# 2024年售后服务方案及售后服务承诺(8篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-09-05

*为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。售后服务方案...*

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

**售后服务方案及售后服务承诺篇一**

一、售后初期

1、发货

当我们的产品卖出时，势必会派人员到现场进行安装服务，而这种看似简单的工作，却有着其重要性。根据客户的需求，我们一般提前发货至工地，这时也有人员随货同往，当服务人员随货同往时，务必确认联系人和联系方式，要提前半天与客户联系，商量如何接货，以做好提前安排。以确保在这期间客户做好时间调整，因为时间对大家来说，都很宝贵，而且中途也可能出现其他的安排。所以与客户交流时，可把时间说的退后一点，比如下午能到的话，你能够说：

“不出意外，正常晚上之前能够赶到。”

“具体时间我会尽早联系你!”

“我对那里的状况不熟悉，您看能否接我一下”

如果对方也很忙，或者对此地不熟悉，不能来接你，你也不必懊恼，你能够详细的问清楚地址。如果路程比较远，所开销的费用在安装调试结束后可向对方提起。但不与客户争执。

2、现场安装

货到工地，势必要进行安装，工期紧的话，应客户要求，夜晚也得安装。这时候要取得对方的帮忙，你能够协调工地负责人，安排司机或者民工帮忙，以更好更快的完成任务。当然此时也要根据自身的状况而定，如果身体不舒服，你可尽量安排他人完成。期间你能够与负责人交流，啦啦家常。让客户参与，使对方懂得如何安装，不要一声不吭的自己做事!当然你说了以后，他不安排，是另一回事。另一种状况，货到工地，可能工期不紧。如果你不提出何时安装，客户这时候可能会淡忘，或者不安排安装，这个时候，你就要主动提出：“我们出来服务，一个是公司安排，有规章制度务必尽快安装调试。到工地，我们也听客户的安排，所以你们需要货的时候，我们就立马过来服务了，你看什么时候尽早的把这个事情给安排了，也好我们也能做出更好的安排!因为此刻大家都比较忙。”

二、售后中期

1、安装调试

安装结束后，要对仪器和设备进行调试。务必做到仪器正常工作，设备安装正常。期间会遇到一些问题，需要我们解决。

仪器调试后发现参数不稳，这个时候，要检查一下，一个还是两个还是整体还是路面有什么影响如自己不能解决，要及时电话反映给领导。不要把不好的产品交给用户。即使有一点点问题，也要解决!以免留下不必要的“隐患”。

安装设备中，我们经常会遇到安装不匹配的问题，有的时候是产品本省的缺陷，有的是我们加工过程中留下的“伏笔”。我到工地服务的时候遇到过这样的状况：标准件螺丝的牙长短不一，导致的后果就是螺丝与另一个标准件禁锢时，出现紧不上的状态。这样给客户的影响可想而知!所以在出现问题的时候，售后服务人员不但要解决问题，也要及时地反映问题，当生产管理明白这样的状况后，就应及时作出调整，找出原因，加大产品出厂前的检测!确保产品不再有类似的状况发生!

本人从事服务20\_\_年初到如今，仍然出现某些加工方面的问题，那就存在生产管理上的漏洞。生产上的管理对于一个企业来说尤为重要，管理不到位，产品就会有瑕疵，产品有瑕疵，就会直接关系到用户对产品使用的评价和产品在市场上的占有率!就像评价一个人一样，每个人的水平不一样的状况下，我们看重的是一个人的品质!一个人的品质直接影响公司的形象。

2、设备使用

仪器安装结束后，会进行调试和使用，在使用前必须要尽可能的和用户交流，讲解一些施工过程可能遇到的问题，以及遇到问题怎样处理!仪器使用注意哪些影响现场的因数有哪些人，物，设备三者相互相承，务必做到有条不紊。

3、将设备完好无损的交给用户

让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签字验单!留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选取我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用状况!对出现的问题给与及时的解释和回复。自己不能做决定时，和领导商量一下，如何更好的处理问题!

三、售后尾声

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结：售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流!

**售后服务方案及售后服务承诺篇二**

\_有限公司是国内门行业的综合性大型知名企业，至今已有10多年历史。目前，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，拥有钢质安全门、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，构成日产4000樘钢质安全门、钢质隔热防火门和1000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!此刻，上门网与您一同关注下九重门业工程售后服务方案!

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职责事故由卖方负责。

2、本产品质保期二年，质保期内卖方带给无偿维修保养服务(人为损坏不属保修资料)。

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、派专业售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，维修人工费每小时不超过10元

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：贴合国家标准。

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)。各部门人员务必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，九重门业将思考更换项目经理人，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职责制，编制切实可行的质量计划，对过程控制，材料供应商的选取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，到达贵公司的要求。

**售后服务方案及售后服务承诺篇三**

作为食品经营企业（个体工商户）的业主，深知我们所经营食品的质量安全和卫生，直接关系到消费者的身体健康和生命安全。为了认真贯彻执行《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》，维护食品消费安全，切实保障人民群众饮食安全，维护消费者的正当权益，本业主郑重承诺如下：

（一）进货检查验收制度。采取索证索票的方式，审验食品生产者或供货者必须具备的资格条件。

（二）进货台帐制度。如实记录每种食品进货时间、来源、名称、规格、数量、保质期等内容；从事批发业务的，商品销售发票、凭证要求保存2年以上。

（三）食品质量承诺制度。采取食品质量先行负责方式，落实食品质量承诺责任。

（四）不合格食品下柜退市制度。

**售后服务方案及售后服务承诺篇四**

一、服务文化

1、服务理念

服务宗旨：天道酬勤，商道酬信

服务目的：使系统稳定、准确、高效的运行。

服务理念：急客户所需，客户的需求就是我们的追求。

2、服务承诺

高质高效、耐心热心、周密周到直到解决问题、直到用户满意。

二、服务资料

1、带给软件的安装、调试和对医院操作员进行培训，保证医院指定操作员能独立上岗工作。

2、带给软件的技术支持(包括数据维护、数据修复、系统出错等)免费维护期为12个月。

3、系统本身出错，带给因为软件本身问题(如bug引起的问题)的维护服务。

4、医务人员操作错误引起系统故障问题或数据出错，我公司带给软件的数据维护、数据修复。

5、带给软件安全解决方案，帮忙医院尽量降低或避免因为外部因素造成的不利影响。

6、电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题，不在我公司的维护的范围之内，软件公司带给解决推荐性方案。

7、医院应做好人员调动交接工作，以保证系统的稳定运行。

8、带给个性化修改服务，按实际状况确定工期及相关费用。

三、服务方式

1、电话服务

用户透过服务部电话(见下)可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时光：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题1小时内反馈意见，8小时内解决问题，如遇复杂问题三个工作日内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

2、远程服务

公司技术服务人员透过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

技术服务his售后服务可进行远程控制、远程维护。

技术服务邮箱：某某x

技术服务网址：某某x

3、上门服务

在上方二种方式不能解决问题的状况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时光2小时、北京周边12小时内、外省市48小时内。

四、服务热线电话

电话：\_\_

**售后服务方案及售后服务承诺篇五**

1.自觉遵守国家法律、法规、合法经营。严格按照丰田技术标准及汽车维修行业工艺规范实施服务，确保维修质量。

2.所采用的零部件、配件等材料必须符合国家及部委颁布标准（汽车生产厂指定的配件生产企业为其生产的，经由厂商认证的配套零部件）及行业标准，不得使用假冒伪劣产品或以次冲好，以旧顶新。

3.全年24小时救援服务，设立应急服务电话（029-86512500），实行24小时专人值班制度，车辆在西安市区发生故障，及时派人救援，1小时内到达。

4.在规定时限内完成维修服务，保障用车单位用车需要，车辆保养2小时内完工，车辆小修1日内完工，若用车单位有完工时间要求时尽最大限度满足。

5.必须按规定建设车辆维修档案，提供日常免费技术咨询服务，设立咨询电话专线。

6.车辆维修质量标准严格按丰田标准，并保证不低于维修行业办质量标准。如出现维修质量问题，我方承担全部责任。

7.保证单位维修车辆在维修期间安全，做好不丢失、不损坏，否责我方承担全部责任。

（一）、机动车辆维修保质期制度

1、车辆整车修理或总成修理质保期为车辆行驶20000公里或100日

2、二级维护质保期为车辆行驶5000公里或30日

3、一级维护、小修及专项修理质保期为车辆行驶20xx公里或10日

（二）、质保期中行驶里程和日期指标，以先达到为准。车辆保质期以维修竣工出厂之日起计算。对于零件质保期丰田实行一年或20000公里，以先到为准。

（三）、1、在质保期内，因维修质量原因造成机动车辆无法正常使用，我公司无偿返修。

2、修复件不予保修。

3、由于使用原因产生的故障不予保修。

4、保修期内，与该保修相关的维修保养项目不得到其他厂家维修，否则不予保修。

**售后服务方案及售后服务承诺篇六**

售后服务作为企业整体服务中最为重要的组成部分，已经成为重要的竞争手段。良好的售后服务不仅仅能为企业赢得市场，扩大市场占有率，使企业获得良好的经济效益，而且透过售后服务的实施能够使企业获得来自市场的最新信息，促使企业更好地改善产品和服务，使企业始终处在竞争的领先地位，为企业实现可持续发展战略带给决策依据。我公司本着这些落脚点做出如下的服务方案：

一、服务

1、安装调试服务

(1)我公司负责按合同中规定的软件型号、数量将产品送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作;

(2)我公司按照合同要求测试所有硬件、软件。

(3)我公司带给技术培训。

(4)我公司负责合同中所有产品的现场安装调试、现场验收测试。

(5)产品到达后，由本公司和用户人员监督下，由用户人员清点，检查产品。

(6)所有产品完成安装调试后，双方即可进行验收测试。

(7)服务人员对产品的使用、注意事项，服务人员现场进行演示解说;客户对产品的疑问，服务人员给予一一解答。

2、售后网络服务

(1)顾客在使用本公司产品的过程中发现问题，可立即登陆我公司的网站进行软件功能和问题的在线咨询。

(2)我公司的信息网站中，客户对产品的使用有疑问，网络服务人员应立刻做出回答，提高顾客的售后满意度。

(3)公司网站中，应随时有人对企业网站进行“驻守”，对于客户遇到的问题应给予迅速解决;如需上门服务，售后服务人员对客户信息和客户问题进行登记，将任务派发给售后服务人员，售后服务人员应在x个工作日内到达顾客那里为之解决。

贵州通信达科技有限公司注：网络服务中，我公司本找全心全意为顾客服务为宗旨。使用网络咨询的方式为顾客服务能够更好的节省我公司的人力资源成本，更大效率的收集客户意见和反馈信息。网络服务是最好的交流工具，在与顾客的交流中，服务员人在服务公司规定和法律规范的前提下应当尽最大的努力以到达顾客满意为目标。

3、售后电话服务

(1)客户来电咨询我公司的产品信息，服务人员接到电话后应给予全面的解析。

(2)本公司售后服务人员接到客户来电，对于问题不大或者能够在电话中直接解决的问题，应立即给客户解决。

(3)若客户遇到的问题透过电话沟通的方式不能得到良好的解决，需要上门服务的客户，电话人员应立即问清客户问题和客户信息，并做客户问题登记，将问题转交相关人员，在x个工作日内务必与之处理。

(4)在电话服务中，客户电话过来咨询公司产品价格，电话人员不应立即给予正面回答。

(5)不论是我公司的新顾客还是老顾客，购买我公司的产品者，公司的售后服务人员应当定期的进行电话回访，询问顾客对于其购买产品的熟知程度;产品的特性是否贴合顾客要求;上门服务人员的态度是否良好;对于我公司的产品有哪些需要更加人性化、合理化的地方。

4、上门服务

关于我公司的上门服务，务必是在正常合理的，不违反法律法规等的前提下，顾客在使用本公司产品的过程中出现问题而不能透过电话或者网络方案解决的前提下而使用的一种直接应对面为顾客带给的一种服务方案。本方案流程如下：

第一步：客户服务人员接到客户的来电或者网络信息，不能透过交流解决只能上门服务的问题，客户人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。

第二步：客户服务人员将客户需求上门服务的信息交予相关工作人员。

第三步：相关工作人员接到上门服务信息，应已最快的时光将任务分配到公司具体人员手中。

第四步：上门服务人员接到上级分配的任务，应立即联系到顾客，与顾客约定上门时光。

第五步：上门服务人员在与顾客约定的时光内到达顾客地址，为其服务并收取相应的费用。

第六步：服务人员回到公司，需将此次的服务中所出现的问题和资料做一个系统报告提交公司售后服务部。

第七步：我公司对于此次的服务做一次电话或者网络回访，咨询顾客对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受。

上门服务人员需注意事项：

(1)上门服务时出示“上岗资格证”。

(2)公开出示我公司“统一收费标准”并按标准收费;收费后为用户开示票据;不得向客户收取而外费用，一经发现，务必加以严重处罚。出示安装或服务记录登记单，服务完毕后请用户签署意见;

(3)服务后需向顾客演示产品的功能已经能够正常使用，并向顾客讲解使用知识到位。

(4)不喝用户的水、不抽用户的烟、不吃用户的饭、不要用户的礼品;

(5)上门服务人员务必穿着整洁、得体大方，与客户交流务必礼貌用于，不得与顾客有任何行为上的冲突。

(6)上门服务人员上门务必严格按照我公司的规定对顾客进行全方位服务，不得偷工减料，粗心大意。

5、退货服务

在我公司为你带给的产品，使用产品x天中如果你觉得商品不满意，商品不贴合顾客的要求，在合同规定以及合理的范围内，顾客能够申请退货，其中有这样一些注意流程：

(1)顾客对产品提出异议

(2)公司售后服务人员给予顾客合理的解释;产品不能使用而要求退货，我公司承诺给顾客无条件的退货补偿(人为损坏不包括在内);因顾客不会使用产品而要求退货，我公司将为您带给一次免费的培训，以后仍需培训我公司将按规定收取必须的培训费用;若顾客执意要提出退货政策，售后服务人员应立刻协同相关人员办理退货。

(3)我公司人员售后服务人员对产品进行检查，其中包括产品的质量、信息、是否拆封、商品是否完好等。

(4)商品检查完毕，进行退货单的填写。(商品基本状况、退货缘由、意见)

(5)售后服务人员对此次退货状况进行系统阐述，交由上级管理层处理。

二、售后服务信息

在市场经济高速发达的这天，我国逐步从第一、第二产业向第三产业国都发展，信息化时代的来临，服务型行业的发展越来越贴合人们生活习惯要求，服务体系的完善和服务质量的好坏对企业的发展具有战略性的影响。企业为顾客服务不仅仅是为了保证顾客的满意度和忠诚度，更多的能够收集客户信息，了解顾客需求。从而促进公司的产品更加完善，得到顾客的青睐。良好的售后服务能为企业的今后的发展带来巨大的商机，所以我公司的售后服务不仅仅仅是着眼于为顾客服务，还要能够很好的收集客户意见，了解客户需求信息，完善公司产品。

1、信息收集

(1)信息来源：《电话服务记录》，《客户产品质量处理意见表》，《产品质量处理单》，《售后信息反馈意见表》，《客户服务处理单》及其他资料。所有资料需及时录为电子文档，并定期提交质量工程师整理。

(2)售后服务部每周做关于本周电话记录，企业网站记录客户咨询记录，服务需求记录等报表。

(3)售后出差人员每次出差详细填写《售后信息反馈意见表》，每次提交售后服务部。维修期间，透过视频，照片，电子文档等方法，详细记录故障状况。并整理成资料提交售后服务部。

(4)售后服务人员可对网络信息、顾客信息、报刊杂志等不一样的地方针对本行业进行信息的收集汇总。

2、信息整理分析

(1)由售后专门人员每月对《电话服务记录》，《客户产品质量处理意见表》，《产品质量处理单》，《售后信息反馈意见表》，《客户服务处理单》，故障视频，照片，实物，电子文档等进行整理，并提客户服务部专门人员审阅。

(2)对于本月、本季、本年度连续出现的问题进行层层重点预警分析出现此类问题的原因。

(3)对客户意见进行归总处理，总结售后服务中所存在的问题，客户的需求点，以及我公司产品的客户感知度、满意度，从中分析产品应当得到改善的地方。

(4)归类我公司的产品客户使用过程中会出现哪些问题，针对某一类产品所出现的问题，售后服务人员与技术开发人员进行协商讨论，出现此类的问题要如何妥善解决，到达高效快速，得出针对每一个问的完善解决方案。

(5)对以上的所有问题进行总结归类，得到最终的售后问题结果，对不一样的问题进行不一样的处理，技术上的问题交由技术开发人员对产品完善;服务问题交由服务部人员进行处理，

一是对售后服务人员的知识培训;

二是对售后服务人员的行为礼节培训;

三是要进行服务流程的熟悉;务必使得公司的售后服务质量高效快速，得到顾客最满意的评价。

**售后服务方案及售后服务承诺篇七**

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。

**售后服务方案及售后服务承诺篇八**

为加强公司产品“三包”服务工作，明确销售部、技术部和经销商在产品售后服务工作中的职责分工，提高产品售后服务工作速度和质量，维护消费者的合法权益，树立公司良好的市场形象，根据《消费者权益保护法》和《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》等法律法规，结合公司经营管理需要和产品特点制订本方案。

本办法适应于公司负有产品售后服务职责的部门，以及与公司签订《区域代理产品销售协议书》，愿意严格履行产品销售协议，谋求与公司长期合作，维护公司形象和消费者权益，共同发展的经销商。

销售分公司是三包服务的管理部门，技术部是三包服务的技术支持和鉴定部门，经销商和业务员是三包服务的执行部门和人员。

1、经销商和销售业务员负责产品三包服务工作，主要包括产品安装指导和调试;常态的机械故障维修，处理;解答技术咨询;履行三包相关手续。

2、公司技术部负责非常态的机械故障维修;负责三包件的鉴定、更换和审核;负责提交产品故障原因分析和总结。

3、销售业务员负责外协采购产品的三包服务工作;负责督促、清回三包旧件和库存积压产品。

(一)公司三包要求

1、公司产品售后服务工作，按三包维修的难易程度分别由销售分公司、技术部和经销商负责。销售分公司设立专职销售内勤，负责公司产品、客户(用户)意见收集、投诉受理、退货换货、三包维修任务转送安排等工作。

2、销售内勤编制《产品售后服务登记表》，详细记录来电、来信、来访和事故处理结果。

3、销售业务员组织公司技术力量定期对经销商进行产品维修知识和使用技能的指导和培训，协助经销商建立维修队伍，提高维修技能和水平，加快三包维修速度。

(二)经销商三包要求

1、经销商配件提货全部按现金结算，款到付货。货到后经销商在《销售发货清单》签字盖章，并将其返回公司。

2、经销商销售产品必须填写产品三包回执卡，产品销售20天内将三包回执卡、客户信息返回公司，否则公司技术部对经销商销售产品发生的三包服务不予认定。

3、经销商不得做出超出公司产品三包服务范围的额外承诺，否则公司不承担责任，不对用户及经销商的特殊、意外或间接损失负责。

4、经销商应该积极主动地就公司产品售后服务政策向用户做出解释。公司不承担非产品设计、技术、制造、质量等问题而导致的故障或损坏。

5、对超出公司产品三包服务范围的维修，可以实行有偿服务，在人员和时间安排按正常售后服务程序办理，有偿服务费由维修人员的差旅费、工资构成，严禁漫天要价，损害用户利益和公司形象。

6、经销商填写《产品售后服务登记表》详细记录来电、来信、来访，事故处理结果。接到公司转送的售后服务任务，或自行接到售后服务任务后，应该在2小时内做出安排，并告之用户，同时报公司技术部备案，不允许将三包用户直接推给公司。

7、经销商必须按公司要求在销售前30天提出配件储备计划，采购足够的三包件和易损件，拒不配合造成三包不及时者，责任由经销商负责。

8、经销商按照公司要求，做好产品售后服务工作，对工作表现优秀的，给予一定的现金奖励。弄虚作假，或售后服务工作出现严重问题，影响公司形象的，按《\_\_机械有限公司经销商分类及销售奖励、市场支持管理办法》规定予以降级。

9、经销商库存产品返厂：由产品本身有质量问题的退货，公司承担退货运费;由经销商拆件造成的产品退货，经销商承担全部运费和恢复产品的工时费用;其它无法销售产品退货的由经销商承担运费;两个作业期结束，产品无法销售又不退货的，公司视同经销商已经销售。

1、公司销售内勤接到售后服务要求后，应该初步了解产品出现的质量问题，按质量问题程度和分工转送有关部门、经销商和业务员处理。一般三包服务2小时内给予安排，紧急事件应及时上报并做出安排，接待过程不得怠慢客户。

2、销售内勤将三包维修任务分解转送给有关部门和相关人员后，公司各部门和经销商应该在接到销售内勤转送的售后服务任务后2小时做好具体安排。销售内勤应在转送各部门任务后4小时内，对各部门落实情况进行督促检查。检查发现未予落实的，应该上报公司领导协调解决，并依据相关规定对责任人做出处理。

3、经销商实施三包服务时，必须填写《三包维修记录》经被服务用户签字确认，对三包范围内的配件更换，需要将旧件留存，连同《三包维修记录》在每年x月\_\_日和\_\_月\_\_日前返回公司，或随销售发货车随时返回公司，未执行上述规定，公司技术部不予办理三包服务手续，财务部对发生的三包费用不予核销。

4、业务员及公司派出的维修人员在实施“三包”服务时，也必须填写《三包维修记录》经被服务用户签字确认，与更换的旧件一起返回公司，由销售分公司负责接收，通知技术部检验鉴定，销售内勤根据鉴定结果分别将可利用的旧件和不可利用的废件交保管放置指定库房。销售分公司负责办理相关手续。

5、销售业务员对各自负责的经销网点发生的三包维修进行抽查监督，对不符合三包产品范围的不予处理，符合三包范围的，应该持经销商的《三包维修记录》和发回的旧件，按财务制度要求办理核销手续。

6、公司财务部对销售分公司和经销商的三包费用审核确认后，由财务部制订《三包费用核销通知》，以书面形式通知经销商确认后，从应收经销商货款中扣除。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找