

# 售后服务方案及措施（通用多篇）

## 售后服务方案及措施

本公司结合长期从事农业科技服务的经验，为使贵公司感到真正满意，为您提供及时、迅速、优质的售后服务，特制定以下服务措施：

### 一、产品质量保证

1、我公司保证按用户提供的产品技术要求供货，所提供的农药种子肥料均出自正规厂家，经国家认证且符合国家规定标准。在交货时，质量报告、产品检验报告等重要资料都随货送交。对监理的检验、质量跟踪工作我公司将积极配合。

2、我公司保证所有产品完全符合国家质量要求，凡由我公司提供的产品，自交付使用之日起在正常使用条件下发生产品质量问题时，在接到用户通知后保证在 48~72 小时内到达现场，确认属我公司责任的，我公司无条件免费更换新产品并承担相应费用。

3、我们承诺：产品质量保证期为 1 年，如有过期产品，我公司将承担所发生的一切责任，免费调换产品。

### 二、产品运输

1、我公司具有完善合理的配送体系及管理制度，拥有专业的配送队伍，包括配送车辆 4 辆，司机 5 名，跟单人员 4 名，技术人员 5 名，确保为贵公司提供满意的配送服务。

2、我公司承诺按要求的时间、数量、送到指定地点交货，并提前通知收货单位做好接货准备。如果贵公司调整交货时间，我公司可根据要求提前或延期交货。

3、我公司将本着配送途径合理的准绳，以配送速度最快、配送费用最省、劳动消耗最低为目标，提早确定好最轻便、最省时省力的计划，以最效率的体式格局送货到指定地址。

4、我公司为确保货物的顺利送达，将派专门人员跟车配送货物，每车人员携带送货单，上面表明送货时间、数量、送货人及接货人等息，接货人需当场点清货物数量，检查产品的生产日期、规格，是否有损坏等相关情况，签字确认后送货员方可离开，以免给贵公司造成不必要的损失。

### 三、技术支持

我公司将长期为用户供给免费的、详细的技术支持，为了方便用户的管理，

我们将向用户提供整套管理方案，以确保用户及时获得所需的增值服务。派出人员是熟悉产品，技术全面、具有充足农业方面知识的技术人员，能彻底免除您的后顾之忧，令产品发挥其最大的使用价值。

我公司还设有 24 小时，我们将耐心、细致的为用户解答所有遇到

的问题。如果我公司的技术人员能够在第一时间内找到解决的方法，会立刻给用户以详细的回答；若不能，我公司的技术人员会尽快制定措施，并通过电话或 E-MAIL,给用户以最周到的服务。

#### 四、售后服务

1 . 定期跟踪：我公司会根据用户的档案，在相关产品的质保期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。

2 . 反馈记录：我公司对用户反馈回来的关于本公司供给的产品的问题和相关息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

3 . 主动联系：当我公司供给的产品有相关的事件（技术改进、优惠活动等）发生时，我们将主动与用户联系，了解用户意见，并供给相应服务。

#### 售后服务方案及措施

我司郑重承诺，若我公司有幸中标，本公司将完全相应招标文件的对招标产品的售后服务要求：

#### L 售后服务机构

我司做为国内最大的 LED 显示屏企业，为保证售后服务的质量和效率，公司设置了专门的客户服务中心统一监督管理各地区的售后服务机构的人员和工作，并接受客户的投诉和意见，并在第一时间内

予以答复。售后服务工作由公司客户服务中心统一管理，为客户提供7\*24小时免费售后服务热线服务。

## 2.本地化售后服务机构

本招标人是本地企业，如中标，将在施工竣工后能供给良好的服务，详见承诺书。

## 3 .质保期本地化售后服务承诺

### 1) 服务期限

质保期：自工程验收合格后三年，终身维护。

### 2) 保修服务内容

#### 令保修期内服务

本投标人对所提供的货物免费保修三年，本投标人在接到报修通知后2小时内上门维修，负责更换有瑕疵的货物、部件或提供相应的质量保证期内的服务。由此造成的损失，甲方保留索赔的权利。

如果本招标人在收到报修通知后1天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但费用微风险由乙方承担。

#### 令维修

保修期届满后，乙方应对其提供的货物负有维修义务，但所涉及的费用由甲方承担。

#### 令定期巡检

本投标人承诺在保修期内，提供定期的预防性维护、设备状况健康检查服务，并提供设备运行状况报告，自工程验收合格后肆年，每年一次免费的逐点校正，以便保证系统长期稳定运行。

#### 令技术支持

甲方如果有大型活动时（质保期内），乙方必须在活动期间派技术人员进行免费现场24小时技术支持，确保设备无故障运行。

#### 令免费软件升级

招标人享有设备所配置软件的永久使用权，本招标人将负责予以终身免费维护和升级。

#### 令故障维修

由本招标人驻本地售后服务中心负责，由本招标人总部客户服务部做维修支持。

## 4 .售后服务措施

### 1) 产品技术服务

应用维护支持：负责应用软件错误的修正，问题的判断及性能的调整，以及后续新使用单位上线前的人员培训等工作，包含系统有应用的支持。

软硬件产品技术支持：支持应用系统运行所需要的操作系统，数据库系统，网络系统，中间件软件系统，负责相关产品的更新/升级，

息系统问题的判断，支持应用问题的解决，以及技术人员的操作培训等工作。

备品备件管理支持：招标人将组织各类设备所需要的备品与备件，以及技术支持团队，配合实际使用状况，供给相关硬件设备的更换与修复的服务，以确保系统的正常运行。

## 2) 维护服务计划

为保证本系统的连续、稳定、高效地运行，最大限度地节省和保护用户的投资—建立了强大的技术支持队伍和售后服务网络，具体表现在先进高效的组织管理结构、全面快速的客户服务指挥中心、经验丰富的用户支援队伍、专业的系统服务代表、强大的用户备援中心、遍及全国的用户支持/支援网络、充裕的备件库存等方面。

我们认为完善的服务只是问题的解决的一个方面，还应该有一套完善的服务机制和系统。因此我公司在为客户提供完善的售后服务的同时，制定了一整套完整的售后服务管理机制和系统，科学地管理，提供售后服务。这些机制和系统包括以下几个方面。

### 用户档案管理系统

公司在内部建立了完整的用户档案。无任是对产品的追踪，还是客户档案的资料，都精确地记载了投标人所售产品的记录。利用这个系统，可以准确地定位服务对象，同时为产品的升级带来了依据。

针对与公司签约的客户，专业服务人员还将建立客户的系统档案，其中包含与客户相关的息根蒂根基系统，参数设置，问题历史档案等。为客户系统的稳定运行供给了保障。

#### 客户服务热线

客户服务热线针对用户的产品咨询，问题解疑，故障保修，公司设立了技术支持中心及 7 东 24 小时免费服务热线，方便用户的问题解决。

针对客户系统的问题，技术支持中心利用网络将客户问题传达给招标人在全国的各个分支机构，各个分支机构的调剂将以最快的速度派遣工程师帮助办理问题。

#### 客户问题升级机制

当客户反映技术问题的同时，客户问题升级系统也同时运行。一旦客户问题在一定时间内尚未得到解决，问题将反馈到各个层次的经理和技术研发中心，问题的内部监督机制也将升级，从而使问题在最短的时间内及时解决。

#### 合作伙伴的强力支持

招标人公司和许多国际、海内知名的厂商合作伙伴干系，在售后服务方面能够及时得到他们的最高级别的支持。

### 3) 售后服务的执行

针对本项目，公司还将供给值班联系体式格局，方便客户在系统呈现严重问题时能够得到最快的相应。值班手机是每天 24 小时开放的，节假日也服务于客户。

#### 应用维护服务

在本系统的投入使用后，公司将开始对服务范围内的应用系统供给持续叁年的维护服务，以保障系统的稳定运行和对客户的快速相应。

具体维护服务内容如下：应用软件支持中心服务、应用软件系统管理服务、应用软件的故障查找和解决服务。

招标人还将组成的二级服务团队，负责系统的应用维护与技术支持服务，现场专家组：应用维护工程师供给 5\*8 小时现场服务，保障服务及时性；支持专家组：由公司技术专家组成，针对重大事件配合现场专家组供给技术支持，为系统安全运行保驾护航。

#### 维修任务下达

在电话通知投标人维护及服务任务后，甲方应以书面形式（应加盖甲方公章）邮寄或传真向乙方说明出现的问题，并确认服务完成的时间，以便乙方进行准备工作。

在任何情况下（包括在免修期内），由于甲方非正常操作造成系统故障或设备损坏，投标人可协助甲方解决，但相关硬件更换费用由甲方承担。以下所列为可能发生的操作失误，但不限于此：

#### 计算机挪作它用计算机病毒

另外联接网络造成故障电网浪涌波动和现场强干扰源等

其它非正常使用

## 5 .售后服务能力

作为一家具有良好诺言的公司，一向以最良好的服务赢得 客户的任。特别对于高可用性和高可靠性的紧张客户，服务更 是至关紧张。一公司技术认为，对客户的承诺和支持，除了供 给先辈的技术外，同样紧张的是要具有充足的人力资源和完善 的服务体系。为此，我公司建设有完备的备件库，公司有二百 多名员工，遍布全国有十多个分支机构。

公司致力于帮助用户设计、管理和维护大型，复杂，包括 多厂商产品的息基础环境。

公司具有雄厚的技术根蒂根基和独一无二的满足不同用户 需要的能力，正是这类气力使得公司成为海内用户行业办理计 划的最佳供给商。此外公司具有海内偕行业最大的客户群，具 有海内偕行业最大的息开辟、设想和实施的专业整体，公司乐 意与用户共同分享成功的经验。

\_对服务的决心和坚持，是公司成为国内同行业第一大息 技术供 应商的主要原因，亦是用户公认国内同行业中服务最好 的公司之一。

售后服务计划及措施

售后服务宗旨公司环境秉承“诚、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一紧张”，努力为业主供给良好服务。力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为紧张。我们将向客户供给灯具的知识和有关技术服务咨询。安装完工后，我司将负责系统测试和调试，并保证工程符合规范。在竣工验收时，将向业主单位供给符合国度档案部门的要求编制成册的工程运行操作手册及有关的技术档案材料。并严厉履行合同规定的售后服务义务，时刻准备为业主服务。

## 二、维修响应时间：

为不断的完善和优化服务体系，按照质量管理体系的管理规定，在此我公司郑重承诺，中标后将严格按照合同约定条款及以下售后服务承诺执行，为用户提供及时、高效、便捷的服务。我公司不分节假日 24 小时进行售后服务，接到业主电话后在最短的时间内赶到现场，并提供不间断的服务直到设备正常运转。二、售后服务专业人员配备公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。售后服务部有固定维修人员 5 名，当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。为确保工程质量中出现的问題及时解决，特建立质量

### 三、备用件：

针对工程中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到业主反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

四、技术服务与培训为了运行好各种设施设备，管理好各种运营工作，保障设备正常稳定地发挥作用，除了要制定一系列规章制度外，还必须对员工进行技术培训，提高相应操作技能及理论水平，做到“四懂四会”，即懂工程运维基本知识，懂主要设备的作用和管理方法，懂技术经济指标含义与计算方法、指标含义及其应用，会合理操作设备，会排除操作中的故障。

公司提供的技术服务内容包括：提供设备平面布置图、系统图提供系统操作说明书提供电器原理图电器接线端子图提供主要配件性能提供设备维护及保养资料提供设备运行记录表格提供消耗品的规格、数量公司向项目单位派技术人员到现场参与开箱验货，并负责设备安装、调试、启动，并协助用户进行操作人员的培训，以达到上岗独立操作条件。免费为用户提供设备及相关处理技术的终身咨询服务，并协助用户建立系统运行管理记录档案，技术规程和操作规程及运行登记制度。设备进行调试前，我方指派专业计划人员进行人员培训，确

人员够达到对设备进行运行的要求；随着调试期的结束，我方将全套的工艺运行移交给运行方，并确保移交后，相关人员能够独立进行设备运行。维护方案整理和保管维护所需的图纸、设备说明书等基础资料，建立和健全电气设备档案及台账登记卡，对照明电气部分进行日常巡检、定期维护和试验、有效处理意外发生的故障，降低系统运行的总成本，保证设备的稳定和安全运行。

、日常维护每日1次进行巡检，记录设备完好情况及运行状态，如实填写设备巡查记录表，注意运行状态的变化，对于新发现的情况及时更新。建立工作日志制度，与设备相关的维护工作在日志中详细记录维护情况。建立交接班制度并严格执行。

2、定期维护和试验高杆灯照明高杆灯的巡查检修为每周4次，监控室监控的路段每日巡查，每周对杆头配电箱检查一次，检查箱体、箱门有否受损，检查箱内各开关接头及电器是否良好，各电缆连接是否良好对每座有40%不亮的灯泡要更换处理，每6个月检查内部减速机构、电缆、插头、钢丝绳等设备是否良好，消除杂物，对升降机构进行升降操作和保养，清洁机构积污，加润滑油，保持加速机构和传动机构灵活及牵引钢丝绳的良好状态。更换不亮灯泡，清扫灯罩；每年对灯杆和地脚螺丝的金属防腐蚀情况作二次评估，对有锈蚀的地方，根据锈蚀情况，进行有效的防锈处理，对接地电阻进行一次测试，接地电阻应不大于4确保高杆灯的可靠强度和安全进行。路灯照明路灯

次，监控室监控的路段每日巡查，每周对杆头配电箱检查一次，每半年或每次修灯对灯具清扫一次，每半年内对接线端子紧固一次；每年对金属电杆的接地电阻测试一次接地电阻不大于4；每年对低压电缆绝缘电阻用500V摇表测量绝缘电阻值必须在0.5M以上。每年对时间控制器、光控器进行校验一次。室内照明每周进行一次照明配电箱的清洁工作，每年对低压电缆绝缘电阻用500V摇表测量绝缘电阻值必须在0.5M以上，漏电开关每月一次检查试验，每半年进行一次双回路自控电源控制回路动作可靠切换检查，每月进行一次熔断器检查，要求接触可靠，每年进行一次照明控制器检修。每月进行一次接线螺丝的检查，保证接线螺丝固定可靠、无松动和锈蚀现象。生产装置区域照明装置每周检查一次，应急照明自带电池的每月检查操作1次，每年试运2次，每次1h，蓄电池每年彻底放电1次。

3、不定期维护只要呈现照明灯具不亮，不管发生在什么时间及时处理组、组织抢修尽快恢复正常。固定或重大节日、遇有异常自然条件（洪涝台风暴雨和强烈地震等）、工钱破坏进行特殊放哨检修。高杆灯或路灯灯杆如有外漆脱落或生锈，视情况看需要更换或重新刷漆。每年雷雨季节前对防汛设施进行一次全面检查。内容包括是排水是不是畅通、防汛设施是不是齐全、地基有无下陷、房屋有无渗水、屋顶及地面排水孔是不是通畅、发现问题及时处理。成立24小时应急小组，设备发生故障时，急修服务于30分钟内赶到现场，对于故障设备，在

护设备的安全平稳长期运行。

#### 售后服务计划及措施

浙江九重门业有限公司是海内门行业的综合性大型知名企业，至今已有 多年历史。现在，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，具有钢质安全门、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，形成日产 4000 橙钢质安全门、钢质隔热防火门和 IOoO 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！现在，上门网与您一同关注下九重门业工程售后服务方案！

L 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责任事故由卖方负责。

2 .本产品质保期二年，质保期内卖方提供无偿维修保养服务（人为损坏不属保修内容）。

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。

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。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，维修野生 费每小时不超过10元

7 .公司保证产品的质量，每一樟门在出厂之前均经过严格 的检验，每槿门均有合格证。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：符合国度标准。

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）。 各部门人员必须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，九重门业将考虑更换项目经理人，以确保在该项目合作过程中的质量和誉。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—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责任制，编制切实可行的质量计划，对过程控制，材料供应商的选择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，达到贵公司的要求。

工程门，就选择九重门业！

### 售后服务方案及措施

售后服务方案售后服务保证体系一、售后服务宗旨—公司，从产品设计、原料采购、生产管理到售后服务，严格遵守—质量管理体系的规定。我们始终奉：顾客的需求就是我们不懈努力的方向。我公司本着“诚、专业、共赢”的经营理念，对所售产品做出以下郑重承诺：

一、总则：\_公司服务承诺对所有丰功产品用户均具有同等效力，

公司所提供产品均可通过质量技术监督局的检测检验。

初次使用我公司产品的用户，如果遇到技术问题，我公司会派遣专业工程师到现场指导安装，并可参与产品相关的验收工作。

二、质保：我公司产品整机质保期为贰年，在质保期内，我公司对非人为破坏而出现质量问题的产品进行免费维修或更换。如遇不可抗力、人为造成的损坏或安装条件不符合要求等因素造成的产品故障，我们公司只收取成本费对产品进行维修。

三、超出质保期：我们对产品供给终生维护服务，对于超出质保期的产品，只收取成本费。同时为产品供给终生免费技术咨询服务。

四、24小时应答服务：我公司售后服务部设有24小时服务热线，投诉热线。我公司在接到用户服务热线后，将承诺24小时内给予明确答复，需上门服务的，自接到客户报修热线了解情况后，服务工程师在双方约定的时间内到达现场。

用户在拨打服务电话未得到满意解决的可直接拨打我们的投诉电话进行投诉，我们会尽快的处理用户所提出的问题并将处理意见在2个工作日内反馈给用户。

二、售后服务原则效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置，应用需求，地理环境等因素，采取电话；

远程诊断和现场服务的体式格局办理各种突发的技术问题。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户将来的发展和扩

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/378100113054006035>