净水设备采购售后服务方案

目　录

第一节 售后服务内容及管理制度.....2
一、服务方案.....2
二、服务宗旨.....3
三、服务目标.....3
四、售后服务理念.....3
五、服务范围、内容.....4
六、售后服务工作守则.....5
七、售后服务管理制度.....5
第二节 售后服务部机构设置.....8
一、背景及目的.....8
二、部门职能.....8
三、售后服务部.....9
第三节 售后服务方案.....11
一、服务流程说明.....11
二、售后处理程序.....12
三、服务响应方式.....14
四、质量问题解决措施.....15
五、设备“三包”内容.....15
六、设备质保期.....16
七、备用机及配件供应.....16
八、设备运行维护.....17
第四节 设备维保方案.....21

一、预处理系统日常维护保养.....21
二、反渗透系统日常维护及保养.....21
三、净水设备停机保养.....22
四、净水设备维护保养记录.....23
五、净水设备保养项目及要求.....24
第五节 净水设备常见故障及处理.....25
一、原水泵常见故障处理.....25
二、高压水泵常见故障处理.....26
三、电导仪（电阻仪）常见故障处理.....28
四、纯水设备常见故障处理.....29
五、电磁阀常见故障检查及处理.....31
第六节 设备使用操作人员培训.....32
一、培训目的.....32
二、培训对象与培训分类.....32
三、培训方式.....33
四、培训计划的完善.....33
五、培训内容.....34
六、培训结果.....34

第一节 售后服务内容及管理制度

一、服务方案

我公司设立专人负责设备售后的服务和设备的质量跟踪，负责收集设备质量信息，尤其是客户提出的质量异议，首先实施纠正并加以预防，并及时反馈到公司负责人，及时查找原因，做好记录，收集原始资料，并协同客户单位取样复检，确属质量问题必须立即处理，同时报设备生产厂家相关部门并派专人及时进行处理，拿出客户认可的处理方案，确保工程正常施工，同时要做好售后服务的档案工作。

二、服务宗旨

我公司自成立至今，始终秉承“诚信、务实、精益、创新”的企业文化，致力于“品质第一重要”，努力为采购方提供优质设备，力求使客户满意，并一贯认为客户的满意要远比竞争更为重要。我公司严格履行合同规定的售后服务任务，时刻准备着为客户服务。

三、服务目标

用户第一、信誉第一、优质、完善的售后服务是我们设备价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户建立良好、全面、充分的服务体系。

四、售后服务理念

1.尊重客户，以诚相待；维护企业利益和保持良好客户关系的准则；尊重客户的时间、尊重客户的尊严、尊重客户的劳动、尊重客户的秘密。

2.“10-1=0”的原则，往往会影响大批潜在客户。

3.设身处地的换位服务理念。我们常常设身处地的替客户着想，多问自己几个为什么，这样我们的服务才能搞好。客户服务“六”部曲

（1）友好诚恳的招呼

（2）要让每个客户都知道他是受关注和重视的

（3）询问需求

（4）解决需求

（5）致谢，以便再次征询客户满意度

（6）把握时机，适时为客户提供额外服务，以超越客户满意度

4.售后服务以质为重

（1）在当今日趋激烈的市场中，售后服务是保证业绩稳定的有力保障，而服务是以质为重，不是以量取胜；

（2）售后服务要及时准确地解决客户的问题，保证货物的质量；

（3）要做到售前、售中、售后统一的服务质量，不可脱节、打折扣的服务。

5.服务人员都必须明白我们的言行不仅仅是代表个人，而是代表着公司的整体利益，一切的言行都要把团队、公司的利益放在心上，抛弃个人英雄主义。

五、服务范围、内容

为采购方提供最满足服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺为本项目提供优质设备，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由专业人员确认设备无质量问题后再向用户发送设备，并制定以下服务条款：

1.建立 7×24 小时值班制度；

2.我公司保证在交货时提供生产厂家原厂质量保证书，并提供厂家的供货证明；

3.严格按照合同规定发货、装车，将货物安全、及时运抵客户指定目的地；

4.质保期内由于设备设计、制造、运输等原因造成的损坏，我公司无偿予以更换；

5.为本项目提供免费的技术咨询服务。

六、售后服务工作守则

1.项目经理要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。

2.各部门经理对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。

3.公司及各地区经销商维修人员必须经培训合格后方可上岗。

4.负责公司所销售产品的售前宣传和售后服务工作。

5.兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好客户服务档案。

6.及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。

7.一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象，做到诚心、精心、细心。

8.服务及时、快捷，最短的保修响应、等待时间，最少的维修耗时。

9.认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和服务意识。

10.公司及各地经销商对每一次来电、来访，接待人员均应详细记录填写登记表格，按规程和部门人员处理，紧急事件应及时上报。

七、售后服务管理制度

1.售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司提供的设备时，能发挥最大的效益，提高用户对设备的满意度和信任度，提高设备的市场占有率，我公司特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

2.售后服务内容

（1）根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因设备的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障，无偿为用户维修或更换设备；

（2）对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对对用户工作人员进行培训；

（3）定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解设备的使用情况，征求用户对设备在设计，装配，工艺等方面的意见。

3.售后服务的标准及要求

（1）售后服务人员须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝对不允许顶撞用户或与用户发生口角；

（2）在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；

（3）服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系；

（4）接到服务信息，应在 24 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

（5）绝对不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

（6）服务人员对设备发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

（7）服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，有必要时让用户填写售后服务满意度调查表；

（8）对于外调设备或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；

（9）重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决；

（10）建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

4.售后服务制度

（1）售后服务管理制度

①要建立规范的售后服务职责，要监督到位，要落实责任，实行奖罚。售后服务部经理要经常走访客户，倾听客户对售后部门的建议、意见。

②对于客户反映的问题，要限时解决，要一个电话就把问题解决明白，要实行首问负责制，凡是接待客户的售后人员要一竿子插到底，直到把客户的问题解决好，让客户满意为止。

③售后服务部门要变被动为主动，对供应产品、服务等方方面面出现的问题，要主动为客户解决好，即使客户一时还没有发现问题，售后服务部门在发现问题后，也应该主动告知客户，并主动为客户解决问题，比如对一些存在质量隐患的产品要主动召回等。

④要经常对售后服务部门的人员组织培训和考核，不断提高售后服务的水平和质量。使售后服务人员最大限度的掌握公司的实际情况，以便更好地服务好消费者。

（2）客户投诉管理制度

①我方售后服务部通过电话、电子信箱，以及定期上门回访等方式，向客户提供咨询服务，并完全接受客户的反馈意见和投诉；

②我方售后服务接待人员必须接受专业培训，经检验合格后方可上岗；

③接待客户的过程中,接待人员必须按照公司规定的语言、行为和服务流程热情礼貌地接待客户，不得怠慢任何一个客户；

④我方售后服务接待人员应详细记录客户的每一次来电、来信、来访,认真填写相关记录表格，并按公司的相关规程转送到公司总部，并存档；

⑤公司售后服务人员要对客户的每一次来电、来信、来访给予迅速、满意的答复,并对提出建议的客户表示真挚的感谢；

⑥公司各地的售后服务小组,要定期整理客户的投诉、建议以及服务记录等,并向公司总部汇报；

⑦公司定期或不定期地进行客户满意度调查,并根据调查结果对公司的售后服务工作进行持续的改善,以满足不同客户、不同时期的售后服务需要。

（3）客户监督制度

为了给客户提供更优质的售后服务，我方特编制了客户监督制度，请贵方对我方产品及服务提出宝贵意见和建议，我方将及时改进售后服务质量。

第二节 售后服务部机构设置

一、背景及目的

为了完善管理体系，加大管理力度，使每位员工都能明确各自岗位职能及职责，提高工作效率，特制定本管理手册。

二、部门职能

售后服务部作为公司的服务部门,负责对公司的销售设备进行有效的售后服务，协调客户、经销商关系。争取资源，为销售保驾护航。

（一）加强服务工作的组织和管理，合理运作，提高自身服务水平。

（二）坚持“服务好每一位客户”的服务宗旨，为用户提供优质服务。

（三）制订相应岗位责任制度的考核办法和考评方案。

（四）遵守公司的规章制度，按时汇总和上报有关客服工作的报表。

（五）负责客户的接待和服务，受理接受客户的意见和投诉，定期回访。

（六）建立完整用户资料，对用户资料妥善管理，并及时作好用户资料的增、删、改工作，确保与用户实际情况相符。

（七）适时向用户宣传机组的新功能、新技术和企业文化业务的发展。

（八）接受用户的咨询和投诉，解答用户提出的各种空调知识（使用、保养、维护、维修），并作好用户投诉和处理结果记录，对不能及时解决的问题，应及时向相关部门反馈，并在规定时限内答复用户。

（九）核对每天受理和维修的机组是否准确无误，填写维修报表。

（十）执行各项规章制度和服务标准，分清职责，责任到人。

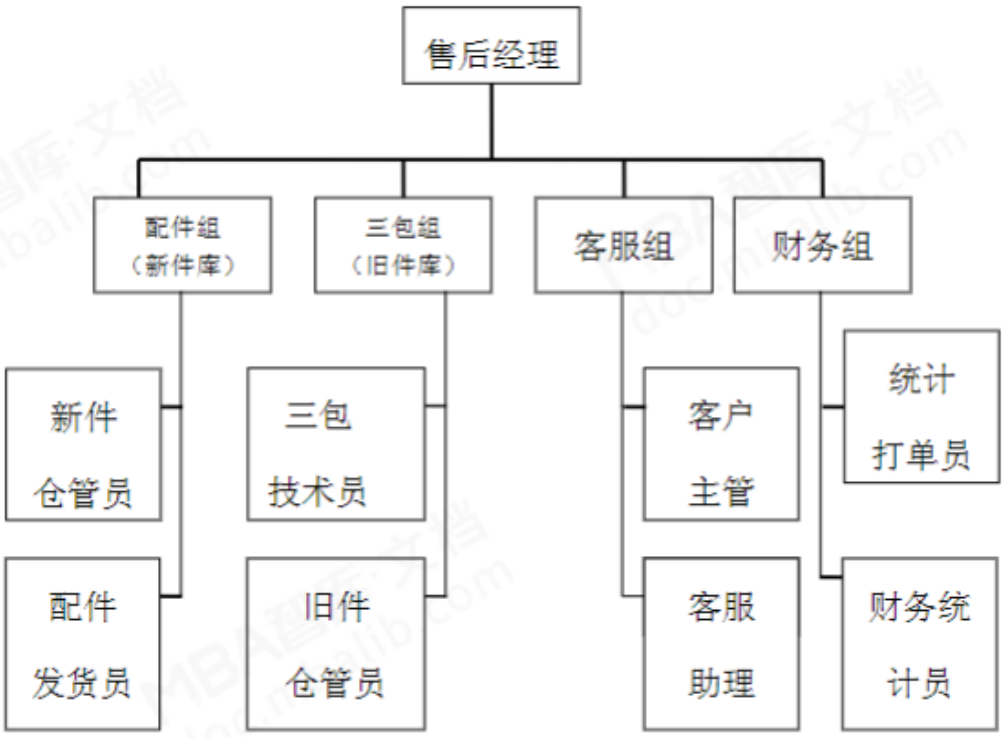
（十一）认真组织维护人员，作好维护计划，努力完成计划内的维护任务，做到今天的工作，绝不放到明天完成。

（十二）执行安全规章制度，制定安全措施，严格维护流程，确保安全生产无事故。

（十三）加强维修场地的管理，及时发现和处理维修过程中出现的问题和隐患，严格维修流程，做到万无一失。

三、售后服务部

（一）组织架构



（二）售后服务部的岗位设置及人员配置的原则

1.售后服务部的岗位设置遵循权责对等、目标明确的原则，严格按照组织结构图中的职能划分进行岗位设置。

2.售后服务部的人员编制根据公司发展规模，设计合理管理幅度，依据管理成本领先的原则进行配置。

售后服务部门人员配置表：

序号	姓名	职务	学历	身份证号	售后热线	手机
1						
2						
3						
4						
5						

（三）售后服务部的组织设置

1.售后服务部设售后经理一名，负责部门的日常工作安排与审理，和协作部门的协调工作及向上级工作汇报，部门预算的制定及预算执行的追踪和监督，并且负责所有客服中心及售后服务工程师的教育培训工作，并进行审核，对于合格的客服中心及培训合格的售后服务工程师发放合格证书，证书的发放必须由客服部经理准备好后，经过项目经理签字后始可发放。

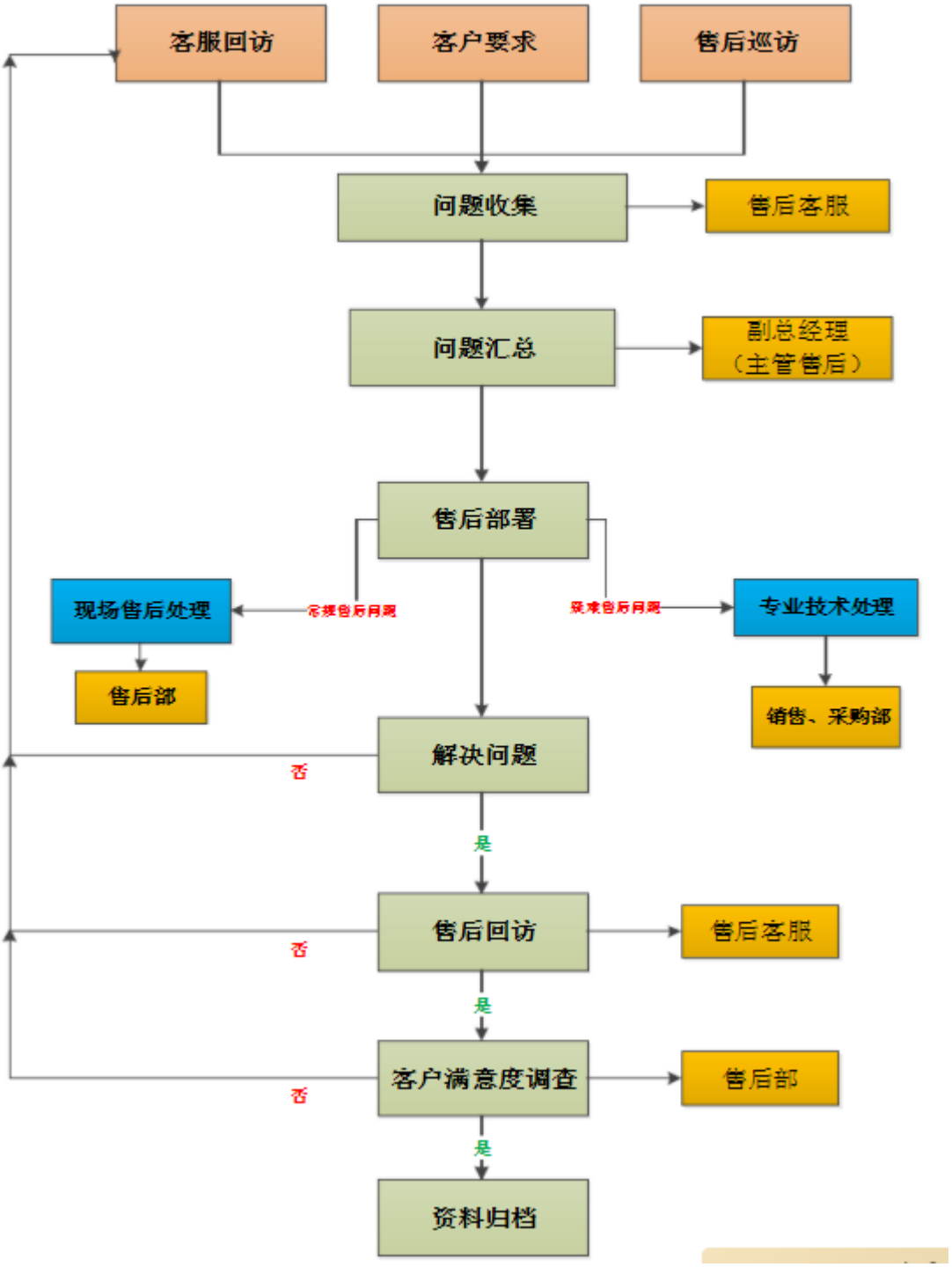
2.售后服务部经理下设助理一名兼客户服务中心主任，平时负责协助售后服务部经理，同时负责管理客户服务中心的日常工作，接受客户的投诉或者新设备的安装启动要求加以妥善的安排及处理，无法处理者须及时汇报售后服务部经理，由售后服务部经理协助及时解决。同时协助售后服务部经理管理及调派直属或外协的售后服务工程师，并且控制售后服务工程师的差旅费用，工作绩效等工作，并且制成报表，上报售后服务部经理。

3.在总公司另按公司业务发展的实际进度设维护工程师数名，接受客户服务中心的指挥，对客户进行及时妥善的服务。

4.在全国各地按公司业务发展设立直属及外协客服中心，不论直属或外协客服中心应执行相同的服务工作。

第三节 售后服务方案

一、服务流程说明



二、售后处理程序

（一）投诉处理的原则

1.确保招标方在售后维权上的合法权益。

2.积极同政府有关机构和新闻媒体配合。

3.努力提高完善物流配送质量管理。

4.采取统一的处理程序和解决方式。

（二）建立投诉处理小组

1.投诉处理小组由营销部、品质部、采购部抽出人员组成。

2.营销部负责接受投诉，获取被投诉设备及投诉人的尽可能详细的资料；及时通知品质部相关人员或公关经理；向招标方回复一般投诉的处理结果；向招标方解释严重投诉的处理结果。

3.品质部负责组织被投诉问题的调查并向投诉处理小组提供调查及问题的危害分析结果；向招标方解释严重投诉的处理结果。提高对被投诉问题的技术分析；协助对被投诉问题的调查。

4.采购部负责提供对被投诉设备的采购记录记录；协助对被投诉问题的调查。

（三）处理投诉程序

1.听取投诉并记录投诉内容

（1）聆听招标方所提出的投诉；

（2）将投诉的质量问题详细记录到《客户投诉登记反馈表》中：记录备案编号、日期；投诉人详情；被投诉设备详情（设备名称、包装形式、投诉量、生产批号、购买地点等）；投诉原因详情（购买、储存、消费经过等）。

2.调查被投诉问题产生的原因

（1）调查人员现场初步调查被投诉问题产生的原因；

（2）对于是否属于质量问题，调查人员应提交调查意见表，以内联单的方式向被投诉责任区域的主管汇报，并提供处理意见，供上级主管决策；

（3）属于设备质量问题，现场调查人员必须取得投诉设备的质量问题照片，无论属于何人责任，都必须填写内联单阐述品质质量问题的鉴定结果；属于明显设备质量问题，则填写设备质量界定和设备退换货申请，并要求客户协助将质量问题设备运输回公司总部，同时向客户承诺无条件更换新产品的服务承诺，由此发生的运输费用由公司承担相关；

（4）如果属于难以界定的品质质量问题，现场调查人员应该向客户解释，并向公司申请暂时退回公司，由公司质量部门进行界定是否属于质量问题。

3.就被投诉问题拿出具体解决方案和改进方法

（1）明显的品质质量问题责任承担规定：公司给予无条件免费设备更换；

(2)不属于质量问题，由客户自己承担相关费用和损失；

(3)如果客户投诉对于设备质量问题的界定和处理有异议，或者对公司品管部门的裁决质量问题有异议，可以向国家有关部门投诉要求公司按照服务承诺内容兑现，也可以要求相关部门做出产品质量的界定；

(4)对于不良品处理和解决措施由投诉处理小组提出报告，报请管理者代表和总经理审批，并监督改善措施的落实和质量管理的加强。

4.资料的备档保存

（1）所有投诉受理过程中生成的资料、品管部门审理鉴定的数据和批复的处理意见书应整理后分类归档保存；

（2）质量投诉资料的保管期限为五年。

三、服务响应方式

（一）远程回访

在设备投入使用后，我方承诺每隔 3 个月将采取电话、邮件、传真、网络等方式对用户进行远程回访，了解设备的使用情况及客户的最新需求以及烦恼，并

及时为客户解决这些问题。

（二）上门走访

除远程服务外，我方还设立上门回访服务，由售后部经理带领工作人员进行上门服务，更加深入了解设备的使用情况及客户的需求，主要服务如下：

1.了解设备的使用情况；

2.为客户解决由于设备自身原因产生的问题；

3.了解客户的新需求。

四、质量问题解决措施

（一）在使用方进行设备验收过程中，出现设备任何质量问题，我方将无条件为使用方提供退换货服务，期间产生的所有费用均由我方承担；

（二）在设备使用过程中，设备本身出现质量问题，经我方售后服务人员确认符合免费退换货条件后，我方将为客户提供退换货服务，并以最快速度为客户补齐所需产品，期间产生的所有费用均由我方承担；

（三）若出现由于客户使用不当导致设备出现问题的情况，首先我方人员将会热情地为客户服务，并承诺只收取少量成本费用为客户提供退换货服务。

五、设备“三包”内容

（一）包修

下列情况给予包修：

1.整机性能达不到设备出厂标准；

2.零部件精度不符合设备技术要求；设备有漏水现象；

3.设备质量低劣，造成设备事故或故障。

（二）包换

下列情况给予包换：

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/766234115025010110