

# LED 显示屏采购售后服务方案

## 目 录

<b>第一节 售后服务总体设计</b> .....	2
一、服务组织构建及管理.....	2
二、售后服务工作流程.....	5
三、售后服务部门工作说明.....	7
<b>第二节 售后服务体系及原则</b> .....	8
一、售后服务体系.....	8
二、售后服务原则.....	9
<b>第三节 售后服务内容</b> .....	10
<b>第四节 售后服务措施</b> .....	13
一、质保期内服务措施.....	13
二、质保期后服务措施.....	18
<b>第五节 本地化服务</b> .....	19
一、本地化服务承诺.....	19
二、本地化售后服务机构.....	20
<b>第六节 技术培训</b> .....	21
一、培训目的.....	21
二、培训计划.....	21
三、培训内容.....	21
四、培训使用的设施、培训教材、资料.....	23
五、培训安排.....	23
六、培训效果与考核.....	24

## 第一节 售后服务总体设计

### 一、服务组织构建及管理

#### 1. 客户服务中心

在公司的组织管理机构中，设立了一个客服服务中心。它是由若干经验丰富的工程师组成，主要负责项目的安装、日常维护、定期巡检、应念响友等工作，周时他们也参与项目的方素设计评审、生产请式等工作。这样的专取管理，使售后服务有了根本保障。

服务体系以客户服务中心为统一窗口，利用功能完善的客户服务信息计算机管理系统对客户的服务请求、服务分配、工程师处理、用户满意度调查等过程进行严格的管理和考核。客户服务中心的建立，改变了传统的服务方式和服务运作思想，建立了内外沟通体系，是公司用户的纽带和桥梁。服务树立以客户为中心的观念，在客户要求越来越高的情况下，能够提供更好、更及时的服务，让客户满意。

客户服务中心面向全公司的业务接受客户服务请求，在公司内部进行跨部门的协调，调动资源为客户提供服务，并对服务进行全过程的监督和管理。科技赋予客户服务中心必要和充分的管理和考核权限，客户服务中心提供的服务统计数据是公司对部门和员工进行考核的重要依据。

#### 2. 服务信息管理系统

建立了完善的服务信息管理系统对服务的过程和结果进行管理、监控和考核。客户的任何服务请求和投诉都在系统中进行纪录，服务过程中设置了多个检查点，协调员、工程师、部门主管、公司领导都可通过系统随时掌握服务工作状态，了解服务结果，分析统计数据。

服务信息管理系统包括：

- (1) 开单、派单、结单系统；
- (2) 大客户支持系统；
- (3) 续保服务管理系统；
- (4) 业绩考评系统；
- (5) 备件申请系统；
- (6) 客户投诉系统；
- (7) 客户服务质量调查系统。

### 3. 服务质量管理

本司制订了《客户服务工作评估项目及标准》，加强客户服务工作的监督和管理，服务的全部过程均在 ISO9001：9000 体系的控制之下。本司对服务结果以“用户满意”作为重要衡量标准，对服务流程中的每个质量控制点都要进行记录和考核，结合每个月的业绩统计，对各部门进行奖惩。

客户服务工作评估标准主要包含三个内容：

**用户满意率：**一个月内经抽样调查和用户主动反馈达到满意的服务单量占当月内抽样服务单和用户主动反馈服务单总量的百分比。

**周期达标率：**一个月内服务周期达标的服务单总量占本

月内已结单服务单总量的百分比。

重复服务率：一个月内发生重复服务的服务单总数占当月内已结单服务单总数的百分比。

#### 4. 资源配备

依托过去几年发展的积累，拥有目前专业服务中心和完善的地区服务网络，储备常用维修备件、备机，能够保证用户得到及时、迅速的服务响应。

客户服务中心配有协调员 XX 人，除各业务部门自配的技术服务人员以外，还有专职维护、维修和系统技术支持工程师 XX 余人。所有技术服务人员均具有丰富的安装、调试以及维护维修经验，有良好的业务素质和解决问题的能力。

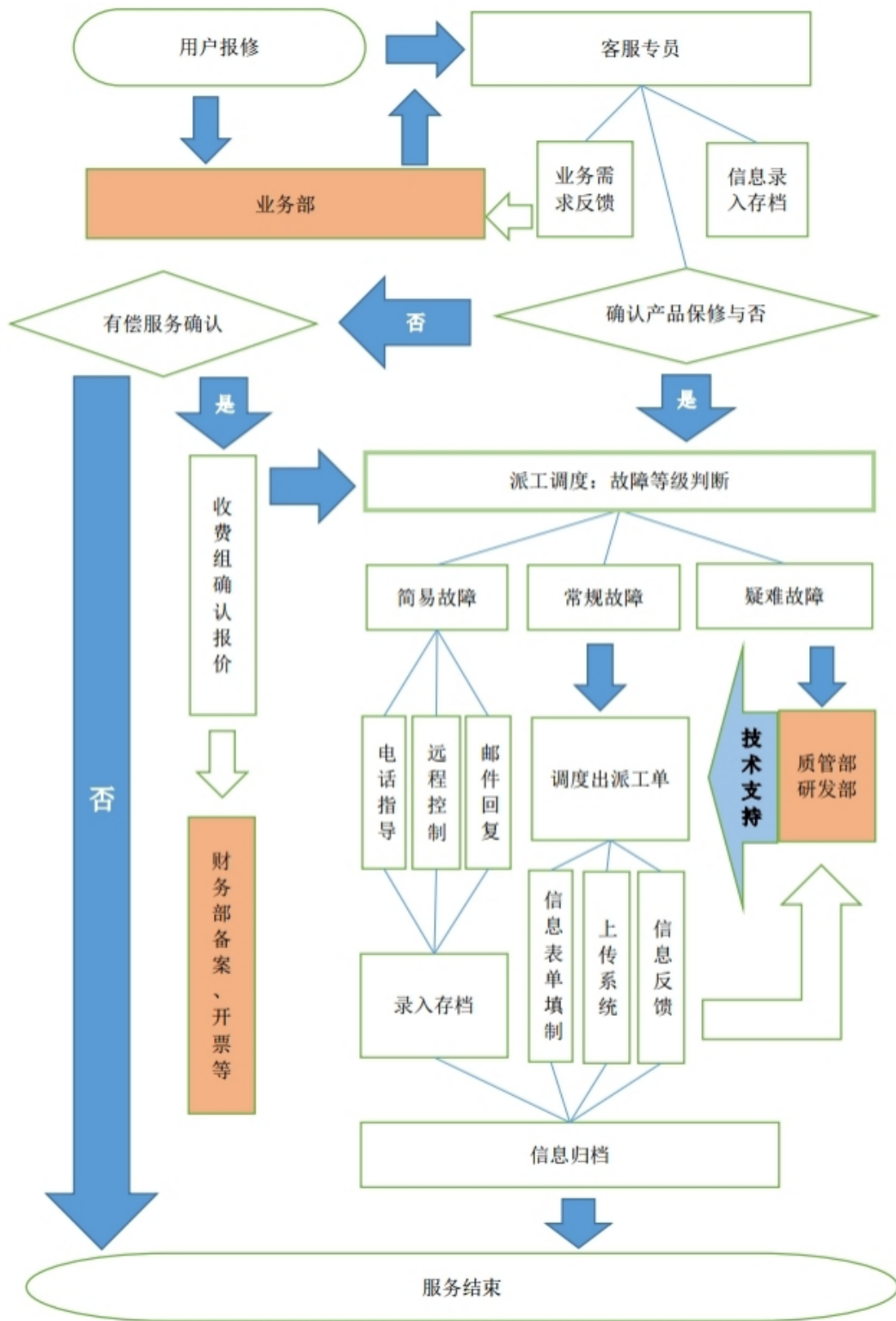
#### 5. 服务管理

优质服务不仅能为公司带来良好的声誉，而且能够成为新的利润增长点。经过多年在服务领域的开拓发展和服务经验的积累，本司确立了做专业化信息技术服务商的发展方向。科技的客户服务内涵已不局限于传统的维修和产品售后服务范围，而是将“服务”本身作为一项产品来推广。服务贯穿了“以客户为中心”的管理思想，强调为用户提供全方位、全过程、专业化的服务，以优秀的服务品质赢得客户的忠诚度。服务管理思想可以从两个角度来表达：从客户角度，服务的结果必须能够保证系统安全、稳定的运行和平稳的升级过渡；从角度，服务的结果必须达到用户的满意。

## 售后服务人员配备

维修员	技术员	检测员	远程监控

## 二、售后服务工作流程



### 三、售后服务部门工作说明

#### 1. 搜集采购方意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各部门也积极搜集采购方信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

#### 2. 开展采购方关怀、维系计划

通过对重点采购方的回访与沟通，逐步完善采购方需求，提升采购方满意度。了解各地区采购方对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

#### 3. 建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

#### 4. 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成采购方投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

#### 5. 开展采购方满意度、忠诚度调查

第一，采购方满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性

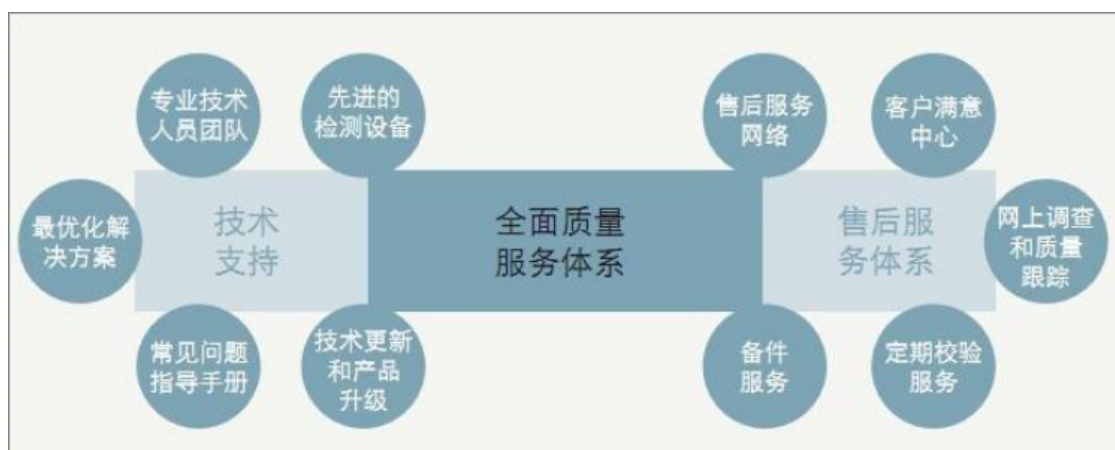
的方案。

第二，采购方满意度市场调查可以让广大消费者认识到我方对采购方的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，采购方的满意度和忠诚度是成正比的，而且采购方好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。采购方满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的采购方维护和采购方挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足采购方需求，从而最大程度上提高采购方满意度及忠诚度，稳定现有采购方，不断吸引新采购方，挽回流失采购方。

## 第二节 售后服务体系及原则

### 一、售后服务体系





## 二、售后服务原则

### （一）以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标，要保证所生产的 LED 显示屏在质量和数量上满足采购单位需求，保证整体服务满足需求。

“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”，本项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的 LED 显示屏。包括为采购单位提供后续服务，我们将动用一切有效的措施手段，力求本次服务万无一失，我们的目标是：“客户至上，满足客户一切需求”。

### （二）重在措施的可靠性原则

注重预防。我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务，和客户一起做好 LED 显示屏的服务工作。采取以预防为主的策略，把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务，同通过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。

服务组织。服务组织管理和流程管理是项目成功得关键。我们将在项目经理的统一调度下，指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

### （三）适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的

各方面的监督、积极与采购单位交流沟通。

#### （四）标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系，将采用统一维护服务管理信息数据项、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

### 第三节 售后服务内容

一、我方承诺在客户有重大活动期间，项目负责人指派专业工程师进行现场服务。确保在活动中显示屏的正常使用。

二、在保修期内，我方负责保养和继护合同中规定的全部设备，对产品中固设计、制造、安装工艺材料等引起的产品质量问题，进行无临的更换和维修。在保修期以外，更换配件仅收取工本责。

三、在用户提供备品备件的同时我公司也在维修点保存一定数量的的备品备件以供维修服务的需要。

四、对于系统的维护，一般每年至少巡检四次。通过这样定期、不定期的系统检查发现潜在的问题并予以解决；或通过电话、传真登记用户请求，提供解决方案；对于电话、传真无法解决的问题可以派专业技术人员到现场进行维护。

五、对于系统维护，采用以下几种方式：

1. 通过定期、不定期的系统检查发现潜在的问题并予以

解决。

2. 通过电话、传真登记、电子邮件登记用户请求，提供解决方案。

3. 对于电话、传真、电子邮件无法解决的问题通过派专业技术人员到现场进行维护。

4. 定期巡检、上门服务。

六、反应时间：

我公司工程技术人员提供每周 7 天，每天 24 小时紧急支持服务。

接到通报故障的电话、电子邮件或传真后的 20 分钟内由维修工程师通过电话、传真、E-MAIL 的方式提供解决方案。

现场服务：对电话、传真、E-MAIL 无法排除的故障，维修工程师将在 2 日内到达现场对故障进行到排除。

七、维护响应时间

自货物安装验收合格之日起，最多隔两个月免费上门回访客户一次，以了解显示屏使用状况，免费保修期自货物安装验收合格之日起，保修期限为 1 年(包括硬件、软件)，1 年内免费维护维修，免费范围包括维修所需的零配件、人工费、交通费等所有维修费用和产品使用培训和调试的费用，遇有重大活动时，提供现场维护。

1. 提供电话热线支持。用户的维修人员如遇在维护或操作上的任何问题，可致电我公司的售后维修服务处，向技术人员咨询相关问题。如有关技术问题未能实时解决，我司将按实际情况派出工程人员到工程现场协助。

2. 在任何情况下，用户可能过我司售后服务部 24 小时运作的技术支持电子邮箱与我司联系，当我司收到邮件后，会于最短时间内解答用户的提问，尽里解决有关问题。

3. 在保修期内，我方负责保养和维护合同规定的全部设备，对任何因产品设计、安装工艺、材料、产品质量和部件造成的设备或部件损坏，进行无偿的更换和维修。

4. 当系统软件版本升级时，无偿对设备进行终身软件升级，及时为使用方提供最新版本。

## 八、提供终身维护

1. 质保期后，我公司工程人员对大屏幕进行一次性的整体测试及调校。

2. 在免费保修期过后，我公司向用户提供的同档次的备品备件可用作紧急的故障更换及大屏幕运作过程中可能发生的故障维护，确保系统的稳定运行，对更换的备件，只收取成本费用。

3. 保修期后，如有模块、电源、控制系统等的故障，用户可直接寄回我公司检修，我司技术人员确定修好后及时返回给用户，如遇到不能修复的情况，可向用户提供同档次配件，只收取成本费。

4. 在接到用户电话报障时，如不能在电话中解决问题的，我司将派出技术人员上门检测，期间只收取基本费用。

## 九、系统升级服务

在保修期内，对多媒体显示管理软件、播放软件在免费进行升级服务。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/207111020156006146>