

最新售后服务方案(模板5篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。优秀的方案都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

售后服务方案篇一

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，贯彻安全第一，预防为主的方针牢固树立安全职责重于泰山的思想。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）。

二、安全生产管理体系

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负责人，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；

6、施工用电应贴合《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，增强施工人员安全职责感。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

施工人员进入现场带安全帽、穿工作服、严禁吸烟，特殊作业人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。班前讲话务必讲安全，做到无违规、无隐患、无事故的礼貌工程。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资料交付清楚。

2、临时用电系统要求

临时供电线路严格三相五线制，电闸箱贴合安全规范，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，如施工务必存放时，设置独立库房存放，由专人保管，并配备必备的消防器材。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。施工现场大规格乔木种植完成后，搭设足够强度的支撑，以防植物倾斜。

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。

五、售后服务承诺

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

2、属于保修范围资料的项目，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。

4、我方承诺在非人为损坏下对其所栽植物保证在二年内95%的成活率和稳定性。

5、超过养护期（保修期）后，我公司仍然对本工程进行及时养护（维修），相应收取养护费（维修费）。

售后服务方案篇二

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。

售后服务方案范文锦集五篇

售后服务方案本站合五篇

售后服务方案本站合九篇

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

售后服务方案篇三

“现代汽车一家亲,服务健康行”——夏季空调系统免费清洗检查——任你穿梭酷暑,坐享清凉,清新车居,健康同行,随着温度的升高,在夏季到来前,要做好客户的空调系统检查、清洗工作,传递现代汽车汽车“家人般的温暖、亲情式服务”的品牌形象,拟在夏季到来前期间开展老客户空调系统清洗活动,也是一家亲服务品牌中“亲情四季”的重要组成部分。

- 1) 馈赠客户,传递现代汽车公司贴心关爱的`服务品牌形象;
- 2) 提升客户满意度,帮助专卖店挽留老客户,尤其是找回流失客户;

活动准备:活动下发-5月18日活动开展:6月18日-8月18日

四、客户群:满足里程条件的现代汽车乘用车车主。(新车无需进行空调系统清洗工作)营运车辆如在4s店定点维修的可在该4s店按照里程数享受此项活动。

现代汽车一家亲服务健康行

夏季送清凉服务活动安全免费检测服务活动开始，欢迎您的光临。

“省”到家

“漂漂亮亮”到家

感恩回馈

惊喜1：围绕清凉一夏检测项目：空调、风窗清洗系统、安全检查

惊喜2：空调清洗杀毒除烟味价格220元，只收材料费168元。

惊喜3：更换空调滤网免人工费，只收材料费。

惊喜4：更换金美孚机油材料费9折免费送机滤一次

惊喜5：更换全合成机油材料费9折

惊喜6：更换无骨雨刷送玻璃清洁剂一瓶

惊喜7：更换电瓶人工费5折

惊喜8：更换轮胎人工费5折

惊喜9：养护用品清洗9折

惊喜10：活动期间正常维修工时费7折优惠（优惠政策不含事故车）

惊喜11：更换机油机滤2个工时，空滤1个，汽滤1个，换三滤3个工时。惊喜12：当天日常维修费用达到880元，赠送内

清洗一次。

惊喜13：当天日常维修费用达到1580元，赠送四轮定位一次。

惊喜14：当天日常维修费用达到1880元，赠送全车封釉一次。

详情请咨询售后服务热线

售后服务方案篇四

“现代汽车一家亲服务健康行”——夏季空调系统免费清洗检查——任你穿梭酷暑，坐享清凉清新车居，健康同行随着温度的升高，在夏季到来前，要做好客户的空调系统检查、清洗工作，传递现代汽车汽车“家人般的温暖、亲情式服务”的品牌形象，拟在夏季到来前期间开展老客户空调系统清洗活动，也是一家亲服务品牌中“亲情四季”的重要组成部分。

1) 馈赠客户，传递现代汽车公司贴心关爱的服务品牌形象；

2) 提升客户满意度，帮助专卖店挽留老客户，尤其是找回流失客户；

活动准备：活动下发 - 5月18日活动开展：6月18日 - 8月18日

四、客户群：满足里程条件的现代汽车乘用车车主。（新车无需进行空调系统清洗工作）营运车辆如在4s店定点维修的可在该4s店按照里程数享受此项活动。

现代汽车一家亲服务健康行

夏季送清凉服务活动安全免费检测服务活动开始，欢迎您的光临。

从2**年6月18日至2**年8月18日，只要你在售后消费，

惊喜等着你，

让你“快”到家

“省”到家

“漂漂亮亮”到家

感恩回馈

惊喜1：围绕清凉一夏检测项目：空调、风窗清洗系统、安全检查

惊喜2：空调清洗杀毒除烟味价格220元，只收材料费168元。

惊喜3：更换空调滤网免人工费，只收材料费。

惊喜4：更换金美孚机油材料费9折免费送机滤一次

惊喜5：更换全合成机油材料费9折

惊喜6：更换无骨雨刷送玻璃清洁剂一瓶

惊喜7：更换电瓶人工费5折

惊喜8：更换轮胎人工费5折

惊喜9：养护用品清洗9折

惊喜10：活动期间正常维修工时费7折优惠（优惠政策不含事故车）

惊喜11：更换机油机滤2个工时，空滤1个，汽滤1个，换三滤3个工时。惊喜12：当天日常维修费用达到880元，赠送内清洗一次。

惊喜13：当天日常维修费用达到1580元，赠送四轮定位一次。

惊喜14：当天日常维修费用达到1880元，赠送全车封釉一次。

惊喜15：安全免费检测，主要针对发动机冷却，空调暖风，风窗，

车轮，制动，照明，免费添加油液，车内易燃物品检查，底盘等系统的检测，

欢迎您常回家看看

详情请咨询售后服务热线

售后服务方案篇五

公司各部门及各专柜：

为了积极贯彻xx年集团董事长“坚持长久创新，坚持长久服务”思想，形成正能量；不断扩大公司企业品牌影响力。应公司领导要求，以集团“光彩服务月”活动为契机，我部门经过认真安排部署，通过优质服务、上门服务、星级服务、创新服务以带动我商场“新客户群体”，旨在从服务质量及水平上赢得更多的顾客群，以此激励、培养市场，开拓市场潜力。我部门决定于xx年4月7日组织开展售后服务小分队活动，现将此项活动具体事宜通知如下：

挥洒真诚微笑，创新文明服务

xx年4月7日

客服纪检部

1、设点服务

在市区各居民小区设立服务点，以宣传和服务相结合的'方式进行，对群众提出的意见、建议进行登记造册（附表二），并可根据顾客要求上门服务，对其家中的电器等进行故障排除等服务。

2、赶集服务

分赴xx市周边乡镇地区进行服务宣传，并登记相关信息，对于群众反映的问题进行汇总并及时向公司总经办汇报反映。

客服纪检部2人、公司各部门及各大店。

1、各部门应大力支持和协助，确保此项活动顺利开展。

2、参与活动人员要求有责任意识，统一着工装并配戴绶带。