# 最新售后服务方案及措施售后服务方案(通用9篇)

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-05-04

*为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决...*

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。以下是我给大家收集整理的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇一**

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。

1、提供软件的安装、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、提供软件的技术支持（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，提供因为软件本身问题（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，我公司提供软件的数据维护、数据修复。

5、提供软件安全解决方案，帮助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，软件公司提供解决建议性方案。

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、提供个性化修改服务，按实际情况确定工期及相关费用。

1、电话服务

用户通过服务部电话（见下）可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间：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

公司技术服务人员通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：xxx

技术服务网址：xxx

3、上门服务

在上面二种方式不能解决问题的情况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时间2小时、北京周边12小时内、外省市48小时内。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇二**

（一）售后服务计划表 （表中空格自填）

1、本企业对所售产品实行\_\_\_\_\_年三包，产品售出后发生

严重质量问题包修、包换、包退。 2、本企业对所售产品实行\_\_\_\_\_年免费保修。

3、对用户提出的质量信息，本企业做到\_\_\_\_\_小时内电话

响应。

4、即时为用户进行质量服务，并做到收到质量信息后

\_\_\_\_\_小时服务到位。

9、本企业承诺按甲方要求，按期送货、安装并交付验收。 10、本企业承诺免费运输和免费安装。

11、为用户提供免费家具样式设计，免费制订需求明细表，

免费提供价格咨询服务。

（二）售后服务机构（含备件库址）

（三）北京地区维修队伍人员构成

管理人员体系表

售后服务人员体系表

售后服务范围： 24小时服务热线： 服务中心进址： 售后总负责人：

**售后服务方案及措施售后服务方案篇三**

1、工程进入保修期内，客服部门接到客户要求维修电话后，客服部须先查卷，确定客户反映问题是否在保修期内，在核实无误后，立即填写维修反馈单下发给工程部，维修反馈单必须填清维修的业主姓名、电话、地址、内容及业主要求。

2、工程部接到维修任务，工程部经理首先要查卷进行再次确定，必须亲自到现场查看真实情况，鉴定是材料供应商的产品问题、公司施工造成的原因还是客户方其他原因造成的。

3、如果是材料供应商的产品问题,及时通知材料供应商,安排其服务人员在约定的时间上门服务。

4、如果是客户自身原因，向客户解释清楚，并提出协助方案，帮助客户一起解决问题。

5、如果是公司施工质量造成的原因，要确定维修项目及工程量，将维修项目及工程量同原合同预算书与增减项的《工程变更洽商单》进行核对，并采用数码相机拍照取证，确定维修项目及工程量后，认真、详实的填写《维修服务单》，须列明维修项目、工程量、每一维修项目的处理方法以及工料费用，经工程部经理核后报总经办。

6、安排施工队进行维修服务，必须在24小时内及时与客户联系，认真地予以维修。

1、所有维修施工人员在进行维修施工时，必须穿着公司统一制作的工服并不得有任何破损。

2、维修队人员须佩带本人工牌，所有工具应放在工具箱内。

3、维修队在为客户服务的过程中所有在施工人员应言谈举此规范得体，自进入小区就应注意体现公司的形象，走路要整齐精神。

4、进入楼道后，不许大声喧哗，敲门三声一停，按门铃一按一停。

5、礼貌的回答客户的问话并主动出示证件，为证明身份，可以证明预约时间或电话。

6、进入户门后，应在玄关处全部脱鞋或用鞋套。

7、入户后应首先有礼貌的要求客户出示保修单，客户如果没有找到，那么以竣工时间为保修开始时间，计算保修截止日，若超过保修期，应有礼貌的向客户说明，需要成本维修。

8、维修人员无论任何理由不得使用或要求客户购买维修工具或维修材料。(成

9、本维修可要求客户购买维修材料)

10、请客户作好相应的遮盖保护，将客户的地板等保护好，避免污染。

11、保修工程中，若使用客户电话、卫生间等设施应事先得到客户同意，使用

12、完毕后，应将物品恢复原状和放回原位。

13、维修完毕后，应将所有杂物、剩余材料等清理干净。

14、向客户说明维修后的使用注意事项后再离开。离开时，不得在小区内游荡，

15、应与来时一样，注意公司形象的离开。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇四**

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、服务内容

1、提供软件的安装、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、提供软件的技术支持（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，提供因为软件本身问题（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，我公司提供软件的数据维护、数据修复。

5、提供软件安全解决方案，帮助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，软件公司提供解决建议性方案。

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、提供个性化修改服务，按实际情况确定工期及相关费用。

三、服务方式

1、电话服务

用户通过服务部电话（见下）可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间：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

公司技术服务人员通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：xxx

技术服务网址：xxx

3、上门服务

在上面二种方式不能解决问题的情况下，我公司可安排技术人员上门服务，北京响应时间2小时、北京周边12小时内、外省市48小时内。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇五**

公司设立项目售后服务方案，提供专业完善的售后服务管理，力求使客户满意，树立良好的形象，推动公司经营业绩，以促进公司的经济效益。

公司贯彻执行：“诚信正直、成就客户、完善自我、追求卓越”的宗旨，对于已经竣工、验收合格的项目进行质量跟踪服务，本着技术精益求精的精神，向用户奉献一流的技术和一流的维护服务。

公司如果承接了端拾器项目，将严格遵循标书及合同的规定，在保证期内向业主提供该项目的责任和义务。在保修期之后，考虑到设备维护的连续性，建议业主与公司签订维护合同，以确保此系统项目的正常运行所必需的技术支持和管理支持。

在项目验收合格之日起，即进入了售后服务期。

售后服务期=质量保证期+质量维护期

质量保证期：在质量保证期内，如因质量问题造成的故障，实行免费更换设备、元器件及材料。如因非质量因素造成的故障，收取更换设备、元器件及材料成本费。

质量维护期：在质量保证期之后，即自行进入质量维护期。

公司对所承担端拾器项目提供终身质量维护服务，以不高于本合同设备单价的优惠价格提供所需更换的元器件及材料，另收维护人员工本费。

在项目验收合格之日起，开始进行售后服务工作，包括以下几个方面：

1、维护人员；

2、售后服务期；

3、服务响应时间；

4、售后服务项目。

1、首先在签订项目合同的同时与客户签订售后服务保证协议书，排除客户的后顾之忧，对客户做出实事求是的、客观的承诺。

2、对已经验收合格交付用户的端拾器项目，在合同期内与用户进行联系，记录用户使用情况，系统运行状况等进行质量跟踪调查，变被动服务为主动服务。

3、对已交工的端拾器项目建立系统运行档案，并进行质量跟踪。

4、系统运行档案记录其端拾器项目运行情况、各类设备使用情况、操作人员操作水平情况及人员流动情况。

5、针对各用户单位操作人员出现的代表性问题，定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。

6、正在使用中的系统、设备出现故障时，公司维修服务人员接到报告后及时赴现场处理、维修。

7、对于运行时间较长的端拾器项目，公司维修服务人员定期与客户进行联系询问情况，定期到客户方进行巡视、检查，并做出记录，记录归档保存。

8、施工保证

将选派具有丰富经验的技术人员负责端拾器项目具体施工，保证安装质量及系统使用功能，并保证整个系统运行平稳、高效、可靠。

9、系统保修

作为项目承包单位，我公司将严格遵循招标文件及合同的规定，向业主提供端拾器项目最终验收合格之日起，在保质期范围内免费维修。

10、保修期内设备损坏，经鉴定为设备本身原因造成的故障，我方负责免费维修或者更换；同时负责在保修期内定期对设备提供保养维护服务。

总之，为使业主使用放心、使用方便、保证端拾器项目正常运行，公司全体技术、维护人员本着客户第一的原则，全心全意地为客户着想，全力以赴的进行工作，让我们共同携手，为创造美好的明天而努力工作。

1、系统运行管理工作

为了保证系统能够长时间的正常运行，我们将进行完善的系统培训，同时制定各个系统项目操作规程，并配合业主制定操作人员责任界面及合理的交接班制度。

2、系统维护保养

我公司的售后服务人员在维护期内将对贵方的系统项目提供服务，使它们保持良好的运行状态。

3、月度保养

坚持月度维护保养，保证每个系统项目机械装置保持最佳工作状态。

公司将为所承担的各个端拾器项目提供保修服务，有效期从项目验收后，业主在竣工报告上签字之日起。

1、响应时间：具体的响应时间将按故障级别划分；

2、维修地点：用户现场。

我公司负责实施的所有系统项目，在正常环境下做适当使用时所发生的故障，我公司将提供约定保修服务。非当前故障，我公司安排提供服务，但需按收费标准另收费用。

我公司的保修服务仅限于经我公司认定的合格产品。所谓不合格的产品包括：非经我公司供应的产品、非经我公司认定合格的产品及顾客不允许我公司做功能改进的产品。

下列情况所发生的系统损害不包括在保修服务范围内：

a、使用不适当的工具进行系统维护时造成的系统设备损坏；

b、现场环境不符合我公司建议的规范；

d、设备的维护和信息处理方式。

1、现场排除故障或技术指导

我方在接到业主的电话支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助业主排除故障。

2、电话支持服务

电话服务热线号码以我方提供给业主的号码为准（包括电话和传真号码）。如有更改，我方至少在自更改之日起3天内以电子邮件、传真、电话的方式通知业主。

3、投诉受理服务

在公司设有用户投诉电话。

4、电话咨询服务

对业主在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题，我方提供电话咨询服务。

在工程项目设立幼稚的售前、售后服务，最大限度的满足客户的需求和期望，是一家企业在众多行业中实现长期稳定发展的重要管理手段之一。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇六**

我公司会严格按照招标人定义的故障和服务级采取相应的服务措施：

1、故障等级分割。

一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现；其他业务中断10分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。

二级故障（主要故障）：指设备或软件在运转中发生的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分失去的故障；设备或软件在运转中发生的故障具备潜在的系统中断或服务中断的\'危险，并可能将引致设备或操作系统故障。

三级故障（次要故障）：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

2、服务故障级别响应时间。

我方允诺提供更多的服务如下：

1、电话支持服务

我方通过电话为招标人提供更多技术支持，帮助其化解系统日常运转中的问题。

我方设立7×24的值班响应电话，并安排有经验的工程师接受报障。当设备或软件出现故障时，招标人通过我方制定的值班响应电话进行报障。当我方需要查阅相关资料再对招标人的问题进行回复时，对于a和b服务等级，确保10分钟内回复；对于c服务等级，确保半小时内回复。

2、现场积极支持服务

对于通过电话支持不能解决的设备或软件故障，或招标人认为重要的事情，我方会迅速提供更多并无扯皮现场技术服务，精心安排经验丰富的技术支持工程师前往现场分析故障原因，制订故障解决方案，并最终排除故障。排除故障后可以根据此次故障撰写故障分析报告，分析报告主要涵盖此次故障原因和日后如何防止的方案。

3、紧急备机备件服务

我方创建备件和对备机库，在设备无法正常工作，且短时间内无法复原的情况下，或招标人指出必要的其它情况下，于4小时内将备件或备机运到故障现场，展开现场更改。在更改顺利、系统故障全盘恢复正常的前提下，对罚下设备展开进一步修理或更改。

4、巡检服务和重点保障服务

我方为招标人此次招标保护质保服务范围内的设备和软件展开定期的现场检查，及时发现运转中存有的隐患，通过系统调整等手段，增加系统出现故障的概率，保证系统平衡、高效率运转。

我方完成现场设备和软件巡检后需配合招标人工程师填写巡检记录表。我方在巡检完成后三个工作日内提交巡检报告。我方需为招标人建立系统维修档案，并根据系统运行情况向其提供设备和软件的升级、改造、更换的建议和方案。在系统巡检过程中我方需根据招标人需要对招标人工程师进行现场培训，提供存储基本使用和检查文档，方便招标人工程师进行日常使用与维护。

5、交流培训

我方会定期与客户运维人员开展技术交流，并对客户进行有关设备日常维护的培训。

6、调整技术支持

我方按采购人提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持服务（包括采购人在进行双机配置、硬件搬迁、系统升级、系统割接等工作时，投标人配合完成系统停、启及故障排除等工作）。我方工程师应配合采购人对系统运行情况进行分析，保障系统的稳定运行。

1、接到客户服务请求。

2、证实积极支持方式（电话&现场）。

3、对故障进行判断（设备硬件故障&设备软件调整）。

4、设备硬件故障（对设备展开rma操作方式）。

5、设备软件故障（对设备进行软件调整）。

6、证实设备故障消解。

7、向客户反馈实施情况。

为了更好的服务用户的市场需求，搞好指导采用及时售后服务工作，我方本着“一切崇尚高质量、高品质、用户令人满意为宗旨”的精神。以“贴心的服务、可信的产品质量”为原则向用户搞如下允诺：

**售后服务方案及措施售后服务方案篇七**

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

一、产品质量承诺：

1、产品的制造和检测均贴合国家标准。

2、产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标到达贵处的要求。

3、我方所带给的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切职责。

二、交货期承诺：

我方确保所带给的产品按照需要方要求时光将货物送到指定地点，若贵处有特殊要求，需提前完工的，我方可与贵处协商，确保及时满足贵处的需求。

三、若供应商所带给的货物开箱后，发现有任何问题(包括外观损伤)，须以使用方能理解的方式加以解决的：及时维修更换和换取全新产品。

四、在质保期内，同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，带给设备的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。

五、售后服务潜力及在设备的设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。投标人应写明保修期后的维修收费标准，维修备件库地点及厂家维修站地点。

六、建立合理的销售服务管理制度及体系：

1、售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到场教正确及时的使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

3、售后服务。我公司在2小时内响应维护服务，12小时内到达现场维修，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的宜宾售后服务电话：13508180258，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并带给解决问题的法。如有需要到现场指导的，公司会在24小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

4、售后服务申明：本公司所带给的服务均为免费服务。

七、产品售后

计划

1、设备正常运行验收后，我公司指派专业工程师负责在现场为贵单位带给不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训2次。培训资料包括：设备正确操作使用知识;识别初级故障及必要的恢复方法;常见故障排除方法。

2、定期派专业人员到业主处查看设备运行状况。采用“会诊制度”与“奖惩制度’相结合的方式彻底解决出现的问题。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇八**

我公司贯彻执行：“诚信正直、成就客户、完善自我、追求卓越”的宗旨，对于已经竣工、验收合格的项目进行质量跟踪服务，本着技术精益求精的精神，向用户奉献一流的技术和一流的维护服务。我公司如果承接了端拾器项目，将严格遵循标书及合同的规定，在保证期内向业主提供该项目的责任和义务。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，以确保此系统项目的正常运行所必需的技术支持和管理支持。

1、售后服务期。

2、维护人员。

3、售后服务项目。

4、服务响应时间。

在项目验收合格之日起，即进入了售后服务期。售后服务期=质量保证期+质量维护期质量保证期：在质量保证期内，如因质量问题造成的故障，实行免费更换设备、元器件及材料。如因非质量因素造成的故障，收取更换设备、元器件及材料成本费。质量维护期：在质量保证期之后，即自行进入质量维护期。我方对所承担端拾器项目提供终身质量维护服务，以不高于本合同设备单价的优惠价格提供所需更换的元器件及材料，另收维护人员工本费。

1、首先在签订项目合同的同时与客户签订售后服务保证协议书，排除客户的后顾之忧，对客户做出实事求是的、客观的承诺。

2、对已经验收合格交付用户的端拾器项目，在合同期内与用户进行联系，记录用户使用情况，系统运行状况等进行质量跟踪调查，变被动服务为主动服务。

3、对已交工的端拾器项目建立系统运行档案，并进行质量跟踪。

4、系统运行档案记录其端拾器项目运行情况、各类设备使用情况、操作人员操作水平情况及人员流动情况。

5、针对各用户单位操作人员出现的代表性问题，定期对操作人员进行技术培训或到现场培训及指导。

6、正在使用中的系统、设备出现故障时，公司维修服务人员接到报告后及时赴现场处理、维修。

7、对于运行时间较长的端拾器项目，公司维修服务人员定期与客户进行联系询问情况，定期到客户方进行巡视、检查，并做出记录，记录归档保存。

8、施工保证将选派具有丰富经验的技术人员负责端拾器项目具体施工，保证安装质量及系统使用功能，并保证整个系统运行平稳、高效、可靠。

9、系统保修作为项目承包单位，我公司将严格遵循招标文件及合同的规定，向业主提供端拾器项目最终验收合格之日起，在保质期范围内免费维修。

10、保修期内设备损坏，经鉴定为设备本身原因造成的故障，我方负责免费维修或者更换；同时负责在保修期内定期对设备提供保养维护服务。总之，为使业主使用放心、使用方便、保证端拾器项目正常运行，公司全体技术、维护人员本着客户第一的原则，全心全意地为客户着想，全力以赴的进行工作，让我们共同携手，为创造美好的明天而努力工作。

我公司将为所承担的各个端拾器项目提供保修服务，有效期从项目验收后，业主在竣工报告上签字之日起。

1、响应时间：具体的响应时间将按故障级别划分。

2、维修地点：用户现场。我公司负责实施的所有系统项目，在正常环境下做适当使用时所发生的故障，我公司将提供约定保修服务。非当前故障，我公司安排提供服务，但需按收费标准另收费用。我公司的保修服务仅限于经我公司认定的合格产品。所谓不合格的产品包括：非经我公司供应的产品、非经我公司认定合格的产品及顾客不允许我公司做功能改进的产品。

下列情况所发生的系统损害不包括在保修服务范围内：

1、使用不适当的工具进行系统维护时造成的系统设备损坏。

2、现场环境不符合我公司建议的规范。

3、意外、自然灾害、疏忽及不当使用、战争、暴动、罢工、雷击或电力故障、顾客搬运不当的损坏，经由非我公司人员或其授权的子承包商对系统进行修改和变动。

4、设备的维护和信息处理方式。

1、系统运行管理工作为了保证系统能够长时间的正常运行，我们将进行完善的系统培训，同时制定各个系统项目操作规程，并配合业主制定操作人员责任界面及合理的交接班制度。

2、系统维护保养我公司的售后服务人员在维护期内将对贵方的系统项目提供服务，使它们保持良好的运行状态。

3、月度保养坚持月度维护保养，保证每个系统项目机械装置保持最佳工作状态。

1、电话支持服务电话服务热线号码以我方提供给业主的号码为准（包括电话和传真号码）。如有更改，我方至少在自更改之日起3天内以电子邮件、传真、电话的方式通知业主。

2、现场排除故障或技术指导我方在接到业主的电话支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助业主排除故障。

3、电话咨询服务对业主在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题，我方提供电话咨询服务。

4、投诉受理服务。

**售后服务方案及措施售后服务方案篇九**

售后服务方案改进有那些措施呢?各位，我们一起看看下面的相关措施吧!

1、建立健全售后服务记录

售后服务日志、服务问题响应记录、客户建议单等表格，都是记录售后服务水平和动态的原始文件，大量的产品改进措施、服务改善环节、问题突发环节，都隐藏在这些原始材料中，对售后服务记录的二次开发，是企业售后服务发展的核心。

2、建立客户委员会

建立以企业方、客户方、售后服务方三方参与的客户委员会，通过成熟运作，以组织、会议、研讨和活动的方式，获得发展和改进动力。

3、重奖客户建议

对于很多热心客户所提出的建议，大部分企业置之不理，或者仅仅表示口头、书面的感谢，既没有下文，也不奖励。一个开放型的企业，必是客户共同参与的企业，由热心的客户参与企业研发、生产、销售、服务全程，企业依赖于这些忠诚的“编外员工”倾力支持。

4、鼓励客户投诉

设立投诉热情，方便客户投诉、提出意见，由企业监督部门派出专人接听、记录，鼓励顾客通过热线电话投诉不良售后服务，提出不满，投诉热线工作人员必须与售后服务部门分离，无任何利益关系，同时要注意必须对投诉热线服务人员进行反监督，问责其投诉受理情况，因为大部分投诉热线服务人员会息事宁人、敷衍了事。

5、主动打电话

主动打电话给接受售后服务的客户，了解售后服务情况，征求客户意见，并做好记录、整理工作。

6、定期拜访客户

定期组织人员拜访重要的客户，收集客户的意见和建议。也可以组织恳谈会、邀请客户参加来达到这一目的。

7、设置秘密监察

企业任命不暴露身份的工作人员伪装客户抽检、监督服务，并做好相应的记录工作。

8、公共场合放置建议表格

在目标客户经常活动的场所设立建议表格发放点，方便顾客取用，填写意见和建议反馈到企业。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn