

最新售后服务方案及服务承诺函 售后服务方案及服务承诺(汇总5篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的方案吗？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

售后服务方案及服务承诺函篇一

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。

售后服务方案及服务承诺函篇二

断桥铝合金窗的售后服务承诺及方案 在断桥铝合金窗工程竣工后我司将继续为业主提供工程保修及其它售后服务项目。这是整个公司都参与的`工作涉及的部门有售后服务部、市场部、质监部、设计部、材料部、工程部等。

1.2、售后服务流程

1售后服务部及市场部每季度走访业主了解业主在铝合金窗使用过程中出现的问题。

2售后服务部设置热线电话收集顾客反馈的产品信息接受顾客举报、投诉。 3根据顾客意见及投诉迅速作出反应到现场查明情况分析原因并填写工程质量问题记录单。

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与设计共同商定解决方案。

6对于简单问题例如修补密封胶等可直接进行维修。

7对较复杂的问题需制定详细的维修服务计划由售后服务部组织各部门安排维修准备工作。

8由设计部给出维修方案设计图纸材料部采购所需材料生产部进行生产加工。质监部对各种维修材料及维修用加工件进行检查。

9维修材料运至现场后该工程的项目负责人开始组织安装工人进行维修服务。 10工程部项目负责人指导工人按维修方案实施维修并控制维修质量。

1、售后服务部职责

1.1、定期组织对顾客的走访调查填写业主回访录处理顾客的反馈意见。

1.2、及时发现业主使用过程中出现的问题并向公司相应部门反映制定解决方案及维修服务实施计划。

1.3、组织实施售后服务工作。

2、市场部职责 定期回访老客户收集顾客质量反馈信息并及时将顾客投诉意见转到售后服务部。

3、质监部职责 负责售后服务过程的质量检查和监督工作。

4、相关部门职责 设计、材料、生产部、工程部根据售后服务部的维修方案和维修服务实施计划及时提供设计图纸和维修所需材料。

二断桥铝合金窗的维护与管理

1装饰面的维护

断桥铝合金窗的耐撞击能力较差因而对于室内无窗台墙体时

应设置不低于900mm高的防护栏杆一般情况下应在铝合金窗外部靠近窗设置防护栏杆或设置绿化带与行人道路的隔离。

在人员离开时可开启部分应处于关闭状态在出现恶劣天气如强风暴雨等之前应仔细检查可开启部分的关闭情况可活动部分要经常涂润滑油保持灵活避免锈蚀在使用的进程中铝合金窗的任何部位均不能有积水的现象不得任意拆除或破坏铝合金窗的附属系统在进行室内装饰施工或从事其它活动时要注意不能浸湿防火棉保温棉。

断桥铝合金窗的保修

1. 目的:为了实现所有产品的售后服务以便对交付使用的竣工工程进行监控使顾客得到满意的服务。

2. 范围:本程序适用于公司对所承接工程的业主或物业管理部门提供服务。

3. 工程维修部保持产品的售后服务并对售后服务归口管理。

4. 设计部负责编写产品使用说明书明确产品的特性、用途及使用方法。

5. 质检室负责出具交付业主的产品合格证。

6. 作业程序

(1) 工程竣工验收后由工程项目部及时同业主或物业管理公司签定保修期维修协议。

(2) 在保修期内定期现场检查、访问用户遇突变情况随时回访并做好回访服务记录。

(3) 在保修期范围内凡是产品质量问题或施工所造成的问题由本公司负责免费修理若产品遇到人为的损坏工程维修部负

责修理费用由损坏人负责。

(4) 保修期内由项目经理组织原项目人员主动对交付使用的工程进行服务和听取顾客对工程的意见填写质量表报设计部、质检室备案。

7. 工程竣工交付使用后在合同规定期内定期回访了解产品使用过程中存在的不足或需改进之处。

(1) 遇突变情况业主来电、来信工程部应立即组织人员即时回访解决。

(2) 季节性回访

(2.1) 雨季回访由工程部组织原项目部人员对工程的防水情况进行抽查

(2.2) 台风季节回访由工程部组织原项目组人员告知业主台风季节关好开启窗 (2.3) 冬季回访由工程部负责实地抽查门窗的保暖情况及玻璃自爆情况。

8. 技术性回访:由设计部负责对已建工程进行技术性回访了解新材料、新工艺、新技术等技术性能和使用效果。由设计部会同有关部门对已建工程或在建工程调查工程质量获取科学依据理好记录为改进完善和推广创造条件。

9. 对所有回访和保修予以记录并提交书面报告作为技术资料归档。

10. 断桥铝合金窗工程竣工验收时我司向业主提供《断桥铝合金窗使用维护说明书》。

11. 我司在断桥铝合金窗交付使用前为业主培训铝合金窗维修、维护人员。

1. 当发现螺栓有松动应及时拧紧或焊牢业主入住后一个月进行检查。
2. 若发现连接件锈蚀应及时除锈、补漆半年检查一次发现应及时修补。
3. 当发现玻璃松动、破损应及时修复更换来电来函24小时内赶到
4. 当发现密封胶和胶条脱落和损坏应及时更换每年一次。

售后服务方案及服务承诺函篇三

1、服务理念

服务宗旨：天道酬勤，商道酬信

服务目的：使系统稳定、准确、高效的运行。

服务理念：急客户所需，客户的需求就是我们的追求。

2、服务承诺

高质高效、耐心热心、周密周到直到解决问题、直到用户满意。

二、服务资料

- 1、带给软件的安装、调试和对医院操作员进行培训，保证医院指定操作员能独立上岗工作。
- 2、带给软件的技术支持(包括数据维护、数据修复、系统出错等)免费维护期为12个月。
- 3、系统本身出错，带给因为软件本身问题(如bug引起的问

题)的维护服务。

4、医务人员操作错误引起系统故障问题或数据出错，我公司带给软件的数据维护、数据修复。

5、带给软件安全解决方案，帮忙医院尽量降低或避免因为外部因素造成的不利影响。

6、电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题，不在我公司的维护的范围之内，软件公司带给解决推荐性方案。

7、医院应做好人员调动交接工作，以保证系统的稳定运行。

8、带给个性化修改服务，按实际状况确定工期及相关费用。

三、服务方式

1、电话服务

用户透过服务部电话(见下)可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时光：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题1小时内反馈意见，8小时内解决问题，如遇复杂问题三个工作日内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

2、远程服务

公司技术服务人员透过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

技术服务his售后服务可进行远程控制、远程维护。

技术服务邮箱：某某x

技术服务网址：某某x

3、上门服务

在上方二种方式不能解决问题的状况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时光2小时、北京周边12小时内、外省市48小时内。

四、服务热线电话

电话：__

售后服务方案及服务承诺函篇四

1. 自觉遵守国家法律、法规、合法经营。严格按照丰田技术标准及汽车维修行业工艺规范实施服务，确保维修质量。
2. 所采用的零部件、配件等材料必须符合国家及部委颁布标准（汽车生产厂指定的配件生产企业为其生产的，经由厂商认证的配套零部件）及行业标准，不得使用假冒伪劣产品或以次冲好，以旧顶新。
3. 全年24小时救援服务，设立应急服务电话xx[]实行24小时专人值班制度，车辆在西安市区发生故障，及时派人救援，1小时内到达。
4. 在规定时限内完成维修服务，保障用车单位用车需要，车辆保养2小时内完工，车辆小修1日内完工，若用车单位有完工时间要求时尽最大限度满足。
5. 必须按规定建设车辆维修档案，提供日常免费技术咨询服务，设立咨询电话专线。
6. 车辆维修质量标准严格按丰田标准，并保证不低于维修行

业办质量标准。如出现维修质量问题，我方承担全部责任。

7. 保证单位维修车辆在维修期间安全，做好不丢失、不损坏，否责我方承担全部责任。

（一）、机动车辆维修保质期制度

1、车辆整车修理或总成修理质保期为车辆行驶20000公里或100日

2、二级维护质保期为车辆行驶5000公里或30日

3、一级维护、小修及专项修理质保期为车辆行驶20xx公里或10日

（二）、质保期中行驶里程和日期指标，以先达到为准。车辆保质期以维修竣工出厂之日起计算。对于零件质保期丰田实行一年或20000公里，以先到为准。

（三）、1、在质保期内，因维修质量原因造成机动车辆无法正常使用，我公司无偿返修。

2、修复件不予保修。

3、由于使用原因产生的故障不予保修。

4、保修期内，与该保修相关的维修保养项目不得到其他厂家维修，否则不予保修。

售后服务方案及服务承诺函篇五

作为食品经营企业（个体工商户）的业主，深知我们所经营食品的质量安全和卫生，直接关系到消费者的身体健康和生命安全。为了认真贯彻执行《国务院关于加强食品等产品安

全监督管理的特别规定》，维护食品消费安全，切实保障人民群众饮食安全，维护消费者的正当权益，本业主郑重承诺如下：

（一）进货检查验收制度。采取索证索票的方式，审验食品生产者或供货者必须具备的资格条件。

（二）进货台帐制度。如实记录每种食品进货时间、来源、名称、规格、数量、保质期等内容；从事批发业务的，商品销售发票、凭证要求保存2年以上。

（三）食品质量承诺制度。采取食品质量先行负责方式，落实食品质量承诺责任。

（四）不合格食品下柜退市制度。