

2023年软件售后服务方案(优质5篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。优秀的方案都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来看看吧。

软件售后服务方案篇一

技术服务：

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、提供咨询：在不泄漏我公司技术机密的前提下，为用户提供技术咨询；

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、享受绿色热水文明。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并通过了iso9001□20xx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小时提供上门服务，接到用户通知后，12小时内派人到现场排除故障。

特别说明：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。

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，终身提供维修服务。

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；

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提供有效收费发票或收据。

（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。

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，但以下情况不属保修范围，我们将实行收费服务：

（1）用户自己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）。

对由上述情况发生的系统维修，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提供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。

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：

时间：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

内容：（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。

售后服务方案范文锦集五篇

策划方案范文锦集四篇

售后服务方案范文汇编八篇

售后服务方案范文合集十篇

售后服务方案本站合五篇

软件售后服务方案篇二

公司设立项目售后服务方案，带给专业完善的售后服务管理，力求使客户满意，树立良好的形象，推动公司经营业绩，以促进公司的经济效益。

公司贯彻履行：诚信正直、成就客户、美满自我、追求卓越的宗旨，对于已经竣工、验收合格的工程进行质量跟踪服务，本着技术锦上添花的精神，向用户贡献一流的技术和一流的维护服务。

公司如果承接了端拾器项目，将严格遵循标书及合同的规定，在保证期内向业主带给该项目的职责和义务。在保修期之后，思考到设备维护的连续性，推荐业主与公司签订维护合同，以确保此系统项目的正常运行所必需的技术支持和管理支持。

在项目验收合格之日起，即进入了售后服务期。售后服务期=质量保证期+质量维护期

质量保证期：在质量保证期内，如因质量题目形成的故障，实行免费更换设备、元器件及材料。如因非质量因素形成的故障，收取更换设备、元器件及材料成本费。

质量维护期：在质量保证期以后，即自行进入质量维护期。

公司对所承担端拾器项目带给终身质量维护服务，以不高于本合同设备单价的优惠价格带给所需更换的元器件及材料，另收维护人工本费。

在工程验收合格之日起，开始进行售后服务工作，包括以下几个方面：

1、维护人员；

2、售后服务期；

3、服务响应时光；

4、售后服务项目。

1、首先在签订工程合同的同时与客户签订售后服务保证协议书，排除客户的后顾之忧，对客户做出实事求是的、客观的答应。

2、对已经验收合格交付用户的端拾器工程，在合同期内与用户进行联系，记录用户利用状况，系统运行状况等进行质量跟踪查询拜访，变被动服务为主动服务。

3、对已交工的端拾器项目建立系统运行档案，并进行质量跟踪。

4、系统运行档案记录其端拾器项目运行状况、各类设备使用状况、操作人员操作水平状况及人员流动状况。

5、针对各用户单位操作人员出现的代表性题目，定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。

6、正在利用中的系统、设备出现故障时，公司维修服务人员接到报告后及时赴现场处理、维修。

7、对于运行时光较长的端拾器项目，公司维修服务人员定期与客户进行联系询问状况，定期到客户方进行巡视、检查，并做出记录，记录归档保存。

8、施工保证

将选派具有丰富经验的技术人员负责端拾器项目具体施工，保证安装质量及系统使用功能，并保证整个系统运行平稳、高效、可靠。

9、系统保修

作为项目承包单位，我公司将严格遵循招标文件及合同的规定，向业主带给端拾器项目最终验收合格之日起，在保质期范围内免费维修。

10、保修期内设备损坏，经鉴定为设备本身原因造成的故障，我方负责免费维修或者更换；同时负责在保修期内定期对设备带给保养维护服务。

总之，为使业主使用放心、使用方便、保证端拾器项目正常运行，公司全体技术、维护人员本着客户第一的原则，全心全意地为客户着想，全力以赴的进行工作，让我们共同携手，为创造完美的明天而努力工作。

1、系统运行管理工作

为了保证系统能够长时光的正常运行，我们将进行完善的系统培训，同时制定各个系统项目操作规程，并配合业主制定操作人员职责界面及合理的交接班制度。

2、系统维护保养

我公司的售后服务人员在维护期内将对贵方的系统项目带给

服务，使它们持续良好的运行状态。

3、月度保养

坚持月度维护保养，保证每个系统项目机械装置持续最佳工作状态。

公司将为所承担的各个端拾器项目带给保修服务，有效期从项目验收后，业主在竣工报告上签字之日起。

1、响应时光：具体的响应时光将按故障级别划分；

2、维修地点：用户现场。

我公司负责实施的所有系统项目，在正常环境下做适当使用时所发生的故障，我公司将带给约定保修服务。非当前故障，我公司安排带给服务，但需按收费标准另收费用。

我公司的保修服务仅限于经我公司认定的合格产品。所谓不合格的`产品包括：非经我公司供应的产品、非经我公司认定合格的产品及顾客不允许我公司做功能改善的产品。

下列状况所发生的系统损害不包括在保修服务范围内：

a□使用不适当的工具进行系统维护时造成的系统设备损坏；

b□现场环境不贴合我公司推荐的规范；

d□设备的维护和信息处理方式。

1、现场排除故障或技术指导

我方在接到业主的电话支持服务请求后，如果不能透过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障，且经双方商议确

认需要进行现场支持的情况下，我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助业主排除故障。

2、德律风支持服务

电话服务热线号码以我方带给给业主的号码为准（包括电话和传真号码）。如有更改，我方至少在自更改之日起3天内以电子邮件、传真、电话的方式通知业主。

3、投诉受理服务

在公司设有用户投诉德律风。

4、电话咨询服务

对业主在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题，我方带给电话咨询服务。

在工程设立幼稚的售前、售后服务，最大限度的满足客户的需求和期望，是一家企业在众多行业中实现长期稳定发展的重要管理手段之一。

软件售后服务方案篇三

本公司结合长期从事农业科技服务的经验，为使贵公司感到真正满意，为您提供及时、迅速、优质的售后服务，特制定以下服务方案：

1、我公司保证所有产品完全符合国家质量要求，凡由我公司提供的产品，自交付使用之日起在正常使用条件下发生产品质量问题时，在接到用户通知后保证在48~72小时内到达现场，确认属我公司责任的，我公司无条件免费更换新产品并承担相应费用。

2、我们承诺：产品质量保证期为1年，如有过期产品，我公司将承担所发生的一切责任，免费调换产品。

1、我公司具有完善合理的配送体系及管理制度，拥有专业的配送队伍，包括配送车辆4辆，司机5名，跟单人员4名，技术人员5名，确保为贵公司提供满意的配送服务。

2、我公司承诺按要求的时间、数量、送到指定地点交货，并提前通知收货单位做好接货准备。假如贵公司调整交货时间，我公司可根据要求提前或延期交货。

3、我公司将本着配送路径合理的原则，以配送速度最快、配送费用最省、劳动耗费最低为目标，提前肯定好最简便、最省时省力的方案，以最效力的方式送货到指定地点。

4、我公司为确保货物的顺利投递，将派专门人员跟车配送货物，每车人员携带送货单，上面表明送货时间、数量、送货人及接货人等信息，接货人需当场点清货物数量，检查产品的生产日期、规格，是否有损坏等相关情况，签字确认后送货员方可离开，避免给贵公司造成不必要的损失。

我公司将长期为用户提供免费的、详细的技术支持，为了方便用户的管理，我们将向用户提供整套管理方案，以确保用户及时获得所需的增值服务。派出人员是熟悉产品，技术全面、具有充足农业方面知识的技术人员，能彻底免除您的后顾之忧，令产品发挥其最大的使用价值。

反馈记录：我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

软件售后服务方案篇四

售后服务方案改进有那些措施呢?各位，我们一起看看下面的

相关措施吧！

售后服务日志、服务问题响应记录、客户建议单等表格，都是记录售后服务水平和动态的原始文件，大量的产品改进措施、服务改善环节、问题突发环节，都隐藏在这些原始材料中，对售后服务记录的二次开发，是企业售后服务发展的核心。

建立以企业方、客户方、售后服务方三方参与的客户委员会，通过成熟运作，以组织、会议、研讨和活动的方式，获得发展和改进动力。

对于很多热心客户所提出的建议，大部分企业置之不理，或者仅仅表示口头、书面的感谢，既没有下文，也不奖励。一个开放型企业，必是客户共同参与的企业，由热心的客户参与企业研发、生产、销售、服务全程，企业依赖于这些忠诚的“编外员工”倾力支持。

设立投诉热情，方便客户投诉、提出意见，由企业监督部门派出专人接听、记录，鼓励顾客通过热线电话投诉不良售后服务，提出不满，投诉热线工作人员必须与售后服务部门分离，无任何利益关系，同时要注意必须对投诉热线服务人员进行反监督，问责其投诉受理情况，因为大部分投诉热线服务人员会息事宁人、敷衍了事。

主动打电话给接受售后服务的客户，了解售后服务情况，征求客户意见，并做好记录、整理工作。

定期组织人员拜访重要的客户，收集客户的意见和建议。也可以组织恳谈会、邀请客户参加来达到这一目的。

企业任命不暴露身份的工作人员伪装客户抽检、监督服务，并做好相应的记录工作。

在目标客户经常活动的场所设立建议表格发放点，方便顾客取用，填写意见和建议反馈到企业。

售后服务方案范文汇编八篇

售后服务方案范文合集十篇

售后服务方案范文锦集五篇

售后服务方案本站合五篇

售后服务表扬信范文

售后服务合同模板汇总十篇

售后服务合同模板汇总七篇

设备售后服务承诺书范文

软件售后服务方案篇五

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。

6、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。

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话并主动出示证件，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。