



设备售后服务方案范文精选 13 篇

设备售后服务方案范文 第一篇

为了使用户得到优质快捷的服务，将在售前、售中、售后进行各种服务，力求让用户满意。

一、在售前

由我公司提供详细的办公解决方案，以适应用户真正的需要为宗旨，以便购置到经济适用的办公设备。

二、在售中

1、我公司承诺提供的相关商品均是正规厂家产品，符合国家有关技术标准；

3、使用单位因商品质量问题向我公司提出换货或退货要求的（电话、传真或其他任何形式的退货及换货要求）我公司将在 5 分钟内响应并立即作出处理；

4、我公司所交付货物的品牌、型号、规格、数量等不符合单次采购合同规定的，用户单位有权拒收货物。

6、我公司提供完善的现场服务，服务的目的是使所供货物安全、正常投运。我公司将派合格的现场服务人员，使所供产品能够完全正常使用。

A、我公司现场服务人员的职责：

1、我公司现场服务人员的任务主要包括货物催交、货物的开箱检验、货物质量问题的处理、参加试运行和性能验收试验。

2、在安装和调试前，我公司技术服务人员应向使用单位技术交

底，讲解和示范将要进行的程序和方法。

3、我公司现场服务人员有权全权处理现场出现的一切技术和商务问题。

如现场发生质量问题，我公司现场人员要在使用单位规定的合理时间内处理解决。

4、我公司对其现场服务人员的一切行为负全部责任。

B、使用单位的义务：

使用单位要配合我公司现场服务人员的工作，并在工作协调上提供方便。

7、人员培训：

A、为使协议货物能正常安装和运行，我公司有责任提供相应的技术培训。

B、培训的时间、人数、地点等具体内容由我公司与使用单位商定。

C、在我公司所在地培训人员时，我公司应免费为使用单位培训人员提供设备、场地、资料等培训条件。

三、在售后

1、质保期上门服务，保修期内出现故障立即响应，主城区半小时内（乡镇 2 小时内）到达现场，2 小时内解决一般故障，复杂故障不超过 16 小时。不能解决的复杂问题，由我方提供备用机，一切以不影响用户使用为原则。

2、我公司对所售商品实行终身服务，质保期外继续上门服务，

出现机器故障问题只收取材料成本费。

承诺人：

日期：

设备售后服务方案范文 第二篇

浙江九重门业有限公司是国内门行业的综合性大型知名企业，至今已有 10 多年历史。目前，九重门业有两个大型生产基地，共占地 10 万平方米，有熟练员工 1200 多名，专业技术人员 100 多名，拥有钢质安全门、钢质隔热防火门、钢木装甲门、实木复合门、钢木室内门和强化生态木门六大产品系列共 200 余个品种，形成日产 4000 樘钢质安全门、钢质隔热防火门和 1000 套强化生态室内门的产能，年销售收入超过 4 亿元。

1. 从安装到交房期间我公司均派专业项目经理现场驻点，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责任事故由卖方负责。

2. 本产品质保期二年，质保期内卖方提供无偿维修保养服务(人为损坏不属保修内容)。

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。

6. 维护更换配件收费标准：在保修期内，客户享受免费服务，配件可以换新；超过保修期的，只按成本收费，维修人工费每小时不超过 10 元

7. 公司保证产品的质量，每一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，并配备专业的项目负责人，以保证工程的正常进行。

8. 安装质量：符合国家标准。

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，通常该项目经理由九重门业法定授权人担任，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)。各部门人员必须经过九重门业的专业培训，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九重门业销售中心负责，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，九重门业将考虑更换项目经理人，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

九重门业一旦有幸中标，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，明确各职能部门和管理人员的质量责任制，编制切实可行的质量计划，对过程控制，材料供应商的选择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，达到贵公司的要求。

工程门，就选择九重门业！

设备售后服务方案范文 第三篇

公司设立项目售后服务方案，提供专业完善的售后服务管理，力求使客户满意，树立良好的形象，推动公司经营业绩，以促进公司的经济效益。

一、项目售后服务内容承诺

公司贯彻执行：“诚信正直、成就客户、完善自我、追求卓越”的宗旨，对于已经竣工、验收合格的项目进行质量跟踪服务，本着技术精益求精的精神，向用户奉献一流的技术和一流的维护服务。

公司如果承接了端拾器项目，将严格遵循标书及合同的规定，在保证期内向业主提供该项目的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与公司签订维护合同，以确保此系统项目的正常运行所必需的技术支持和管理支持。

二、售后服务期

在项目验收合格之日起，即进入了售后服务期。

售后服务期=质量保证期+质量维护期

质量保证期：在质量保证期内，如因质量问题造成的故障，实行

免费更换设备、元器件及材料。如因非质量因素造成的故障，收取更换设备、元器件及材料成本费。

质量维护期：在质量保证期之后，即自行进入质量维护期。

公司对所承担端拾器项目提供终身质量维护服务，以不高于本合同设备单价的优惠价格提供所需更换的元器件及材料，另收维护人员工本费。

三、服务与保证期

在项目验收合格之日起，开始进行售后服务工作，包括以下几个方面：

- 1、维护人员；
- 2、售后服务期；
- 3、服务响应时间；
- 4、售后服务项目。

四、具体措施承诺

1、首先在签订项目合同的同时与客户签订售后服务保证协议书，排除客户的后顾之忧，对客户做出实事求是的、客观的承诺。

2、对已经验收合格交付用户的端拾器项目，在合同期内与用户进行联系，记录用户使用情况，系统运行状况等进行质量跟踪调查，变被动服务为主动服务。

3、对已交工的端拾器项目建立系统运行档案，并进行质量跟踪。

4、系统运行档案记录其端拾器项目运行情况、各类设备使用情况、操作人员操作水平情况及人员流动情况。

5、针对各用户单位操作人员出现的代表性问题，定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。

6、正在使用中的系统、设备出现故障时，公司维修服务人员接到报告后及时赴现场处理、维修。

7、对于运行时间较长的端拾器项目，公司维修服务人员定期与客户进行联系询问情况，定期到客户方进行巡视、检查，并做出记录，记录归档保存。

8、施工保证

将选派具有丰富经验的技术人员负责端拾器项目具体施工，保证安装质量及系统使用功能，并保证整个系统运行平稳、高效、可靠。

9、系统保修

作为项目承包单位，我公司将严格遵循招标文件及合同的规定，向业主提供端拾器项目最终验收合格之日起，在保质期范围内免费维修。

10、保修期内设备损坏，经鉴定为设备本身原因造成的故障，我方负责免费维修或者更换；同时负责在保修期内定期对设备提供保养维护服务。

总之，为使业主使用放心、使用方便、保证端拾器项目正常运行，公司全体技术、维护人员本着客户第一的原则，全心全意地为客户着想，全力以赴的进行工作，让我们共同携手，为创造美好的明天而努力工作。

五、系统维护

1、系统运行管理工作

为了保证系统能够长时间的正常运行，我们将进行完善的系统培训，同时制定各个系统项目操作规程，并配合业主制定操作人员责任界面及合理的交接班制度。

2、系统维护保养

我公司的售后服务人员在维护期内将对贵方的系统项目提供服务，使它们保持良好的运行状态。

3、月度保养

坚持月度维护保养，保证每个系统项目机械装置保持最佳工作状态。

六、保修服务内容及范围

公司将为所承担的各个端拾器项目提供保修服务，有效期从项目验收后，业主在竣工报告上签字之日起。

1、响应时间：具体的响应时间将按故障级别划分；

2、维修地点：用户现场。

我公司负责实施的所有系统项目，在正常环境下做适当使用时所发生的故障，我公司将提供约定保修服务。非当前故障，我公司安排提供服务，但需按收费标准另收费用。

我公司的保修服务仅限于经我公司认定的合格产品。所谓不合格的产品包括：非经我公司供应的产品、非经我公司认定合格的产品及顾客不允许我公司做功能改进的产品。

下列情况所发生的系统损害不包括在保修服务范围内：

- a、使用不适当的工具进行系统维护时造成的系统设备损坏；
- b、现场环境不符合我公司建议的规范；
- c、意外、自然灾害、疏忽及不当使用、战争、罢工、雷击或电力故障、顾客搬运不当的损坏，经由非我公司人员或其授权的子承包商对系统进行修改和变动；
- d、设备的维护和信息处理方式。

七、维护及服务支持措施

1、现场排除故障或技术指导

我方在接到业主的电话支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助业主排除故障。

2、电话支持服务

电话服务热线号码以我方提供给业主的号码为准（包括电话和传真号码）。如有更改，我方至少在自更改之日起 3 天内以电子邮件、传真、电话的方式通知业主。

3、投诉受理服务

在公司设有用户投诉电话。

4、电话咨询服务

对业主在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题，我方提供电话咨询服务。

在工程项目设立幼稚的售前、售后服务，最大限度的满足客户的

需求和期望，是一家企业在众多行业中实现长期稳定发展的重要管理手段之一。

设备售后服务方案范文 第四篇

一、售后服务承诺

1、本项目的所有软、硬件产品提供完整、齐全的技术资料；

2、企业方能保证提供及时、迅速、优质的服务，硬件系统出现故障后，承诺 7X24 电话服务，24 小时内到现场服务，提供系统故障恢复服务，系统例行检查服务。

3、随时接受客户对硬件操作的技术咨询和技术交流，及时解答客户遇到的技术问题，并且将定期寻访客户，协助客户对系统进行维护。

4、在项目验收后，将向贵州省电教馆提供专人化维护服务。企业方将指定客户支持工作小组负责技术与系统运行问题，并实施现场软件服务，提交运行回顾与评审、系统互操作回顾与评审等。

6、用户在保修期以外的时间，发生任何技术上的故障，企业方均提供免费的电话技术支持服务

二、售后服务方式

1、运行维护支持

运行维护支持主要包括以下内容：

- (1) 定期每月电话巡检系统运行状态。
- (2) 及时解决巡检过程中出现的问题。
- (3) 巡检结果及时呈报相关各方负责人。

2、常规类服务支持

问卷调查：由企业方技术中心和品质管理中心定期向用户发放，其中主要包括对软、硬件系统运行状态的常规查询。

用户走访：主要由市场业务代表、客户经理以及品质管理人员承担，以便了解贵州省省电教馆用户的需求，加强交流、协调，每月至半年一次对用户进行主题访问。

电话咨询：企业方备有服务专线咨询电话，向贵州省电教馆提供商务及突发事件咨询。 培训参观：与贵州省电教馆的有关软、硬件产品的技术培训及产品展示，我们有义务及时向用户发出邀请。

3、工程类服务支持

●安装：由技术成熟的工程师为贵州电教馆提供各种软、硬件产品的安装服务，具体程序如下：

——向贵州省电教馆提出安装地点、环境的具体要求 ——确认安装目标（电话/书面）

——安装时间，工具及双方人力资源的确认（书面） ——安装工程的实施

●维修：对确属企业方责任范围的软、硬件产品故障提供现场维修。具体程序如下：

——用户系统故障现象的了解及电话指导 ——用户故障的预测及相应人员调拨 ——维修环境，工具及双方资源的确认（书面） ——维修工程的实施

●检测及诊断：根据用户需求，对特定的软、硬件进行状态检测

及故障诊断服务。

●工作辅助：企业方可对涉及企业方产品的其他改造、移植等工程提供辅助性·服务。

三、项目培训方案

课程培训包括：

- (1) 安装培训；
- (2) 使用培训；
- (3) 维护培训。

由企业方负责制定培训计划，提供培训教材和相关材料，并派遣合格的培训工程师进行培训。由贵州省电教馆指定培训的具体时间和参加培训的人员。

根据工程实施方案，企业方将制定详细的培训计划，并提供详实的操作手册。针对不同层次的软硬件应用人员，我们将提供以下两个层次的培训：

1、一线业务人员培训

企业主要针对一线业务人员培训，如：授课教师、班主任等。使其对项目的软硬件设备有足够的认识，掌握如何利用项目软硬件系统应用到实际工作上来。

2、系统维护人员培训 对于系统维护人员，首先要求具有一定的计算机基础知识。我们将根据其掌握的程度，主要以软硬件设备的操作使用、简单故障分析排查方法等进行培训，在条件允许的情况下可以安排到企业方或原厂商进行培训，使其具有一定的维护能力。

设备售后服务方案范文 第五篇

1、公司的售后服务宗旨

冠金公司从成立之初就将“坚持客户视角观，即站在客户的角度来审视我们的工作”作为我公司服务教育的服务宗旨。“客户的满意才是我们的成功”是客户服务部一直的追求，客户的满意一方面来自对工程质量的满意，更重要的将是今后长时期的售后服务满意度。我们将为贵单位提供全面的售后服务和支持，让用户用的放心、使得开心。

2、公司对于售后服务的内容

根据我公司对用户的一贯，我们将对用户以下售后服务内容：

设备安装和初验阶段

系统试运行和设备最终验收阶段

免费维护期内

免费维护期后

在每一阶段，所提供的服务内容如下：

售前服务：

1、特设置客户服务专线：免费提供电话技术支持，为用户解答关于 LED 显示屏技术以及相关问题的。

2、在最短的时间内为客户提供完整的解决方案：对客户的需求和生产产品用途全面系统的分析并在不超过两天之内为用户提供最详尽、合适、性价比的设计方案，使客户能清晰准确的选择自己所需要的产品，掌握工程预算。令用户的投入发挥出的经济效益。

试运行完成后，我方将派工程技术人员到用户现场，提供终验测试建议，并由双方确定终验测试方案。最终由用户确认试运行期和终验结束。

针对主要设备所进行特别服务：

售后服务：我们对于我们提供的设备提供保修及终身跟踪服务。我公司在国内主要城市如北京、深圳、上海、成都等地设有办事处或服务中心，并配备专业维修人员及常用备件，可就近为客户提供售后服务。

1、在免费保障期间，一切由于元器件质量原因或生产安装工艺原因引发的故障均获得无条件的免费维修，但违反操作规程或国家规定的不可抗拒的外部因素除外，针对此类因素只收取工本费。免费保修结束后，服务用酌情收取。

2、免费提供显示系统应用程序的升级更新服务。

3、对用户提出的维修和帮助要求给予最快的响应，用户提出维修申请后，保证在最短的时间内，以最快的方式派技术人员到现场检修。

4、需要返厂维修的设备。设备到工厂后，返修期不超过 5 个工作日。

5、在免费保修期间，我公司保证定期巡查，定期派遣工程人员上门维护。

回访：我公司为了保证每次客户服务工作落地有声，公司客户服务中心工作人员对每次服务工作情况进行电话或上门回访，具体内容

有服务态度、服务质量、故障解决水平等等。

巡检：公司总经理会同公司客户服务中心工作人员不定期走访客户，了解客户对我们的产品、服务的满意程度，为进一步提高服务水平和服务质量掌握一手资料，也为不同客户提供有针对性的服务。

设备售后服务方案范文 第六篇

a、售后服务机构：

住址：

售后服务客户服务部电话：

售后服务客户服务部经理：

业主相关人员的配备及联系方式：（业主提供）

b、售后服务培训方案

针对我公司所投标工程合同内的灯具设备产品编制培训方案，按照我公司制定的培训计划免费对业主相关人员进行培训：

1. 产品性能、特点、结构的原理及分析
2. 产品应用及安装的要求及规范
3. 产品运行操作及维护保养的要点及注意事项

4. 培训日程安排及内容安排（主讲：售后服务经理、售后服务工程师）为了使系统的维护保养工作能有效地开展，并让用户满意，对系统的维护保养需确认业主的主要的负责人制度。维护、保养制度要严格执行，指导业主如何做好运行操作及维护保养记录，工作人员对维护记录要进行确认签字。

c、质量保证

1、质量保证期

合同项下的所有货物的质量保证期为验收证书签发日起 2 年，如出现合同规定的任何一部分的缺陷或损坏，我公司对之承担责任。

带包装的备品备件享有质量保证期搁置，搁置期最长不超过 5 年。

2、保证责任

在质量保证期内或延长的质量保证期内，若设备出现故障，我公司在受到业主通知后 24 小时内完成修复或更换，以使货物恢复到合同规定的状态。

对于某一零部件或整个灯具在质量保证期或延长质量保证期内出现故障，我公司同意按下列方式之一处理：

(1) 某一零部件的维修次数超过 3 次，更换合格零部件；

(2) 某一整台灯具的维修次数超过 3 次，对该台灯具进行整体更换。在质量保证期内或延长质量保证期内，我公司对所供货物提供免费保修，包括由此发生往返现场的一切费用。

3、潜在缺陷保证

潜在缺陷保证期是在质量保证期满后 24 个月。

在潜在缺陷保证期内，对货物中因设计错误、材料缺陷和工艺粗糙的缺陷，但在质量保证期或延长质量保证期届满之前的合理检测中未能发现的潜在缺陷，我公司对之负责，予以无条件更换。

4、维修任务

当接到用户的投诉或项目回访中发现的缺陷后，应自接到通知后 24 小时内派专业维修人员到达现场，就发现的缺陷进一步确定，并

在 48 小时内提出解决方案、填写客户维修记录表，并在 72 小时内完成更换。

维修负责人维修任务完成后，填写详细的维修记录单，并将经业主签字确认的客户维修记录表报送我公司备案。

d、定期检查

1、每月一次巡查；定期设备维护；出现异常时特殊巡查、小修；二十四小时故障报修、咨询及技术支持；年度设备维护检修。

2、以三个月为一个检查周期，协作业主全面对产品的电气设备给予清尘、清洁和检查。及时发现故障、隐患并及时处理解决，把故障清除在萌芽状态。避免扩大故障范围。要求并协助业主制定保养维护制度及措施，在保养周期内对所有设备进行必要的保养；并做好保养、维护的记录。

3、以业主要求的时间周期或任何时间的通知。

e、应急响应方案

1、在系统投入正式运行前制定应急处理程序方案交业主。

2、在接到业主的紧急通知时，立即电话详细了解故障的现状并给予维修措施建议，为尽可能节约时间，可尽力指导业主自行予以修复。

3、如业主不能自行予以修复，我公司服务工程师将携带备件采用最快的交通工具在八小时内到达现场并配合业主相关人员在二小时内排除故障。

4、按应急处理程序方案确定工作内容，主要是：详细了解故障

前的工作状况、故障发生的时间、故障的特征表现和现状、检查相应的运行纪录等后立即确定应急处理措施及具体的工作内容。

5、维修完毕并运行正常后，向业主相关人员进行故障的成因分析及处理措施的采用方法。

f、售后服务承诺

1、预防为主，计划检修，应修必修，修必修好，一旦承诺，终身服务。完善、快捷的售后服务体系，既是公司对客户的承诺，亦是公司稳定发展的基本保障。

2、实行无节假日全天候值班制度，24 小时内完成设备维护及事故抢修服务。

3、在保修期内，对我公司所投标工程合同内的灯具设备产品负责，属于保修的内容和项目，我公司在接到修理通知之后 24 小时内派人修理。如我方不在约定期内派人修理，业主可委托其他人员修理，保修费用从质量保证金中扣除。我方负责保养和维护合同规定的全部设备，对任何因非人为造成的设备或部件损坏，进行无条件、无偿的更换和维修。设备维护管理的主要承诺。

4、我公司按供货合同规定为客户承诺的质量保证期内的免费保修项目。

5、客户设备故障报修后用我们更换的主要设备，公司承诺对该已更换主要设备继续进行保修。

6、特殊维护：除提供基本运行维护服务外还提供设备出现异常时特殊巡查、小修，以及每天 24 小时技术支援。

7、电话支持服务管理人员可直接通过电话联系我公司的技术人员，由我们的系统工程师通过电话向用户提供专业的技术咨询，以最快的速度解决用户系统中出现的问题。

8、现场维护服务我们的工程师通过电话不能解决问题时，我们会迅速派遣工程师携带零部件及工具去现场进行维修工作，直到所有问题解决为止。

9、专人技术支持服务

我们将指定两名工程师专门负责本系统的维护工作，这样可随时响应用户的呼叫，能更快地提出建议并解决问题。

10、保修登记

灯具设备产品验收合格后，我们将建立完整的系统设备配置及维护档案，以助我们能更好更快地集中并解决问题。

11、我公司始终坚持以客户第一、服务第一、确保质量、维护企业形象为宗旨，坚持用户至上，一切以业主要求、工程需要和保证工程有效进行、保证工程质量、保证工程安全可靠为原则，实施有计划、有步骤、和最热诚、最优质、最快捷的技术服务，对所售设备售后服务和技术支持。完善的服务是合同执行的重要的一环，它将贯穿全合同过程的始终，保证合同工程的顺利执行。

在长期从事亮化工程的设计、施工、灯具设备供货及服务中，我公司拥有专业售后维护服务中心，为所投标工程灯具设备提供全面、优质的服务及质量保证。

g、保障工程售后服务的措施

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/117061055042006064>