

办公用品售后服务方案

目 录

第一节 售后服务承诺	1
一、服务方式.....	1
二、服务承诺.....	1
三、售后服务内容.....	1
四、优惠条件.....	2
第二节 售后服务总体设计	2
一、售后服务组织机构.....	3
二、工作程序.....	7
第三节 售后服务体系	10
一、售后服务原则.....	10
二、售后服务体系.....	12
第四节 售后服务内容	21
一、售后服务内容.....	21
二、产品服务承诺.....	25
三、环保节能保证.....	26
四、故障保障计划.....	26
五、服务响应时间和计划.....	27
六、优惠承诺及措施.....	27
七、售后服务管理制度.....	28
第五节 售后服务计划	31
一、质保期服务承诺.....	31

二、质保期服务计划.....	32
三、质保期后售后服务计划.....	33

第一节 售后服务承诺

我公司对所售产品作如下承诺：

一、服务方式

1.电话支持：通过电话或传真形式，将安排专业技术人员在规定时间内对设备故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。

2.现场支持：通过电话不能诊断的故障，将安排工程师赴现场分析原因，制定方案，排除故障。

二、服务承诺

1.服务响应及时；

2.解决问题有效；

3.服务过程规范；

4.服务内容全面。

对本公司提供的设备均不少于规定保修期，如在此期间出现质量问题，我公司将派专门工程师，1小时内响应，16小时内到达现场，24小时内解决问题，如在24小时内不能解决的，当天给予相应产品替代更换保证设备运行正常。

三、售后服务内容

1.产品质保期内免费保修，五年维护。质保期在产品安装完毕验收合格之日计算。质保期满后根据情况合理收取费用，详见备品备件收费标准。

2.每次服务完毕后，都会向客户提交正规的售后服务报告。

3.服务计划：详见投标文件内容。

4.备品备件：详见投标文件优惠备品备件。

5.联系方式：详见投标文件售后服务网点。

6.安装调试：免费提供货物的安装调试，根据预定方案及用户的实际需求，制定安装方案并安装调试。

7.资料：安装完毕、免费提供必需的文档及全部有关本次工程项目的资料。

四、优惠条件

设备产品保修期内，我公司将利用许可时间（节假日）免费对产品实行至少每年四次的定期检查，及时解决问题，免费客户后顾之忧。

投标单位公章：

授权代表签字：

日期：

第二节 售后服务总体设计

一、售后服务组织机构

（一）服务组织构建

1.我公司总部设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作，并在各主要市场设售后服务站，为客户提供全面周到的售后服务。

2.我公司设立全国售后服务热线，开设公司售后服务信箱，并开设网上音频、视频答疑，以方便客户随时随地获得需要的服务。

3.公司各地售后服务站负责本地区的售后服务工作。例如，收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、产品维修等工作。

4.建设目的：规范公司售后服务的各项工作，提高公司售后服务的质量，提高客户满意度，维护公司品牌形象和信誉，保证公司业务持续健康的发展。

（二）售后服务团队

1.技术力量

（1）技术到位、固定的技术团队，对办公设备的安装、维修、拆移机各项工作都可以熟练掌握。

（2）各区域维修点、网的建立，便于对各区域范围的辐射，保持服务及时性。

2.售后服务信息汇总、调度中心的成立

(1) 建立统一的服务电话

目的将各个维修点的服务标准、维修质量控制起来，必须将所有客户的信息汇总起来，以便公司对结果控制。

所有客户需要安装、维修、投诉都电话联系到信息中心，再由信息中心将信息传递到相应的网点，信息中需要将客户的需要体现清楚，由信息中心人员与客户约定好处理问题的时间段，在网点接到信息后，按照约定时间与客户联系。

(2) 由信息中心接收信息、传递网点、网点按照约定时间提供服务、维修人员将服务结果报维修网点，网点调度人员将处理结果反馈信息中心，信息中心人员对该信息进行回访，满意即算该信息服务完毕。

(3) 提高信息中心的监控能力，对接收到的信息结果必须跟踪到位。信息可分为：满意类、回访不满意类、来电投诉类、一次维修不到位类、多次维修不到位类、服务态度不满意类等。

将信息中心的信息分类，并以此为各网点分级、结算费用相挂钩。

(4) 当然，信息中心的人员需必须熟练掌握相应的专业知识，以便于处理常规的操作指导，电话中就可以帮助客户解决操作难题或者排除一些非故障原因，避免由于误操作而引起不必要的上门服务信息产生。

(三) 服务人员配备

售后服务人员配备表

序号	姓名	职位	从业年限	主要职责
1				
2				
3				
4				
5				
6				

（四）岗位职责

1.配送部

（1）配送员

①负责将客户要求返修的设备产品带回并交给售后服务部客服组；

②负责将已经返修好的设备产品带回给相应的客户。

（2）质管部退货组

负责将无法确定是否可以退回的设备产品交由售后服务部客服组处理。

（3）市场部客服组

负责将关于办公用品的产品咨询、维修、换货等信息整理好，交给售后服务部客服组。

2.售后服务部

（1）客服组组长

①负责检查质管部退货组退回设备产品的质量，审核退货原因，判断处理方式；

②负责根据《销售退回管理办法》协调处理销售退回相关事宜；

③负责参与采购谈判，洽谈售后服务事宜；

④负责定期上门拜访重点客户、主动了解服务问题，进行沟通交流，提供支持服务。

（2）客服管理岗

①负责接受客户对产品知识及使用的咨询，及时解决客户的产品问题；

②负责为采购员、配送员、开票员、业务员提供产品售前、售中的知识、注意事项等咨询；

③积极争取厂家售后政策，及时反馈业务人员与配送员；

④负责协助完成对客户返回的产品的常规问题进行维修以及联系厂家售后服务相关事宜；

⑤负责根据公司安排，定期接受公司培训及到办公用品供应商或生产商学习新产品的相关知识，并负责对部门各岗位进行转训；

⑥负责收集终端客户的各类信息反馈、处理各类客户投诉并及时将处理结果反馈给客户；

⑦负责根据公司规定将客户准确分类，并定期整理各类客服信息，进行汇总和分析；

⑧负责根据《销售退回管理办法》协调处理销售退回相关事宜；

⑨负责协助定期维护产品知识库，收集产品维护相关信息并定期更新客户服务指南。

（3）客户服务岗

①负责处理客户投诉：受理客户投诉，安抚客户的情绪，对客户进行合理的解释，并及时记录客户投诉内容、备档；跟踪客户投诉问题的解决情况，并给客户反馈解决进度；

②负责处理客户退货和返修工作：

- a.为客户提供退货咨询服务，并进行退回货物验收登记
- b.及时清理返修设备和退回货物清单，联系相应厂家，解决处理问题；
- c.将货品处理结果及时反馈给客户。

③负责产品维修管理：

- a.制定产品维修的费用标准，并根据市场实际情况的变化，进行符合标准的调整和维护；
- b.负责管理产品维修用备件、配件及相关工具。

④负责统计分析产品退货和客户投诉的数据，并将结果进行通报。

（4）公司售后服务管理组

负责核实客户投诉中收到货物短少、发错、破损的情况，并予以处理，将处理结果反馈至售后服务部客服组。

二、工作程序

（一）客户投诉受理

1.电话投诉

客户投诉管理实行首问负责制：任何员工接到客户电话（服务请求或问题投诉），无论是否属于自己工作职责范围，均应礼貌地向客户做出回应，告知并引导客户使用公司客服热线；当客户不愿拨打客服热线时，接电话的员工需将问题详细记录下来，并于第一时间将投诉内容反馈给售后服务部客服组。

2.现场接待客户投诉

（1）如客户到售后服务部办公室或者展厅投诉，售后服务部任何员工接待都需把客户引导到比较安静的位置坐下来沟通，不要在展厅和客户争执；

（2）能现场解决的果断解决，不能现场解决的需通过有效的引导，洞察客户的真正意图和目的，对客户不符合公司规定的要求要适当合理的降低客户期望值，并承诺解决的大致时间，把客户送走之后将重点内容记录下来反馈给相关责任人。

3.投诉跟进与处理

（1）投诉跟进

客服管理员在接收到客户投诉信息 4 小时内必须和用户联系，了解客户诉求。对于一些简单和在职权内的问题要求在 24 小时内落实清楚给客户回复处理方案；如超出职权的问题要求在接收到客户投诉 24 小时内反馈到部门负责人处，部门负责人在 24 小时内给出处理意见，由客服管理员

24 小时内将处理意见回复客户和实施人员。

(2) 责任划分及回复客户

所有处理情况必须全部登记到《投诉（问题）反馈表》，落实属于那个环节的责任：如查实确属工作疏忽，对责任人给予扣罚 3 分 / 次，情节严重者另行处理，并由责任人负责处理方案的实施；如查询不到责任人的（系统问题、数据丢失等等），根据部门负责人意见为客户进行处理，由客服管理员负责方案的实施，确定处理方案后如实施人员不实施或者不按时实施的扣罚 3 分 / 次，情节严重者另行处理。

(3) 实施与监督

在确定处理方案后，对应责任人员为投诉处理实施人，必须在 2 天内实施处理方案。客服管理岗为监督人员，监督处理方案的实施，整个处理时间不得高于 5 个工作日。特殊重大投诉，如行业稽查、客户出现了重大的经济损失（5000 元以上）、行业曝光需在 4 小时内报客服管理员，客服管理员需在接收到信息 2 小时内报部门负责人，向部门领导寻求专人协助处理。重大事件的处理，责任人为客服组组长，售后服务部部长为监督人员，监督处理方案的实施。

(4) 电话回访工作标准

a. 开场用语：您好，我是 XX 公司客服代表，请问您是 XXX 吗？占用您几分钟时间，做一个回访调查，可以吗？

b. 结束用语：感谢您支持 XX 公司！再见！

c. 每个电话正常回访时间在 3

分钟以内，如客户主动延长除外。因为过长的电话回访会耽误受访人的时间，且一般来说，真正客户的不满和投诉不是单靠一个电话来解决的，电话回访目的是体现公司对客户的关怀。

（二）销售退回

参见《办公用品销售退回流程》

（三）客户维修

1.业务员将所属片区客户要求返修的办公用品带回，交给对应开票员，由开票员送至办公用品客户服务岗处，并填写《客户维修登记表》，办公用品客户服务岗进行维修，维修好之后由开票员交由对应业务员返还给客户。

2.配送员将客户要求返修的办公用品交由办公用品客户服务岗，并填写《客户维修登记表》，办公用品客户服务岗进行维修，维修好之后由配送员返还给客户。

（四）记录与存档

存档期限见《档案管理办法》。

第三节 售后服务体系

一、售后服务原则

1. 速度第一原则：24 小时内（上班时间 6 小时内处理完毕）。

2. 承担责任原则：尊重感（个性、隐私、真实需求、信用）；

被关注感（随时回报处理进度）；

兑现承诺（说到做到，如有异常提前沟通）；

恪守信用；不推诿。

3. 真诚沟通原则：认同（先假设客户是对的再去沟通）、微笑、倾听、真诚的表达歉意（站在客户的角度，感受客户此时此刻的情绪）、给出满意处理的态度和行动。

4. 情绪最佳原则：情绪不佳时不要急于处理，或者暂停处理，给自己 10 分钟的时间冷静下，调节好呼吸和语调，待情绪最佳时再处理。

5. 及时回报原则：从介入处理先给买家致电，已经介入处理，并及时（6 小时内，下班前）将处理进度告知客户（电话、短信为佳、邮件方式），让他（她）放心。

6. 系统运行原则：逃避一种危险时，不要忽视另一种危险（从整体高度处理售后问题，这不是单纯的一个售后问题，而是对公司整体是有重要影响的）。

7. 吃亏是福原则：当不好界定是谁的责任时，我们主动承担责任。

8.

事不过三原则：“吃亏是福原则”的底线，为了客户满意，我们可以舍得，但是如果是同一客户出现三次售后问题（不好界定的责任，我们承担的责任），我们坚决舍弃。

9. 布施原则：对于给出不满意或者满意评价的买家，做好信息采集，并给予一定反馈，感谢其对我们成长的帮助。

10. 积极关注原则：主要是指老客户维护，保持经常沟通。

二、售后服务体系

（一）概述

我们将围绕我们产品提供系统管理方案、提供系统规划或二次开发支持。我们拥有系统集成全面解决方案的丰富经验，是为其为客户量体裁衣，提供客户最优化选择的基础。

我们可以从客户的实际业务和条件出发，结合将来信息业的发展趋势，在系统建设初期与用户一起确立系统目标，确定系统建设规划，并根据客户的需要为客户提供系统的可行性分析报告、合情合理的业务规范、项目建议书、系统建议方案及实施方案，使客户通过规范的业务流程和最优化的解决方案提高企业的管理能力，从而提高企业的竞争力，最终获得提高企业效率的效果。

我们公司可帮助客户：选择最适合的硬件；确定符合需求的系统方案，包括本地网络和远程网络；确定系统平台的选用；确定开发环境；提供方案选择。

(二) 实施支持

我们提供安装、调试，和开发。由于具有丰富经验的技术支持和开发队伍，帮助客户根据各自需求和条件提供软硬件及外设的安装和调试，设计、建立网络系统，开发应用系统软件；也可以帮助客户规划和管理网络，将已有的应用移植到开放系统和其他平台，并提供对上述系统维护的建议，从而使客户真正满足需要。

我们对客户应用开发的全过程均可提供规范的帮助，从客户需求分析，概要设计，详细设计，编码实现到测试，最终实现及维护等都有一套规范而实用的方法。

我们公司为客户规划和配置的网络系统，从评估客户要求，考察放置各种设施的建筑物和建筑群的实际情况，设计适合的系统方案，确定所需材料配件，安装、督导、测试整个系统，提交详细的文档资料，到网络系统方案设计，设备选型，网络安装，调试优化，系统维护，后期扩展等，为客户提供全面而专业的实施支持。

（三）售后服务

目前，我们公司所提供的售后服务有：

1. 免费电话技术咨询

当用户使用设备发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们的专业工程师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

公司电话：

2. 现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维护。包括故障设备的取回和送还。

3. 互连远程维护

根据情况与客户联机，进行远程软件维护，快捷、方便、及时解决客户的问题及完善的系统集成方案。

4. 合约定期维护

通过签订维护合约，我们公司工程师将依靠专业化的技术手段，为客户进行计算机系统的定期维护，及时发现并解决潜在的问题。每季度一次的现场服务，包括软硬件系统的检查、调试和设备的清洁，了解网络系统的运作情况，对潜在的问题给出合理化的解决方案；一旦故障发生，将提供最高优先级的现场维护，准确地排除故障，恢复系统的正常运行。当用户设备出现故障在规定的时间内不能修复，我们将提供同等功能的设备供用户使用，直至故障修复为止。

5. 维护期服务

用户从我们公司购买设备，配置网络，均享受保修期服务。在此期间，我们将为您提供免费电话咨询服务，排除硬件故障，恢复硬件系统的正常运行。在保修期结束后，建议用户签订计算机系统整体维护合约。

6. 用户培训

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/678030077027006051>