

2023年售后工作计划 售后年度工作计划(大全10篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

售后工作计划 售后年度工作计划篇一

工作计划网发布2019售后年度工作计划，更多2019售后年度工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理搜索的2019售后年度工作计划，供大家参考。

xx年3月6日下午□xx“11年售后质量报告暨xx年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就06年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司xx年的工作规划中，首先对06年的'工作进行了简单的总结，一方面肯定了06年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确xx年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

xx年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：1、车间调度会制度；2、车间质量分析会制度；3、车间技术准备会制度；4、车间成本费用分析会制度；5、管路现场评审会制度；6、车间考评制度；7、车间专检制度；8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在06年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给予了高度的评价，并对xx年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定

能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现xx年公司总目标的信心和决心。

售后工作计划 售后年度工作计划篇二

xx年3月6日下午□xx“xx年售后质量申报暨xx年工作计划”会议在团体三楼申报厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技巧工艺部范强就xx年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工可以或许加倍清晰地感想感染和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在往后的生产中加以避免和改进。

一是从细处动手，采取综合步伐，进一步晋升产品质量。

二是全方位开展降耗运动，低落产品制造本钱，分外是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的节制。

二是进一步完善和细化工艺，更好的包管产品质量；

三是车间严格首件查验和“三检”制度，严把制造历程质量关；

五是细化质量责任制，加大稽核力度，铲除因责任心不强导致的质量问题；

六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国表里同行业名牌企业先进产品质量治理措施，晋升出口产品质量。依照自找问题，自我否定的措施，晋升程度。

- 1、车间调整会制度；
- 2、车间质量阐发会制度；
- 3、车间技巧筹备会制度；
- 4、车间本钱费用阐发会制度；
- 5、管路现场评审会制度；
- 6、车间考评制度；
- 7、车间专检制度；
- 8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工步队是企业成长的紧张包管。在人员培训和梯队扶植方面，陈总也作了具体的支配和布署，要求各部门要发明人、培养人，用大好人，做好员工的职业生涯筹划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，岂论何种工作、岂论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做风雅，使我们公司产品质量和根基治理在xx年的根基上青云直上，更进一步。

最后贝莱特执行总司理康总对会议的召开给予了高度的评价，并对xx年市场情况和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求人人只有慎密连合在以吴总为核心的团体领导班子周围，依照我们订定的计划扎实开展工作，我们的目标就必然可以或许实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和偏向，同时也加强了人人为实现xx年公司总目标的信心和决心。

售后工作计划 售后年度工作计划篇三

迅速、确实、亲切、友好、优质

1) 第一级售后服务保障

一般的用户售后保障服务，由安装商成立的售后服务公司负责提供相应服务，因为空调是系统工程，安装条件等每个项目均不相同，xxx要求项目经销商需要负责项目的安装和设备的第一级售后服务，如果安装商不能对应的故障或者甲方对安装商提供的服务不满意，甲方可以随时联系xxx售后服务部门。

2) 第二级售后服务保障

xxx开利空调销售（上海）有限公司在各大城市均成立了特约维修商，经销商和客户报修到xxx的项目，xxx会安排特约维修商第一时间提供服务，特约维修商是经过xxx严格筛选，严格培训并通过测试的维修服务商，能够处理绝大多数的设备及安装故障。

3) 第三级售后服务保障

xxx开利空调销售（上海）有限公司在上海，北京，广州，杭州，南京，宁波，武汉，天津，青岛，长沙，西安，成都，无锡，苏州，济南，郑州，海口，厦门等各大城市均有经验丰富的，在日本接受过培训的售后服务工程师，能对各种重大技术难题做出及时而准确的响应，并对全国的售后服务活动进行管理和支援。

xxx开利空调销售（上海）有限公司在上海，北京，广州，杭州，南京，宁波，武汉，天津，青岛，长沙，西安，成都，无锡，苏州，济南，郑州，海口，厦门等地设有零配件供应

中心，及时保障易耗品得以更换。

1) 保修期内的承诺：

b□及时提供非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

c□在保修期内，凡设备在开箱检验、安装调试、设备试运转过程中发现的设备及工程质量问题，实行包修、包换、包退，直至产品符合质量要求。承担修理、调换、退货发生的一切费用和买方的直接经济损失。

d□免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障。维修完成后，我方将一式两份报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

e□在保修期期满时，我方工程师可以协助经销商售后人员对机组进行另一次测试，任何故障由我方和经销商免费解决并取得用户的认可。

f□维修点将提供足够的备件，以适应客户的维修需求。

2) 保修期后的维修服务

1) 保修期后我们将提供按出厂价提供零配件和零部件，并接报修通知后8小时内及时赶赴现场，24小时内提出维修结论或重新开通。

2) 保修期后，为业主提供一套完整的运行记录。

3) 保修期满时，我方售后工程师将和业主代表对机组进行一次总体测试，任何故障均有我方负责解决，直到业主认可为止。

(1) 在保修期内，如是机组本身的品质问题，需维修时，我们将免费提供需更换的零部件，并承担由此产生的修理费和其它有关费用。

(2) 当机组出现故障需修理时，用户可即时向我们报修，接到用户的报修电话时，有关人员应负责任地处理报修内容。

(3) 保修期外的零部件，用户可直接向我司经销商订购，我们将以优惠于市场价格的价格提供给用户。

□1□xxx空调产品经销商售后服务网络

□2□xxx开利空调销售（上海）有限公司售后服务中心

(3) 完善的技术支持与服务，严格的质量控制程序，详细的培训计划与教材培养合格的系统管理人员，免除用户的后顾之忧。

公司名称□xxx有限公司

地址□xxx

电话□xxx

传真□xxx

培训方式：采用ppt介绍和现场相配合方式。

培训地点：甲方现场会议室或者工地出现场。

培训师□xxx厂家安装指导工程师

培训目的：了解xxx机组日常维护方法，简单故障排查，物业管理更加人性化。

培训内容□xxx多联机简单介绍，常见故障的排除，系统设备各部件的检查、调整和维护，遥控器操作规程，操作注意事项。

培训方式：采用ppt介绍方式。

培训地点：物业办公室。

培训师□xxx空调售后服务工程师团队

培训目的：了解xxx机组日常使用方法，简单故障排查，空调使用注意事

项，如何合理使用空调节约电费。

培训内容□xxx多联机简单介绍，有线遥控器的操作规程，操作注意事项，。 培训方式：采用宣传册方式培训。

培训地点：上门服务

培训师□xxx空调销售工程师团队

售后工作计划 售后年度工作计划篇四

20xx年某半年，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了上半年的各项工作任务，在业务素质和思想政治主面都有了更进一步的提高。现将20xx年的各项工作总结如下，敬请各位领导提出宝贵的意见。

半年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认

真负责地对待每一项工作。

我的工作岗位是销售内勤和仓管。主要负责统计公司线缆的发运数、上货数。另外就是将每天发货的数量报给客户，核对客户收货情况与数量，整理现款现货的客户开出收据，统计每天入库和出库的数量。

1、统计情况：能及时做到电话跟踪客户收货情况与数量核对，做到发运数与收货数统计准确。

2、收货情况：原材料厂家报的收货数量，跟我接收的数量要核对准确。如有多或是少的情况，要及时汇报给采购部。

3、仓管报表：做好每天出库、入库的台账数据，就能做到周报表和月报表的数量基本准确。

总结半年的来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足。

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，成品仓库和原材料仓库收发数有时统计存在一定的差错；另一方面，就是有的时候工作量多，时间比较紧，工作效率不高。

二是有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提前完成，上报情况不够及时。

一是加强工作统筹，根据公司领导的年度工作要求，对上半年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二是加强工作培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

售后工作计划 售后年度工作计划篇五

时光飞逝，虽然说加入公司才不长时间，很多关于产品还有行业里面的知识和操作都不太熟悉，但这对于我做销售的热情丝毫没有减半。以下是我对20xx年销售工作的一个安排。

一、开发客户：

1、电话拜访。针对需求厂家进行电话沟通，争取了解到客户需要用到的背光源需求量。再者，争取预约上门拜访，使销售工作进一步进行，这样能够减少时间和成本。坚持每一天不定时电话拜访，我此刻没有很多客户资源需要这样积累更多的客户资源。

2、陌生拜访。每次出差能够了解客户周围相关产业的大致分布，拜访客户之后利用剩余时间对周围厂家进行地毯式陌拜。

3、利用网络的资源找有用背光的相关厂家，先进行电话拜访，然后争取预约上门拜访。

4、去电子城等用到背光产品集散地收集厂家资料。

(x-x月将所有工作重点放在新客户开发，同时x-x月份完成对林致佳移交给我的客户资源梳理，进行电话拜访和上门拜访，整理出一套完整的公司资料。)

二、产品知识的学习和积累：产品是一个公司企业的核心，过关的质量还有过硬的技术知识才更具有说服力。刚加入公司不久，对公司产品的用途、特性和注意事项等相关知识缺乏足够的了解，还有竞争对手的大致对、销售状况及优劣势。这方面是迫切需要加强的部分，所以接下来新的一年，我要利用各种不同的方式包括互联网、公司、客户、工程师等渠道加强对产品方面的了解，让自己更有信心去销售。(与其他工作同时进行贯穿整年)

三、新老客户的维护：

当工作进展到必须的时间段，手头上会有新、老客户这方面的资源。我有足够充裕的时间去开发客户再到进一步维护客户客情。而新老客户之间的维护又有很大的差异。相对于新客户而言，他们可能会对我们的产品没有足够大的信心，还有诚信度方面的问题，所以在维护新客户的时候我务必得花费大的精力去与客户沟通，例如产品试样的跟进、适时的电话问候和应对面沟通，这些都要在以后有新客户的时候根据客户状况做的跟进和维护计划。而对于老客户而言，在维护时困难度较小，相对来说较容易，但也不容忽略。最重要的是产品质量的保证还有防止竞争对手的插入，所以维护老客户时也要有一套适当的销售维护计划。

四、工作时间的安排：

根据每月销售进展状况制定出详细的工作计划，做好月初计划月末总结的一系列工作，制定销售业绩完成计划，给自己适当的增加压力，持续每个月都有大的进展和突破。

五、对自己有以下要求：

- 1：每周要增加2个以上的新客户，还要有到5-8个潜在客户。
- 2：一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
- 3：见客户之前要多了解客户的状态和需求。拜访后和老板汇报拜访大体状况。
- 4：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的`客户。
- 5：要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料。

6: 对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7: 客户遇到问题，不能置之不理必须要尽全力帮忙他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8: 自信是十分重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观用心向上的工作态度才能更好的完成任务。

9: 和公司其他同事要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10: 每个月底定期向老板汇报客户回款状况。

售后工作计划 售后年度工作计划篇六

1、作为和客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色。包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标。努力做好客户服务的工作，树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度。要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息。要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

按照工作目标的要求及最优化、可量化、可考核的原则：

- 1、不断延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。
- 2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。
- 3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。
- 4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。
- 5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

- 1、保修期内客户回访率为100%。
- 2、服务满意率98%以上。
- 3、配件出货正确率为98%以上。

1、人员编制的完善；随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度；包括客服部主要内容的描述；客服中心员工守则；客服岗位职责；回访制度；客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户

的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改；配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识；对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户；引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理；并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档

备案。

- 1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核；
- 2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的培训，提高员工的整体战斗力。

售后工作计划 售后年度工作计划篇七

1、苦练内功，提高自身技术水平

- 1) 加大自身技术学习。明年xxx等云化软件都会大力推广开来，打铁还需自身硬，深化内功，才能做好工作。通过和技术部门，包括像运维中心，呼叫中心远程运维组等各个兄弟部门，多进行合作交流，有培训咱们必须积极参加。我已经和各兄弟部门都有过沟通，他们很支持咱们的工作，表示愿意提供资源提高咱们技术水平。
- 2) 对经销商进行培训。经销商的培训效果想要达到理想状态这个问题需要我们在工作中多摸索多思考。我觉得朱工提出的方法就是一个不错的建议，就是每个经销商让他们提供一个专人直接和总部对接，不但有培训，微信群也做好建设，让这个人成为经销商技术水平提升的一颗火种。
- 3) 拓宽知识分享的工具。当前，我们提供的知识分享都是文档，明年我们能不能试试对一下比较难的问题进行录视频，毕竟文档经销商反馈看不懂，视频还看不懂那就牵强了。还可以通过微信群，甚至是收藏的. 一个问题回答的聊天记录，都可以分享，而且是一种更加通俗易懂的方式。这个聊天记录分享我自己工作中实践过，非常实用。总之，只要我们全体兄弟集思广益，能有传承的把技术学习给进行下去。还有，文档的创作还有视频的录摄，我要求大家右上角都能署名，

视频也可以增加一个署名页面，你的输出就是你的专利，这值得我们大家看到，并向你表示感谢！

4) 沟通能力的提升。因为我们处于学习阶段，需要向公司其它部门进行学习和沟通，我们一定要学会沟通，学会和技术同事“拉关系”，以后能和兄弟部门一起组织团建也是极好的。

2、提升服务意识，和经销商做有效沟通

每天我们肯定会被许许多多的问题、琐事所包围，但是，我不希望大家淹没于问题中，我们应该把它变成我们修炼自己，提升自己的机会，在工作中多思考，多寻求创新和突破，保持工作的热情。有时候，你烦了，下班了出去跑跑步，学会释放压力。

工作中绝不允许出现对问题进行拒绝和回避。对待经销商技术人员，授之以渔，多进行技术赋能，教了多次还不会，该批评批评，给他们压力，工作可以更好的开展。行有不得，反求诸己，我们自己工作中也要多反思自身，补齐短板，不断提升自己，不断改进自己沟通方式，工作方式。

3、提升团队凝聚力。建设互帮互助，有良好学习氛围，积极向上的团队。

明年我们可以多组织团建，大家既要有工作，也要有生活。高效的工作是为了更好的生活，优质的生活也能让我们更好的投入于工作。大家既是一个团队，有困难就说，兄弟们帮你排忧解难，每个人的力量很小，单打独斗注定成不了大事，但是懂得合作，我们就能迸发无穷的团队力量。古之成大事者，必有能为他两肋插刀的兄弟，我们一定是这样一个战斗的团队。

4、5+2工作模式，制定排班计划

随着公司业务的不不断扩大和云化产品推广，明年我们的工作
量、工作内容都会增多，针对这个问题，兄弟们也看到，我
们的团队在壮大，公司会招贤纳士，引进更多人才。

另外，工作的分工合作也显得更加重要，明年我们会进行5+2
的形式组合，即5个兄弟负责五个大区的基本售后工作，两个
兄弟负责云化项目的工作。当然，并不是说负责的哪一块就
不用学习其它知识了，我希望也必须要所有的兄弟都能成为
全面的人才，所谓技多不压身。我们还有值班，今后计划周
六日每天安排一位兄弟值班，这个值班就需要你具有全面的
能力。

本文句子链接：

上一篇：

下一篇：

售后工作计划 售后年度工作计划篇八

转眼间，忙碌的20xx年就过去了，跟着时间的脚步，我们迎
来了全新的20xx年。

首先，提升售后解决问题的效率。在这之前，公司开会也讨
论过多次，但总是有这样或那样的问题拉低售后工作效率，
主要是配件不足，这其中包括配件申请困难或配件申请成功
后厂家发放不及时。针对这个问题，接下来的一年，我们要
对配件申请加大工作力度，想办法解决存在的问题，充实配
件库存，确保能及时解决客户反应的问题。

其次，售后配件回收及返厂。配件回收返厂是我们工作中的一
项重要内容，因为这牵扯到后续配件的申请发放。在市场
竞争激烈的今天，生产厂家为控制成本，一些指定的核心部
件要回收。我们在发放配件的同时，也要及时将厂家需要回

收的配件返回厂家。目前存在个别客户配件返回不及时，而我们公司内部虽然也有一些针对配件返回的规定，但是因为种种原因，执行并不彻底，造成工作中很被动。

最后，配件库状况。现在公司的配件库可以说是脏、乱、差的典型，配件摆放乱，叠压严重；配件包装材料不规范，发给客户给客户留下不良印象。建议更换更大的配件库，统一配件包装材料，提升公司形象。

售后工作计划 售后年度工作计划篇九

计划 一、技术服务及内容 a□售后服务 1、所有产品的用料、材质均按甲方要求承做，如有不符合合同要求的，客户有权提出更改。

2、为方便对客户进行追踪服务、公司对所有用户建立详细的电子 档案。

3、设备安装调试完毕一个月內，派专业人员无偿对甲方操作人员进行培训，使操作人员熟悉产品性能和使用方法，同时能对 一般故障做到预防和处理。

4、定期派专业人员进行保养、检测。

5、保修期內，如因我方产品质量问题无法维修，我方负责免费更 换。

b□服务部主要维修技术人员情况： 江勇(工程师)从事行业 15 年。

喻永(组长) 从事行业 5 年。

程向卉(工程师)从事行业 7 年。

任德忠(工程师)从事行业 10 年。

李其震(技术人员)从事行业 10 年。

郭国铭(技术人员)从事行业 8 年。

李明(电气工程师)从事行业 5 年。

c[]维修时间安排及备件供应 1 、公司提供 24 小时紧急维修服务，如遇到紧急事故可致电 13488155103 或拨打组长手机：13571825714 接到通知后维修 人员 2 小时内到达现场。

2、为方便维护，设仓库常年备有：零件、配件、易损件及时保证 维修用的材料供应。

3、使用当中一旦有问题出现，我公司驻办事处专业技术人员 45 分钟内到达现场及时维修并解决问题，如因我公司未能及时到 达现场解决问题，由此而发生的直接经济损失由我公司负责。

生存的首要因素，形成 了一套完整的售后服务管理方法，我 公司对每一个客户建立了详细 的服务档案，设立了专门的售 后服务小组，保证随叫随到。

在产品的售后服务方面，我公司特作出以下承诺： 1、我单 位产品自出厂之日起，免费保修 1 年，终身提供服务。

2、我单位实行定期检查制度，每月派高级工程师巡检一次。

发 现隐患及时解决。

单位的回访，以便更好的为贵单位提供售后服务，并 设有服 务信箱 guangxin@ 以便客户反馈信息， 监督 我们的售后 服务。

4、我单位定期回访客户，收集反馈信息，以此来不断改进我公司产品质量和服务质量。

对于贵单位的需求和建议，我单位 1 个小时内给予回复。

5、我单位拥有专业的售后服务队伍，24 小时为客户提供服务。

如设备出现故障，接到用户电话(西安市)1 小时内赶到现场

6、我单位要求售后服务人员必须严格遵守《售后服务制度》，对待客户要彬彬有礼，热情服务，认真解答客户提出的问题，严禁和客户发生冲突。

7、我单位设有售后服务热线：13488155103 及投诉电话：13072966897 随时为用户提供服务。

9、本公司以一流的质量，快捷的抢修队伍为您提供全面的保障。

组长；助理工程师一名：为培训组员；机电工程师一名：为培训组员；制冷工程师一名：为培训组员。

训操作人员 2 天；(5)对操作者进行评核；(6)甲方开业后，乙方派专业人员跟踪辅导壹个月，确保甲方正常操作、安全使用。

三、运输方式：以汽车运输为主。

四、需要甲方给予配合的工作：1、道路畅通，提供水、电齐全且清理干净的施工场地。

2、办理该工程相关施工手续。

3、对施工图纸进行审定认可并指派驻工地代表，对工程进度、质量进行监督，负责签证，解决应由甲方解决的问题。

- 4、按时支付工程的各期各批设备款和工程款。
- 5、按时组织工程验收和办理工程结算手续。
- 6、对施工现场的工程人员和设备义务提供完好的保安措施。
- 7、督促其它施工单位完成工程配套施工项目，确保在本合同规定的 开工期前两天向乙方交付具备完善施工条件的现场，并书面通知 乙方进场施工。

陕西永红设备安装工程有限公司

回顾 20xx[]展望 20xx——勇往直前，再创辉煌 尊敬的各位经理、主管、店长，亲爱的同事们，你们好!非常荣幸能够在这里做这次演讲，此时此刻，我的心情也十分的激动。

20xx对于我们公司来说，应该是飞速成长和实现跨越大发展的一年。

这一年中，我们公司的各部门和所有员工都一直为公司发展努力着、奋斗着。

回首 20xx我们付出了努力和汗水，我们也收获了成长与成绩。

如今，展望新的一年，我们公司已经做好准备，我们完全有实力、有信心迎接全新的机遇与挑战。

在全新的起点，我们公司也做了 20xx工作计划，希望能够更好地、有目标地完成各项任务和目标。

然而，我们也应该清醒认识到，在崭新的 2017 年，我们还是有一些地方，需要进一步的改进和完善，唯有如此，我们公司才能更大程度的提升。

下面，就要对公司在 20xx 得的主要成绩做下回顾，并对 20xx 工作做一些规划与展望。

一、对 20xx 公司取得的主要成绩 真的非常感谢，感谢各位在过去一年中，对公司的辛勤付出。

我们之所以要 对 20xx 的. 工作进行回顾，是因为我们可以借助这次回顾，来理清新的一年 的工作思路与工作计划。

回望 20xx 我们公司上下按照既定发展目标，不论在 开源节流方面，还是在品牌提升、聚焦重点品牌、拓展门店等方面，都取得了不 错的发展和成绩。

1、开源节流 开源节流，需要我们公司每一个部门和每一个员工的共同努力和持续坚持。

我们每个人都要从自身着手减少各项开支、节约成本和提高工作效率。

通过削减 成本、控制费用、降低失误率等措施，确实实现成本和管理的双效益，这样才可 以达成公司实行开源节流的目 标。

2、品牌提升 品牌永远是企业的根本，品牌发展是一项系统性工程，因此，务必要高度重 视品牌的认知与提升工作。

广告宣传十分有利于提高品牌认知，我们的生活也无 时无刻不受到一些广告的影响， 宣传手册就可以作为一种有效的手段，作为我们 公司开拓市场的重要武器。

把公司的品牌及产品信息分享到自己的朋友圈，因为这种方式值得信 任，转化率也更高，也可以起到推广提升品牌的作用。

2、聚焦重点品牌 在当前中国手机市场下沉的大环境之下，华为□oppo□vivo 这三个品牌却越 来越普及， 这也表明了这三个品牌在中国新兴市场的巨大优势。

华为□ oppo□ vivo 这三个品牌都非常重视线下渠道和传统营销，又抓住了对应群体看中的卖点，进而取得了成功，为此，我们加强了与华为□oppo□vivo 这三个品牌的合作，并且开设了多家专卖店，所以提升了单店盈利能力。

4、拓店成功 为了达到销售目标，不断巩固市场地位，规划新开的 40 家重点门店的专区专柜 已经启动，与此同时，公司也聘用了大量的促销人员。

我们公司希望通过门店数量的增加，覆盖范围的扩大来加大市场占有率。

以后，不论门店的布局还是门店的数量也一定都会有所增加。

售后工作计划 售后年度工作计划篇十

年3月6日下午， “**年售后质量报告暨**年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就**年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司**年的工作规划中，首先对**年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了**年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成

本”的目标，明确**年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使**年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实；二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量；三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关；四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训；新员工和老员工培训要有区别；出问题点与不出问题点培训有区别；特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别；五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题；六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行；七是学习国内外同行业名牌企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

**年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：1、车间调度会制度；2、车间质量分析会制度；3、车间技术准备会制度；4、车间成本费用分析会制度；5、管路现场评审会制度；6、车间考评制度；7、车间专检制度；8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

陈总最后号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在**年的基础上百尺竿头，更进一步。

最后贝莱特执行总经理康总对会议的召开给予了高度的评价，并对**年市场环境和贝莱特空调的销路作了简单的介绍，同时要求大家只有紧密团结在以吴总为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现**年公司总目标的信心和决心。