

家居用品窗帘采购售后服务方案

第一节 售后服务方案

产品供应、运输、售后服务是保证产品质量、满足供货期要求、成功交付使用最为关键的三个环节。我公司以高度负责的态度，组织各相关部门认真研究了本项目招标文件的各项具体要求，特别针对招标文件对于产品供应、运输、售后服务的要求，明确各部门责任，建立产品生产、供应、运输、售后服务快速通道，确保产品及时供应、运输、售后服务。我们一定严格控制供货期，严保产品质量。

一、质保期限

我公司对产品提供 2 年的质保期，质保期内非因采购人的人为原因而出现产品质量问题的，由我公司负责包修、包换或者包退，并承担修理、调换或退货的实际费用。如因采购人使用不当造成故障，我公司负责包修、包换或者包退，费用只收取成基本本费。

二、服务承诺

1. 我公司保证提供的产品是全新的，未曾使用过的、符合节能环保要求的，符合招标采购内容、技术条件中的规格型号和技术性能。
2. 我公司保证合同签订后 7 天内完成到货、安装、验收。
3. 我公司保证将货物运输至采购人指定交货地点，并负责卸货及安装。

4. 我公司保证在货物运抵交货地点时，进行到货验收。若发现任何损坏及质量问题，我公司负责根据采购人要求零件，并妥善处理直至采购人满意。此工作所发生费用（包括但不限于人工、运输费用）由采购人自行承担。

5. 我公司保证向采购人提交产品使用说明书、产品合格证、保修卡及相关的配件和技术资料等。

三、保障措施

（一）备品、配件物料保障措施

项目负责人为备品、配件、物料供应、运输应急第一责任人，密切跟踪应急产品生产交货进度，根据物料供应周期情况：

1. 有权召开全体会议，做好供应网络的管理，确保物供网络实现高效、顺畅的多重保障。

2. 确保在接到采购产品供应应急计划后，规定时间内完成订单合同。

3. 对于紧急订单的物供需求，项目负责人有权力根据客户的实际时间要求，在确保质量标准和检验标准、方法、地点及期限的前提条件下，调动公司一切可用的资源，不考虑结算方式及时间，以最快速的方式全力满足。

（二）技术人员保障措施

我公司密切跟踪各人才市场、招聘网站、公司网站等招聘信息，

及时根据生产部用人要求及时招聘专业技术人员和操作人员。

（三）运输组织管理保障措施

货物运出后，我公司将密切关注发运前后一周路况信息、天气预报，灵活机动、采取安全的运输手段满足货物运输要求，货物运输的应急预案可实现安全、快捷目标。

（四）上门服务不及时保障措施

1. 售后服务专业工程师无正当理由上门服务迟到 1 小时的，给予每次 100 元扣罚处理，问题严重者降职。

2. 由于售后服务部负责人管理不到位导致的上门不及时，同时追究售后服务部负责人的管理责任。

（五）服务质量差导致用户投诉的保障措施

服务质量差导致的用户投诉按照我公司服务质量管理办法对售后服务部执行考核。由当事服务人员上门对用户赔礼道歉，取得用户的谅解；取消当事服务人员服务我公司产品的资格，培训合格后才能重新上岗。

四、质保期内的后续技术支持和维护能力

1. 我公司对产品提供 2 年的质保期，质保期内非因采购人的人为原因而出现产品质量问题的，由我公司负责包修、包换或者包退，并承担修理、调换或退货的实际费用。如因采购人使用不当造成故障，我公司负责包修、包换或者包退，费用只收取成基本本费。

2. 质保期外，若产品出现故障，我公司负责包修、包换或者包退，费用只收取成本费。

五、特殊优惠承诺

若采购方临时加急采购货物，我公司保证积极配合响应，保证以最快的速度满足采购方的需求。合同价根据采购人实际需求数量乘以中标单价进行支付，不会因临时加急采购货物和市场变化而变化。

第二节 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，要保证所生产的窗帘在质量和数量上满足采购单位需求，保证整体服务满足需求。

“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窗帘。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，和客户一起做好窗帘的服务工作。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，通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数据备份提供及时的建议。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。

第三节 售后服务流程及跟踪

一、售后服务宗旨

- (一) 公司服务宗旨是建立一流的服务，树立我公司品牌形象。
- (二) 建立热线服务中心，销售、服务专人负责制。
- (三) 建立客户保障记录库，每月对于故障进行分析；给出解决方案。
- (四) 故障分析结果要及时反馈给研发部、加工部。
- (五) 及时更改、完善研发流程、生产流程。

二、售后服务职责

- (一) 记录客户的每次保障、跟踪故障处理过程。
- (二) 定期对客户进行电话回访。
- (三) 完成故障分析报告。
- (四) 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知营业部和业务部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。
- (五) 每年一次顾客满意度调查。
- (六) 考核和监督相关技术服务部门或人员的服务工作。

三、售后服务要求

- (一) 公司建立电话、邮件、传真等接收途径。

(二) 要求服务人员必需在电话 XX 声内接听电话，每 XX 分钟接收一次邮件。XX 分钟内对传真作出响应。

(三) 响应时间必需控制在 XX 分钟内，要严格记录保障时间和到每个环节的处理时间。

(四) 在接听电话时：

1. 要有耐心，说话要柔和；
2. 要理解客户急切的心理，在任何情况下不可以和客户吵架。

(五) 热线操作步骤

第一要询问客户的公司名称。

第二快速查找该公司的记录。

第三询问对方是否是我们记录的联系人，若不是要记录对方的姓名和联系方式。

第四要询问故障情况。

第五告诉客户，XX 分钟内安排有关技术人员与之联系。

第六填写保障单，安排相应人员。通知相关销售。

第七跟踪。

第八故障处理完成后安排电话回访

四、售后服务保障

我公司将规范维修流程，认真填报各类文档和表格，以保证系统的稳定性和可维护性。

（一）质量保障

1. 以书面形式提供设备原厂家承诺的质量保障。

2. 严把产品的质量关、进货渠道关，使硬件产品维修、软件产品功能完善和升级等有了保障。我们要求原厂提供《供货确认函》和中国境内的《保修承诺》，严格执行《中华人民共和国质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国消费者权益保障法》，杜绝“四无”产品，杜绝因产品质量问题给售后服务带来的隐患。

3. 所有货品均符合中华人民共和国国家安全环保标准以及该产品的出厂标准。

4. 所有设备、器材在开箱检验时必须完好，无破损，配置与装箱单相符。

5. 所有货品因质量问题发生争议，由上海市商检部门进行质量鉴定。货品如果不符合质量标准，鉴定费由我方承担。

6. 所有硬件设备及产品均提供原厂保修服务。

7. 保修期内，所有硬件设备的维修及其它售后服务内容均为免费，如果非因需方的人为原因而出现的质量问题由我方或原厂家负责上门包修、包换或包退。但人为因素、自然不可抗拒的因素（如火灾、雷击等）造成的故障除外。

8. 所有硬件设备及产品均提供免费现场保修服务。

9. 保修期内，同一硬件一个月内连续多次出现同一故障，我方将无偿更换同一档次窗帘。

10. 保修期内，我公司每季度上门做预防性维护服务一次，不再向用户收取费用。

（二）保修期内售后服务内容

1. 硬件设备维修维护：当硬件设备出现故障时，在最短的时间内对问题进行诊断、分析、排除故障。

2. 咨询服务：免费为用户提供技术咨询等技术支持服务。包括系统管理的技术指导，

协助用户做好备份计划，完善工作日志，订立操作守则等。

3. 备件保修和更换服务：我公司根据所集成的产品建立了备件仓库，同时结合原厂家在国内的备件中心，为用户提供备件更换服务。

4 原厂商服务：本项目除享受我公司的完善的售后服务外，同时还受配套产品的原厂家的服务及技术支持。

（三）保修期外服务

保修期满后，我公司将继续提供维修维护，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，但硬件要收取设备维修和更换的成本费，上门服务的差旅费，软件产品要收取服务费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后执行。同时我公司可以与用户签订年度保修合同

(四) 售后服务流程跟踪

1. 售后客户跟踪服务流程

序号	客户	客服人员	工程部	相关规程/表单
1	意见反馈	服务质量总结 征求服务意见 办理退换货续 确定维修或保养 回访 确定回访或	提供 维修 保养 服务	客户一览表
2	意见反馈			客户调查问卷、客户调查规范
3				客户产品维修/保养登记表、产品故障检测报告
4				客户回访记录表
5				客户意见统计表
6				客户档案表
7				客户意见表
8				
9				

		调研方案 查询购买信息		
--	--	----------------	--	--

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/357201050050006155>