{售后服务}售后服务质量管理记录表格

20XX年XX月

精心制作 您可以自由编辑

售后服务评价记录清单

1. 文件发放记录
2. 受控文件目录清单
3. 文件借阅，复制记录
4. 文件更改通知单
5. 文件收文记录
6. 记录清单
7. 评审计划表
8. 不合格报告
9. 内审报告
10. 评审检查表
11. 评分表
12. 客诉案件统计
13. 培训记录表
14. 年度培训计划
15. 售后服务人员基本情况表
16. 合格网点（内外部）名录
17. 培训班签到表
18. 产品要求评审表
19. 合同台帐
20. 顾客满意率调查表
21. 顾客反馈（投诉）表

22.设备台账

23.设备保养，检修记录

24.设备购置申请表

25.不合格项分布表

26. 日常监督检查表

27.纠正预防措施处理单

28.会议签到表

29. 改进情况记录

30.设备安装调试记录

31.安装（维修）检验记录

32.售后服务奖励申请表

33.售后服务处分记录表

34.售后服务制度修改情况记录表

35.年度售后服务资金计划表

36.产品合格证

37. 包装清单

38.现场技术服务（培训）记录表

39.备件需求计划

40.产品退（换）货记录

41.产品召回记录

42. 电话记录

43.客户档案

44.顾客回访记录

45.市场巡访记录

46.顾客评比记录

47.客户报怨处理单

48.客诉案件登记追踪表

49.应急反应演练记录

50.修理日报表

51.外委网点选择评价记录

文件发放记录

编号：表序号：

序号	文件名称	编号	发放记录				
			部门	签收	日期	份数	备注

文件借阅、复制记录

编号:表序号:

日期	文件名称	编号	借阅、复制份数	签名	归还时间

受控文件目录清单

编号:表序号

序号	文件名称	编号	数量	备注

文件更改通知单

编号：表序号：

文件名称		编号	
更改原因			
更改内容： 申请人：年月日			
所在部门意见： 签名：年月日			
审批人意见： 签名：年月日			

文件收文记录

编号：表序号：

序号	文件名称	收文日期	收文人	份数

记录清单

编号：表序号：

序号	记录名称	编号	备注

评审计划

编号：表序号：

评审目的：
参加部门、人员

评审内容：
各部门评审准备工作要求：
评审时间安排：
编制：审核：批准：日期：

培训记录表

编号：表序号：

时间：	培训题目：	培训教师：
地点：		培训方式：

参加培训人员名单（共人）及考核结果

部门	姓名	考核结果	部门	姓名	考核结果
培训内容摘要：					
考核合格率：%	主办部门：		填表日期：		
备注：					

年度培训计划

编号：表序号：

序号	日期	培训内容	参加培训人员	考核方式	备注
编制：审核：批准：日期：					

售后服务人员基本情况表

编号：表序号：

序号	姓名	性别	年龄	岗位	文化	职称	技能、经验情况

培训班签到表

编号:表序号:

序号	姓名	序号	姓名	序号	姓名

内容：日期:教师:

产品要求评审表

编号：表序号

顾客名称		电话	
货物名称		交货日期	
顾客要求：			
本厂供货能力： 生产技术科：日期：			

本厂产品技术质量保证能力： 生产技术科：日期：
价格及其他： 办公室：日期：
批准人： 厂长：日期：

注：订货在 10 万元以上或特殊产品时采用此表。

合同台帐

编号：表序号：

序号	合同名称	编号	顾客名称	地址
编制：审核：批准：日期：				

顾客满意调查表

编号：序号：

顾客名称		电话	
1、请您对我厂产品质量及服务方面突出评价（打√） 满意（ 100）比较满意（ 90）不满意（ 80） 2、您对我厂产品质量及服务有和建议和期望？ 顾客： 日期：			

请对此表评价后，在百忙之中汇寄我厂，谢谢！

顾客反馈(投诉)表

编号：序号：

顾客名称		电话	
投诉人		日期	
投诉内容：(电话、信函，可附原件) 经办人：日期：			

处理意见：

办公室：日期：

审批意见： 厂长：日期：

合格网点（内、外部）名录

编号：表序号：

序号	网点名称	服务范围	备注

编制：批准：日期：			

外委网点选择评价记录

编号：表序号：

单位名称		服务范围	

评价记录： 一、人员情况 二、单位资质情况 三、服务范围能力情况 四、结论
编制：审批：日期：

设备台帐

编号：表 7.5-03 序号：

序号	设备名称	型号、规格	数量	使用部门	设备状况	存放地点	备注

编制：审批：日期：							

设备保养检修记录

编号：表序号：

序号	设备名称	设备编号	检修内容	检修部门	计划检修内容	备注

编制：审批：日期：						

设备购置申请单

编号：序号：

<table>
<tr><td>设备名称</td><td></td><td>购置数量</td><td></td></tr>
<tr><td>型号规格</td><td></td><td>价格预算</td><td></td></tr>
<tr><td>使用部门</td><td></td><td>到厂日期</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">主要技术参数（检测设备需注明精度要求）：</td></tr>
<tr><td colspan="4">购置原因说明：</td></tr>
</table>

申请人		审核		批准	

日期		日期		日期	

内审报告

编号：表序号：

审核目的			
审核范围			
审核依据			
受审部门			
审核组长		成员	
审核计划实施情况：			
存在的主要问题：			

体系有效性结论： 审核组长(签名): 管理者代表(批准): 日期:

此表可另附纸

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/235124310310012034