

## 设备售后服务方案集合 12 篇

第一篇：设备售后服务方案 为全力做好广大工程用户内外墙涂料供应的衔接配合,我们不仅要做好材料保质保量供应、还将对售出产品进行全程售后服务的技术指导服务,现郑重做出如下服务承诺:

### 一、售后服务责任

1、 质量第一, 造价使合理、确保工期、诚挚守信 是我们永恒的服务宗旨, 对每位用户, 公司都会把产品当作一种品牌经营, 从技术咨询, 施工监控、运输跟踪、工程指导到售后服务全方位尽心尽力, 服务入微。

2、 售后服务人员要树立急用用户之所急, 想用户之所想的思想, 积极主动为用户排忧解难。要以 服务社会、一诺千金 作为售后服务的准则。

3、 定期组织对工程完工后的走访调查, 收集业主质量反馈信息, 并及时将业主投诉意见转到售后服务部。

### 二、工作程序

1、 主动了解涂装后的使用信息, 收集业主手反馈信息, 接受业主的举报、投诉。

2、 根据业主意见及投诉, 服务人员必须在 48 小时内到达, 迅速作出反映, 到现场查明情况分析原因, 并填写工程质量问题报告。

3、 在现场调查期间, 服务人员不得刁难业主, 吃、住费用全部由服务人员

自理，违者将严肃处理。

4、记录问题种类、存在部位、产生原因、并写明解决方案。

5、查明原因后提出解决方案，必要时要与业主或设计方共同协商。

6、对于较复杂问题，需召集业主、设计施工、生产、采购等相关部门进行协商，制定详细的维修服务计划，根据计划安排维修准备工作。

7、由设计方或业主给出的维修方案，计划安排采购购买所需材料，生产进行加工，质管部对各种维修材料及加工材料进行质量检查。

8、维修材料运至现场后，该工程的项目负责人指导施工工人按维修方案实施维修，并控制维修质量。

9、维修结束后，移交业主检查验收、并在验收单上签字。由施工负责人将验收单返回售后服务部存档。

## 第二篇：设备售后服务方案 一、售后服务方案

1、我方对合同设备的质量保证期为验收报告签署之日起 24 个月。

2、多方承诺在合同设备的质量保证期内，由 xx 本地售后服务机构(XXX 医疗设备有限公司)免费为甲方提供合同设备的技术指导和维修服务。

3、我方保证在合同设备出故障和缺陷时，或接到甲方提供的技术服务要求后，1 小时内予以答复，如甲方有要求或必要时，乙方应在接到甲方通知后，派员到达现场并能够更换损坏部件或排出故障。

4、我方在接到甲方提供的技术服务要求或维修通知后，1小时内没有响应或在规定时间内拒绝或没有派员到达贵方提供技术服务、修理或退换问题设备，贵方有权委托第三人对合同继续进行维修或提供技术服务，由此产生的一切费用由我方承担。

5、设备保修期届满后，我方保证继续为贵方提供合同设备的维修服务，贵方应按我方提供的优惠价格向我方支付相关费用，我方保证在合同设备使用期内以不高于本合同设备和相关配件的价格向贵方提供备品条件。

## 二、质保承诺

1、我方保证货物是原厂生产的全新的、未使用过的产品，并完全符合投标文件中的各项要求，产品质量、规格型号和性能完全满足。如由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障，我方负全责，费用由我方负担。

2、产品质量保证期限为2年。

3、发现我方产品出现质量问题，我方将在1小时内给予答复。

4、我方中标后，保证在10个工作日内到货。

第三篇：设备售后服务方案 关于xx华健医疗设备，本公司郑重承诺：

1. 我公司承诺所提供的一切证件合法有效，并承诺所提供产品在材料、工艺等质量方面无缺陷，设计无侵权行为，确保所提供产品能满足设计及用户要求，且在安装，调试完之后能正常运行。

2. 产品自验收合格之日起，免费保修壹年，每半年进行一次用户咨询，终身维护，保修期内提供免费的维修服务，即不收取人员服务费及零配件费用，保修期满后，只收取成本费。

3. 我公司在接到安装通知 1-3 个工作日内，负责上门进行系列投标产品的安装、调试运行、操作培训，直到该产品的技术指标完全符合合同要求为止。

4. 我公司在接到用户要求对该设备进行维修的通知后，即刻给予答复；并派合格的维修工程师在 72 小时内上门在现场进行维修服务(节假日同样提供服务)，修复超过 1 个工作日，如一时无法修复的设备，我公司将提供备品供院方临床使用。

5. 我公司备有上述项目提供产品及及时维修所需的常用关键零部件，可以确保及时更换。

6. 售后服务电话：伍 x0731-5113xxx

第四篇：设备售后服务方案 xxx 器械设备有限公司对所售产品售后作如下承诺：

#### 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。

#### 第五篇：设备售后服务方案 一、工程回访及保修承诺

我们承诺工程的保修期限为两年。在保修期内实行三包，免费服务；免费提供设备正常使用情况下的维修、更换及保养服务；质保期内因用户使用、管理不当所造成的损失由业主承担，我方提供有偿服务；免费定期派出技术人员到设备房巡查，保障设备正常运行；及时进行工程回访及维修，在接到维修通知之时起2小时内派人到场维修；发生紧急抢修事故，在接到事故通知后将立即到达施工现场抢修。

#### 二、工程回访及保修措施

1、在工程保修期内每年至少要回访二次，第一次在交工后半年内。

2、工程回访或维修时，建立该工程的回访维修卡，根据工程情况安排回访计划，确定回访日期。

3、向业主发出保修卡。保修卡一般在工程竣工后一个月内发出，保修卡的

内容是：

4、工程的称谓。

5、关于保修的原则和目的。

6、我们负责保修的部门和人员。

7、工程回访结束后，施工管理部集中回访人员意见，写出回访报告，报送主管领导，对于在工程中回访发现的质量缺陷应立即制订纠正措施并尽快维修。

8、保修

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日起就发现的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问。将了解的情况填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因，制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。经审批后的维修任务书连同维修登记表，由生产计划部门发给责任人员，要确定完成的日期，并备份保存。

维修责任人员一般由原项目经理担任。当原项目经理已调离且附近没有施工项目时，应专门派人前往维修，生产部门主管对维修责任人及维修人员进行动技术交底，强调服务原则，要求维修人员主动配合业主单位，对于业主的合理要求尽可能满足，坚决防止和业主方面的争吵发生。

维修负责人员按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返还生产部门，并填写维修登记表送生产部门、财务部门。

## 9、保修记录

对于回访及维修，我们均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录，期限为5年。

保修记录主要有：承建工程维修卡；工程保修卡；工程回访报告；维修任务书；维修登记表。

### 三、其他服务措施

在计划进行现场试验和试运行前，我们将一份拟定的手册格式大纲的初稿呈交公司审核，无误后草拟一份包含临时性的记录图则、操作和维修保养程序的操作和维修保养手册，供业主的工程人员能预先对有关装置有所认识，系统调试时请他们一起参与，使之以最短的时间熟悉各个系统；工程交付使用前，组织内部专业人员和有关设备设施厂家技术人员对业

主工程维护管理人员进行机电设备、设施等操作和维护的培训。经批准的正式手册在缺陷保修技术说明和维修保养内容，具体如下：

#### 1、系统的说明

详尽介绍每个系统如何调节、控制、监察和调校的说明。系统各主要装置和部件的大小规格和功能。提供每个系统的可调节部件和保护装置的最初调校参数。正常系统设备运作程序和在不正常条件情况时的应变程序，使部分部件能维持运作。

#### 2、技术说明

技术说明包括业主合同内所提供安装的设备和部件的技术资料和功能的说明。所有系统和设备的技术资料介绍。所有设备需附有原厂所发的图纸，如有需要须同时提供部件分解图以显示各部件的位置。设备表：列出生产制造厂商、型号、系列编号、经调试运行后所核定的调节定位参数。提供所有装置设备的产品说明书以及性能指标表等资料。

### 3、维修保养

包括全部装置所要求的运作和维修保养程序说明。包括以下内容：所有系统的检查手册；所有系统的运作手册；装置更换部件的程序和要求；执行运行和维修保养操作程序时应特别注意事项；仓库贮存和存货清单；系统的寻找故障程序；备用零件购买联系方式表。

工程竣工后，为确保业主的工程人员能对我们所安装的系统设备装置的日常运作、耗损和例行维护、事故的处理和解决方面等有全面的了解和认识，我们将履行让顾客满意的服务宗旨，编制培训课程和培训计划，列出培训课程的大纲、培训导师资料和培训所需时间，提交业主审核。同时，我们将按每项课程提出接受培训的学员具备的资历要求，使有关培训达到预期的效果。

### 四、质保期满后服务措施

质保期满后，如业主要求，我司与业主签订定期维修保养合同。

质保期满后，若有零部件出现故障，经权威部门鉴定属于寿命异常问题(明显短于该零部件正常寿命)时，则由我司负责免费更换及维修，并承担由此造成业主的经济损失。

质保期满后，如业主要求，我司将按照成本费用，优惠向业主提供必须的零配件。

#### 第六篇：设备售后服务方案 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 : 2023 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

(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；

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。

#### 第七篇：设备售后服务方案 一、效劳承诺

1、我公司组建了一批强硬的应急维修效劳队，有经历丰厚的现场工程师和高级技师，对呈现的任何问题都能在最快的工夫内赶到现场，进行维修和改换。

2、产物交付一周内，我公司售后效劳部的任务人员会依据客户的联络方法，进行德律风跟踪征询，直到客户称心为止。

3、一切有关于产物质量投诉，在 1 小时内经予回答，24 小时内赶到现场，并依据投诉的状况确定处置办法，进行维修和改换。

4、我公司承诺一切维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。

5、保质期内有关于产物质量激发的费用，由我公司承当。

6、保质期内因为贵方的运用欠妥，或许是天然情况形成的我方免费供应维修，维修所用的资料和配件均只收本钱价。

7、超出保修期的产物，我公司承诺终身按期上门检测和维护。

## 二、运输方法

1、一切货品免费输送到客户手中，免费装置、调试及装置保护。维护人员奉告客户若何进行产物保护的知识，直至对方称心为止。

2、一切货品装置调试终了后，由客户检查、验收后方可分开现场。

## 三、退换货品承诺

1、所退换产物要求具有商品完好的外包装、配件，仿单、保修卡、发票、发货单，退换缘由的阐明。

2、用户在正常运用的状况下呈现质量问题，在保质期内请疾速与我公司获得联络，以便利用户获得实时的维修和改换。

3、目前下列状况不克不及享用我公司退换承诺。

4、产物曾被非正常运用。

5、非正常状况下存储、湿润。

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/866121041132010111>