

# 最新家具的售后服务方案 售后服务方案(模板8篇)

无论是个人还是组织，都需要设定明确的目标，并制定相应的方案来实现这些目标。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 家具的售后服务方案篇一

1、从安装到交房期间我公司均派专业工程经理现场驻点，配合甲方、土建方及时做好协调及成品保护工作。并现场监督我公司安装人员按规范操作保证安装质量。在安装调试期间发生安全职责事故由卖方负责。

2、本产品质保期二年，质保期内卖方带给无偿维修颐养服务（人为损坏不属保修资料）。

3、xxx各经销商网点实行24小时全天候服务，自接到电话后2小时之内到达现场抢修，及时恢复正常使用。

4、超过质量保期卖方按公司统一的零配件价格供应服务，费用由用户自理。

5、派专业客服人员配合物业公司发放钥匙，做好现场调试直至业主满意。健全的用户档案，能准确追述产品的去向，定期回访工程客户。

7、公司保证产品的质量，每樘门在出厂之前均经过严格的检验，每樘门均有合格证。防火身份证，在安装之前进行现场协调，并装备专业的工程负责人，以保证工程的正常进行。

8、安装质量：贴合国度标准。

9、关于项目管理及项目经理：

九重防火门、防盗门等产品公司对任何地区的工程项目，都配备专业的项目经理人负责，通常该项目经理由xxx法定授权人担任，从前期的项目招标，购买标书，项目投标，合同签订直到订单投放，运输，现场安装，保护及协调，及施工单位的协调，联络等。运输队，安装队长（负责产品的安装和成品保护），质检员，售后经理（负责产品后期我维修，保护等）。各部门人员务必经过xxx的专业培训，而且有过工作经验，具备较高的综合素质和服务意识。

该项目经理直接隶属于xxx负责，其直接领导为销售公司总经理，在该项目的运作，施工过程中，销售公司总经理至少要到现场考察，调研一次，听取甲方及施工单位意见，对项目进行考核，如甲方及施工单位对项目经理满意度在50%以下□xxx将思考更换项目经理人，以确保在该项目合作过程中的质量和信誉。切实做到精心组织，精心施工；质量一流，进度一流，服务一流。

10、关于工程质量

xxx一旦有幸中标，在本工程的建设过程中将按照iso9001质量体系运行的管理要求和管理标准，加强质量监控工作，明确各职能管理部门和管理人员的质量负责制，编制切实可行的质量计划，对过程控制，材料供应商的选取等方面实行严格管理，严格控制，从而来保证整个工程质量目标的实现，到达贵公司的要求。

## 家具的售后服务方案篇二

xx饮食管理有限公司专业提供食材配送服务。公司在xxx拥有

大型的食材配送中心，占地面积xxxx多平方米，以食材的安全、营养、健康、新鲜为宗旨，为客户建立生态绿色食品通道。

各种食材从生产商基地直接送到客户手中，同时减少市场中间差价，从货物来源、流通环节等方面保证质量和价格优势。

企事业单位食堂、中央厨房、超市、酒店等大排档餐饮店。

1□xxx管理有限公司在xx拥有生态农场，蔬菜种植基地、家畜、水产养殖基地与国内多家农产品生产基地，还与各地绿色农副产品基地建立了业务合作关系，不仅能保证稳定、多样、安全的原材料供应，还具有价格的竞争优势。

公司拥有现代化的大型中央厨房和先进的`生产加工设备，并有冷冻、冷藏食材配送车车辆和服务配送团队。具有蔬菜、家畜、水产和半成品批量加工能力和配送优势。

3. 公司拥有一套完整的配送系统运营管理体系□t1958营养餐食材配送系统》。

为客户配送自产、联营、代购的大米、食用油，瓜果蔬菜、家畜、水产类，农副产品调味品类，干货食材等配送服务。

1、食材配送：根据客户的不同需求，选择分拣货物的等级，通过检验、加工、包装，及时安全的配送到客户指定地点。

2、粗加工配送：根据客户订货单和客户对食材的要求，通过检测后，蔬菜去根、去黄叶，肉类、家畜去毛，洗净，包装或真空，配送到客户指定地点。

3、精加工配送：根据客户订货单产品规格，通过检测和粗加工后，按规格进行加工，以块、片、段、丝、沫等规格切配，包装或真空，配送到客户指定地点。

4、半成品加工配送：通过以上两个加工程序后，根据客户的需求，使加工好的原辅材料经过油、过水加工程序后，配上各种佐料（也可根据客户需求，制作成品），经过包装或真空，配送到客户指定地点。

1、合作咨询。客户咨询、索取合作资料。

2、参观考察。客户实地考察，双方洽谈合作事宜，解决合作疑问，达成合作意向。

3、签订合同。双方确认考察结果无争议，正式签订合同。

4、下订货单。客户以电子文件或电话、传真等方式下订货单。

5、安排生产。根据客户需求，下生产计划单，进入生产作业程序。

6、出货检验。根据客户配送时间，仓库打印出仓单，按出仓单的产品名称、数量、规格进行审核后，进入出货检验程序，合格后，安排发货。

7、产品配送。根据客户要求配送的时间、地点，安排送货作业。

8、收货验收。产品送达到客户指定点后，双方根据送货单进行验收、交接并双方签名。

9、结帐方式。结帐以实际订货单为准，结帐时间为7天，或15天一次（也可商讨）。

10、售后服务。每次送货后，客户部要进行客户回访，收集信息，听取客户建议，及时处理客户投诉，落实解决措施和服务质量。

[返回目录](#)

# 家具的售后服务方案篇三

## 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。

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。

### 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：

技术服务网址：

### 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。

## 家具的售后服务方案篇四

(1) 售后服务的目标：

1. 定期维护产品，保证产品的质量
2. 树立公司形象，维系客户的忠诚度
3. 反馈产品的相关信息
4. 及时为客户解决在消费产品过程中遇到的问题，提高客户满意度
5. 明确售后服务的内容，以使售后服务人员更好的开展工作
6. 通过服务赚取一定的佣金
7. 通过优质的售后服务，发展潜在客户，对于其他产品的销售做好铺垫工作
8. 根据产品的种类、客客户群体分门别类简历档案
9. 站在客户的立场，对其所提出的问题进行分析

## (2) 知识准备：

1. 掌握售后服务的基本理论之时
2. 熟悉国家售后服务相关的法律法规
3. 掌握服务的方法、技巧、礼仪等

## (3) 售后前、后的准备

3. 在于客户交代产品时，尽量详尽，使用方法、注意事项做好相应的提示
4. 在不能完全满足客户了解产品信息时，制作一些产品说明，以达到客户使用的效果

5. 定期电话或是上门对客户回访，以有效的'沟通来减少一些隐患问题的发生

#### (4) 电话客服

1. 首先，注意余元的规范，针对不同的客户可适当调整，保持亲切度

2. 在能立即答复问题的前提下，尽量简短分析，解决问题

3. 在不能立即给出问题答案的前提下，给出客户一定期限，尽早给客户答复

#### (5) 服务时注意事项

1、遵守时间

2、维护、处理产品问题

3、责任的界定

4、整理环境，全面测试，不留隐患

5、现场工具的管理

#### (6) 绩效考核

1. 时间、效果的考核

服务人员是否在规定的时间内抵达服务现场，通过回访，了解现场处理的效果等

2. 服务质量的考核

3. 成本的考核

## 家具的售后服务方案篇五

工程售后服务方案作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，向业主提供系统竣工验收合格之日起一年的保修期内的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

为了更好地将本次灯光亮化工程的售后服务落到实处，现将有关售后服务的事项做如下计划说明：

1、本工程成立以江苏绿色照明工程有限公司工程部为中心的'质保服务组，以三人为主的定点维修人员，确保长期有维修人员轮值。

2、本公司郑重承诺：

2.1我方将负责向建设单位提供现场安全操作及必要的维护保养培训。内容为系统、设备的基本结构、性能，主要部件的构造使用及修理，日常使用保养与管理、常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在设备安装现场。

2.2定期检查：我方将在每个季度对设备工作情况进行一次全面检查，并向招标人提交检查报告。

2.3及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件，我方将提供常设7天×24小时热线服务和长期的免费技术支持。对采购人的服务通知，我方将在接报后1小时内响应，48小时内到达现场，48小时内处理完毕。若主要设备的故障我方在48小时内仍未处理完毕，我方将免费提供相同档次的设备予采购人临时使用或采取应急措施解决，不得影响采购人的正常使用。

3、在质量保修期内，非人为因素情况下，一切维修换件保养

费用和备品备件均由我方免费提供。

4、保修期结束后，如需继续维修的，可参照保修办法。如遇特殊配件，可代为办理

## 家具的售后服务方案篇六

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋□4s店售后工作计划。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- (1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- (2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；
- (3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- (4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- (6) 咨询服务。

返回目录

## 家具的售后服务方案篇七

为认真实施县农村义务教育学生营养改善计划，帮助学生均衡营养，强壮身体，增强素质，切实做好学生营养餐的售后服务工作，特制定本方案。

我们倡导“诚信、敬业、创新、高效”的产业精神，以保证营养餐品质优良为前提，以足量，及时配送为根本，以追求最佳服务，客户满意为目标。我们愿以“热情、优质、及时、高效”的服务，达到帮助学生均衡营养，增强体质，健康成长的目的，从而不断增强公司在学生，家长，教职工心中的知名度和美誉度。

始终坚持“学生为上，品质为先，服务优质，响应及时”的服务原则

为方便客户给学生、学校提供快捷、贴心的售后服务，本公司建立“以县城为中心，以片区为依托，以乡镇为基础”的三级售后体系，建立一小时售后服务圈，公司还在三级服务机构中建立售后服务台帐，做到服务管理科学化、规范化。

为确保向学生、学校提供高质量的售后服务，我们将采取培训、电话、上门服务、回访多种形式向师生、家长普及营养科学知识，帮助培养科学的营养观念和饮食习惯，介绍营养食品的营养指标、使用方法、储存方式，告知过期、质次、霉变营养食品的相关知识和识别方法，解答客户的诉求，兑现售后服务承诺，及时处理营养餐供应中出现的问题，确保学生吃上安全、营养、放心的食品。

1、大力宣传营养餐安全饮用工作，培养科学营养观念。公司将联系营养食品专业技术人员，经常到学校进行食品安全知识培训，同时编制食品安全知识手册，做到师生人手一册，制作营养餐操作vcr光盘每校发放宣传，杜绝不合格产品流到学生手中。

2、保证准点配送，数量准确。严格按照合同约定时间要求，确保每天10点前准点供餐。按照教育局统计的发放表要求配送数量，并预备20%运输损坏数量，以保证能及时处理突发状况，从而确保每位学生都能同时吃上营养餐。

3、配备必要食品存储设施，规范食品保管，公司将拿出一定资金为学校添置必要食品仓储设施，规范食品保管，确保食品卫生、安全。

4、把握产品出库运输验收环节，确保食品安全。产品出库必须严格检查是否符合标准，有无质量问题，装卸车时，杜绝路弯操作，轻拿、轻放、水平搬运；使用营养餐专用运输车统一配送，并保持车厢内清洁。送到学校必须交由学校清点验收，发现不合格产品一律及时免费更换。对每批次产品都留样备查，并赠送各乡(镇)中心小学、中学1—2盒样品，由采购方指定地点留存。

5、配备废弃物回收设施，保持学校整洁卫生。建立统一集中废弃物回收点，并免费为学校配备废弃物回收设施，保证学校环境整洁卫生。

种责：品质齐全营养所需

品质：安全上乘绝对保障

数量：足量够面验收为准

时间：准时送达风雨无阻

服务：全天跟进满意为止

本公司在供营服务过程中，坚持每月进行一次调查回访，征询客户对公司服务活动的意见和建议，了解客户的想法和需求，以客户的意见和需求为第一信号，不断改进我们的经营

服务方式和服务质量，不断增进公司与师生，家长的了解与互信，不断提升公司再师生，家长心中的认可度，美誉度。

## 家具的售后服务方案篇八

服务宗旨是“专业、规范、团队、高效”。在最短的时间内、以最高的效率提供承诺的各项规范、专业的服务，使您满意。

我公司售后服务信息中心在接受到用户信息完整的报修后，信息中心在10分钟以内将维修、调试等具体服务任务进行落实并回复信息源；服务人员在2小时以内到达现场解决问题。并配用常年备品备件库以用于为客户提供最好的售后服务。我公司对所售产品实行终生服务。

售后服务中心有全国售后服务经理等管理人员68人，并有多名技术全面、服务周到的服务主管和技术支持人员。山东省主要城市共设立23个售后服务中心，29家维修站，维修调试服务人员共有110名。售后服务中心拥有完善的服务设施和技术力量，配有充足的零配件仓库，有专业维修工具20余套，多名专业维修人员，同时常年派驻专业售后工程师，进行培训指导工作，不断提高售后服务水平。

售后服务信息中心，面向全国受理产品报修及投诉服务：

1) 本工程提供自调试验收后36个月的保修期。

其中电气管线、给排水管道、设备安装工程为3年；供热与供冷系统为3个采暖期、供冷期。

3) 保修期内，因产品质量问题产生的故障，公司免费更换配件并维修产品至正常状态。

产品以下几种情况不属于保修之内，但公司可以为用户提供优惠的收费服务：

- 1) 因用户使用、维护、保管或运输不当而造成损坏的；
- 2) 由于当地电网电压或供给空调产品的电源电压不稳定，造成的损坏；
- 5) 因不可抗拒力、自然灾害（暴风雨、地震等）或意外事件所造成的损坏；

为免除业主对我公司产品保修期外的后顾之忧，保障产品能够正常运行，根据业主的需要，我公司售后服务为业主提供价格优惠的保修期外的维修及保养服务，并签订保外维修保养合同，提供的服务内容如下，具体条款以保外维修保养合同为准。

1. 设备巡检服务：空调使用季节每两个月进行免费巡检一次，并做详细的记录，一式三份一份留交用户，一份交售后服务中心备档。
2. 设备保养服务：每年将提供两次免费保养（每年首次开制冷时与首次开制热时）。

保养服务的具体工作内容如下：

- 1) 清洗室内机回风过滤网；
- 3) 氟路系统检查：检查压缩机运行工况，检测氟路高低压压力状况；
- 4) 风管路系统检查：检查室内机、冷却塔风机运行工况，空调机组出口静压是否正常；
- 5) 检查冷凝水水管排水是否顺畅；
- 6) 检查机器运行有无异常声音。

### 3. 设备维修服务：

在签约的保修期内，公司维修服务人员将在合同约定的时间内到达现场并解决问题；配件采购及人员劳务费用在合同中双方约定。

为保障产品维修正常进行，即使以后产品更新，售后服务中心对此项目所销售的

机型的配件仍然保证叁年内供货，并在保修期外以优惠的价格供应给用户。

3) 为了能够更好地为用户提供满意的增值服务，售后服务中心将立建立了完善的用户档案数据库，由售后服务中心信息部门负责管理。每位业主将享受会员制服务，业主所采用的机器信息在数据库中都有详细的记录，包括用户使用的机器型号、出厂编号、每次发生维修记录、维修技工姓名、保养纪录、每次所更换的主要配件纪录等。

#### 1、只针对机组本身的保养工作内容

##### 1.1 空调使用季节开机前的检查（每个使用季节一次）

1.1.1 检查外接供电是否正常。

1.1.2 检查制冷剂静态压力。

1.1.3 清洁机组翅片式换热器。

1.1.4 检查压缩机油温加热。

1.1.5 检查调整微电脑控制的设定值。

1.1.6 机组电气安全检查，接地电阻、绝缘电阻。

1.1.7检查测试机组故障保护功能。

1.1.8启动机组，检查整机运行状况，记录机组运行参数。

1.1.9根据运行记录，分析处理机组问题，并报告需要更换或修理的零部件。

1.2使用季节关机前的检查（每个使用季节一次）

1.2.1检查各主要零部件的状况。

1.2.2检查机组管路及其配件的状况。

1.2.3根据故障记录分析机组问题，提供报告并列需要更换或修理的零部件。

2、针对水系统的保养工作内容

2.1空调使用季节开机前的配合检查（每个使用季节一次）

2.1.1检查系统压力，必要时补水排空。

2.1.2检查温度计，对压力表是否正常工作按需更换。

2.1.3检查水清洁度，必要时更换新水。

2.1.4检查清洁水过滤网。

2.1.5检查水系统有无泄漏。

2.1.6检查止回阀，截止阀是否正常工作。

2.1.7检查管路保温状况。

2.1.8检查水泵运行状态。

2.1.9检查水流开关状态。

[返回目录](#)