

# 售后服务方案及措施范文

## 售后服务方案及措施【篇1】

### 产品培训：

我们将根据用户需要，对项目管理层的进度、成本、采购、合同、质量、安全、招投标等模块在实际业务中的应用进行培训，切实提供项目管理的成本控制水平；对企业管理层的多项目管理中心、资源中心、财务中心、人力资源中心、经营中心、预警中心等实际业务中的应用进行指导，切实提高企业的管理水平；对决策管理层进行决策管理方面的培训，切实提升企业的决策水平，强化企业的核心竞争力。

### 工作流程定制：

根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种工作流、建立审批流程、及相关培训。

### 报表定制：

根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种统计报表和分析图表，及相关培训。

### 二次开发：

根据用户的实际业务需要，对系统进行二次开发，实现用户的个性化功能要求，并进行相关培训。

### 产品补丁：

不定期发布产品补丁，修正产品中存在的 Bug，用户可以根据需要选择适当补丁。

建立系统模块编码档案与错误信息编码，为软件系统的管理提供依据维护依据。

系统恢复服务，确保系统崩溃后能尽快恢复。

病毒清除和防范：

病毒预警服务，随时提示用户病毒发作信息，降低病毒感染传播机会。

提供系统维护报告。

协助用户建立系统安全管理和系统使用管理制度。

为客户提供计算机系统的合理建议。

故障处理：

根据故障对客户业务造成的影响，将故障分为四种级别，划分界定如下：

一级故障：主要指产品在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致产品的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障：主要指产品在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致产品的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指产品在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指产品在运行中出现的断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对应每级故障，确定不同的现场响应时间

售后服务方式：

电话支持：我们接到用户的技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式同该单位取得联系，并指导用户解决问题。

远程连接服务：技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。可远程连接到客户的系统在客户的系统上做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

现场服务：在客户授权的情况下，进入客户的软件管理系统，定期检查系统运行状况，预测系统未来可能出现的问题；如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

定期拜访：系统进入运行阶段后，我们安排工程师每季度定期拜访用户，随时监测系统的运行状况，一方面预防故障的发生，另一方面对发生的各种问题及时做出响应。

应急解决方案：公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用

户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题(见故障等级处理机制)。

服务响应时间：

我们将对用户提供全方位的售后服务，并提供最佳的服务响应时间。

电话支持：技术支持与服务时间为 8：30—17：00，周一至周五(国家法定的休息日和节假日除外)；在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。

现场支持：如果电话无法解决，我们派工程师到现场，具体响应时间为 48 小时以内。

服务监督管理机制：如果用户对我公司的技术服务人员不满意，可反馈到公司总部。总部将另行安排技术服务人员赴现场以圆满解决问题。

售后服务期限：

担保期：对所承担合同中的所有软、硬系统有担保义务，在担保期内，所有软件的维修或替换均是免费的。

担保期后的服务：合同中的所有软件系统，均由保证期内享有终身技术支持的服务。但在担保期之后的服务，须收取一定的维护成本费。

我们的优势：

全面的技术储备：系统运行故障涉及硬件、软件、网络、数据库等多方面的技术，要求系统工程师具备很高的技术素质。我公司有着强大的技术实力和充足的人才资源，能为企业提供所需要的各种技术服务。

服务周到：我们奉行“一切以客户为中心”的服务理念，先进的管理制度和完善的服务体系保证了我们能及时高效的提供服务，最大程度地确保网络系统稳定，为企业正常运作提供有力保障。

经验丰富：我们了解企业软件系统运行故障的规律和特点，因此能更针对性的提供服务，做到防患于未然，尽最大可能保证系统的永续运行。

## 售后服务方案及措施【篇2】

### 一、售后服务宗旨

服务宗旨是“专业、规范、团队、高效”。在最短的时间内、以最高的效率提供承诺的各项规范、专业的服务，使您满意。

### 二、售后服务承诺

我公司售后服务信息中心在接受到用户信息完整的报修后，信息中心在10分钟以内将维修、调试等具体服务任务进行落实并回复信息源；服务人员在2小时以内到达现场解决问题。并配用常年备品备件库以用于为客户提供最好的售后服务。我公司对所售产品实行终生服务。

### 三、服务人员配置

售后服务中心有全国售后服务经理等管理人员 68 人，并有多名技术全面、服务周到的服务主管和技术支持人员。山东省主要城市共设立 23 个售后服务中心，29 家维修站，维修调试服务人员共有 110 名。售后服务中心拥有完善的服务设施和技术力量，配有充足的零配件仓库，有专业维修工具 20 余套，多名专业维修人员，同时常年派驻专业售后工程师，进行培训指导工作，不断提高售后服务水平。

售后服务信息中心，面向全国受理产品报修及投诉服务。

### 四、保修服务内容

1) 本工程提供自调试验收后 36 个月的保修期。

其中电气管线、给排水管道、设备安装工程为 3 年；

供热与供冷系统为 3 个采暖期、供冷期。

2) 对于重大工程项目，售后服务中心根据用户或安装单位的要求，在设备安装和调试阶段将派人到现场作技术指导，并对施工质量作监督，协助业主进行工程安装验收；

3) 保修期内，因产品质量问题产生的故障，公司免费更换配件并维修产品至正常状态。

### 五、保修期内免责申明

产品以下几种情况不属于保修之内，但公司可以为用户提供优惠的收费服务：

- 1) 因用户使用、维护、保管或运输不当而造成损坏的;
- 2) 由于当地电网电压或供给空调产品的电源电压不稳定, 造成的损坏;
- 3) 由于用户非正常使用: 如安装使用环境恶劣, 自行更改电路配线及更换内部零配件等造成的损坏;
- 4) 无保修凭证的; 保修凭证上空调产品的名称、型号、编号与被修理空调产品的名称、型号、编号不符或涂改的;
- 5) 因不可抗拒力、自然灾害(暴风雨、地震等)或意外事件所造成的损坏;

## 六、延伸售后服务

为免除业主对我公司产品保修期外的后顾之忧, 保障产品能够正常运行, 根据业主的需要, 我公司售后服务为业主提供价格优惠的保修期外的维修及保养服务, 并签订保外维修保养合同, 提供的服务内容如下, 具体条款以保外维修保养合同为准。

1. 设备巡检服务: 空调使用季节每两个月进行免费巡检一次, 并做详细的记录, 一式三份一份留交用户, 一份交售后服务中心备档。

2. 设备保养服务: 每年将提供两次免费保养(每年首次开制冷时与首次开制热时)。

保养服务的具体工作内容如下:

- 1) 清洗室内机回风过滤网;

2) 电路检查：检测供电电压；检查线路连接点并紧固，检测机器运行电压及运行电流是否在额定范围内；

3) 氟路系统检查：检查压缩机运行工况，检测氟路高低压压力状况；

4) 风管路系统检查：检查室内机、冷却塔风机运行工况，空调机组出口静压是否正常；

5) 检查冷凝水水管排水是否顺畅；

6) 检查机器运行有无异常声音。

### 3、设备维修服务：

在签约的保修期内，公司维修服务人员将在合同约定的时间内到达现场并解决问题；配件采购及人员劳务费用在合同中双方约定。

### 七、配件供应

为保障产品维修正常进行，即使以后产品更新，售后服务中心对此项目所销售的

机型的配件仍然保证叁年内供货，并在保修期外以优惠的价格供应给用户。

### 八、服务监督和投诉

1) 为了保证各级售后服务人员全面贯彻服务宗旨，制造商售后服务中心对各项维修项目进行电话跟踪回访；

2) 如果用户对产品质量以及售后服务有不满意的，可以直接向售后服务中心投诉，售后服务中心将在最短的时间内；真诚的解决您合理的要求，给您满意答复；

3) 为了能够更好地为用户提供满意的增值服务，售后服务中心将立建立了完善的用户档案数据库，由售后服务中心信息部门负责管理。每位业主将享受会员制服务，业主所采用的机器信息在数据库中都有详细的记录，包括用户使用的机器型号、出厂编号、每次发生维修记录、维修技工姓名、保养纪录、每次所更换的主要配件纪录等。

## 九、机组维修保养工作内容(保修期内服务)

### 1 只针对机组本身的保养工作内容

#### 1.1 空调使用季节开机前的检查(每个使用季节一次)

1.1.1 检查外接供电是否正常。

1.1.2 检查制冷剂静态压力。

1.1.3 清洁机组翅片式换热器。

1.1.4 检查压缩机油温加热。

1.1.5 检查调整微电脑控制的设定值。

1.1.6 机组电气安全检查，接地电阻、绝缘电阻。

1.1.7 检查测试机组故障保护功能。

1.1.8 启动机组，检查整机运行状况，记录机组运行参数。

根据运行记录，分析处理机组问题，并报告需要更换或修理的零部件。

1.2 使用季节关机前的检查(每个使用季节一次)

1.2.1 检查各主要零部件的状况。

1.2.2 检查机组管路及其配件的状况。

1.2.3 根据故障记录分析机组问题，提供报告并列出需要更换或修理的零部件。

2、针对水系统的保养工作内容

2.1 空调使用季节开机前的配合检查(每个使用季节一次)

2.1.1 检查系统压力，必要时补水排空。

2.1.2 检查温度计，对压力表是否正常工作按需更换。

2.1.3 检查水清洁度，必要时更换新水。

2.1.4 检查清洁水过滤网。

2.1.5 检查水系统有无泄漏。

2.1.6 检查止回阀，截止阀是否正常工作。

2.1.7 检查管路保温状况。

2.1.8 检查水泵运行状态。

2.1.9 检查水流开关状态。

**售后服务方案及措施【篇3】**

工程售后服务方案作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，向业主提供系统竣工验收合格之日起

维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

为了更好地将本次灯光亮化工程的售后服务落到实处，现将有关售后服务的事项做如下计划说明：

1、本工程成立以江苏绿色照明工程有限公司工程部为中心的质保服务组，以三人为主的定点维修人员，确保长期有维修人员轮值。

2、本公司郑重承诺：

2.1 我方将负责向建设单位提供现场安全操作及必要的维护保养培训。内容为系统、设备的基本结构、性能，主要部件的构造使用及修理，日常使用保养与管理、常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在设备安装现场。

2.2 定期检查：我方将在每个季度对设备工作情况进行一次全面检查，并向招标人提交检查报告。

2.3 及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件，我方将提供常设 7 天×24 小时热线服务和长期的免费技术支持。对采购人的服务通知，我方将在接报后 1 小时内响应，48 小时内到达现场，48 小时内处理完毕。若主要设备的故障我方在 48 小时内仍未处理完毕，我方将免费提供相同档次的设备予采购人临时使用或采取应急措施解决，不得影响采购人的正常使用。

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/515332124332011112>