

## 关于售后服务方案【十四篇】

### 【范文大全】

党支部规范化建设达标创建工作中，我市坚持稳步推进，分步从培训、摸底、施策三项基础性工作做起，努力围绕“创建标准基层掌握、支部底数清楚明白、实施方案简洁明了”的目标，为下一步达标创建奠定了坚实的基础。以下是小编整理的关于售后服务方案【十四篇】，仅供参考，大家一起来看看吧。

### 【篇1】售后服务方案

#### 一、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，制定售后服务管理制度和工作流程

#### 二、售后服务内容

1 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件

2 对保修期外的产品，通过销售中心报价(包括零配件，人员出差等)费用迅速，果断排除故障，让用户满意

3 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训

4 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见

5 宣传我公司的产品及配件

#### 三、售后服务的标准及要求

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，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角

2 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决 3 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和

用户监理良好的关系

4 接到服务信息，应在 24 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺

5 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求

6 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况

7 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表

8 对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决

9 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决

10 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表

四、业务程序

## 【篇 2】售后服务方案

一、服务文化

1、服务理念

服务宗旨：天道酬勤，商道酬信

服务目的：使系统稳定、准确、高效的运行。

服务理念：急客户所需，客户的需求就是我们的追求。

2、服务承诺

高质高效、耐心热心、周密周到直到解决问题、直到用户满意。

二、服务资料

1、带给软件的安装、调试和对医院操作员进行培训，保证医院指定操作员能独立上岗工作。

2、带给软件的技术支持（包括数据维护、数据修复、系统出错等）免费维护期为 12 个月。

3、系统本身出错，带给因为软件本身问题（如 BUG 引起的问题）的维护服务。

4、医务人员操作错误引起系统故障问题或数据出错，我公司带给

软件的数据维护、数据修复。

5、带给软件安全解决方案，帮忙医院尽量降低或避免因为外部因素造成的不利影响。

6、电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题，不在我公司的维护的范围之内，软件公司带给解决推荐性方案。

7、医院应做好人员调动交接工作，以保证系统的稳定运行。

8、带给个性化修改服务，按实际状况确定工期及相关费用。

### 三、服务方式

#### 1、电话服务

用户透过服务部电话（见下）可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时光：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题1小时内反馈意见，8小时内解决问题，如遇复杂问题三个工作日内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

#### 2、远程服务

公司技术服务人员透过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

技术服务 HIS 售后服务可进行远程控制、远程维护。

技术服务邮箱：XXX

技术服务网址：XXX

#### 3、上门服务

在上方二种方式不能解决问题的状况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时光2小时、北京周边12小时内、外省市48小时内。

### 四、服务热线电话

#### 【篇3】售后服务方案

近期，食品质次价高、以劣充优等事件纷纷曝光，给超市及食品经营带来极恶劣的影响，为提供合格产品，杜绝质次价高、假冒伪劣的商品，本公司郑重承诺：

一、严格遵守国家有关法律法规，合法经营。

二、履行食品进货查验制度。对供货企业和生产企业的企业资质信

证明证件和食品质量证明进行检查登记。将索取的各种资信证明、商品质量证明的原件或复印件存档备查，并在经营中亮明食品的产地或进货渠道。

三、建立进销台账制度。进货台账记载生产厂家或供货单位、购进数量以及产品生产日期，销货台账注明产品销售数量及食品销售去向等情况。

四、不销售国家明令禁止的商品和物品：

(一)假冒伪劣商品，国家规定淘汰的商品，过期、失效、变质商品；

(二)法律、法规禁止销售的动植物及其制成品；

(三)有毒、有害、腐烂变质的食品，病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产及其制品。

(四)低价商品冒充高价商品。

五、实行不合格食品自查退市制度。发现不合格食品自查退市，对已销售的有安全隐患的食品，主动召回，彻底消除消费安全隐患。

六、超市经营人员持有效健康证上岗，持证率为 100% 。

七、提供优质的售后服务，对于顾客投诉，实行先行承诺制。如违反上述条款，一切行政、经济及法律均由本公司承担。

承诺人：第一文档网

日期：20xx 年 xx 月 xx 日

#### 【篇 4】售后服务方案

##### 一、服务文化

###### 1、服务理念

服务宗旨：天道酬勤，商道酬信

服务目的：使系统稳定、准确、高效的运行。

服务理念：急客户所需，客户的需求就是我们的追求。

###### 2、服务承诺

高质高效、耐心热心、周密周到直到解决问题、直到用户满意。

##### 二、服务内容

1、提供软件的安装、调试和对医院操作员进行培训，保证医院指定操作员能独立上岗工作。

2、提供软件的技术支持(包括数据维护、数据修复、系统出错等)免费维护期为 12 个月。

3、系统本身出错，提供因为软件本身问题(如 BUG 引起的问题)的维护服务。

4、医务人员操作错误引起系统故障问题或数据出错，我公司提供软件的数据维护、数据修复。

5、提供软件安全解决方案，帮助医院尽量降低或避免因为外部因素造成的不利影响。

6、电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题，不在我公司的维护的范围之内，软件公司提供解决建议性方案。

7、医院应做好人员调动交接工作，以保证系统的稳定运行。

8、提供个性化修改服务，按实际情况确定工期及相关费用。

### 三、服务方式

#### 1、电话服务

用户通过服务部电话(见下)可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题 1 小时内反馈意见，8 小时内解决问题，如遇复杂问题三个工作日内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

#### 2、远程服务

公司技术服务人员通过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

技术服务 HIS 售后服务可进行远程控制、远程维护。

技术服务邮箱：XXX

技术服务网址：XXX

#### 3、上门服务

在上面二种方式不能解决问题的情况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时间 2 小时、北京周边 12 小时内、外省市 48 小时内。

### 四、服务热线电话

**【篇 5】售后服务方案**

我公司在本次投标中所投的全部产品均严格按照国家三包标准执行，严格按照厂家提供的质保期进行质保。对本次项目所采购的货物如因质量问题，“三包”承诺如下：

- 1、 七日内免费退货；
- 2、 八至十五日免费换货；

在产品的质保期内，我方对产品的质量负责，并承担由此造成的所有经济损失；严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务；

**【13-2】** 投标人响应用户配送要求的计划和情况说明；

配送计划及说明

食品供应工作是一项责任工程，也是一项风险工程，需要多方联动，扎实推进。为了切实开展好江西朱港实业有限公司供应工作，结合工作实际情况，特制定本计划。

### 1、指导思想

以科学发展观为指导，按照“以人为本、健康第一”的指导思想，认真落实江西朱港实业有限公司食品供应的相关要求，以消费者为对象，以提供优质食品为基本方式，提高消费者的健康水平。

### 2、组织领导

(1)、成立江西朱港实业有限公司食品供应工作实施领导小组

组长：杨淑月(法人代表)

副组长：褚明(具体负责)

管理员：陈小英。下设配送组、应急组、仓库管理组。

(2)、工作职责如下：

杨淑月：领导食品供应工作实施。

褚明：负责监督落实食品供应计划，处理日常事务。

陈小英：负责处理食品供应项目日常管理业务，数据业务处理，档案建设管理及食品安全监督。

### 3、明确职责，落实工作

(1)、实行领导负责制，组长是该项工作的第一责任人，要建立权责一致的工作机制，明确工作职责，确保各项工作落实到位。按相关

政策要求以及江西朱港实业有限公司的计划方案切制定切实可行的方案，承担起食品供应的具体组织实施和相关管理责任。

(2)、制定一整套管理制度、措施、应急预案、分工落实，确保各项工作顺利实施，确保食品安全。

(3)、拟定食品供应及食品卫生安全协议书，与相关人员签订工作岗位责任协议。

4、加强仓库及检测配送管理，加强对工作的领导与管理，将其列为常规管理工作的重要内容，高度重视各个环节服务工作。实行副组长负责制，并确定一职分管，配备专职或兼职食品安全管理员。由公司代表、招标方代表等组成，行使监督、检查等职能。

(1)、加强食品卫生安全管理，建立采购索证验收、食品留样、从业人员卫生管理、卫生检查及奖惩、除虫灭害卫生和突发公共卫生事件及时报告和紧急处路等制度，并上墙明示。

(2)、监督指导统一建立食品采购登记台账，食品及原辅材料的采购登记制度;应做好购货记录。

(3)、严禁配送及采购下列食品及食辅原料：

①腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或者被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品。

②超过保质期或不符合食品标签规定的食品。

③其他不符合食品卫生标准和要求的食品。

5、加强从业人员的管理

(1)、从业人员每年必须进行健康检查。并进行健康检查和饮食卫生专业知识培训，取得健康证明后方可参加工作。凡有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道疾病(包括病原携带者)，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生的疾病患者，严禁从事配送及管理工作。

(2)、从业人员应有良好的个人卫生习惯。工作前、处理食品原料及便后，必须用肥皂及流动清水洗手;接触直接入口食品之前，应洗手消毒。

6、要加强对食品存放管理，要建立健全食品出入库管理制度和收发登记制度；食品在储存期间，要按照食品保管要求，分类存放，安全管理；要严防食品在储存期间发生霉变、腐烂和生虫不洁等现象；对过期食品和霉变食品要按规定及时处理，严禁不符合质量卫生要求的食品流向

## 二、本公司针对本项目配送服务计划

日常配送流程：汇总、分析→提前备货→下订单→备货→分拣→出库→配送。

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是对客户恪守的承诺和经营宗旨，针对朱港实业食品供应计划，我司成立了“食品供应工作实施领导小组”，由最高管理者杨淑月任组长，褚明任副组长，全面协调各项工作的开展和问题处理，真正做到无论有任何问题 8 小时内处理完毕的原则，结合本公司日常配送流程，制定如下具体配送实施方案实施计划：

### (一)、货源保障：

如我厂中标后立即与采购清单上规定商品的相关生产厂家、合法代理联系，由其安排组织货源，严格执行国家食品生产标准，每一批次三证随货同行，送交备案。确保商品符合《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》、《食品卫生管理规范》等法律法规，符合国家、行业和招标方的质量标准，遵循该类商品主管部门或行业部门的任何强制规定和标准，符合产品质量、安全、卫生、环保等方面的标准。

签订合同后，我方会按照江西朱港实业有限公司的采购需求提前在仓库备好货品。招标人当天上午下单，保证下午到货，当天下午下单，保证次日上午到货；每次供应时我方会提供加盖公章的货物清单(送货单)。

我方提供的商品，严格执行出入库检验制度，商品包装，容器(框、箱、袋)保证清洁、干燥、牢固、无异味、无霉变，包装完好无破损，不使用玻璃、金属类等锋利材质作为包装材料。

常温奶制品专库专管，要求入库时间不超过出厂期 30 天，出库时



间不超过出厂期 40 天;严禁提供劣质、变质及过期商品;

## (二)、配送方案实施计划

根据客户要求按时、按质、按量进行配送。根据客户指定的交货地点设置配送专线,保证送货的及时性。

客户 1% 的不满意等于 100% 的不满意,在整个服务链上我们确保服务的精致性,不漏掉一个问题,不放过一个细节。

## 三、配送能力

我司根据实际情况配置相关运输车辆,保证配送能力。我司从上到下建立一条配送绿色通道,优先保证江西朱港实业有限公司的配送。

设置专人专车负责配送,从订单处理开始,各部门之间相互协作,保证信息流、物流的流畅性,在短时间内解决配货问题。

我司上班时间采用轮休制,保证一周七天都有业务、配送人员在正常作业,保证客户需求。

从设备、场地、车辆、人员、流程、管理等方面保证配送能力,保证项目实施的配送能力。

**【13-3】**可向用户提供的优惠条件程度(备品、配件、专用工具等的供应);

公司常备招标方采购清单的商品作为库存,以保证快速及时的反应,在最短时间内保证招标方的正常采购需求、临时性采购需求、退换货需求。

**【13-4】**对用户人员培训(对人员培训的要求,提出对操作培训、维护培训、现场培训、课程安排等)。

培训时间:合同签订后,第一次供货前培训;

培训地点:客户现场。

培训内容:南昌艾思欧客户报单系统的操作方法,商品检验规程,食品安全制度,食品安全事故应急处理等。

培训次数:我公司进行 1 次培训,2 次用户技术人员现场操作指导。如果用户认为不能掌握需继续培训,我公司将根据用户要求安排培训直到用户认为完全掌握为止(也可按用户实际要求进行培训)

培训人数:按用户要求培训,具体人数由用户决定,应包括报单

(建议培训时用户安排增加培训 1-3 名，储备操作人员及技术维护人员，作为候补或应急)

【13-5】投标人是否建立专门的售后服务机构(售后服务机构的地点、人员);

售后服务主要技术人员配置情况:

我司严格按照 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》的要求建立实施我公司的五星售后管理体系，配备了专职售后服务管理师 1 名，姓名：陈小英 证书编号：2018-CAS-0072;

【13-6】质保期及质保期后的相关服务

在产品的质保期内，我方对产品的质量负责，并承担由此造成的所有经济损失;严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务;

超过质保期的产品我方协助招标方进行无害化处理或销毁(包装一并销毁)，或者通过由有资质的单位回收后转化为饲料或肥料等;

【13-7】

承诺书

我方承诺因所供货物质量原因导致招标方发生食品安全事故，除解除合同、扣除全部履约保证金外，赔偿招标方救治经费及误工损失。

我方承诺在商品配送期间严格遵守招标人对于监管的有关规定，做好我方工作人员的教育工作，自觉接受安全检查，保管好工具和私人物品，不与服刑人员发生任何往来关系，不与服刑人员私下交易，不携带手机等通讯工具，不将违法、违禁品流入狱内。如出现上述行为，我方承担全部责任，除收缴履约保证金外，并罚款 5000 元，同时终止供货合同，如情节严重的可移交司法部门追究我方责任。

我方承诺提供的商品规格、单价、生产制造商一定严格遵守清单所列的商品，不变更制造商、单价、规格，清单所列品不在合同执行当中随意增加或减少，按招标人所列清单配送商品，不以任何理由断货。

我方承诺中标后根据招标人实际需求计划组织货源，按时供货，满足招标人要求，并无条件接受江西省江西朱港实业有限公司计量和

标我方承诺在 24 小时内及时按质按量更换到位。

我方承诺按招标人要求分包打包所供货物。

我方承诺在规定时间内向招标人供货，不得无故拖延送货时间，在规定时间内因未及时供货而给招标人造成的损失全部由我方承担。

我方承诺所出示的各类单据真实有效，不得仿造，否则立即取消我方供应商资格。

我方承诺 100% 保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的如火灾等事故，我方承担全部责任和损失；

我方承诺随时接受招标方的改善意见并实时妥善处理；

我方保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

## **6】售后服务方案**

### **一、客户投诉及维修**

1、工程进入保修期内，客服部门接到客户要求维修电话后，客服部须先查卷，确定客户反映问题是否在保修期内，在核实无误后，立即填写维修反馈单下发给工程部，维修反馈单必须填清维修的业主姓名、电话、地址、内容及业主要求。

2、工程部接到维修任务，工程部经理首先要查卷进行再次确定，必须亲自到现场查看真实情况，鉴定是材料供应商的产品问题、公司施工造成的原因还是客户方其他原因造成的。

3、如果是材料供应商的产品问题,及时通知材料供应商,安排其服务人员在约定的时间上门服务。

4、如果是客户自身原因，向客户解释清楚，并提出协助方案，帮助客户一起解决问题。

5、如果是公司施工质量造成的原因，要确定维修项目及工程量，将维修项目及工程量同原合同预算书与增减项的《工程变更洽商单》进行核对，并采用数码相机拍照取证，确定维修项目及工程量后，认真、详实的填写《维修服务单》，须列明维修项目、工程量、每一维修项目的处理方法以及工料费用，经工程部经理核后报总经办。

、安排施工队进行维修服务，必须在 24 小时内及时与客户联系，认真地予以维修。

## 二、维修施工队服务行为规范

1、所有维修施工人员在维修施工时，必须穿着公司统一制作的工服并不得有任何破损。

2、维修队人员须佩带本人工牌，所有工具应放在工具箱内。

3、维修队在为客户服务的过程中所有在施工人员应言谈举止规范得体，自进入小区就应注意体现公司的形象，走路要整齐精神。

4、进入楼道后，不许大声喧哗，敲门三声一停，按门铃一按一停。

5、礼貌的回答客户的问题并主动出示证件，为证明身份，可以证明预约时间或电话。

6、进入户门后，应在玄关处全部脱鞋或用鞋套。

7、入户后应首先有礼貌的要求客户出示保修单，客户如果没有找到，那么以竣工时间为保修开始时间，计算保修截止日，若超过保修期，应有礼貌的向客户说明，需要成本维修。

8、维修人员无论任何理由不得使用或要求客户购买维修工具或维修材料。(成

9、本维修可要求客户购买维修材料)

10、请客户作好相应的遮盖保护，将客户的地板等保护好，避免污染。

11、保修工程中，若使用客户电话、卫生间等设施应事先得到客户同意，使用

12、完毕后，应将物品恢复原状和放回原位。

13、维修完毕后，应将所有杂物、剩余材料等清理干净。

14、向客户说明维修后的使用注意事项后再离开。离开时，不得在小区内游荡，

15、应与来时一样，注意公司形象的离开。

## 7】售后服务方案

### 一、安全生产总目标

我公司在安全管理方面认真贯彻国家有关施工安全的法律、法规，

安全第一，预防为主 的方针牢固树立 安全责任重于泰山 的思想。使安全生产迈向新步伐。实现 五无 即无死亡、无重伤、无倒塌、无中毒、无火灾)。

1.纵向管理体系：公司主管生产经理和安全监督部作为公司一级的安全生产管理领导机构，负责制定管理制度和检查监督等工作。施工现场成立项目部经理为主的安全生产领导小组。项目部经理为该工程项目安全生产第一责任人，项目部设立施工安全组，配备专职安全员一人，统一抓各项安全生产管理措施的落实工作。

2.横向管理体系：公司的各职能部门和参加施工的分公司都要参与安全生产管理工作，牢固树立 安全第一、预防为主 的思想，认真履行安全生产责任制，保证项目的施工安全。

### 三、安全生产保证措施

- 1.建立健全安全管理机构，配备安全管理人员；
- 2.建立以安全生产责任制为核心的各项安全管理体制；
- 3.强化安全检查，消除事故隐患；
- 4.严格监督检查，消除事故隐患；
- 5.积极开展班前安全活动，广泛开展安全生产宣传，推广安全生产先进经验，促进施工安全管理，保障施工安全；
- 6.施工用电应符合《施工现场临时用电安全技术规范》及其他用电规范的要求；
- 7.设立必要的安全标志和安全防护。

### 四、安全生产保证措施具体要求

严格执行《职业健康安全管理体系》(GB/T28001-20XX) 及 ISO18000 环保体系标准，在施工中贯彻 安全至上、预防为主 的方针，职工进场前由项目经理和安全员主持召开大会，进行安全生产、安全用电、安全防火和机械操作等安全教育，提高施工人员安全防范意识，增强施工人员安全责任感。严格执行安全措施，保障生命安全，实现安全生产目标：无重大伤亡事故。

#### 1 施工人员进场要求

员穿戴安全劳保用品，持证上岗。其他工种人员严格按照本工种操作规程进行作业。

严格执行班前会制度。班前讲话必须讲安全，做到无违规、无隐患、无事故的文明工程。施工员及时下达每项工序的施工安全交底单，并向每个施工人员将安全施工交底内容交付清楚。

## 2 临时用电系统要求

临时供电线路严格三相五线制，电闸箱符合安全规范，且设置漏电保护装置。临时用电设施安装、维修、拆除由专业电工完成。

## 3 施工机械设备使用要求

机械设备定期保养，班前班后要检查设备，填写运转记录。机电设备维修时要停机、断电，电闸箱断电后要上锁、挂牌或专人看护。机电设备运转有安全防护装置，机电设备做好保护接零。严禁设备带病运转，操作各种施工机械人员持证上岗。

## 4 现场消防安全

施工现场配备充足的消防器材。现场使用电气焊和明火时设专人看护，完工后认真清理，方可离开现场。施工现场和宿舍内不准放置煤油、汽油等易燃易爆物品，如施工必须存放时，设置独立库房存放，由专人保管，并配备必须的消防器材。施工过程中不压埋、圈占、挪用消防器材。

## 5 现场环境安全及预防突发安全事件措施

施工现场明显设置紧急疏散通道及消防通道，以备突发性安全事件的发生。成立现场安全保卫组织，制定实行保卫、巡逻、门卫制度。施工用地围挡设明显的安全标志，夜间要设置安全标志灯，对围挡外过往行人、车辆要有专人负责疏导交通。本工程施工现场加强值班守卫，护场人员佩带值勤标志。加强巡逻，确保国家财不受损失。

## 6 外部人员未经现场工地领导允许，不得进入施工现场参观或滞留。

安全员 24 小时巡视现场及职工休息场所，检查、监督人的不安全行为、物的不安全状态、作业环境的不安全因素和施工管理中存在的缺陷，发现隐患立即整改，整改验收合格后方可继续施工。施工现场

## 7 雨季施工安全措施

雨季施工时，设专人对施工现场全天候进行防洪、防雷击、防坍塌等现场检查，发现隐患时立即停工，并及时汇报主管领导，主管领导落实整改方案，实施检查。

1.自工程交付使用之日起计算，保修范围为我方全部施工内容。在保修期内，如出现质量问题，我方负责无偿修复。

2.属于保修范围内容的项目，我方在接到保修通知之日起2日内派人保修;发生紧急抢修事故的，我方会在2小时内到达事故现场。

3.我方承诺在工程完工后对所做工程及主材在非人为损坏下养护二年，负责施工范围内植物的修剪、浇水、施肥以及其他养护工作。由于我方的原因造成死苗、坏苗我方按原设计品种、规格更换

### 【篇8】售后服务方案

技术服务：

1、技术方案设计：透过了解用户的需求及现有的客观条件为用户带给完美的解决方案；

2、施工技术指导：项目实施的过程中有专门的技术人员指导，确保工程质量；

3、用户培训：项目实施后，对用户进行使用培训。

售后服务：

“创造时尚热水文化、享受绿色热水礼貌。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并透过了ISO9001：2000国际质量体系认证，每户一张保修卡，其卓越的品质让你无后顾之忧。为方便用户，本公司实行三级售后服务体系，在全国各地均设立办事处。当系统运行出现故障时，请拨打本公司当地代理的服务电话，4小时带给上门服务，接到用户通知后，12小时内派人到现场排除故障。个性说明：公司客服中心设立有24小时免费服务电话：800—828—5488和400—8899—428，可随时答复用户提出的问题。公司还为客户建立用户档案，定期进行质量跟踪、上门检

查服务。

### 1、保修期内售后服务承诺

本公司郑重承诺：太阳能设备主机（水箱、太阳集热管（器）、支架）保修叁年，管路配件及电器部分保修壹年，终身带给维修服务。

以下是我公司具体的保修范围：

- 1、真空管出现任何质量问题，保修期内免费更换；
- 2、储热水箱出现漏水现象，保修期内免费更换；
- 3、储热水箱保温层失效，保修期内免费更换；
- 4、支架变形无法正常使用，保修期内免费更换；

### 2、保修期外售后服务承诺

对保修期外的系统维修，贵方需承担零部件成本费及维修人工费，维修人员在维修前会向贵方说明并出示收费标准，征得贵方同意后，我方实施维修。收取的维修费用我方将向贵方带给有效收费发票或收据。

### 3、售后服务工作安排

（1）年检和保养，每年两次免费上门保养，由公司指定特约服务单位进行；

（2）应急维修。

### 4、维修或维护服务收费标准

保修期内、属产品质量问题及安装问题的，我公司实行全免费服务，但以下状况不属保修范围，我们将实行收费服务：

- （1）用户自我拆动造成损坏或经非特约服务单位拆动造成的损坏；
- （2）用户自行运输、保管不当或未按说明书要求使用造成的损坏；
- （3）主要部件超过相应的保修期的；
- （4）因不可抗力造成损坏的（如天灾、供水不正常造成太阳能不能正常工作等）。

对由上述状况发生的系统维修，贵方要承担零部件成本费及维修人工费，普通配件以市场价格为准，专用太阳能配件以我公司的带给的售后配件价格为准，所有收取的维修费用，我方均出具发票或收据。

### 5、人员培训安排



安装调试验收完毕，验收合格投入运行以后，我公司将组织贵方相关人员进行培训，具体安排如下：

时光：工程验收合格后 2 日内；

地点：具体地方需要贵方协助安排；

对象：设备管理人员、水电工及相关用户

资料：（1）本太阳能热水器的运行原理及控制过程；

（2）太阳能热水器各设备大体结构和工作原理；

（3）控制系统的参数设置及操作；

（4）太阳能热水器运行及使用过程中的注意事项；

（5）系统常见的故障及解决办法。

目标：（1）使用户能够正确使用太阳能热水器，避免在使用热水时造成损伤；

（2）使用户能够正确使用太阳能热水器，避免对太阳能热水器造成破坏；

（3）使设备管理人员及水电工能够详细了解太阳能热水器的运行原理及运行方式，并且能够对简单故障进行维修。

### 【篇 9】售后服务方案

浙江九重门业有限公司是国内门行业的综合性大型知名企业，至今已有 10 多年历史。目前，九重门业有两个大型生产基地，共占地 10 万平方米，有熟练员工 1200 多名，专业技术人员 100 多名，拥有钢质安全门、钢质隔热防火门、钢木装甲门、实木复合门、钢木室内门和强化生态木门六大产品系列共 200 余个品种，形成日产 4000 樘钢质安全门、钢质隔热防火门和 1000 套强化生态室内门的产能，年销售收入超过 4 亿元。

九重门业，专业生产防火门、防盗门、钢木门、室内门等产品！现在，上门网与您一同关注下九重门业工程售后服务方案！

1.从安装到交房期间我公司均派专业项目经理现场驻点，配合甲方、土建方及时做好协调及成品保护工作。并现场监督我公司安装人员按规范操作保证安装质量。在安装调试期间发生安全责任事故由卖方负责。

2.本产品质保期二年，质保期内卖方提供无偿维修保养服务(人为损坏不属保修内容)。

3.浙江省九重门业有限公司各经销商网点实行 24 小时全天候服务，自接到电话后 2 小时之内到达现场抢修，及时恢复正常使用。

4.超过质量保期卖方按公司统一的零配件价格供应服务，费用由用户自理。

5.派专业客服人员配合物业公司发放钥匙，做好现场调试直至业主满意。健全的用户档案，能准确追述产品的去向，定期回访工程客户。

6.维护更换配件收费标准：在保修期内，客户享受免费服务，配件可以换新;超过保修期的，只按成本收费，维修人工费每小时不超过 10 元

7.公司保证产品的质量，每一樘门在出厂之前均经过严格的检验，每樘门均有合格证。防火身份证，在安装之前进行现场协调，并配备专业的项目负责人，以保证工程的正常进行。

8.安装质量：符合国家标准。

9.关于项目管理及项目经理：

九重防火门、防盗门等产品公司对任何地区的工程项目，都配备专业的项目经理人负责，通常该项目经理由九重门业法定授权人担任，从前期的项目招标，购买标书，项目投标，合同签订直到订单投放，运输，现场安装，保护及协调，及施工单位的协调，联络等。运输队，安装队长(负责产品的安装和成品保护)，质检员，售后经理(负责产品后期我维修，保护等)。各部门人员必须经过九重门业的专业培训，而且有过工作经验，具备较高的综合素质和服务意识。

该项目经理直接隶属于九重门业销售中心负责，其直接领导为销售公司总经理，在该项目的运作，施工过程中，销售公司总经理至少要到现场考察，调研一次，听取甲方及施工单位意见，对项目进行考核，如甲方及施工单位对项目经理满意度在 50% 以下，九重门业将考虑更换项目经理人，以确保在该项目合作过程中的质量和信誉。切实做到精心组织，精心施工;质量一流，进度一流，服务一流。

## 10. 关于工程质量

九重门业一旦有幸中标，在本工程的建设过程中将按照 ISO9001 质量体系运行的管理要求和管理标准，加强质量监控工作，明确各职能部门和管理人员的质量责任制，编制切实可行的质量计划，对过程控制，材料供应商的选择等方面实行严格管理，严格控制，从而来保证整个工程质量目标的实现，达到贵公司的要求。

工程门，就选择九重门业！

### 【篇 10】售后服务方案

技术服务：

1、技术方案设计：透过了解用户的需求及现有的客观条件为用户带给完美的解决方案；

2、施工技术指导：项目实施的过程中有专门的技术人员指导，确保工程质量；

3、带给咨询：在不泄漏我公司技术机密的前提下，为用户带给技术咨询；

4、用户培训：项目实施后，对用户进行使用培训。

售后服务：

“创造时尚热水文化、享受绿色热水礼貌。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并透过了 ISO9001 : 2000 国际质量体系认证，每户一张保修卡，其卓越的品质让你无后顾之忧。为方便用户，本公司实行三级售后服务体系，在全国各地均设立办事处。当系统运行出现故障时，请拨打本公司当地代理的服务电话，4 小时带给上门服务，接到用户通知后，12 小时内派人到现场排除故障。个性说明：公司客服中心设立有 24 小时免费服务电话：800—828—5488 和 400—8899—428，可随时答复用户提出的问题。公司还为客户建立用户档案，定期进行质量跟踪、上门检查服务。

#### 1、保修期内售后服务承诺

本公司郑重承诺：太阳能设备主机(水箱、太阳集热管(器)、支架)保修叁年，管路配件及电器部分保修壹年，终身带给维修服务。

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/506232012243010201>