# 产品售后服务管理制度（汇编）

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-06-19

*第一篇：产品售后服务管理制度产品售后服务管理制度目的：加强终端销售管理，提高经营服务质量。制定依据：《医疗器械监督管理条例》适应范围：售后服务主要内容：一、产品销售时，应注意产品的质量跟踪，发现问题及时反馈信息。二、凡因质量问题要求更换，...*

**第一篇：产品售后服务管理制度**

产品售后服务管理制度

目的：加强终端销售管理，提高经营服务质量。制定依据：《医疗器械监督管理条例》

适应范围：售后服务

主要内容：

一、产品销售时，应注意产品的质量跟踪，发现问题及时反馈信息。

二、凡因质量问题要求更换，退货或投诉等情况的应妥善处理，做好记录。

三、退回的医疗器械产品应有退货记录，说明原因，单独存放并有标识

四、与经营器械产品的商家或厂家签订相适应的售前，售后服务要求或约定第三方提供技术支持。

**第二篇：产品售后服务管理制度**

产品售后服务管理制度

第1章总则

第1条目的

为规范公司售后服务的各项工作,提高公司售后服务的质量,提高客户满意度，维护公司形象和信誉,保证公司业务持续、健康地发展,特制定本制度。

第2条适用范围

本制度适用于公司售后服务各项工作的管理和控制。

第3条成立售后服务中心

1.公司总部设专门的售后服务中心管理售后服务工作,并在各主要市场设售后服务中心,为客户提供全面周到的售后服务。

2.公司各地售后服务中心负责本地区的售后服务工作。例如, 收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、产品维修等工作。

第4条设立售后服务热线及网上服务

公司应设立全国售后服务热线,开设公司售后服务信箱,并开设网上在线答疑,以方便客户随时随地获得需要的服务。

第2章售后维修服务细则

第5条公司所有的销售人员、服务提供商经培训合格后方可上岗,公司鼓励并帮助销售人员、服务提供商不断参加培训,以提高其自身的维修技能和售后服务技巧。

第6条售后服务人员在接到客户的请求时,要记录客户的名称、地址、联系电话、商品型号、购买日期等信息,并询问产品故障的原因和表现,然后送交售后服务中心处理。

第7条公司各地代理商售后服务中心接到反馈后,初步评估故障现象,在第一时间派遣合适的技师、工程师进行处理。

第8条公司各地代理商处维修人员上门服务时,应提前与客户预约好时间,携带有关检测设备,出示拉卡车标识的名片或工作证,按时赶赴客户约定地点处理。

第9条代理商处销售人员及维修人员应该穿着整洁佩戴有工作证，或者出示公司统一定版的名片，以树立良好的职业形象及公司形象。

第10条公司销售人员及维修人员在服务过程中必须做到诚心、精心、细心,对用户做到热情周到，不得出现违规行为。第11条凡属有偿维修服务或者需要因质量问题需要产品调换的,相关人员在维修前应向客户说明收费标准,经客户同意后方可实施维修或调换。在完成维修或调换后需按照规定向客户收取费用,并开具发票;代理商将客户签字后的回执单以邮件方式发回总公司。

第12条当场不能妥善处理故障时,相关人员要与客户说明情况,并约定新的售后服务时间。

第13条销售人员及售后服务人员在上门服务的过程中,要爱护客户车辆，保证车辆。

第3章售后服务维修及后台管理系统维护

第14条公司设立专门的售后服务调配部门,并按照适时、适量、优质的原则进行售后服务调配任务。

第15条售后服务部在客户商品调配更换后应将故障设备邮寄回售后服务部。第16条公司售后服务所需的检测、维修设备工具,列入公司固定资产管理范围,严格管理以提高公司售后服务的硬件水平。

第17条公司为维修人员配置专门的检测、维修设备工具,经登记后可由个人保管、维护和使用。

第4章客户建议、投诉管理

第18条公司通过公示的热线服务电话、电子邮箱,以及定期或随产品发放调查问卷等方式, 接受客户的服务咨询、意见反馈和投诉等。

第19条公司客户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。

第20条接待客户的过程中,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。

第21条公司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,认真填写相关登记表格,并按公司的相关规程转送到责任部门。

1.涉及产品质量、使用功能的意见和投诉,送研发设计部门或生产部门处理。

2.涉及产品包装破损变质的意见和投诉,送仓储、物流配送部门处理。3.涉及分公司营销、安装、售后服务人员态度差、不尽职责的意见和投诉,送客户服务部处理。

第22条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,并通过赠送礼物等方式对提出优秀建议的客户表示感谢。

第23条公司各地的售后服务中心,要定期整理客户的投诉、建议以及维修记录等,并向公司总部的售后服务中心汇报。第24条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。

第5章附则

第25条本制度由客户服务部制定并负责对其进行修订。第26条本制度自2025年7月12日起生效

**第三篇：产品售后服务管理制度**

产品售后服务管理制度

第1章 总则

第1条 目的为规范公司售后服务的各项工作,提高公司售后服务的质量,提高客户满意度,维护公司形象和信誉,保证公司业务持续、健康地发展,特制定本制度。

第2条 适用范围本制度适用于公司售后服务各项工作的管理和控制。

第3条 成立售后服务中心

1.公司总部设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作,并在各主要市场设售后服务中心,为客户提供全面周到的售后服务。

2.公司各地售后服务中心负责本地区的售后服务工作。例如, 收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货、产品维修等工作。

第4条 设立售后服务热线及网上服务公司应设立全国售后服务热线,开设公司售后服务信箱,并开设网上音频、视频专家答疑,以方便客户随时随地获得需要的服务。

第2章 售后维修服务细则

第5条 公司所有的维修人员经培训合格后方可上岗,公司鼓励并帮助维修人员不断参加培训,以提高其自身的维修技能和售后服务技巧。

第6条 售后服务人员在接到客户维修的请求时,要记录客户的名称、地址、联系电话、商品型号、购买日期等信息,并询问产品故障的原因和表现,然后送交售后服务中心处理。

第7条 公司各地售后服务中心主管接到报修后,初步评估故障现象,在第一时间派遣合适的维修人员赶赴现场进行维修。

第8条 公司维修人员上门服务时,应提前与客户预约好时间,携带有关检修工具和备品配件,佩戴公司工作证,按时赶赴现场进行维修。

第9条 维修人员必须穿戴整洁,并保持维修工具和备品整洁,以树立良好的职业形象。

第10条 公司维修人员在服务过程中必须做到诚心、精心、细心,不得吃、拿、要客户的任何物品。

第11条 凡属有偿维修服务的,维修人员在维修前应向客户说明收费标准,经客户同意后方可实施维修。在完成维修工作后需按照规定向客户收取费用,并开具发票;回到公司后,维修人员必须立即将款交到财务部。

第12条 当场不能妥善处理故障时,维修人员要与客户说明情况,并约定新的维修时间。

第13条 维修人员在上门维修的过程中,要爱护客户的家居或办公环境,不损坏其他物品;在离开现场时要将现场打扫干净,恢复原状。

第3章 售后服务备件和检修工具管理

第14条 公司设立专门的售后服务备件备品储存仓库,并按照适时、适量、优质的原则进行售后服务备件和检修工具管理。

第15条 售后服务部应在备件仓库存放一定数量的替补商品。在客户商品维修期间,用该替补品代替故障商品为客户工作,待客户机器修复后收回替补品还仓。

第16条 公司售后服务所需的检测、维修设备工具,凡价格超过1000元的,列入公司固定资产管理范围,严格管理以提高公司售后服务的硬件水平。

第17条 公司为维修人员配置专门的检测、维修设备工具,经登记后可由个人保管、维护和使用。

第18条 维修人员不得将公司为其配备的设备工具用于私事。由于人为原因导致设备工具丢失或损坏的,维修人员负责照价赔偿。

第19条 检测、维修设备工具由售后服务部门询价、计价,并编制采购计划和采购预算,经财务核价并报主管领导批准后,由采购部负责统一采购。

第20条 维修备件仓库管理和收发货管理参照公司材料、成品仓库管理办法执行。

第4章 客户建议、投诉管理

第21条 公司通过公示的热线服务电话、电子信箱,以及定期或随产品发放调查问卷等方式,接受客户的服务咨询、意见反馈和投诉等。

第22条 公司客户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。

第23条 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。

第24条 公司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,认真填写相关登记表格,并按公司的相关规程转送到责任部门。

1.涉及产品质量、使用功能的意见和投诉,送研发设计部门或生产部门处理。

2.涉及产品包装破损变质的意见和投诉,送仓储、物流配送部门处理。

3.涉及分公司营销、安装、售后服务人员态度差、不尽职责的意见和投诉,送客户服务部处理。

第25条 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,并通过赠送礼物等方式对提出优秀建议的客户表示感谢。

第26条 公司各地的售后服务中心,要定期整理客户的投诉、建议以及维修记录等,并向公司总部的售后服务中心汇报。

第27条 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。

第5章 附则

第6章 第28条 本制度由客户服务部制定,并负责对其进行修订。

第7章 第29条 本制度自颁布之日起执行。

**第四篇：5产品售后服务的管理制度**

售后服务的管理制度

医疗器械属于专业性器材，包括体外诊断试剂，在这类特殊商品使用中，若方法不当，关系到病人的诊断结果及人身生命安全，因此，在经营中，有必要向用户提供必须的培训、维修等售后服务。

一、熟悉了解产品的性能，工作原理及使用方法，对产品做定期的售后检查。

二、对操作人员提供必要的培训，使之了解本产品的结构，详细讲解使用方法，避免因使用不当而造成的损失。

三、提供专业人员，保证产品的使用效果。

四、定期征求用户使用意见，及时处理产品在工作中出现的故障。

五、树立信誉，为消费者利益负责，为公司形象负责，对用户反映的问题一一落实。

六、新产品投入市场，必须多做调查，跟踪服务。

**第五篇：产品售后服务管理制度**

产品售后服务管理制度

一.公司销售的产品，无论是从公司直接销售还是由经销商销售，产品三包服务统一由公司三包服务人员在接到用户电话后24小时内给予解决。

二.公司安排专人负责产品销售服务，服务人员24小时不得关机。人员不够时可随时抽调一线生产人员协助解决问题。

三.三包服务所需的设备，生产车间不得占用，保证所需设备完好齐全、随用随取。必用设备有：轻卡车一辆、手提小型电焊机三台、手电钻、拉力器等工具包各2套。

四.施行三包的配件，库房必须齐全，出现缺件必须及时补足。

五.外购部件（由生产厂家直接三包的）出现质量问题时，三包服务人员必须及时通知供货厂家按时施行三包。

六.任何时候都要把销售服务放在第一位。

七.服务工具：.轻卡车1辆，车号新B-A0895；.手提小型电焊机3台；

3.手电钻、角磨机、拉力器、扳手等工具包各2套。

奇台县振兴工贸有限责任公司

2025年1月

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！