展质量全员教育工作,并落实到所有管理和作业人员。



并且将质量教育作为经常的、持久的制度进行到项目完工,并举一反三在全司开展一次质量教育工作:

2. 建立奖励制度,对于管理作业人员的良好表现,差的要罚款,树立人人有好的工作质量,才会有好的产品质量。

3. 要求项目的各相关责任人对项目部的质量工作进行全方位的检查、监督,以提高工作质量、确保产品质量。

(三) 研发部门人员应针对产品的质量问题进行改进,不断提升产品质量,公司将针对对改进情况给予奖励。

##### 七、日常应对措施

(一) 对突发及重大事件的应急预案及时修订、补充和完善,确保应急预案切实可行。

(二) 总结经验教训,防止类似事件的重复发生;及时发现质量问题和可能出现的事件。

(三) 各单位采取切实有效措施,防止质量事件发生。

(四) 加强各单位检测能力的评审,定期检查计量设备的校验情况。

(五) 加强相关人员的政治、业务理论及专业知识学习,提高事物的观察力、判断力和突发事件快速反应与处置能力。

##### 八、采购单位损失补偿方案

若本公司产品因质量问题或与采购单位的具体要求有所偏差造成采购单位损失,本公司将按照合同有关规定对采购单位进行赔偿。

#### 第三节 运输过程突发事件处理预案

##### 一、货物运输安全事故应急处理措施

为了提高对道路交通事故的应急处置能力,降低突发事故的危害程度,保障人民生命、财产安全,保护环境,及时、有效地组织开展救援工作,根据《中华人民共和国安全生产法》和《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规,结合我公司道路运输管理实际,特制订本预案。

##### (一) 指导思想 and 基本原则

公司以建设“以人为本,创造平安”为重要指导思想,认真落实道路交通事故的应急救援工作,坚持“防、避、抢”和“安全第一、预防为主、防重于抢、有备无患”的方针,在全公司范围内建立起统一、规范、科学、高效的道路交通事故道路运输应急救援指挥体系,以及分工明确、责任到人、常备不懈的救援指挥体系,确保一旦发生道路交通事故,公司各部门应以最快的速度、最高的效能,实施救援,最大限度地减少人员伤亡。



伤亡和财产损失，把突发事件危害降到最低点。

快速反应，统一指挥、分级负责、措施果断、依靠科学的原则。

(二) 道路交通事故道路应急救援预案适用范围

道路运输应急救援是对道路交通事故中人员伤亡和健康危害，需要道路运输做出应急处置，从而最大限度地减少人员伤亡和降低对人员健康的危害程度。

本预案适用于公司发生的道路交通事故中发出应急救援支援指令的，需要公司各部门共同实施救援和处置的道路交通事故。

当车辆在运输过程中发生物质泄漏、火灾、爆炸、压力容器等事故，其应急救援工作执行公司的《普通货物事故应急救援预案》。

(三) 报告程序

1. 基本情况

事故及险情发生的单位或车辆牌号（设施名称）、时间、地点及事故现场情况。

2. 简要经过

事故及险情简要经过、伤亡人数、车辆损坏情况。

3. 经济损失

事故及险情的直接经济损失的初步估计。

4. 原因判断

事故及险情发生原因的初步判断。

5. 控制情况

事故及险情发生后采取的应急救援措施、处置以及事故控制情况。

6. 相关情况

其他需要报告的问题。如车型、车况、核定人（吨）数、实载人（吨）数、所在线路、或货物名称等。

7. 报告联系

事故报告单位、报告人、报告时间及联系方式。

(四) 预案启动程序

总经理根据所报告的事件情况决定是否启动公司《道路交通事故应急救援预案》。当需要立即启动公司级预案时应立即启动。当公司总经理接到有关政府、部门应急救援支援指令时，总经理也可直接启动公司应急救援预案。对有关发道路交通事故进行救援。预案启动后，公司各应急救援部门应立即组织人员、车辆和抢险物资赶赴救援现场进行抢险工作。

按照国家事故管理原则，当公司运输车辆运输过程中发生道路交通事故时，除立即



部门和人员开展应急处置、救援演练和专项演练。演练要从实战角度出发，切实提高应急救援能力，普及运输安全知识，提高应急处置能力。

二、运输中车辆突发事件应急预案

为预防和减少危害，确保运输安全，在运输过程中遇到突发事件时，能沉着冷静，果断地采取避险措施，最大限度地降低损失，特制定本操作规程。

(一) 火灾

1. 车厢内火灾

车厢内火灾通常由于携带易燃、易爆物、吸烟、电器短路等原因造成。因为我司使用的是压缩天然气，而车内的内饰层板、座椅、地板等均可为可燃物。因此一旦发生燃烧，很容易将车内设施烧着，并产生高温将CNG气瓶的安全网上的易熔合金烧化，导致大量压缩天然气喷出，而当安全阀动作后瓶阀是无法关闭的，只能让其喷完。故在车辆发生火灾时，一定要以最快的速度完成应急操作程序：

(1) 立即关闭天然气阀同时关闭发动机，就地停车，打开驻车制动阀，注意与路旁栏杆留足距离；

(2) 迅速开启车门，疏散人员，如所驾车的车门为气动则同时应关闭总电源，如为电动门则待门开后，将手动开关关闭后，再将总电源关闭；

(3) 指挥人员迅速远离车辆，同时打119火警电话报警；

(4) 待人员疏散完后，用车用灭火器灭火，或报告公司等待救援。灭火时，灭火器应对准火源而不是火苗，同时应保护好现场，防止火灾扩大后进一步伤人。

(5) 注意事项

如所驾车辆为电动门，一定要在第一时间开门，以免时间晚了电线烧断车门打不开；一定要在可行的情况下用灭火器进行扑灭；当人员疏散完，方可对车辆进行施救，而在对车辆施救时必须注意保护自己；如车厢内火灾已经蔓延，而无法控制，应放弃抢救车辆，尽管这时还有机会对车下的气瓶阀门进行关闭，但作用已经不大，因为高温会将安全阀烧化。

2. 引擎盖下火灾

发动机火灾一般是由于CNG系统减压阀以后至发动机进气管之间出现天然气泄漏，积存于引擎盖内，遇到点火系统火花而引燃，殃及引擎盖内的塑料橡胶制品，其特点是味道难闻，烟雾较大，燃烧不充分，此时只要关闭气阀，待发动机上的塑料橡胶制品烧完就再无可燃物了，但如果只要一打开引擎盖，可燃物将得到充分燃烧，火焰将引燃车内可燃物，从而不可收拾。因此在发生引擎盖下火灾时应，严禁打开引擎盖；

(1) 立即关闭天然气阀（同时关闭发动机），将车停在路边，打开驻车制动阀；



即上报公司和当地运输管理部门外，还应积极配合当地政府和有关部门的抢险救援工作。

(五) 应急救援保障（车辆）

1. 应急处置队伍

公司各科室主要负责人和有关人员，公司的应急救援人员，在日常的工作中应加强应急专业知识的培训。

2. 物资准备

公司指定5台货车作为事故抢险使用，随时确保车辆处于备用状态。同时，准备部分事故抢险所必需的设施设备。

3. 指挥调度权

发生道路交通事故，应急预案启动后，指挥长有权指挥、调度各应急救援人员、车辆和有关应急救援物资。

4. 应急资金保障

公司财务室必须加强应急资金的管理，确保抢险工作中各项费用的支出。

5. 通讯和信息报告

充分利用现代信息技术，加强对道路交通事故有关信息的收集、风险分析判断，各应急人员应保证准确、及时报送信息，以便于事故应急救援工作的开展。

(六) 应急救援措施

1. 立即停车

凡发生道路运输事故，都要立即停车。

3. 立即抢救

停车后应首先检查有无伤亡人员，如有受伤人员，应立即施救并拦截过往车辆，送就近医院抢救；如伤员身体某部位被压或卡住，应立即设法将伤员救出，同时应标出事故现场位置。

4. 现场保护

保护现场的主要内容：肇事车的停位、伤亡人员的倒位、各种碰撞碾压的痕迹、刹车拖痕、血迹及其他散落物。

(七) 应急救援结束

当道路交通事故结束时，应急救援工作也基本结束，公司应立即组织有关部门和人员对本次救援工作进行总结和讲评，以便对预案进一步修改和完善。

(八) 预案演练

公司道路交通事故道路运输应急救援领导小组办公室应当定期组织应急预案演练，编制演练方案，明确演练的课题、人员、内容、范围、组织、评估和总结等。组织相关



(2) 迅速开启车门，疏散人员，关闭电源并报警；

(3) 待人员疏散完后，可以拿取前方左右两侧观察火灾情况，并关闭气瓶阀。并可用灭火器从车辆的下方将火扑灭。

(4) 保护现场，等待救援。

注意事项：平时注意引擎盖下天然气管接头是否连接牢固，引擎上不要存放棉纱、抹布等可燃物，灭火和关闭气瓶阀时一定要注意自我保护。

3. 底盘火灾

底盘火灾的原因是CNG系统高压部分管道、瓶阀等出现泄漏，天然气与空气混合后遇到排气管冒出的火花，而发生燃烧，其特点是火灾前和火灾中漏气的声音很大，一旦着火火势较大较狂，因此，此类火灾的应急操作一定要果断迅速：

(1) 立即关闭天然气阀（同时关闭发动机），将车停在路边，打开驻车制动；

(2) 迅速打开车门，疏散人员，关闭电源并报警；

(3) 待人员疏散完后，可在车外从下方观察着火情，确认在瓶阀周围无火焰的情况下，可将气瓶阀门关闭，以待救援。

注意事项：如气瓶阀门周围已经有火焰，或已有高压天然气喷出时表明安全阀已被烧化，应放弃关闭瓶阀，如火焰已将车厢烧燃，应放弃对车辆的抢救，疏散完人员即可。

(二) CNG系统

1. 减压阀、低压管路、混合器泄漏

这一部分为CNG系统的低压部分，如果发生泄漏，由于是低压，并且减压器的由气量是随发动机的需要产生的，故泄漏的强度不大，几乎无声音，只有当泄漏的天然气积存在引擎盖内与空气混合达到一定比例后遇到火花才会燃烧发生火灾，而在此之前只有天然气臭味，因此，当闻到天然气臭味时：

(1) 立即关闭天然气阀（同时关闭发动机），将车停在路边避开火源，并打开驻车制动阀；

(2) 打开车门，疏散车厢前端人员，关闭电源；

(3) 确认无烟雾后，开启引擎盖检查泄漏处，并到车下检修。

2. 高压管路泄漏

CNG高压管路、接头、仪表发生损坏导致的泄漏，是较严重的故障且声音很大，同时泄漏的天然气很可能遇到火花发生较大的火灾，因此当一听到强烈的漏气声应立即：

(1) 关闭发动机，将车停在路边，避开火源打开驻车制动阀；

(2) 打开车门，疏散人员，关闭电源；

(3) 关闭气瓶阀，并检修待救。报修打手机时应距车辆一段距离；



(4) 如气瓶阀门无法关闭或泄漏处为安全阀, 则应放弃关闭而让其泄漏完, 注意维护现场秩序, 严禁烟火。

### 3. 气瓶掉落

一个或几个气瓶从车辆上跌落, 产生断高压气, 发生严重的漏气现象, 当听到较大咆哮声响起后伴随强烈的冲击声, 此时应:

- (1) 立即关闭发动机, 将车辆停放在道路右侧, 打开驻车制动阀;
- (2) 打开车门, 疏散人员, 关闭电源;
- (3) 保护现场, 严禁烟火, 报告公司, 在报告打手机时离开车辆一段距离;
- (4) 在确保自身安全的情况下, 可对其余气瓶的瓶阀进行关闭。

### 4. 安全阀动作

安全阀的作用是当气压和温度超过一定值后防止气瓶爆炸而设置的。它的工作原理是当气压或温度超过限值后, 双金属片被击穿, 故该阀的工作是不可逆的, 其排气通道不受阀门控制, 故安全阀动作后, 关闭瓶阀是不起作用的, 只能让其天然气漏完为止, 其特点是往往出现在刚加过气的车上, 同时气温及本车温度较高, 一旦发生泄漏的声音很大, 因此当安全阀动作后应:

- (1) 立即关闭发动机, 将车停在路边, 避开火源, 打开驻车制动阀, 关总电源;
- (2) 打开车门, 疏散人员;
- (3) 保护现场, 严禁烟火, 待天然气放完, 并报修, 报修打手机时应离开车辆一段距离。

### 5. 气瓶爆炸

气瓶爆炸是非常严重的事件, 一旦发生人员、车辆及司机本人已经受到很大伤害了, 这时只能尽力而为地进行应急操作:

- (1) 关闭发动机, 让车辆停下, 打开驻车制动阀;
- (2) 打开车门, 疏散人员, 报警, 报 120 急救中心, 报公司;
- (3) 自我救助或抢救伤员。

### 三、交通事故应急预案

(一) 发生交通事故, 当事人应立即进行自救, 并报警。电话: 122 (交警)、119 (消防)、120 (急救), 应简明讲清事故地点、伤亡、损失等情况, 以及事故对周围环境的危害程度, 保护现场, 抢救伤员, 保护货物财产并通报运输经营者与保险公司。

(二) 当事人应立即切断车辆电源开关, 使用消防器材, 布置好安全警戒线, 应果断处置, 不要惊慌失措, 避免造成更大的伤害。

(三) 对伤者的外伤应立即进行包扎止血处理, 发生骨折者应就地取材进行骨折固定



位, 并移至安全地带, 对死亡人员也应移至安全地带妥善安置。积极协助 120 救护人员救死扶伤, 避免事故扩大化, 把事故损失降到最低。

(四) 保护好自身的安全, 积极配合交警、消防等部门进行救护并做好各项善后工作。

(五) 发生一次死亡 3 人以上或重伤 3 人以上或财产损失 3 万元以上的事故, 应在 6 小时内报告当地交通主管部门。

### 四、自然灾害、突发事件应急预案

(一) 做好应急运输保障工作, 在发生自然灾害、突发性事件时, 要服从县级以上人民政府或者交通主管部门的统一调度、指挥。

(二) 报告: 遇有自然灾害、突发性事件发生, 应立即在最短时间内逐级向交通主管部门报告 (在异地遇有自然灾害、突发性事件的应向当地人民政府和交通主管部门报告)。

(三) 接受应急运输任务后, 运输车辆、人员必须整合待命, 在规定时间内到达指定地点集合, 且必须由道路运输经营者亲自带队。

(四) 执行应急运输任务时, 运输车辆及参运驾驶人员要遵守应急预案的有关规定, 服从交通主管部门的统一调度、指挥, 遇事主动请示、汇报, 协调解决好各项工作任务。

(五) 完成应急运输任务后, 必须向各有关部门汇报任务完成情况, 及时做好车辆维护、保养, 总结经验, 提高应急应变能力和处置能力。

(六) 根据应急运输保障工作的需要, 做好相关应急物资的储备, 完成交通主管部门交给的其他运输任务。

### 五、其他应急事件处理方案及措施

#### (一) 货物运输安全的应急预案

1. 货物运输前我公司对司乘人员进行事故急救方面的专业知识培训, 保证在有突发事故时, 能最大限度地保证货物、人员、车辆的安全。

2. 使用备用车辆制度, 我公司组织相应数量的车辆及司乘人员随时待命, 在有突发事件时保证运力充足, 保证准时完成运输任务。

#### (二) 天气突变应急预案

如在运输作业期间天气突变, 如大暴雨暴雪等情况时, 及时对货物进行遮盖并对车辆采取防滑措施, 保证货物安全运抵指定地点。

#### (三) 车辆故障应急预案

在运输前, 通知备用车辆及维修人员随时待命。如在途中运输车辆出现故障, 立即安排维修技术人员进行维修, 如确定无法维修, 及时调用备用车辆, 采取紧急运输措施, 保证在最短时间内运抵指定地点。



(四) 道路运输高峰期应急预案

在货物运输过程中遇到交通高峰, 服从当地交通主管部门的协调指挥, 加强交通管制, 如遇集市或重大集会, 根据实际情况调整运输计划或更改运输路线, 保证顺利通过。

### (五) 货损、货差应急预案

如遇此类异常情况发生时, 应为我公司责任事故, 为此将按重大事故应急处理方案:

1. 立即将情况报告采购人, 取得合理处置;
2. 由我公司技术安全部门牵头, 组成赔付工作小组;
3. 由业务部门根据托运方指令, 派驾驶技能优秀的驾驶员火速重装货物;
4. 如货物在现场装车中出现货损、货差, 协助采购单位取得商检、保险公司的相关证明, 确保采购单位利益。

### 第四节 保证供货应急预案

保持急需设备的正常进行, 提高公司服务水平, 保证市场供货, 对低于安全库存的设备, 应采取以下应急预案:

#### 一、准备工作

1. 采购部与公司业务部门做好协调工作, 制定各设备规格的月度安全库存量。
2. 采购部做好每日收货统计, 时刻掌握每日实际库存情况。
3. 采购人员要能保证在设备低于安全库存量前将该设备提前计划并购进到厂检验合格备用, 不能按时到货的必须及时分别向主管部门和公司领导书面汇报, 并追要处理结果。

#### 二、组织过程

1. 对低于安全库存的设备和订单设备, 由采购部负责通知各有关单位及时启动应急预案, 并同时向应急预案领导小组组长报告。
2. 对启动应急预案的设备有关部门必须在所涉及的购货计划单、货款申请单、车辆申请单、设备维修申请单、生产指令单、试验单、检验报告等单据上注明“加急”字样。
3. 供应部、财务部、总务部、公用项目部在接到带有“加急”字样的申请单时, 要迅速办理, 在规定时间内完成任务。
4. 对于欠货设备, 客服部必须做到随时入库随时发货, 不得延误。
5. 各有关单位对全过程的信息传递必须及时准确, 不得拖拉和隐瞒。

#### 三、异常情况的处理



遇到问题影响正常购进、运输、检验、发货的, 部门负责人必须第一时间向小组组长报告, 并查明指示意见, 及时处理, 保证生产工作。

### 四、监督与处理

1. 监察部负责对启动应急预案产品, 进行及时监督和考核, 并对违背预案要求的部门和单位拿出处理意见。

2. 对违背预案要求, 不能在限定时间内完成业务或不能及时向小组组长报告而造成断货、影响市场发货者, 按照以订单为业务单元的绩效考核标准对该单位进行考核, 并根据情节对该单位负责人 2000 元罚款。

### 五、应急供货措施

遇有采购单位紧急订单情况, 我公司在接到通知或订单时, 第一时间启用应急库房设备, 在安全的前提下以最快的速度及最短的时间立即将该批设备送到采购单位使用现场, 随后下发紧急订单到采购部门组织采购下一批产品, 以尽快恢复应急库房产品的储备。

1. 项目经理自接到紧急订单时, 及时了解设备库存情况, 根据库存情况立即协调各部门, 我公司物资采购部会根据实际情况及时下达紧急供货通知单到相应的生产厂家, 及时保证客户紧急订单的需求。

2. 采购部自接到紧急订单任务时, 立即下达紧急采购通知单到相应部门, 负责人根据订单要求及时调整设备库存数量, 组织相关人员进行采购, 经常供应的客户, 一般情况下我公司会根据各个客户生产情况备有一定库存量的产品。

### 3. 紧急运输响应速度

我有多辆运输车, 以供配送。并且公司目前与多家物流公司均建立良好的合作关系, 也可全天候调运车辆, 可充分保证客户的需要, 以最快时间将设备送到客户指定的地点。

### 4. 应急运输车辆保证措施

(1) 我公司制定了完善的运输业务操作规范, 使所有运输业务操作按照标准的服务流程进行, 确保整个操作过程井然有序。

(2) 我公司能随时提供合格的运输车辆, 保证设备的及时运输和安全到达, 保证运输服务质量并通过利用先进的技术手段, 对车辆进行实时监控。

(3) 保证对车辆进行定期的维护和保养, 保障车辆的适应性。

(4) 为了降低货损货差, 我公司将根据不同的自然状况和路况控制和掌握行车速度, 在保证及时送货的同时, 保证设备的安全。

(5) 我公司在日常用车运输班组外特设置紧急运输班组, 一旦发生需要紧急供货





情况时，我公司还将立即安排紧急运输组前往运输，保证在第一时间满足采购单位的产品需求。

#### 第五节 机械伤害事故应急预案

为了防止和减少机械伤害事故中人员伤亡和财产损失，促进我公司安全生产形势的稳定以及总结安全生产工作的经验和教训，明确公司安全生产工作的重大问题和工作重点，提出预防事故的思路和办法。牢固树立“安全第一，预防为主”的方针，并有针对性地采取救援措施，防止事故的进一步扩大，减少人员伤亡和财产损失，特制定本预案。

##### 一、事故风险分析

###### (一) 定义

机械设备运动（静止）部件、工具、加工件直接与人体接触引起的夹击、碰撞、剪切、卷入、绞、碾、割、刺等形式的伤害。

###### (二) 机械伤害事故类型

各类转动机械的外露传动部分（如皮带轮等）和往复运动部分都有可能对人体造成机械伤害。

###### (三) 机械伤害的危害程度

机械伤害可导致人员伤亡、致残、死亡；设备损坏、报废；财产损失等。

###### (四) 发生机械事故的潜在原因分析

###### 1. 人的不安全行为

###### (1) 操作失误

操作失误可能表现为两个方面。一是不熟悉机器的操作规程或操作不熟练，二是精神不集中，或疲劳。

###### (2) 违反操作规程

主要表现在对安全操作规程不以为然，或因长时间操作没有发生过事故，为了图省事，不按安全操作规程要求办事，结果酿成伤亡事故。

###### (3) 违反劳动纪律

主要表现在：因为操作人员明知违反操作规程，却凭侥幸心理违章操作，因一念之差铸成大错。

###### (4) 穿着不规范

主要表现在：未按规定穿戴工作服和帽，或衣扣不整，或鞋带没系，结果常因衣袖、袖口、头发或被机器绞住而发生事故。

###### (5) 违章指挥

企业领导干部违章指挥也是导致机械伤害事故发生的原因之一。主要表现在：自己不熟悉安全操作规程，却命令别人违章操作；或同意让未经安全教育和技术培训的工人上岗，这样就容易发生事故。

(6) 安全操作规程不健全、安全操作规程不健全、安全操作规程不健全。

##### 二、处置程序

1. 接到事故现场报告后，上报组长确定事故位置及现场情况，由组长组织医疗救护

组、抢救抢险组、保卫疏导组、后勤供应组、善后处理组确定应急方案采取积极措施保护

伤员生命，减轻伤情，减少痛苦，并根据伤情联系医疗部门救治

2. 各救援小组成员赶赴现场，明确分工，责任到人，立即全面展开救援工作

3. 事故现场周围应设置警戒线。

4. 统一指挥、密切协同的原则。事故发生后，参战力量多，现场情况复杂，各种力

量需在现场总指挥部的统一指挥下，积极配合、密切协同，共同完成。

5. 以快制快、行动果断的原则。事故有突发性，在短时间内不易处理，处置行动必

须做到快速、到达快、准备快、疏散救人快，达到以快制快的目的。

6. 讲究科学、稳妥可靠的原则。解决事故要讲科学，避免急躁行动。

7. 救人第一的原则。当现场遇有人员受到威胁时，首要任务是抢救人员。

8. 伤员抢救立即与急救中心和医院联系，请求出动急救车辆并做好急救准备，确保

伤员得到及时医治。

9. 事故现场取证救助行动中，安排人员同时做好事故调查取证工作，以利于事故处

理，防止证据遗失。

10. 自我保护，在救助行动中，抢救机械设备和救助人员应严格执行安全操作规程，

配备安全设施和防护用品，加强自我保护，确保抢救过程中的人身安全和财产安全。

##### 三、处置措施

1. 抢救方案根据现场实际发生事故或险情情况，最大可能迅速调集有针对性的人

员、车辆迅速开展抢救活动，必要时请求公安部门配合疏散人群，维持现场秩序。对

于一般的单一性危险源，只要设置隔离带和警示标志或留人看守，待隐患排除即可。

2. 伤员抢救立即与急救中心或医院联系，请求出动急救车辆，同时在医院车辆、人

员未到场前，施工现场积极开展伤员的救治工作。对于一般短暂触电也未造成人员休

昏迷或烧伤，可以现场观察后视情况而定。

3. 事故现场保护，取证工作要同时进行，以防止证据遗失和利于事故处理。

4. 自我保护，在救援行动中，对危险源要专人看护，设置隔离带，救护车，救援

人员应严格执行安全操作规程，配备安全设施和防护用品，信息畅通，行动积极配合，加强自我保护，确保抢救过程中人员人身安全和财产安全。

#### 四、机械伤害事故一般抢救方法

1. 发生机械伤害后，现场人员应立即报告公司应急救援小组，应急小组应立即拨打 120 救护中心与医院取得联系，医院在附近的应直接送往医院，应详细讲明事故地点、严重程度，在医护人员没有到来之前，应检查受害者的伤势，心跳及呼吸情况，视不同情况采取不同的急救措施。

2. 对被机械伤害的伤员，应迅速小心地使伤员脱离危险源。

3. 对发生休克的伤员，应首先进行抢救，遇有呼吸、心跳停止者，可采取人工呼吸或胸外心脏挤压法，使其恢复正常。

4. 对骨折的伤员，应利用木板、竹片和绳布等捆绑骨折处的上下关节，固定骨折部位；也可将其上肢固定在身侧，下肢与下肢缚在一起。

5. 对伤口出血的伤员，应让其以头低脚高的姿势躺卧，使用消毒纱布或清洁织物覆盖伤口上，用绷带较紧地包扎，以压迫止血，或者选择弹性好的橡皮管、橡皮带或三角巾、毛巾、带状布巾等。对上肢出血者，捆绑在其上臂 1/2 处，对下肢出血者，捆绑在其腿上 2/3 处，并每隔 25-40 分钟放松一次，每次放松 2 分钟。

6. 对眼睛难忍者，应让其服用止痛剂和镇痉剂。

#### 六、伤员救治基本常识

##### 1. 止血方法

(1) 一般止血法：创口小的出血，用生理盐水局部冲洗，周围用 75% 的酒精涂擦消毒。涂擦时，先从近伤口处向外周擦，然后盖上面纱布，用绷带包裹即可。如头皮或毛发部位出血，应剃去毛发再清洗、消毒后包扎。

(2) 指压止血法：在采取指压止血法进行止血时，应根据出血的部位不同，压迫不同的部位达到止血的目的。

(3) 填塞止血法：对软组织内的血管损伤出血，用无菌绷带、纱布填入伤口内压紧，外加大块无菌敷料加压包裹。

(4) 加压包扎止血法：先用纱布、棉垫、绷带、布类等做成垫子放在伤口的无菌敷料上，再用绷带或三角巾加压包扎。

(5) 止血带止血法：常用的有橡皮管和布制两种。在紧急情况下常选用绷带、布带（衣服挂成条状）、裤带、毛巾代替。

##### 2. 包扎

(1) 包扎的动作要轻、快、准、牢，避免碰触伤口，以免增加伤员的疼痛、出血

和感染：

(2) 对充分暴露的伤口，要尽可能用无菌敷料覆盖伤口，再进行包扎；

(3) 不要在伤口上打结，避免压迫伤口而加重痛苦；

(4) 包扎不可过紧或过松，以防血液循环受阻和血管，影响远端血液循环。如是四肢，要露出指（趾）末端，以便随时观察肢端血液循环情况。

##### 3. 骨折固定

(1) 本着先救命后治伤的原则，对呼吸、心跳停止者应立即进行心肺复苏。有大大出血时，应先止血，再包扎，最后再固定骨折部位；

(2) 对于大腿、小腿和脊柱骨折，应就地固定，不要随便移动伤员；

(3) 骨折固定的目的，只是限制肢体活动，不要试图复位，如患肢畸形明显不便固定时，可依伤肢长轴方向稍加牵引和矫正，然后进行固定；

(4) 对四肢骨折断端固定时，先固定骨折上端，后固定骨折下端。若固定顺序颠倒，可导致断端再度移位；

(5) 固定材料不能与皮肤直接接触，要用棉花等柔软物品垫好，尤其骨突出部和夹板两头要垫好；

(6) 夹板要托托整个伤肢，将骨干的上、下两个关节固定住。绷带和三角巾不要直接绑在骨折处；

(7) 固定四肢时应露出指（趾），随时观察血液循环，如有苍白青紫、发冷、麻木等情况，立即松开重新固定。

(8) 肢体固定时，上肢肘下，下肢膝下；

(9) 开放性骨折禁用用水冲，不涂药物，保持伤口清洁；外露的断骨严禁送回伤口内，避免增加污染和刺伤血管、神经；

(10) 疼痛严重者，可服用止痛剂和镇静剂，固定后迅速送往医院

##### 七、应急结束

1. 做好相关单位和员工的思想政治工作，稳定员工情绪，保持队伍稳定。

2. 对事故、事件进行全面的调查分析，研究制定预防事故、事件重复发生的措施和迅速恢复生产的具体措施。

3. 向公司和有关部门提交事故、事件调查分析报告，提出建议，供领导决策。

4. 应急领导小组对事件应急响应过程进行总结评审，必要时对本预案进行改进。

##### 八、后期处置

1. 组织安全生产事故灾难的善后处置工作，包括人员安置、补偿，清理与处理等事

项，尽快消除事故影响，妥善安置和慰问受害及受影响人员，尽快恢复正常秩序。

2. 机械伤害发生后，及时向保险机构办理受火人员保险理赔工作。
3. 安全生事故灾难善后处理工作结束后，现场应急救援小组分析总结应急救援经验教训，提出改进应急救援工作的建议，完成应急救援总结报告并及时上报。

#### 第六节 消防安全应急预案

为加强和规范公司消防安全管理，预防火灾和减少火灾危害，根据《中华人民共和国消防法》以及《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》，结合公司实际，特制定本消防安全应急预案。

##### 一、指导思想

以维护广大员工的人身安全和公司财产安全，建设“一强三优”现代公司的发展战略目标为指导，确保安全，实现公司全面、协调、可持续发展，构造“集中领导，统一指挥，反应灵敏，运转高效”的消防安全应急体系，全面提高公司应对火灾的能力。

##### 二、制定预案的目的

制定消防安全应急预案，是为了在公司面临突发火灾事故时，能够统一指挥，及时有效地整合人力、物力、信息等资源，迅速针对火势实施有组织的控制和扑救，避免火灾现场的混乱无序，防止贻误战机和漏管失控，最大限度地减少人员伤亡和财产损失。

##### 三、制定预案的依据

以《中华人民共和国消防法》和省市消防规定及本公司消防安全制度为依据，严格依法实施。

##### 四、消防安全教育及培训

1. 根据人员的变动及时调整义务消防人员，针对不同的岗位特点对员工进行消防安全教育培训。
2. 创办消防知识宣传栏，开展知识竞赛等，提高全体员工的消防安全意识。
3. 定期组织员工学习消防法规和各项规章制度，做到依法防火。
4. 对消防设施维护保养，自救器材的完好情况及时更换过期和失效的灭火器，保证灭火器的正常有效。
5. 定期进行实地演示和培训，教育全体职工学习灭火器使用常识，掌握防火灭火器天火要点。

##### 五、火灾事故应急措施

1. 报警  
公司员工、值班人员发现火情后应立即向公司安全主管或人力资源部报警，根据火情可直接报“119”火警。
2. 接警



安全主管或人力资源部经理接警后，应立即向公司领导 and 消防应急指挥小组报告，通知各部门和义务消防队启动应急预案。

##### 3. 处置

指挥各部门、义务消防队迅速集结，按照职责分工，进入相应的位置开展灭火救援行动。对火灾现场人员有序地疏散撤离。扑救火灾时按照“先控制、后灭火；救人重于救火；先重点后一般”的灭火战术原则。切断电源，接通消防水源，组织抢救伤亡人员，隔离火灾危险源和重要物资，充分利用单位的消防设施器材进行灭火。伤员身上燃烧的衣物一时难以脱下时，可让伤员躺在地上滚动，或用酒水扑灭火焰，并立即送医院进行治疗。

##### 4. 协助消防队灭火

在自救的基础上，当专业消防队到达火灾现场后，火灾事故应急指挥小组要简要地向消防队负责人说明火灾情况，并全力支持消防队灭火。要听从消防队指挥，齐心协力，共同灭火。

##### 5. 保护现场

当火灾发生时和扑救完毕后，指挥小组要派人保护好现场，维护好现场秩序，等待对事故原因及责任人的调查，同时应立即采取善后工作，及时清理，将火灾造成的垃圾分类处理并采取其他有效措施，从而将火灾事故对环境造成的污染降低到最低程度。

6. 火灾扑灭后，由办公室和安全部门协助消防队部门，查明火灾原因，调查火灾损失。

##### 六、疏散基本常识

1. 争分夺秒抢时间、抢速度，迅速撤离是逃生的先决条件。从火灾、烟气发展规律可知，烟火蔓延速度很快，人群人流的行进速度相对很慢，而且烟雾具有毒性，人如在烟雾中停留的时间过长，轻者造成头晕目眩给逃生带来不便，重者因大量吸入有毒气体导致晕倒在场，从而导致死亡。
2. 平时大家要牢记工作场所的疏散示意图，逃生路线要心中有数，千万不可盲目追随别人，慌张逃离和惊慌乱喊，以免引起骚乱。
3. 当火灾处于初期阶段时，应采取报警、疏散员工和积极灭火扑救的顺序行动。
4. 避免形成拥挤、拥挤和践踏的局面，遇到相互践踏、前后拥挤的现象，要想方法坚决遏制，给予疏导或选择其他的辅助疏散方法给予分流。
5. 不要滞留在没有消防设施的场所，千万不可停留于走廊、普通楼梯间等极易被烟火波及的部位。
6. 针对不同情况，充分利用楼内各种消防设施，着火时，可试门的把手或面板，若



温度较高，则不能打开门；否则可打开房门；打开房门若发现走廊或楼梯有烟气流动，最好用湿毛巾等物掩住口鼻，以免受到火灾危害。

7. 当着火层、着火层上层和以下各层都受到一个安全通道疏散时，则应首先让着火层的人员先行撤离，然后着火层以上各层，再者着火层的以下层。

##### 七、灭火的基本原则

义务消防队员或其他灭火人员在灭火过程中应灵活运用“先控制、后消灭”、“先救人、后灭火”以及“先重点、后一般”等基本战术原则。

(一) 先控制、后消灭。在灭火过程中不能截然分开，控制也是为了灭火，只有首先控制住火势的持续蔓延，才能迅速地扑灭火灾。

##### 1. 建筑物火灾的控制

当建筑物一端着火向另一端蔓延时，可从中间适当部位加以控制：

- (1) 建筑物中部着火时，应从两端控制，以风向下为主；
- (2) 当发生楼层着火时，应从上下方控制，以上层为主。

##### 2. 易燃、易爆场所火灾危险的物品

- (1) 疏散保护有爆炸危险的物品；
- (2) 对不能迅速灭火和不易疏散的物品要采取冷却措施；
- (3) 尽快设法消灭火灾，以消除火灾扩大和爆炸的危险；

##### (二) 先救人、后灭火的原则

先救人、后灭火的原则，是指火场上如果有人受到火灾威胁，义务消防队员的首要任务就是把被火势围困的人员抢救出来，运用这一原则，要根据火势情况和人员受火势威胁程度而定。

##### (三) 先重点、后一般的原则

1. 人和物相比，抢救病人是重点；
2. 贵重物资和一般物资相比，保护和抢救贵重物资是重点；
3. 火势蔓延猛烈的方向和火势蔓延缓慢的方向相比，控制火势猛烈的方向是重点；
4. 有爆炸、毒害、倒塌等危险的火场区域和没有这些危险的火场区域相比，处置有这些危险的火场区域是重点；
5. 火场上的下风方向和上风、侧风方向相比，下风方向是重点；
6. 易燃、可燃物品集中区域和这类物品较少的区域相比，这类物品集中区域是保护和疏散的重点；
7. 要害部位和其他部位相比，要害部位是火场控制的点。



##### 八、应急物资

常备药品：消毒用品、急救材料（急救箱、急救包）及各种常用小夹板、担架、止血带、氧气袋、灭火器等救火物资。

##### 九、注意事项

1. 重要的档案资料，一旦着火不可用水扑救。
2. 那些比水轻于水的易燃液体着火后不宜用水扑救，因为着火的易燃体会漂在水面上，到处流淌，反而造成火势蔓延。
3. 高压电器设备失火不能用水来扑救，一是水能导电容易造成电气设备短路烧毁。二是容易发生高压电流沿水柱传到消防器材上，使消防人员造成伤亡。
4. 硫酸、硝酸、盐酸遇火不能用水扑救，因为这三种强酸遇火后发生强烈的发热反应，引起强酸四处飞溅，甚至发生爆炸。
5. 危险易爆易燃气体要及时撤离火灾现场，以免引起火灾的进一步扩大。

##### 十、责任追究

对发生火灾事故、损失严重的单位（部门）负责人、直接责任人依据有关法律、法规及公司规章制度给予严肃处理。

##### (六) 现场服务方案

###### 一、服务目标

1. 提升客户体验：通过现场演示、技术咨询和互动活动，增强客户对农机设备的认知与信任。
2. 促进销售转化：结合优惠政策与试驾体验，直接推动设备订购与成交。

3. 建立长期合作：提供售后保障与培训支持，提升客户满意度及品牌忠诚度。

###### 二、服务内容与实施

###### (一) 现场展示与体验

###### 1. 产品分区展示

静态展示区：按设备类型（拖拉机、收割机、植保机械等）划分区域，配备技术参数展板与操作视频。

动态演示区：设置模拟农田场景，安排专业机手演示设备作业流程（如播种、收割效率）。

试驾体验区：提供安全指导下的设备试驾，配备试驾反馈表收集客户体验数据。

###### 2. 技术讲解与答疑

每小时安排一次集中讲解，由工程师说明设备核心技术（如智能导航、节能设计）。设立一对一咨询台，解答客户关于适配性、维护成本等个性化问题。





## （二）促销与成交支持

### 1. 限时优惠政策

现场订购享8折优惠，含赠品（如备用零件、保养套餐）。

提供灵活支付方式：首付30%，30天分期交付。

### 2. 订单快速处理

配置移动POS机与电子合同系统，实现下单、签约、付款、交付一站式服务。

设立“优先交付通道”，为现场成交客户承诺7日内发货。

## （三）售后保障与培训

### 1. 全生命周期服务承诺

保修期：整机保修2年，核心部件（如发动机）保修3年。

响应机制：城区2小时，郊区4小时上门维修，紧急情况提供备用设备。

备件供应：常备件库存覆盖90%常见故障，偏远地区通过无人机配送备件。

### 2. 技术培训体系

操作培训：交付时提供2小时实操课程，内容涵盖安全规范、效率优化技巧。

维护培训：每季度举办线上直播课，讲解日常保养、故障自查方法。

进阶课程：针对合作社客户，提供农业机械化整体解决方案培训。

## （四）客户互动与反馈

### 1. 互动活动设计

农机驾驶挑战赛：设置计时作业任务，优胜者获赠次年保养套餐。

农业知识问答：结合设备功能设计问题，答对者可参与抽奖（奖品为智能农具）。

### 2. 满意度跟踪

现场填写《服务评价表》，赠送纪念品（如定制工具包）。

活动后3日内进行电话回访，针对投诉问题48小时内给出解决方案。

## 三、服务保障措施

### 1. 人员配置

每区配备1名技术讲解员、2名试驾指导员、1名订单处理专员。

后台支持团队：5名客服负责线上咨询，3名工程师待命远程诊断。

### 2. 风险管理

设备安全：为试驾车辆投保全额责任险，现场设置消防栓、警示标识。

应急预案：准备备用发电机、防雨帐篷，应对突发天气或电力故障。

数据安全：客户信息加密存储，试驾数据仅用于产品改进分析。

## 四、效果评估与改进

## 3. 用户需求变更：如从传统农机升级至智能设备，需提供合理说明。

## （二）操作步骤

### 1. 问题确认

用户提交调换申请后，销售人员需在1小时内响应或安排用户提供证据材料。

明确责任方（销售方/生产方/物流方），按责任方承担比例。

### 2. 调换方案协商

同型号更换：优先提供全新设备，缩短用户停机时间。

升级替换：若用户需求变更，按差价补款或提供分期方案。

退货退款：符合法定条件（如7天无理由退货），全额退款并回收设备。

### 3. 物流与安装

调换设备需经二次质检，确保功能正常。

提供免费运输、安装及操作培训，保障用户无缝过渡。

## 四、配套服务优化

### 1. 售前预防

根据地区特点推荐设备：北方侧重耐用性，南方强调轻便性。

提供试用服务，降低用户决策风险。

### 2. 售中支持

定制化销售方案：支持租赁、分期付款、以旧换新等灵活模式。

签订调换货承诺书，明确质保期、责任范围。

### 3. 售后保障

质保期内免费维修/调换，超预期提供成本价服务。

定期回访用户，收集设备使用反馈，优化产品迭代。

## 五、风险控制与改进

### 1. 问题复盘

每月分析调换货原因，分类统计质量缺陷、适配错误等占比。

针对高频问题，联合生产方改进工艺或调整销售策略。

### 2. 政策透明化

在合同、官网公示调换货细则，避免口头承诺引发的纠纷。

培训销售人员，确保政策解读一致。

### 3. 用户教育

制作设备使用指南、维护视频，减少因操作不当导致的调换需求。

开展线上答疑会，提升用户自主解决问题能力。

## 1. 量化指标

现场成交率目标≥30%，试驾转化率目标≥50%。

客户满意度评分≥4.5分（满分5分）。

## 2. 持续优化

每日活动总结会分析客流高峰时段、热门问题类型。

活动后1周内输出改进报告，优化后续服务流程。

方案亮点：通过“体验信任成交”闭环设计，将技术展示与情感连接结合，既解决

客户对设备性能的疑虑，又通过即时优惠与售后保障降低决策门槛，最终实现品牌推广

与销售增长的双重目标。

## （七）调换货方案

### 一、方案背景与目标

随着现代农业机械化进程加速，农业机械已成为提升生产效率、降低劳动强度的核心工具。然而，农村地区机械化水平参差不齐，部分用户因设备适配性、质量问题或使用需求变化，需进行调换货。本方案旨在建立科学、高效的调换货机制，保障用户权益，提升销售方服务口碑，促进农业机械普及。

## 二、调换货管理制度建设

### 1. 责任分工

设立调换货专项小组，明确销售、售后、物流部门职责，确保流程衔接顺畅。

指定专人对接用户需求，建立24小时响应机制，缩短问题处理周期。

### 2. 流程标准化

申请阶段：用户需提供购买凭证、设备问题说明（如故障照片/视频）及调换需求。

审核阶段：销售方核实设备状态（是否在质保期、是否人为损坏），48小时内反馈

审核结果。

执行阶段：确认调换后，安排物流上门取件/送货，同步更新库存系统，确保账实

一致。

### 3. 信息系统支持

搭建数字化管理平台，记录设备序列号、调换原因、处理进度，实现全流程可追溯。

通过短信/APP推送通知用户调换状态，提升透明度。

## 三、调换货操作细则

### （一）适用条件

1. 质量类问题：设备存在制造缺陷或运输损坏，经技术鉴定属实。

2. 适配性问题：设备型号与用户农田规模、作物类型不匹配。

## （八）突发事件的响应方案

### 一、目的与适用范围

为提升农业机械销售过程中应对突发事件的应急能力，降低人员伤亡、财产损失及经营

风险，制定本响应方案。适用范围包括：

1. 违规操作事故：因违反《农业机械管理条例》或操作规程导致的人身伤亡、设备损坏。

2. 火灾事故：销售网点、仓储点、维修车间等场所的火灾。

3. 自然灾害：台风、暴雨、洪水、雷击、低温冷冻等引发的次生灾害。

4. 公共卫生事件：传染病疫情、群体性食物中毒等影响门店运营的突发事件。

5. 其他事故：盗窃、暴力冲突、设备故障、信息系统瘫痪等危及安全的情况。

### 二、应急组织架构与职责

#### 1. 应急指挥部

总指挥：由销售门店负责人担任，负责全面指挥、资源协调及对外沟通。

成员：维修主管、安全员、仓库管理员、财务与客服代表、外部协作单位联络人。

#### 2. 工作组分

现场处置组：负责事故现场救援、人员疏散、设备保护及初期灭火。

警戒保卫组：封锁危险区域、维护秩序、引导人员撤离至安全集合点。

信息联络组：实时收集事故信息，向上级部门、消防、警方等通报，并对外发布公

告。

物资保障组：调拨应急物资（如灭火器、防护用品、备用电源），确保救援资源充

足。

善后处理组：事故调查、损失评估、客户赔偿协商及保险理赔跟进。

### 三、应急处置原则

1. 生命优先：确保员工、客户及救援人员安全。

2. 快速响应：30分钟内启动预案，1小时内控制初级风险。

3. 分级处置：按风险等级（高/中/低）分配资源，高风险事件立即全员撤离并报警。

4. 协同联动：与消防、医疗、警方、保险公司及设备供应商建立固定协作机制。

## 四、应急处置流程

### （一）事故初始响应

1. 现场人员：立即停止作业，启动手动报警装置或拨打119/120，向应急指挥部报

告事故类型、位置及伤亡情况。

2. 指挥部：3分钟内确认事故等级，通知各工作组到位，并启动对应预案。

### （二）现场控制与救援

1.人员安全：  
清点人数，引导至安全集合点，等待救援。对受伤人员实施急救（如：心肺复苏），等待专业医疗支援。  
2.风险控制：  
火灾：使用灭火器、消防栓或初期火情，关闭电源、燃气阀门。  
泄漏：封堵化学品泄漏源，设置警戒线，避免明火。  
暴力事件：封锁入口，保存监控录像，避免正面冲突。  
(三) 资源调配与信息通报  
1.物资保障组：5分钟内运送应急物资至现场，如备用发电机、沙袋（防汛）、急救包。  
2.信息联络组：  
内部通报：通过广播、微信群通知全员撤离路线及集合点。  
外部通报：向消防、警方、保险公司提交事故报告，同步更新客户及供应商。  
(四) 后期处置  
1.事故调查：48小时内完成原因分析，明确责任并提交整改报告。  
2.损失评估：统计设备损坏、库存损失及客户订单延误情况。  
3.恢复运营：  
修复受损设施，清理现场。  
对受影响客户提供补偿方案（如延期交付折扣、免费维修）。  
4.预案修订：根据演练及实际事故反馈，每半年更新一次应急流程。  
五、关键场景应对要点  
(一) 火灾应急  
1.初期处置：安全小组5人以内小组使用灭火器扑救，其余人员撤离。  
2.撤离路线：标识双通道逃生路线，定期检查应急灯及指示牌。  
3.灾后处理：保护火灾现场证据，配合消防部门调查。  
(二) 自然灾害防御  
1.台风/暴雨：提前加固展厅门窗、转移低洼处设备，储备沙袋及抽水泵。  
2.低温冷冻：对柴油、灌溉设备等加注防冻液，仓库启用恒温系统。  
(三) 信息系统瘫痪  
1.手动操作：启用纸质合同、库存台账，确保销售及出入库记录连续。  
2.数据恢复：每日离线备份客户信息至加密硬盘，存储于防火保险柜。  
六、培训与演练



1.季度演练：模拟火灾、设备故障等场景，检验响应速度及协调能力。  
2.员工培训：  
每年2次安全操作培训，考核合格后方可上岗。  
新员工入职需通过安全知识考核。  
(九) 质保期内及质保期外维护保养收费标准  
以下为我公司根据设备销售方、设备质量及质保期外维护保养的收费承诺方案，结合行业规范与市场实践制定，确保透明性和可操作性：  
一、质保期内服务承诺（免费范围）  
1.免费维修范围  
质量问题：三包有效期内（通常12年，以合同为准），因设备设计、制造缺陷导致的故障，提供免费维修，包含工时费、材料及合理运输费。  
免费更换条件：  
同一严重质量问题维修超2次仍无法解决；  
自送修之日起超过30个工作日未修复。  
免责条款：人为损坏、私自改装、未按说明书操作或超负荷使用导致的故障，不属于免费范围。  
2.服务标准  
响应时间：24小时内出具解决方案，偏远地区≤48小时；  
修复时限：一般故障≤3个工作日，重大故障≤15个工作日。  
三、服务承诺细则  
1.响应与时效  
质保期内：接到报修后12小时内响应，48小时内到场（特殊区域≤72小时）；  
提供全年无休服务，节假日按标准费率收费。  
2.价格透明化  
维修前出具报价单，客户签字确认后施工。  
3.质量保障  
更换配件质保3个月或200工作小时（以先到为准）；  
同一故障修复后30天内复发，免收二次维修费。  
质保期内技术支持与售后服务  
1.故障排除服务  
(1) 我公司根据客户的具体需求，提供包括远程和现场故障诊断和故障处理在内的服务。



我公司为用户提供3种方式的故障排除服务：  
1) 远程诊断服务：根据客户提供的故障信息，对故障进行诊断，并对故障的处理提出建议。  
2) 远程处理服务：通过远程指导或远程登录的方式，在客户具备条件的前提下远程登录来处理客户的故障。  
3) 按需现场服务：客户申请后，首先通过电话指导或远程登录的方式来诊断和处理故障，如果故障不能通过远程处理方式解决，指派工程师在规定时间内赴客户现场处理故障。  
(2) 我公司为提供如下故障排除服务内容：  
1) 设备的故障诊断及处理  
2) 系统的故障诊断及处理  
3) 其他应用系统的故障诊断及处理等。  
2.设备维修与更换  
在设备的保修服务中，备品零件的准备和运输是决定保修服务的重要因素之一，为了确保用户系统安全、正常、可靠地运行，我公司负责本项目所采购的设备的保修更换服务。  
我公司备有一定数量的资源可供调配。我公司售后服务机构可以最快的速度提供相应的产品模块或设备用于故障的诊断和排除，最大限度地缩短用户方系统设备受故障影响的时间。  
3.文档提供和更新服务  
质保期内，我公司负责为用户提供最新的资料文档服务，具体服务内容包括：  
(1) 设备原厂资料更新  
在用户方项目建设过程中，我公司将保证用户方获得软硬件设备的原厂技术资料、设备技术说明书、使用说明书、维护说明书等。当设备厂商的相关技术手册版本升级时，我公司将会联系各设备厂商及时更新客户手中的技术手册。在保证安全和质量的前提下提供技术服务，包括技术咨询等。  
(2) 我公司技术文档更新  
在提供设备原厂资料的同时，我公司将针对系统的使用特点，向用户方提供具有针对性的详细的施工文档、设备操作使用指南和维护手册以及详细的安装调试文档和系统测试报告等。我公司提供的文档将根据客户的意见和实际操作经验不断完善，当文档更新后，我公司将这些文档发送给用户方，并通知用户方相关人员及时更新。



4.组织技术交流与研讨  
我公司将定期和不定期地组织客户、供应商、研讨其相关或者有可能感兴趣的技术发展、最新动态，介绍公司的最新科技成果、市场及业务发展理念，我们的网站也将发布不断的发布相关信息。  
5.长期的技术咨询  
作为客户真诚的合作伙伴，我公司愿与客户建立长期的战略合作关系，达到长期合作、共同发展的目的，我们将提供较高层次的、长期的、免费的技术咨询，帮助用户方吸收最新科技成果，正确进行决策，充分结合用户方具体需求，提出业务开展的指导性建议，使用户方得到最大限度的利益保证。  
质保期外技术支持与售后服务  
1.设备的更换服务  
质保期过后如有设备损坏，我公司将提供设备更换安装服务，损坏零件将以优惠价格提供用户。  
2.长期的技术咨询  
作为用户方真诚的合作伙伴，我公司希望与用户方建立战略合作关系，达到长期合作、共同发展的目的，在质保期后我们将提供较高层次的、长期的、免费的技术咨询，帮助用户方吸收最新科技成果，正确进行决策，同时充分结合用户方具体需求，提出业务开展的指导性建议，使用户方得到最大限度的利益保证。  
(十) 维修、维护服务体系、技术支持  
一、质量管控体系：从源头保障设备可靠性  
农业机械的稳定性直接影响农业生产效率，因此建立严格的质量管控体系至关重要。我们通过三重机制确保设备质量：  
1.供应商筛选机制：与行业TOP10供应商建立战略合作，要求其通过ISO9001质量管理体系认证，并定期进行供应商审计。  
2.全流程检测体系：实施“入库检测出厂复检客户验收”三重检测，配备激光干涉仪、三坐标测量仪等精密检测设备，确保设备精度符合GB/T15375标准。  
3.质量追溯系统：采用RFID芯片实现设备全生命周期追溯，从原材料批次到装配工号均可查询，质量问题48小时内可定位责任环节。  
二、立体化售后服务网络：360°保障设备运行  
构建“区域服务中心+移动服务站+云端支持”的三级服务体系：  
1.区域服务中心：在全国主要农业产区设立20个区域服务中心，配备专业维修团队和备件仓库，实现2小时响应、24小时到场服务。



2. 移动服务站：配置100辆专业服务车，搭载GPS定位系统和远程诊断设备，可现场完成80%常见故障维修。

3. 云端支持平台：开发智慧农业APP，集成设备监控、故障预警、在线报修等功能，客户可通过手机实时查看设备运行状态。

三、技术支持体系：四单保障设备效能

提供全方位技术支持方案：

1. 安装调试服务：由持有机械工程师资格的专业团队负责，提供场地规划、设备就位、参数调试等一站式服务，确保设备首次启动成功率100%。

2. 操作培训体系：开发“理论课程+模拟操作+田间实训”三级培训体系。提供中英文双语教材和VR操作模拟系统，确保操作人员7天内掌握设备使用要领。

3. 远程诊断系统：通过物联网模块实时采集设备运行数据，AI算法可预判70%潜在故障，工程师可通过4G/5G网络远程调试设备参数。

4. 技术升级服务：每年投入营收的5%用于技术研发，为客户提供设备功能升级、软件迭代等服务，延长设备使用寿命35年。

四、备件保障体系：零等待维护方案

建立“三级备件库+智能调配”系统：

1. 区域备件库：在20个区域服务中心设置备件仓库，储备常用易损件，库存满足3个月维修需求。

2. 中央备件库：总部设立自动化立体仓库，存储非常用备件，通过智能物流系统实现48小时内全国送达。

3. 供应商直供：与核心零部件供应商建立VMI（供应商管理库存）模式，紧急备件24小时内直发客户现场。

五、客户价值提升计划：从设备到解决方案

推出“金穗服务”增值计划：

1. 生产效率分析：定期提供设备运行报告，分析作业效率、能耗等数据，提出优化建议。

2. 作物适配方案：根据不同作物种植需求，提供设备组合配置方案，提高综合收益。

3. 金融支持服务：联合金融机构提供设备租赁、分期付款等金融方案，降低客户资金压力。

通过这套覆盖设备全生命周期的服务体系，我们已帮助客户实现设备故障率下降40%，作业效率提升25%，设备使用寿命延长3年。选择我们的农业机械设备，不仅是购买一台机器，更是获得一套完整的农业生产解决方案。

二、培训方案

我单位承诺负责对最终用户开展全方位、多层次的免费技术培训，提供培训讲师、讲义和实际的操作环境，保证培训上机实习保障培训的质量和效果，使设备使用者能够达到独立操作使用设备、安全规范、简单快速故障处理等，具体培训方案如下：

1. 培训方式：

(1) 初始使用培训：在新设备交付使用时，技术人员在现场对操作者进行设备操作讲解培训。

(2) 使用期间培训：技术人员上门服务时，如有客户操作人员更换，或对设备还不够了解等情况，可以随时对操作者进行讲解培训。

(3) 集中统一培训：根据客户要求和安排，在客户的统一组织下，技术人员针对某一设备或系统操作人员集中讲解培训。

2. 培训内容：

(1) 设备操作程序。使客户简单了解设备的工作原理，操作方式及操作程序。

(2) 简单故障处理。使客户了解日常清理维护、简单故障处理等。

(3) 安全操作规程。了解安全常识，防止违规操作，确保人身安全。

(4) 服务联系方式。使客户清楚服务网点地址、电话、人员姓名及报修方法。

(5) 监督投诉电话。公司总部设有的技术支持电话和监督投诉电话，保证客户服务投诉或寻求支持的渠道畅通。

每次培训后，由技术人员填写“客户培训登记表”，登记培训内容和培训的基本情况，以及对培训是否满意等内容，经签字后，由公司总部存档备案。我单位的培训计划是结合我单位的工作经验制定的，通过一系列的培训，使设备使用单位的管理人员和操作人员对设备的原理、结构都有一个比较详细的了解，对设备的常见问题都提前了解并掌握应对措施，实现设备在将来运行过程安全、稳定、高效的运行的目的。

投标人名称：新合盛农业机械有限公司(电子签章)

法定代表人：郭磊(电子签章)

日期：2025年10月16日

