

售后服务方案 10 篇完整版

售后服务方案：

产品售后服务方案：

我们的技术服务包括以下几个方面：

1.技术方案设计：我们了解客户需求和现有条件，为客户提供完美的解决方案。

2.施工技术指导：在项目实施过程中，我们有专门的技术人员进行指导，以确保工程质量。

3.技术咨询：在不泄漏公司技术机密的前提下，我们为客户提供技术咨询。

4.用户培训：在项目实施后，我们将为用户提供使用培训。

售后服务：

我们致力于创造时尚热水文化，为客户提供绿色热水礼遇。

1.保修期内售后服务承诺：

我们承诺太阳能设备主机（水箱、太阳集热管（器）、支架）保修三年，管路配件及电器部分保修一年，终身提供维修服务。我们的保修范围包括：

真空管出现任何质量问题，保修期内免费更换；

储热水箱出现漏水现象，保修期内免费更换；

储热水箱保温层失效，保修期内免费更换；

支架变形无法正常使用，保修期内免费更换；

2.保修期外售后服务承诺：

对于保修期外的系统维修，客户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客户说明并出示收费标准，征得客户同意后，我们实施维修。我们将向客户提供有效收费或收据。

3.售后服务工作安排：

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；

应急维修。

4.维修或维护服务收费标准：

我们实行全免费服务，但以下情况不属于保修范围，我们将实行收费服务：

用户自行拆动或非特约服务单位拆动造成的损坏；

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；

主要部件超过相应保修期；

不可抗力造成的损坏（如天灾、供水不正常造成太阳能不能正常工作等）。

对于以上情况的系统维修，客户需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们提供的售后配件价格为准。我们将向客户提供或收据。

5.人员培训安排：

在安装调试验收合格后，我们将组织客户相关人员进行培训，具体安排如下：

时间：工程验收合格后 2 日内；

地点：具体地点需要客户协助安排；

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。

太阳能热水器使用注意事项：

在使用太阳能热水器时，请注意以下事项以避免损伤和破坏：

- 1.在使用前，请确保太阳能热水器的管道和水箱内没有杂物和污垢。

2.在使用时，请勿将水温调得过高，以免烫伤。

3.在长时间不使用时，请关闭太阳能热水器的水源和电源开关，以节约能源和延长使用寿命。

4.定期清洗太阳能热水器的各个部件，以保持其正常运行和延长使用寿命。

太阳能热水器常见故障及解决办法：

太阳能热水器常见故障包括管道堵塞、水箱漏水、温度不稳定等。以下是解决这些故障的方法：

1.管道堵塞：清洗管道或更换管道。

2.水箱漏水：更换水箱或修补漏洞。

3.温度不稳定：检查温度控制器和传感器，并进行修理或更换。

请注意，如果以上方法无法解决问题，请联系专业的设备管理人员或水电工进行维修。

XXX 是一家专业生产门类产品的知名企业，拥有两个大型生产基地和一支庞大的员工队伍。为了提供更好的服务，公司推出了工程售后服务方案，具体内容如下：

1、在安装到交房期间，公司将派专业项目经理现场驻点，协调各方工作并监督安装人员按规范操作，确保安装质量。如发生安全职责事故，由卖方负责。

2、公司产品质保期为两年，在此期间提供无偿维修保养服务，人为损坏除外。

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

4、超过质量保期的用户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。建立完善的用户档案，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，配件能够换新；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，每一扇门在出厂之前均经过严格的检验，每扇门均有合格证。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、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，从前期的项目招标到后期的维修保养等，各部门人员都经过专业培训，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。在该项目的运作和施工过程中，销售公司总经理至少要到现场考察和调研一次，听取甲方及施工单位意见，对项目进行考核。如果甲方及施工单位对项目经理的满意度在 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。

XXX 一旦中标，将按照 ISO9001 质量体系运行的管理要求和管理标准，在本工程的建设过程中加强质量监控工作。明确各职能管理部门和管理人员的质量职责制，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和控制。从而保证整个工程质量目标的实现，达到贵公司的要求。选择九重门业，选择工程门的质量保证。

售后服务方案：

一、服务文化

1.服务宗旨：天道酬勤，商道酬信。

2.服务目的：使系统稳定、准确、高效地运行。

3.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，帮助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.

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。

我们的技术服务包括远程控制和远程维护。如果您需要技术支持，请联系我们的技术服务邮箱或访问我们的技术服务网址。

上门服务。在北京，我们的响应时间为 小时，在北京周边为 12 小时，在外省市为 48 小时。

作为企业整体服务中最重要的组成部分，售后服务已成为重要的竞争手段。良好的售后服务不仅能为企业赢得市场，扩大市场占有率，还能促使企业改善产品和服务，始终处于竞争的领先地位，为企业实现可持续发展战略提供决策依据。我们公司制定了以下服务方案：

一、服务

1、安装调试服务

我们负责按合同规定的软件型号和数量将产品送达指定地点，并保证按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作。我们还会测试所有硬件和软件，并提供技术培训。我们负责合同中所有产品的现场安装调试和验收测试。在产品到达后，我们会与用户一起清点和检查产品。所有产品完成安装调试后，我们会进行验收测试。我们的服务人员会对产品的使用和注意事项进行演示和解说，并回答客户的疑问。

如果您在使用我们的产品时遇到问题，可以在我们的网站上进行软件功能和问题的在线咨询。我们的网络服务人员会立即回答您的问题，提高您的售后满意度。如果需要上门服务，我们的售后服务人员会登记您的信息和问题，并在规定的时间内到达您的位置为您解决问题。

请注意，我们公司非常重视网络服务，我们致力于为客户提供全心全意的服务，使用网络咨询的方式可以更好地节省我们的人力资源成本，更高效地收集客户意见和反馈信息。我们的网络服务是最好的交流工具，在与客户的交流中，我们的服务员会尽最大的努力以达到客户满意为目标。

3、售后电话服务

如果您需要了解我们的产品信息，请致电我们的售后服务热线。我们的服务人员会全面解答您的问题。

2、电话服务

本公司的售后服务人员接到客户来电时，对于问题不大或者能够在电话中直接解决的问题，应立即给客户解决。如果客户遇到的问题无法通过电话解决，需要上门服务的客户，电话

问题转交相关人员，在一个工作日内务必与之处理。在电话服务中，客户电话过来咨询公司产品价格，电话人员不应立即给予正面回答。不论是我公司的新顾客还是老顾客，购买我公司的产品者，公司的售后服务人员应当定期的进行电话回访，询问顾客对于其购买产品的熟知程度；产品的特性是否贴合顾客要求；上门服务人员的态度是否良好；对于我公司的产品有哪些需要更加人性化、合理化的地方。

3、上门服务

关于我公司的上门服务，务必是在正常合理的，不违反法律法规等的前提下，顾客在使用本公司产品的过程中出现问题而不能透过电话或者网络方案解决的前提下而使用的一种直接应对面为顾客带给的一种服务方案。本方案流程如下：

第一步：客户服务人员接到客户的来电或者网络信息，不能透过交流解决只能上门服务的问题，客户人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。

第二步：客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。

分配到公司具体人员手中。

第四步：上门服务人员接到上级分配的任务，应立即联系到顾客，与顾客约定上门时间。

第五步：上门服务人员在与顾客约定的时间内到达顾客地址，为其服务并收取相应的费用。

第六步：服务人员回到公司，需将此次的服务中所出现的问题和资料做一个系统报告提交公司售后服务部。

第七步：我公司对于此次的服务做一次电话或者网络回访，咨询顾客对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受。

上门服务人员需注意事项：

1)上门服务时出示上岗资格证。

2)公开出示我公司统一收费标准并按标准收费；收费后为用户据；不得向客户收取额外费用，一经发现，务必加以严重处罚。出示安装或服务记录登记单，服务完毕后请用户签署意见。

3)服务后需向顾客演示产品的功能已经能够正常使用，并向顾客讲解使用知识到位。

4)不喝用户的水、不抽用户的烟、不吃用户的饭、不要用户的礼品。

必礼貌用语，不得与顾客有任何行为上的冲突。

上门服务人员必须按照公司规定提供全方位服务，不能偷工减料或粗心大意。

退货服务方面，如果顾客在使用产品 X 天后发现商品不符合要求，可以在合同规定和合理范围内申请退货。售后服务人员会给予顾客合理的解释，如果商品不能使用且需要退货，公司会无条件退货补偿（人为损坏除外）。如果顾客不会使用产品，公司将提供一次免费的培训，如果以后仍需要培训，公司将按规定收取必须的培训费用。如果顾客坚持要求退货，售后服务人员应立即与相关人员协调办理退货。售后服务人员会对产品进行检查，包括产品的质量、信息、是否拆封、商品是否完好等。检查完毕后，售后服务人员会填写退货单，并对退货状况进行系统阐述，交由上级管理层处理。

在市场经济高速发展的今天，企业为顾客提供良好的售后服务不仅是为了保证顾客的满意度和忠诚度，更重要的是能够收集客户信息，了解顾客需求，从而促进公司的产品更加完善，得到顾客的青睐。我公司的售后服务不仅着眼于为顾客服务，

还能够很好地收集客户意见，了解客户需求信息，完善公司产品。

售后服务部门会收集来自《电话服务记录》、《客户产品质量处理意见表》、《产品质量处理单》、《售后信息反馈意见表》、《客户服务处理单》等资料，并定期提交质量工程师整理。售后服务部门每周会制作关于本周电话记录、企业网站记录客户咨询记录、服务需求记录等报表。售后出差人员每次出差都会填写《售后信息反馈意见表》，并在维修期间通过视频、照片、电子文档等方式详细记录故障状况，整理成资料提交售后服务部门。售后服务人员还会针对本行业在网络信息、顾客信息、报刊杂志等不同的地方进行信息的收集和汇总。

每月，售后专员会对电话服务记录、客户产品质量处理意见表、产品质量处理单、售后信息反馈意见表、客户服务处理单、故障视频、照片、实物和电子文档等进行整理，并由客户服务部专员进行审阅。

针对本月、本季和本年度连续出现的问题，进行层层重点预警分析，找出问题的根本原因。

对客户意见进行归总处理，总结售后服务中存在的问题和客户需求，分析产品需要改善的地方，以及产品客户感知度和满意度。

分类整理我公司产品客户使用过程中可能出现的问题，并与售后服务人员和技术开发人员进行协商讨论，制定高效快速的解决方案。

对以上问题进行总结归类，采取不同的处理措施，包括技术上的完善、售后服务人员的知识培训、行为礼节培训和服务流程熟悉，确保公司的售后服务质量高效快速，得到客户最满意的评价。

工程售后服务方案：

一、客户投诉及维修

1.工程进入保修期内，客服部门接到客户维修请求后，先查卷确定问题是否在保修期内，并填写维修反馈单下发给工程部。

2.工程部经理要亲自到现场查看真实状况，鉴定问题是否是材料供应商的产品问题、公司施工造成的原因还是客户自身原因。

3.如果是材料供应商的产品问题，及时通知材料供应商，安排其服务人员上门服务。

4.如果是客户自身原因，向客户解释清楚，并提出协助方案，帮助客户解决问题。

5.如果是公司施工质量造成的原因，确定维修项目及工程量，并认真填写维修服务单，报总经办核准。

6.安排施工队进行维修服务，务必在 24 小时内及时与客户联系，认真地予以维修。

二、维修施工队服务行为规范

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/228067076133006074>