

# 售后服务承诺及方案(汇总5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

## 售后服务承诺及方案篇一

1生产过程严格按iso9001□xx质量管理体系和iso14001环保认证实施，确保产品质量。

2、自验收合格之日起，提供三年的免费质量保修期，在保修期内，对需方非人为原因出现质量问题的产品或配件进行免费维修，确定不能使用的进行免费更换，免收维修费、零件费、上门服务费、交通费。

3、售后中心专门成立此批办公家具售后服务小组，小组安排专人负责，解释产品使用功能及保养细则：每三个月进行一次检查和保养，每年进行一次系统的全面检查于维护，包括面料的清洁、油漆表面上腊、结构件的紧固、轨道加油等。

4、收到有关售后服务要求的电话或传真后，2小时内到达现场，若问题严重无法短时间解决的，做出书面解释并明确解决时间。

5、货物安装完毕后，加塑膜进行保护，全面使用前派人员进行一次全面清洁服务。

6、具体保修细则如下：

1、班台、会议台类：保修范围为台面断裂、分层脱胶、配件损坏、抽屉推拉不顺畅等。

2、文件柜、钢制文件柜类：保修范围为进出阻碍、路轨不畅等。

3、椅类：保修范围为脱胶、断线、椅座椅背胶板开裂、自动回复功能失调、椅脚脱焊断裂、配件损坏等。

4、职员台系列：保修范围为台面崩裂、封边脱落、配件损坏、抽屉推拉不畅等。

5、沙发类：保修范围为脱胶、断线、木架不稳、配件损坏等。

7、保修服务：若产品有上述问题，本省顾客请与我公司维修部联系。外省顾客请与我公司驻当地售后服务机构联系。

8、客户责任：客户应爱惜家具，正确使用，若有认为损坏，不在本公司免费维修之列，但可提供所需服务，酌情收费。

9、产品售后延伸服务：所有投标产品的面料翻新、搬迁重组等，如顾客今后有此要求，我公司负责施工，只收取成本费用。

二、免费为客户提供家具样式及摆放设计，免费为用户制定详细需求计划；

三、免费送货上门，免费上门安装，免费上门维修，免费为您清场；

四、一年包换、三年维修、五年维护、终身服务（属商品质量问题五年包换）

五、木质样式家具一年上光打腊一次，皮质铁质家具半年清洁维护一次；

六、三年内维修材料费、工时费全免。

七、五年内维修不收任何费用；

八、每年六月为免费维修、维护活动月；

九、建立完整的客户档案，随时为您提供家具发展新信息、新趋势；

十、接到售后服务电话，安装维修人员在20分钟内赶到现场维修；

十一、实行客户经理制，专车专人为您服务。

## 售后服务承诺及方案篇二

xx致：

xxxx装饰装潢有限公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并公开、负责地向您郑重承诺如下：

我们所有的工程均享有隐蔽工程质保5年，整体质保2年，终身维护的服务，对于一些影响业主正常生活的急修项目（如水电工程），我们将在24小时内到场维修。

我公司针对xxx项目售后服务小组，组长由延吉嘉宏装饰装潢有限公司项目经理xxx担任，坚决执行“昼夜24小时不间断服务，365天无假日工作”的服务方针。针对xxx项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

“质保期”期间由“xxx”项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司承接的施工项目进行跟踪服务，对现场走访时出现的问题及时解决，当时不能解决的，报公司，公司1小时派人员到现场解决，一年现场走访2次。

质保期后我公司会继续保持与用户联系，随时了解我公司施工项目的售后信息，以便及时采取纠正预防措施，并派专人进行定期检查，使用户放心使用。

质保期满后可持续签维护协议，且只收取产品成本费用。在接到报修电话后半小时内响应，给出相应解决方案。一小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

售后服务期中将有调查问卷给予客户，希望甲方提出意见，帮助我公司不断成长。

24小时服务电话：

售后服务监督电话：

承诺人□xxx

日期□xx年xx月xx日

## 售后服务承诺及方案篇三

xxx股份有限公司：

工程有限公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并公开、负责地向您郑重承诺如下：

我们所有的工程均享有装饰质保2年，终身维护的服务，对于一些影响业主正常生活的急修项目（如水电工程），我们将在24小时内到场维修。

我公司针对工程xxx项目成立售后服务小组，组长由工程有限公司项目经理xxx担任，坚决执行“昼夜24小时不间断服务，365天无假日工作”的服务方针。针对工程xxx项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

“质保期”期间由“工程”项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司承接的施工项目进行跟踪服务，对现场走访时出现的问题及时解决，当时不能解决的，报公司，公司12小时派人员到现场解决，一年现场走访2次。

质保期后我公司会继续保持与用户联系，随时了解我公司施工项目的售后信息，以便及时采取纠正预防措施，并派专人进行定期检查，使用户放心使用。

质保期满后可持续签维护协议，且只收取产品成本费用。在接到报修电话后半小时内响应，给出相应解决方案。12小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

售后服务期中将有调查问卷给予客户，希望甲方提出意见，帮助我公司不断成长。

承诺人□xxxx工程有限公司（公章）

日期□xxxx年xx月xx日

## 售后服务承诺及方案篇四

xxxxxx有限公司自成立以来，一向是专门从事监控系统工程安装调试及系统的后期维护保养工作。拥有丰富工程经验的资深专业技术人员及一支训练有素、技术精良、操作规范、经验丰富的施工维护保养队伍，同时拥有客户维护中心及备品仓库；公司配备全套产品数据编写工具、电子编码器及产品专用的检测工具，维保人员经专业技术培训合格上岗。本公司在向用户供给的成功的工程范例有□xxxxxxxx等项目。并承担了上述部分项目常年维护保养服务，受到了客户的好评。

如我公司中标，将以较低的价格，最优的备品质量，优秀的服务品质，尽心的检查和维修保养，保证消防系统和设施正常运行。

## 服务承诺：

1、高质量的完成标书所有要求，按规范要求进行全面检测与测试

工作，每月按时提交月度巡检及测试报告。

2、对承担的维保设备供给一年的保修服务，一年保修期内免收一切服

务费，如因天气等不可抗力因素，造成的设备损坏而产生的费用，由双方书面协商共同进行解决。

3、建立充足的备品备件支持及专用检测测试工具，在维护期内免费提

供消防系统软、硬件的升级服务，满足技术不断升级的要求，保证设备的正常使用。

4、供给价格优惠合理的正规产品，免费供给相关使用人员的培训和产

品的使用技术指导，以及供给大型活动期间的保驾服务，以满足客户需求。

5、在维护期内设备出现问题，接到维保服务通知后，2小时内响应，4

小时内赶到赴现场，对发生损坏的硬件设备在8个工作日内修复完毕。如发生损坏的硬件设备需返厂维修的，在5—7个工作日内维修完毕，并安装调试到达正常要求。

## 服务目的：

以客户为中心，加快速度，提高效率、消除事故隐患，防患

于未然，保障人员与财产的安全。

服务目标：

- 1、服务满意率达95%。
- 2、处理投诉率达100%。
- 3、处理报修率达100%。

我们供给的服务比客户期望的要多一点点，服务不在某一件事上比别人优胜10倍，而在每一件事上都比别人优胜1%。不断的满足并超越客户所期望。

## 售后服务承诺及方案篇五

根据贵方招标编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目的投标邀请，对该项目做出如下售后服务承诺书：

2、供货安装时间及技术培训：我司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后二个工作日与用户签订采购合同，并在三个工作日内向用户提供货物并安装。而且提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

3、保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修三年，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持，和维修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

4、响应时间：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，坚持每月定期回访，巡回检查及保养以延长机子寿命。保修期内，产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，

福州市内用户2个小时内到达维修现场并到位检修，市外用户4个小时内到达维修现场并到位检修，在8个小时内修复。

特殊情况在12个小时内无法修复的，我司将提供备用设备给客户免费使用。保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。

5、服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，我公司坚持每周7天，每天24个工作小时全天候服务。

6、我公司保证所提供的所有消耗材料均为原装正品，决不提供替代品牌耗品或假冒伪劣耗品，以确保设备的良好运转。

投标人：\_\_\_\_\_有限公司

日期：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日