

产品售后服务方案

（最新版）

编制人：_____
审核人：_____
审批人：_____
编制单位：_____
编制时间：____年____月____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用方案，如活动方案、宣传方案、销售方案、策划方案、培训方案、实施方案、招商方案、激励方案、推广方案、施工方案、其他方案等等，想了解不同方案格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

In addition, this shop provides you with various types of practical programs, such as activity programs, publicity programs, sales programs, planning programs, training programs, implementation programs, investment promotion programs, incentive programs, promotion programs, construction programs, other programs, etc., If you want to know the format and writing of different solutions, please pay attention!

产品售后服务方案

产品售后服务方案 7 篇

为保障事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是书面计划，行动实施办法细则，步骤等。方案要怎么制定呢?下面本店铺带来产品售后服务方案 7 篇，希望大家喜欢。

产品售后服务方案篇 1

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：800—828—5488 和 400—8899—428，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。

一、保修期内售后服务承诺

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；

二、保修期外售后服务承诺

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。

三、售后服务工作安排

(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。

四、维修或维护服务收费标准

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。

五、人员培训安排

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。

产品售后服务方案篇 2

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

一、产品质量承诺：

1、产品的制造和检测均贴合国家标准。

2、产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标到达贵处的要求。

3、我方所带给的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切职责。

二、交货期承诺：

我方确保所带给的产品按照需要方要求时光将货物送到指定地点，若贵处有特殊要求，需提前完工的，我方可与贵处协商，确保及时满足贵处的需求。

三、售后解决：

1、若供应商所带给的货物开箱后，发现有任何问题(包括外观损伤)，须以使用方能理解的方式加以解决的：及时维修更换和换取全

新产品。

2、在质保期内，同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，带给设备的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。

3、售后服务潜力及在设备的设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。投标人应写明保修期后的维修收费标准，维修备件库地点及厂家维修站地点。

四、建立合理的销售服务管理制度及体系：

1、售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到场教正确及时的使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

3、售后服务。我公司在2小时内响应维护服务，12小时内到达现场维修，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的宜宾售后服务电话：135****0258，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并带给解决问题的法。如有需要到现场指导的，公司会在24小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

4、售后服务申明：本公司所带给的服务均为免费服务。

五、产品售后计划

1、设备正常运行验收后，我公司指派专业工程师负责在现场为贵单位带给不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训 2 次。培训资料包括：设备正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

2、定期派专业人员到业主处查看设备运行状况。采用“会诊制度”与“奖惩制度”相结合的方式彻底解决出现的问题。

产品售后服务方案篇 3

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，构成日产 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。

九重门业，专业生产防火门、防盗门、钢木门、室内门等产品！此刻，上门网与您一同关注下九重门业工程售后服务方案！

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职责事故由卖方负责。

2、本产品质量保期二年，质保期内卖方带给无偿维修保养服务(人为损坏不属保修资料)。

3、浙江省九重门业有限公司各经销商网点实行 24 小时全天候服务，自接到电话后 2 小时之内到达现场抢修，及时恢复正常使用。

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、派专业售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：贴合国家标准。

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)。各部门人员务必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。

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，严格控制，从而来保证整个工程质量目标的实现，到达贵公司的要求。

产品服务方案篇 4

一、服务文化

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

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/306105213034011020>