

办公家具采购售后服务方案

目 录

第一节 售后服务原则及体系.....	1
一、售后服务原则.....	1
二、售后服务宗旨.....	2
三、售后服务体系.....	3
四、售后服务管理目的.....	7
五、售后服务的标准及要求.....	7
六、售后服务保障措施.....	8
第二节 售后服务流程图.....	10
第三节 售前、售中、售后服务.....	11
一、售后各项服务承诺.....	11
二、质保期服务承诺.....	16
三、产品质保.....	18
四、售前、售中、售后服务.....	19
五、本地化服务.....	20
六、售后服务说明.....	23
第四节 维保计划.....	24
一、维护保养.....	24
二、补货服务.....	25
三、家具搬迁重组.....	25
四、订购配件.....	26
五、家具布料翻新、清洗.....	26

六、定期亲善拜访.....	26
第五节 操作培训.....	27
一、培训计划.....	27
二、产品使用注意事项.....	27
第六节 应急维修安排（故障处理）.....	29
一、故障处理.....	29
二、投标货物质量保用承诺及保证.....	29
三、家具保养维护措施、人员配备及装备.....	31
四、其他服务.....	31

第一节 售后服务原则及体系

一、售后服务原则

（一）以业务为中心的可行性原则

售后服务应以满足采购单位的业务需求为首要目标，要保证办公家具及配件正常运行，硬件系统、软件系统、安装工艺在技术上必须是成熟的，实践检验是成功的。

“任何时候必须以满足采购单位需求为第一要素”，本项目的最终目标是为采购单位提供一批符合质量的办公家具，包括为采购单位提供后续服务，我们将动用一切有效的措施手段，力求本次服务万无一失，我们的目标是：“客户至上，满足客户一切需求”。

（二）重在措施的可靠性原则

注重预防。我们将在传统的被动式服务的基础上提供主动式的服务，和客户一起做好办公家具配给的服务工作。采取以预防为主的策略，把一切问题消灭在萌芽中。服务人员提供不定期的技术支持服务，同过各种手段保证本次服务质量充分满足采购单位需求。

服务组织。服务组织管理和流程管理是项目成功得关键。我们将在项目经理的统一调度下，指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节紧密与客户方配合。

（三）安全性及保密性原则

必须保证采购单位人员数据信息的安全，有较好的数据

安全措施，我方在服务过程中将对采购单位相关数据备份提供严格的保密服务。充分考虑数据的保密措施，服务过程中处理的数据信息必须严格控制，接受采购单位方监督。

本项目的数据属于涉密信息，我方将作出郑重承诺，保证我单位人员不得泄露服务过程中处理的数据信息，根据以往类似项目的经验我方也得到客户的好评。

（四）适应性原则

按照采购单位维护服务要求，提供切实为从采购单位出发的维护方案，维护过程中应尊重客户的要求、接受客户的各方面的监督、积极与采购单位交流沟通。

（五）标准性原则

我公司的维护服务已建立的完善服务体系，将采用统一维护服务管理信息数据项、信息分类编码标准、数据及文件格式、各种维护资料。遵守有关国家标准、专业标准、软件文档规范。

二、售后服务宗旨

我们倡导“诚信、敬业、创新、超越”的企业精神，以质量求生存，以服务求发展。我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。

我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象；关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户

对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

三、售后服务体系

1. 免费电话技术咨询

当采购单位有疑问时，采购单位可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业服务人员将及时回答采购单位提出的各种有关技术问题。

公司电话：XXXXXXXXXXXX

2. 现场服务

当采购单位报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣服务人员赴采购单位现场排除故障，进行服务。包括办公家具及相关配件的退货及换货。

3. 合约定期

通过签订维护合约，我们公司服务人员将依靠专业化的技术手段，为采购单位定期提供办公家具及相关设备，及时解决采购单位的需求问题。一旦问题发生，将提供最高优先级的现场服务，快速解决问题，满足采购单位正常需求。

4. 及时提供产品和技术的更新信息

我们将定期向采购单位通过 Email 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助采购单位及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务

与支持，让您能够更稳定、可靠、方便地工作，能够拥有更

加优质的选择。采购单位的利益即是我们的利益，最终采购单位在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。

5.标准化服务流程

客服热线→售后服务部→售后服务人员→技术人员→记录反馈。

6.售后服务条款

为了更好地为我们的采购单位服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

- (1) 所购产品的单位化定制。
- (2) 所购产品的服务质量保证。
- (3) 升级期内的所购产品版本升级服务。
- (4) 电话支持服务。
- (5) 对产品的了解咨询。
- (6) 在办公家具及相关配件质量问题处理咨询。

(7) 在正常办公时间内，采购单位可以通过热线电话与公司。非正常工作时间，可拨打提供的手机寻求支持。

技术支持人员会尽量即时在电话中帮助采购单位解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录采购单位单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与采购单位联系。

7.电子邮件热线服务

采购单位碰到问题，通过电话联系不便的情况下，公司为采购单位提供了电子邮件服务。采购单位可将电子邮件发到指定的电子邮箱（不少于二个固定的电子邮箱地址），将有专人接收采购单位的邮件并及时做出解答。

8.定期提供技术问答书刊

为了让采购单位了解到公司的最新技术动态及公司策略，我们及时给采购单位提供相应学术书刊及杂志。

9.与采购单位保持经常性的联系

为了准确了解采购单位的需求、实际应用中所面临的问题及公司对采购单位的服务状况，公司采购单位服务中心将通过电话方式定期访问采购单位，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

10.响应时间

公司记录跟踪采购单位项目中出现的产品技术问题，并根据情况划分响应级别，进行支持。

（1）响应级别

- 1) 优先级 1（P1）：XX 小时内解决问题
- 2) 优先级 2（P2）：XX 小时内解决问题
- 3) 优先级 3（P3）：XX 小时内解决问题
- 4) 优先级 4（P4）：XX 小时内解决问题

（2）电话技术支持随时接听回答采购单位的各种技术问题，一般问题保证在当日内予以解决；但当问题没现成的解决方案时，我们根据优先级进行响应。

11.方案及优势

(1

）我公司对本项目均高度重视，项目一旦中标，即成立以我公司总经理及以上级别高管担任的项目领导小组，审批本项目详尽实施方案，对巨大事项做出及时合理决策，并参与本项目严重成果的讨论。

（2）我公司针对本项目特点，对本项目制定专门管理办法，统一工作标准和管理制度，并要求工作人员共同遵守。

（3）我公司对项目负责人授权，赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

（4）我公司已就可能存在的技术问题进行探讨并形成预案，项目成员将在项目实施过程中积极办公、工作。已在其他项目实施中有过工作经验的，对于实施中可能出现的问题，拥有多种经验的处理办法。

12.人、财、物资源支持方案及优势

（1）人力资源支持：针对本项目特点，在项目实施过程中，除承诺的项目组成员按时到位外，将根据项目实际需要，及时调配公司其他人力资源支持，“攻坚克难”，确保项目按期实施完成。同时，对于出现技术繁复的难题，我公司及时调配自有专家库和社会专家资源，为本项目提供强有力的技术支持。

（2）财务支出支持：我公司将为本项目设立专门财务支出方案，经项目负责人审批同意及时给予资金到位，以保障项目顺利实施。

（3）物资力量支持：项目组成立后，我公司第一时间

为项目组配备必要的办公用品、办公软件和必要的办公工具，
同时为本项目配备车 XX

辆，并配备专职驾驶员，以确保后勤保障工作及时、到位。

13.公司技术支持方案

（1）项目组配备全过程项目管理软件，将各种项目管理经验积累应用于本项目，实现流程规范化，高效运作，实时监控，使业主、管理单位、监理单位、政府监管部门等建设参与方管理高度协同。全过程管理信息传递迅速高效，合同、档案管理及时规范齐全。

（2）我公司具备全面完善的项目管理制度、规范与流程，拥有自主研发的项目动态管理系统，公司可及时监督、检查项目实施及服务情况，及时协调项目急、难事项。

（3）特殊情况处理

如遇重大突发事件或特殊时期（如地区停水停电、上级检查等），确需人员值守时，将派技术人员，提供7×24小时现场服务，直至现场恢复正常施工或特殊时期结束

四、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我公司特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

五、售后服务的标准及要求

（一）售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作的理念，要竭尽全力为用户服务，自觉不允许顶撞用户和与用户发生口角。

（二）在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

（三）服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

（四）接到服务信息，应在 XX 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

（五）决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

（六）服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

（七）服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

（八）对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决。

（九）重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

（十）建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

六、售后服务保障措施

（一）我公司的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

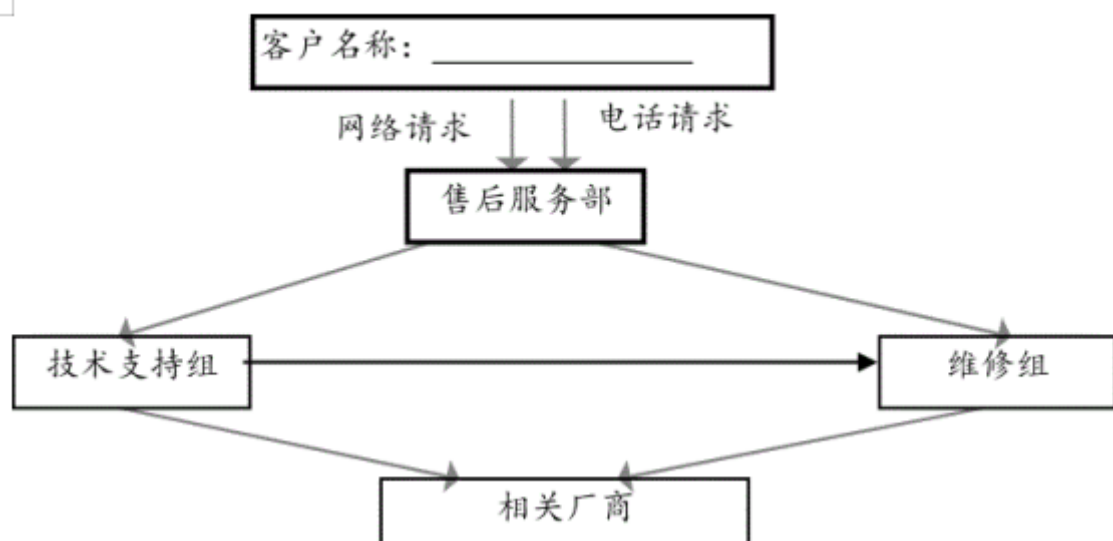
(二) 公司的售后服务包括五个方面内容：服务响应、维修服务、维护服务、备品备件供应、技术培训。

(三) 公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。

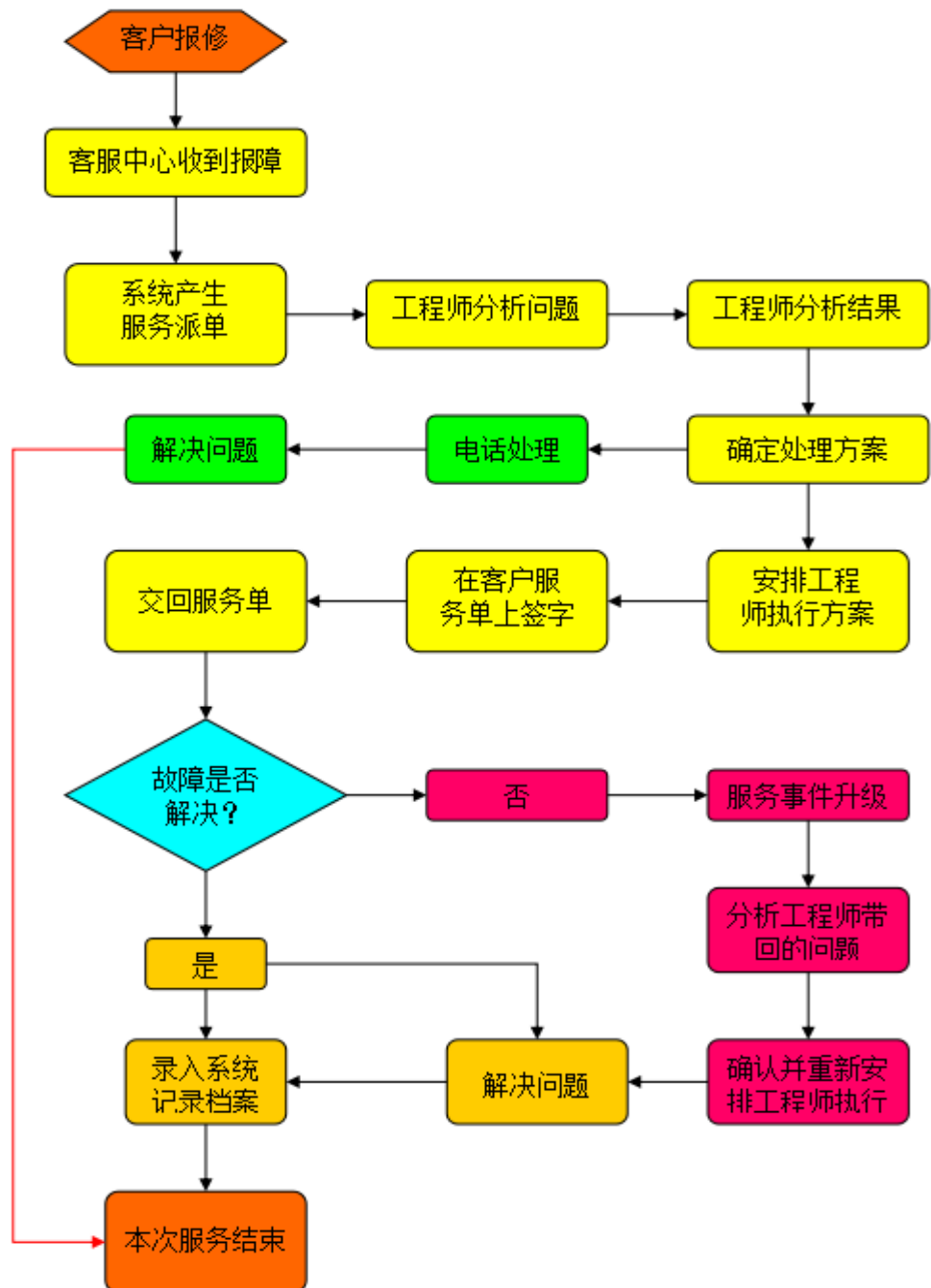
(四) 公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

(五) 公司将安排不定期的项目例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

(六) 公司售后服务部将派遣设备技术支持项目师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。



第二节 售后服务流程图



第三节 售前、售中、售后服务

一、售后各项服务承诺

（一）货物“三包”承诺

我公司郑重承诺：

1.包修。下列情况给予包修：

- （1）性能达不到产品出厂标准；
- （2）零部件精度不符合产品技术要求；
- （3）产品质量低劣，造成故障。

2.包换。下列情况给予包换：

- （1）因产品设计制造质量低劣，达不到产品质量标准，可换同型号、同规格产品；
- （2）产品主要零部件达不到质量要求，影响使用，可酌情更换主要配件或整个家具；

3.包退。下列情况给予包退：

- （1）产品质量低劣，经调整修复后仍不能达到出厂精度性能要求，用户要求退货，应给予办理退货手续；
- （2）因产品质量低劣，无法修复，又无现货，用户要求退货，应给予办理退货手续。

特此承诺。

（二）售后服务承诺

供应商在本地范围内设立服务机构，便于提供本地化服务，并在需要时安排技术服务，配专职售后人员及售后服务车，设易损件仓库，提供备品备件可替换合同设备的原部件，其制作材料、性能、质量不低于原部件。

服务期：X年。在质保期内，供应商负责质保期内的维护、维修、保养、检测、定期更换配件等一切工作。

（三）质量保证承诺

我公司郑重承诺：

1.质量保证期为终验合格之日起XX个月。

2.所投产品制造厂家有可靠、完善的管理制度；有足够的设计、工艺、加工、检验能力；所投产品符合国际、国内相关标准，保证使用单位能熟练操作维护和正常使用。

3.我公司保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内，我公司对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

4.质保期内，如设备或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过XX天则质保期重新计算。

5.质保期出现的质量问题由我公司负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件，我公司承诺以优惠价提供。特此承诺。

（四）质保期承诺

我公司郑重承诺：

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/167016001032006056>