

# 2023年成品罐工程的售后服务方案 工程 售后服务方案(通用5篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 成品罐工程的售后服务方案篇一

我公司体现“顾客第一、信誉第一”的服务宗旨，为顾客提供长期的技术支持和全方位服务。

1、售后服务承诺书投标方拥有健全的售后服务网络机构，包括专门的安装维修服务队，用户的定期访问和信息反馈，安装指导和技术咨询。全国各大中型城市设立办事处，力争在最短的时间内解决出现的故障、质量问题，让客户安心、放心。

### 2、质量保证期

产品质保期限为一年，灯杆使用寿命为30年。

### 3、售后服务承诺书日常管理

用户就是上帝，售后服务更是我们工作的重中之重，售后服务的日常管理分三个层次，第一：每月的电话专访，了解设备运行的状况，做好跟踪记录；第二：每年派专业技术人员上门回访一次，做好跟踪记录；第三：在以上过程中，了解到工程质量出现的故障、问题，本厂立即派人到用户单位，解决出现的情况。

4、售后服务承诺书售前，在技术问题上与用户保持对接，保证产品的符合性，在生产过程开始之前，提供样品由用户及监理单位进行审查，合格后方可进行批量生产。

#### 5、售后服务承诺书培训计划

本公司负责开通调试的工程，均可得到本公司提供现场免费培训一次，培训内容为使用设备的操作及日常维护；本公司厂每年春、秋两季举办用户学习班，由专业人员集中授课，主要讲授系统操作、日常维护及简单故障的排除。

技术培训方式有现场培训、集中培训两种方式。

现场培训由项目的技术负责人负责，集中培训由公司技术人员担任。

现场培训是在设备投入使用之前，对安装人员、管理人员的培训提供的免费培训，培训地点设在施工现场。培训内容包括安装知识、系统组成及系统操作维护等讲解。

定期培训是对管理人员进行全面培训。内容包括系统的设计规范、验收规范、系统的维护与管理等。

#### 6、免费提供产品的使用说明、技术资料、图片等

对产品的使用说明、技术资料、图片，在施工过程、工程结束验收结束后，陆续交往客户手中，存档记录。

#### 7、服务响应时限

8、投标方承诺报修响应时间为1小时。服务维护方式为上门服务，并在12小时内赶到维修现场，工作时间实行连续不间断工作直至排除故障。

#### 9、质量赔偿承诺

对于因产品质量问题给用户所造成的一切损失由我单位负责。

## 10、安装调试完毕的周期检查计划

安装调试完毕的周期检验计划已纳入到售后服务的日常管理当中，对客户做到，发现问题，解决问题，不留问题给客户。

## 11、产品质保期内、外的收费标准

产品质保期内，保修范围包括除人为破坏因素、不可抗力因素外的故障和质量问题，承诺保修期内免费提供维修和保养；保修期外的，适当收取工作人员的差旅费用及材料费用。

## 12、产品在保修期外的所需配件的优惠承诺

产品在保修期外的所需配件的优惠承诺为：厂价提供。

13、遇节假日、重大活动前的灯具设备运行检查工作的承诺按照客户要求，电话跟踪，如单位内接到客户电话，义无反顾的为客户解决这方面的问题。

## **成品罐工程的售后服务方案篇二**

地址：

售后服务客户服务部电话：

售后服务客户服务部经理：

业主相关人员的配备及联系方式：（业主提供）

针对我公司所投标工程合同内的灯具设备产品编制培训方案，按照我公司制定的培训计划免费对业主相关人员进行培训：

### 1. 产品性能、特点、结构的原理及分析

## 2. 产品应用及安装的要求及规范

## 3. 产品运行操作及维护保养的要点及注意事项

4. 培训日程安排及内容安排（主讲：售后服务经理、售后服务工程师）为了使系统的维护保养工作能有效地开展，并让用户满意，对系统的维护保养需确认业主的主要的负责人制度。维护、保养制度要严格执行，指导业主如何做好运行操作及维护保养记录，工作人员对维护记录要进行确认签字。

### 1、质量保证期

合同项下的所有货物的质量保证期为验收证书签发日起2年，如出现合同规定的任何一部分的缺陷或损坏，我公司对之承担责任。

带包装的备品备件享有质量保证期搁置，搁置期最长不超过5年。

### 2、保证责任

在质量保证期内或延长的质量保证期内，若设备出现故障，我公司在受到业主通知后24小时内完成修复或更换，以使货物恢复到合同规定的状态。

对于某一零部件或整个灯具在质量保证期或延长质量保证期内出现故障，我公司同意按下列方式之一处理：

（1）某一零部件的维修次数超过3次，更换合格零部件；

（2）某一整台灯具的维修次数超过3次，对该台灯具进行整体更换。在质量保证期内或延长质量保证期内，我公司对所供货物提供免费保修，包括由此发生往返现场的一切费用。

### 3、潜在缺陷保证

潜在缺陷保证期是在质量保证期满后24个月。

在潜在缺陷保证期内，对货物中因设计错误、材料缺陷和工艺粗糙的缺陷，但在质量保证期或延长质量保证期届满之前的合理检测中未能发现的潜在缺陷，我公司对之负责，予以无条件更换。

#### 4、维修任务

当接到用户的投诉或项目回访中发现的缺陷后，应自接到通知后24小时内派专业维修人员到达现场，就发现的缺陷进一步确定，并在48小时内提出解决方案、填写客户维修记录表，并在72小时内完成更换。

维修负责人维修任务完成后，填写详细的维修记录单，并将经业主签字确认的客户维修记录表报送我公司备案。

1、每月一次巡查；定期设备维护；出现异常时特殊巡查、小修；二十四小时故障报修、咨询及技术支持；年度设备维护检修。

2、以三个月为一个检查周期，协作业主全面对产品的电气设备给予清尘、清洁和检查。及时发现故障、隐患并及时处理解决，把故障清除在萌芽状态。避免扩大故障范围。要求并协助业主制定保养维护制度及措施，在保养周期内对所有设备进行必要的保养；并做好保养、维护的记录。

3、以业主要求的时间周期或任何时间的通知。

1、在系统投入正式运行前制定应急处理程序方案交业主。

2、在接到业主的紧急通知时，立即电话详细了解故障的现状并给予维修措施建议，为尽可能节约时间，可尽力指导业主自行予以修复。

3、如业主不能自行予以修复，我公司服务工程师将携带备件采用最快的交通工具在八小时内到达现场并配合业主相关人员在二小时内排除故障。

4、按应急处理程序方案确定工作内容，主要是：详细了解故障前的工作状况、故障发生的时间、故障的特征表现和现状、检查相应的运行纪录等后立即确定应急处理措施及具体的工作内容。

5、维修完毕并运行正常后，向业主相关人员进行故障的成因分析及处理措施的采用方法。

1、预防为主，计划检修，应修必修，修必修好，一旦承诺，终身服务。完善、快捷的售后服务体系，既是公司对客户的承诺，亦是公司稳定发展的基本保障。

2、实行无节假日全天候值班制度，24小时内完成设备维护及事故抢修服务。

3、在保修期内，对我公司所投标工程合同内的灯具设备产品负责，属于保修的内容和项目，我公司在接到修理通知之后24小时内派人修理。如我方不在约定期内派人修理，业主可委托其他人员修理，保修费用从质量保证金中扣除。我方负责保养和维护合同规定的全部设备，对任何因非人为造成的设备或部件损坏，进行无条件、无偿的更换和维修。、设备维护管理的主要承诺。

4、我公司按供货合同规定为客户承诺的质量保证期内的'免费保修项目。

5、客户设备故障报修后用我们更换的主要设备，公司承诺对该已更换主要设备继续进行保修。

6、特殊维护：除提供基本运行维护服务外还提供设备出现异

常时特殊巡查、小修，以及每天24小时技术支援。

7、电话支持服务管理人员可直接通过电话联系我公司的技术人员，由我们的系统工程师通过电话向用户提供专业的技术咨询，以最快的速度解决用户系统中出现的问题。

8、现场维护服务我们的工程师通过电话不能解决问题时，我们会迅速派遣工程师携带零部件及工具去现场进行维修工作，直到所有问题解决为止。

### 9、专人技术支持服务

我们将指定两名工程师专门负责本系统的维护工作，这样可随时响应用户的呼叫，能更快地提出建议并解决问题。

### 10、保修登记

灯具设备产品验收合格后，我们将建立完整的系统设备配置及维护档案，以助我们能更好更快地集中并解决问题。

11、我公司始终坚持以客户第一、服务第一、确保质量、维护企业形象为宗旨，坚持用户至上，一切以业主要求、工程需要和保证工程有效进行、保证工程质量、保证工程安全可靠为原则，实施有计划、有步骤、和最热诚、最优质、最快捷的技术服务，对所售设备售后服务和技术支持。完善的服务是合同执行的重要的一环，它将贯穿全合同过程的始终，保证合同工程的顺利执行。

在长期从事亮化工程的设计、施工、灯具设备供货及服务中，我公司拥有专业售后维护服务中心，为所投标工程灯具设备提供全面、优质的服务及质量保证。

1、每月主动回访一次，在回访过程中与业主管理人员一道检查各项设备的工作状态，并对业主管理人员作进一步的技术

培训，及时解决管理人员未能及时发现的设备故障及隐患，并填写设备回访单存档。

2、接到用户通知后，我公司保证24小时内派专业技术人员到达现场检查问题的原因，并提出解决方案。一般故障在现场排除，对现场无法解决的故障，我公司将在与业主协商后以最快的速度实施解决方案。

3、备件先行：在规定时间内未能及时维修好的设备，系统又不能停用时，采用先用备件更换损坏的设备，以确保系统连续正常运作，备有常用的产品备品备件作为售后服务用。

4、我公司设立专职售后服务技术人员为本项目提供售后服务，提供热线电话，做到专人负责，并要求填写售后服务记录存档，作为考察其业绩的凭证。

5、帮助用户建立完整的系统管理制度和设备检查制度。

6、我公司设立本项目的售后服务档案，可随时查询本项目的设备安装、运行、维修等历史记录。

7、保修期内非产品自身质量原因的故障维修或部件更换，将只收取成本费。

8、保修期过后，为用户提供终身成本价的故障维修或部件更换的售后服务，也可根据业主的意愿，双方签订长期维护协议。我公司有较强的技术力量，先进的设施及完善的规章制度可为客户提供满意的长期售后服务。

## **成品罐工程的售后服务方案篇三**

我公司在安全管理方面认真贯彻国家有关施工安全的法律、法规，贯彻安全第一，预防为主的方针牢固树立安全责任重于泰山的思想。使安全生产迈向新步伐。实现五无(即无死亡、



无重伤、无倒塌、无中毒、无火灾)。

## 二、安全生产管理体系

1. 纵向管理体系：公司主管生产经理和安全监督部作为公司一级的安全生产管理领导机构，负责制定管理制度和检查监督等工作。施工现场成立项目部经理为主的安全生产领导小组。项目部经理为该工程项目安全生产第一责任人，项目部设立施工安全组，配备专职安全员一人，统一抓各项安全生产管理措施的落实工作。

2. 横向管理体系：公司的各职能部门和参加施工的分公司都要参与安全生产管理工作，牢固树立安全第一、预防为主的思想，认真履行安全生产责任制，保证项目的施工安全。

## 三、安全生产保证措施

1. 建立健全安全管理机构，配备安全管理人员；
2. 建立以安全生产责任制为核心的各项安全管理制度；
3. 强化安全检查，消除事故隐患；
4. 严格监督检查，消除事故隐患；
6. 施工用电应符合《施工现场临时用电安全技术规范》及其他用电规范的要求；
7. 设立必要的安全标志和安全防护。

## 四、安全生产保证措施具体要求

严格执行《职业健康安全管理体系》(gb/t28001-20xx)及iso18000环保体系标准，在施工中贯彻安全至上、预防为

主的方针，职工进场前由项目经理和安全员主持召开大会，进行安全生产、安全用电、安全防火和机械操作等安全教育，提高施工人员安全防范意识，增强施工人员安全责任感。严格执行安全措施，保障生命安全，实现安全生产目标：无重大伤亡事故。

## 1 施工人员进场要求

施工人员进入现场带安全帽、穿工作服、严禁吸烟，特殊作业人员穿戴安全劳保用品，持证上岗。其他工种人员严格按照本工种操作规程进行作业。

严格执行班前会制度。班前讲话必须讲安全，做到无违规、无隐患、无事故的文明工程。施工员及时下达每项工序的施工安全交底单，并向每个施工人员将安全施工交底内容交付清楚。

## 2 临时用电系统要求

临时供电线路严格三相五线制，电闸箱符合安全规范，且设置漏电保护装置。临时用电设施安装、维修、拆除由专业电工完成。

## 3 施工机械设备使用要求

机械设备定期保养，班前班后要检查设备，填写运转记录。机电设备维修时要停机、断电，电闸箱断电后要上锁、挂牌或专人看护。机电设备运转有安全防护装置，机电设备做好保护接零。严禁设备带病运转，操作各种施工机械人员持证上岗。

## 4 现场消防安全

施工现场配备充足的消防器材。现场使用电气焊和明火时设

专人看护，完工后认真清理，方可离开现场。施工现场和宿舍内不准放置煤油、汽油等易燃易爆物品，如施工必须存放时，设置独立库房存放，由专人保管，并配备必须的消防器材。施工过程中不压埋、圈占、挪用消防器材。

## 5现场环境安全及预防突发安全事件措施

施工现场明显设置紧急疏散通道及消防通道，以备突发性安全事件的发生。成立现场安全保卫组织，制定实行保卫、巡逻、门卫制度。施工用地围挡设明显的安全标志，夜间要设置安全标志灯，对围挡外过往行人、车辆要有专人负责疏导交通。本工程施工现场加强值班守卫，护场人员佩带值勤标志。加强巡逻，确保国家财不受损失。

6外部人员未经现场工地领导允许，不得进入施工现场参观或滞留。

安全员24小时巡视现场及职工休息场所，检查、监督人的不安全行为、物的不安全状态、作业环境的不安全因素和施工管理中存在的缺陷，发现隐患立即整改，整改验收合格后方可继续施工。施工现场大规格乔木种植完成后，搭设足够强度的支撑，以防植物倾斜。

## 7雨季施工安全措施

雨季施工时，设专人对施工现场全天候进行防洪、防雷击、防坍塌等现场检查，发现隐患时立即停工，并及时汇报主管领导，主管领导落实整改方案，实施检查。

## 五、售后服务承诺

1. 自工程交付使用之日起计算，保修范围为我方全部施工内容。在保修期内，如出现质量问题，我方负责无偿修复。

2. 属于保修范围内容的项目，我方在接到保修通知之日起2日内派人保修；发生紧急抢修事故的，我方会在2小时内到达事故现场。

## 成品罐工程的售后服务方案篇四

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。

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。

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：符合国家标准。

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，明确各职能管理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！

## 成品罐工程的售后服务方案篇五

工作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，向业主提供系统竣工验收合格之日起一年的保修期内的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

为了更好地将本次灯光亮化工程的售后服务落到实处，现将有关售后服务的事项做如下计划说明：

1、本工程成立以江苏绿色照明工程有限公司工程部为中心的质保服务组，以三人为主的定点维修人员，确保长期有维修人员轮值。

2、本公司郑重承诺：

2.1我方将负责向建设单位提供现场安全操作及必要的维护保养培训。内容为系统、设备的基本结构、性能，主要部件的构造使用及修理，日常使用保养与管理、常见故障的排除，紧急情况的处理等，培训地点主要在设备安装现场。

2.2定期检查：我方将在每个季度对设备工作情况进行一次全面检查，并向招标人提交检查报告。

2.3及时排除故障，进行必要的修理，无偿更换非人为损坏的机件，我方将提供常设7天×24小时热线服务和长期的免费技术支持。对采购人的服务通知，我方将在接报后1小时内响应，48小时内到达现场，48小时内处理完毕。若主要设备的故障我方在48小时内仍未处理完毕，我方将免费提供相同档次的设备予采购人临时使用或采取应急措施解决，不得影响采购人的正常使用。

3、在质量保修期内，非人为因素情况下，一切维修换件保养费用和备品备件均由我方免费提供。

4、保修期结束后，如需继续维修的，可参照保修办法。如遇特殊配件，可代为办理。