

产品售后服务方案及措施(大全5篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。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。

产品售后服务方案及措施篇一

为了提升售后服务质量，完成更高的客户满意度。实现“客户第一，用户至上”的服务理念，售后服务客户接待部特制订201x年工作计划。

二工作目标

根据公司整体规划中对售后服务目标的要求，售后服务接待工作目标如下：

1. 建立完整的客户档案，并实现对客户档案的整理分类。实行系统化管理。
2. 客户投诉制度的建立及实行，尽量确保每一位客户的问题都能得到解决。
3. 客户回访制度的建立及实施，在初步阶段，客户回访率达到百分之三十以上。
4. 客户意见及建议的整理及上报。建立一条客户和公司沟通的渠道，能准确的掌握每个阶段客户的不同需求，达到更高的客户满意度。

三具体实施方案及工作重点

1. 客户档案的建立

客户接待部应将201x年的工作重点放在客户档案的建立，整理及归类上。争取建立一个完整的客户信息管理系统。首先，应从销售部门取得客户的第一手资料，客户信息主要包括客户名称、地址、电话、底盘号，发动机编号。维修类型，行驶里程，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。客户接待部应将客户的上述信息整理并填写于客户档案表内。并在以后的业务合作中，逐步对客户信息的完善。

2. 各种制度的建立及实行

为了全方位考核售后服务工作质量，客户接待部应建立以下制度《客户投诉

制度》《客户意见及建议管理办法》《客户回访制度》。具体办法及实行方案由售后接待部拟定并以书面形式上报部门领导，待审核通过以后，具体实行。

3. 业务水平的提高及员工培训

为了提升员工的业务水平，应对新员工进行培训，由本部门负责人拟定培训计划，并实行。具体培训内容有：组织学习各厂家的政策，公司的各类规定，言行举止的培训，工作中各类问题的处理方法等，通过培训，使员工能熟练掌握本职工作，业务技能得到显著提高。

四业务执行监控

检核办法与标准及措施(1)必须有纲领性的计划和总结；(2)实行数据监控、建立完善的反馈表格；(3)开展批评与自我批评、互评。

鉴于接待部，制度不够完善，现场实践经验较为欠缺等问题，我们必须坚持加强现场实践的力度，在实践中培养增强各种业务水平，同时要争取工作的主动性，提高责任心、专业心，加强工作效率、提高工作质量。要树立真正的“主人翁”思想，心往一处想，劲往一处使，积极主动共同服务于公司的各项工作中。为公司更好的发展，为更好地服务服务汽车贡献自己的微薄之力。

总的来讲，为努力实现公司的目标，售后服务接待部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

产品售后服务方案及措施篇二

技术服务：

- 1、技术方案设计：透过了解用户的需求及现有的客观条件为用户带给完美的解决方案；
- 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、带给咨询：在不泄漏我公司技术机密的前提下，为用户带给技术咨询；
- 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、享受绿色热水礼貌。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并透过了iso9001□2000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小时带给上门服务，接到用户通知后，12小时内派人到现场排除故障。个性说明：公司客服中心设立有24小时免费服务电话：和，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，终身带给维修服务。

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带给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，但以下状况不属保修范围，我们将实行收费服务：

(1)用户自我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)。

对由上述状况发生的系统维修，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带给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：

时光：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

资料：

(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。

产品售后服务方案及措施篇三

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_

技术服务网址：某某_

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：_____

产品售后服务方案及措施篇四

售后服务宗旨公司环境秉承“诚信、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一重要”，努力为业主提供优质服务。力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为重要。我们将向客户提供灯具的知识和有关技术服务咨询。安装完工后，我司将负责系统测试和调试，并保证工程符合规范。在竣工验收时，将向业主单位提供符合国家档案部门的要求编制成册的工程运行操作手册及有关的技术档案资料。并严格履行合同规定的售后服务任务，时刻准备为业主服务。

二、维修响应时间：

为不断的完善和优化服务体系，按照质量管理体系的管理规定，在此我公司郑重承诺，中标后将严格按照合同约定条款及以下售后服务承诺执行，为用户提供及时、高效、便捷的服务。我公司不分节假日24小时进行售后服务，接到业主电话后在最短的时间内赶到现场，并提供不间断的服务直到设备正常运转。二、售后服务专业人员配备公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。售后服务部有固定维修人员5名，当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施

工调试部调出人员配合施工。为确保工程质量中出现的问题及时解决，特建立质量目标管理网络。

三、备用件：

针对工程中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到业主反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

四、技术服务与培训为了运行好各种设施设备，管理好各种运营工作，保障设备正常稳定地发挥作用，除了要制定一系列规章制度外，还必须对员工进行技术培训，提高相应操作技能及理论水平，做到“四懂四会”，即懂工程运维基本知识，懂主要设备的作用和管理方法，懂技术经济指标含义与计算方法、指标含义及其应用，会合理操作设备，会排除操作中的故障。

公司提供的技术服务内容包括：提供设备平面布置图、系统图提供系统操作说明书提供电器原理图电器接线端子图提供主要配件性能提供设备维护及保养资料提供设备运行记录表格提供消耗品的规格、数量公司向项目单位派技术人员到现场参与开箱验货，并负责设备安装、调试、启动，并协助用户进行操作人员的培训，以达到上岗独立操作条件。免费为用户提供设备及相关处理技术的终身咨询服务，并协助用户建立系统运行管理记录档案，技术规程和操作规程及运行登记制度。设备进行调试前，我方指派专业计划人员进行人员培训，确保相关人员够达到对设备进行运行的要求；随着调试期的结束，我方将全套的工艺运行移交给运行方，并确保移交后，相关人员能够独立进行设备运行。维护方案整理和保管维护所需的图纸、设备说明书等基础资料，建立和健全电气设备档案及台账登记卡，对照明电气部分进行日常巡检、定期维护和试验、有效处理意外发生的故障，降低系统运行

的总成本，保证设备的稳定和安全运行。

1、日常维护每日1次进行巡检，记录设备完好情况及运行状态，如实填写设备巡查记录表，注意运行状态的变化，对于新发现的情况及时更新。建立工作日志制度，与设备相关的维护工作在日志中详细记录维护情况。建立交接班制度并严格执行。

2、定期维护和试验高杆灯照明高杆灯的巡查检修为每周4次，监控室监控的路段每日巡查，每周对杆头配电箱检查一次，检查箱体、箱门有否受损，检查箱内各开关接头及电器是否良好，各电缆连接是否良好对每座有40%不亮的灯泡要更换处理，每6个月检查内部减速机构、电缆、插头、钢丝绳等设备是否良好，消除杂物，对升降机构进行升降操作和保养，清洁机构积污，加润滑油，保持加速机构和传动机构灵活及牵引钢丝绳的良好状态。更换不亮灯泡，清扫灯罩；每年对灯杆和地脚螺丝的金属防腐蚀情况作二次评估，对有锈蚀的地方，根据锈蚀情况，进行有效的防锈处理，对接地电阻进行一次测试，接地电阻应不大于4确保高杆灯的可靠强度和安全进行。路灯照明路灯的巡查检修为每周4次，监控室监控的路段每日巡查，每周对杆头配电箱检查一次，每半年或每次修灯对灯具清扫一次，每半年内对接线端子紧固一次；每年对金属电杆的接地电阻测试一次接地电阻不大于4；每年对低压电缆绝缘电阻用500v摇表测量绝缘电阻值必须在0.5m以上。每年对时间控制器、光控器进行校验一次。室内照明每周进行一次照明配电箱的清洁工作，每年对低压电缆绝缘电阻用500v摇表测量绝缘电阻值必须在0.5m以上，漏电开关每月一次检查试验，每半年进行一次双回路自控电源控制回路动作可靠切换检查，每月进行一次熔断器检查，要求接触可靠，每年进行一次照明控制器检修。每月进行一次接线螺丝的检查，保证接线螺丝固定可靠、无松动和锈蚀现象。生产装置区域照明装置每周检查一次，应急照明自带电池的每月检查操作1次，每年试运2次，每次1h□蓄电池每年彻底放电1次。

3、不定期维护只要出现照明灯具不亮，不管发生在什么时间及时处理组、织抢修尽快恢复正常。固定或重大节日、遇有异常自然条件（洪涝台风暴雨和地震等）、人为破坏进行特殊巡查检修。高杆灯或路灯灯杆如有外漆脱落或生锈，视情况看需要更换或重新刷漆。每年雷雨季节前对防汛设施进行一次全面检查。内容包括是排水是否畅通、防汛设施是否齐全、地基有无下陷、房屋有无渗水、屋顶及地面排水孔是否通畅、发现问题及时处理。成立24小时应急小组，设备发生故障时，急修服务于30分钟内赶到现场，对于故障设备，在恢复设备运行之前，应急小组人员未经允许不得擅自离场，确保所维护设备的安全平稳长期运行。

产品售后服务方案及措施篇五

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、带给咨询：在不泄漏我公司技术机密的前提下，为用户带给技术咨询；

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、享受绿色热水礼貌。”

本公司创办十年以来，已拥有一套完善的质量保证体系，并透过了iso9001□2000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小时带给上门服务，接到用户通知后，12小时内派人到现场排除故障。

个性说明：公司客服中心设立有24小时免费服务电话：和，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，终身带给维修服务。

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带给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，但以下状况不属保修范围，我们将实行收费服务：

(1) 用户自我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)。

对由上述状况发生的系统维修，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带给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：

时光：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

资料：

(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。

售后服务方案标书

标书服务方案怎么写