# 如何写售后服务经理个人述职报告(精)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-23

*如何写售后服务经理个人述职报告(精)一一、产品售后保修服务承诺1、自售出之日起一个月内(含)，如果您购买的\_\_通信产品因为质量问题而不能正常使用，您可以选择退货、更换或维修。(1)如您选择退货，请将您购买的故障产品及其全部配件和购物发票寄到...*

**如何写售后服务经理个人述职报告(精)一**

一、产品售后保修服务承诺

1、自售出之日起一个月内(含)，如果您购买的\_\_通信产品因为质量问题而不能正常使用，您可以选择退货、更换或维修。

(1)如您选择退货，请将您购买的故障产品及其全部配件和购物发票寄到\_\_通信公司，\_\_通信公司将免费为您退货，并按照购买价格一次性退清货款。若您发回产品配件不全，则须收取产品配件成本费用;

(2)如您选择更换，请将您购买的故障产品及其全部配件和购物发票寄到\_\_通信公司，\_\_通信公司将为您换货，并按照产品差价一次性清款和清票。若您发回产品配件不全，则须收取产品配件成本费用;

(3)如您选择维修，\_\_通信公司将免费为您维修。

2、自售出之日起一年内(含)，如果您购买的\_\_通信产品出现质量问题不能正常使用，您可以选择更换或维修。

(1)如您选择更换，\_\_通信将免费为您更换产品，产品外壳、外包装、配件等易损品不在免费更换项目内，若您对易损品也需更换，则须收取易损品成本费用。

(2)如您选择维修，\_\_通信公司将为您免费维修。

3、自售出之日起三年内(含)，如果您购买\_\_通信产品出现故障不能正常使用，请您将故障产品送至\_\_通信维修机构，\_\_通信将提供免费维修服务。待修复后由\_\_通信维修机构送货上门或邮寄给您。

注：工业以太网类产品为五年内免费维修。

4、对于超出免费保修期而需要维修的产品，\_\_通信提供终身有偿维修服务，维修只收取维修成本费。

5、易损品不在保修范围之内。(如产品外壳、产品外包装、驱动光盘、说明书、接线柱、连接器、电缆线、电源适配器等)

特别说明：如您将受损产品送回\_\_通信公司途中，需承担运送时遗失或受损的风险，并预付运送费用及使用原有包装或具同等保护效果的包装寄送产品;在提供服务的过程中，因其它意外因素导致\_\_通信公司无法按照上述承诺进行修复的，\_\_通信公司将主动与您协商解决。

二、产品售后技术支持服务

1、\_\_通信提供产品售后技术支持服务，对于客户在使用过程中出现任何技术问题，\_\_通信将提供快捷周到的舒心的技术支持服务，只要您有任何需求联系我们，我们承诺将在接到需求电话或传真8小时内给予快速回复。提供多种服务方式供您选择，如：上门技术支持服务、电话、传真、e-mail、qq、网站等。

2、深圳、北京、上海、南京、成都、西安等区域客户提供上门技术支持服务、电话、传真、e-mail、qq、网站等方式，其他地区客户提供以电话、传真、e-mail、qq、网站等方式为主的技术支持服务，当地有服务机构的由当地技术支持人员提供上门技术支持服务。

本承诺适用于\_\_通信所有产品!

承诺人：\_\_

\_\_年\_\_月\_\_日

**如何写售后服务经理个人述职报告(精)二**

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲乙双方根据《合同法》及有关规定，本着平等互利、真诚合作、共同发展的原则，为共同开拓市场，做好\_\_\_\_\_\_\_\_牌产品的售后服务工作，乙方在经销甲方产品的同时承担售后服务工作。经双方协商，就\_\_\_\_\_\_\_\_牌产品在乙方经销区域内的售后服务达成以下协议：

一、甲方的责任与权利

1.负责为乙方 (培训期间的路费由乙方承担，食宿由甲方提供)，为乙方提供产品的维修配件及相关技术资料。

2.制订并提供《维修收费标准》给乙方。

3.对乙方的服务质量不定期进行检查。若乙方服务质量无法达到甲方要求时，甲方可要求乙方更换售后服务人员或拒绝支付维修费用 。

4.对乙方不能维修的产品，甲方应提供技术协助乙方维修。

二、乙方的责任和义务

1.必须设立\_\_\_\_\_\_\_\_产品售后服务机构，配备合格维修人员、设备及服务场地。

2.明确维修负责人和专职维修人员，同时提供售后服务地址及咨询电话给甲方，若有变更应提前十天通知甲方。

3.乙方必须为经销区域内的\_\_\_\_\_\_\_\_牌产品提供维修服务，对于经销区域内非乙方销售的\_\_\_\_\_\_\_\_牌产品不得拒绝提供维修服务。对于特殊情况应及时联络甲方协商处理。

4.接受甲方的指导与监督，按甲方提供的《售后维修月报表》格式及时、详细地记录维修信息，并在次月三日内传真给甲方。

三、维修费用的结算

1.甲方依据乙方季度回款额的\_\_\_\_%作为乙方的季度专项维修费用，甲方每月统计一次，逐月累计，每季度结算。季度结算时，如乙方季度实际维修费用超出季度回款额的\_\_\_\_%，乙方应该在当季度将超出部分支付给甲方。反之，则移至下季度，年终余额可移至下一年度，不作为货款抵扣 。

2.此费用专用于乙方维修物料的领用及其它维修所需的费用。

3.所有的维修物料均由甲方明确收费标准，乙方领用维修配件时，额度在其季度回款的\_\_\_\_%内，可直接供给，超出部分甲方按维修物料收费标准向乙方收取相应超额费用。

4.如甲乙双方的经营合同终止时，乙方的售后服务义务(期限为产品销售之日起一年内)仍然存续的。乙方可以将售后服务的义务转给甲方，同时双方应结清相应的维修费用。

四、维修配件的申领及退换

1.为避免配件供应不及时，确保维修的及时性，乙方应计划领用配件，常用配件应建立库存。

2.乙方每月可填写《维修配件备料》单向甲方申领配件，甲方依此单向乙方随货发配件，对于加急配件(如ems，火车快件、空运)所产生的运输差价由乙方承担。

3.乙方每月所领用的配件按甲方制定的《维修收费标准》收费，甲方每月统计后与乙方核对。

五、退货的规定和程序

1.甲方为乙方提供一年的保修服务(时间从产品销售给顾客之日起计算)，不提供退货服务，乙方对消费者附加的承诺由乙方自行兑现 。

2.乙方在收到货物后的七日内，应及时对产品进行验收，发现非运输过程中造成的损坏(不包括包装破损，产品淋湿等)或存在质量问题的，属开箱不良.开箱不良的产品乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担)，维修不了的，经甲方确认，可以申请退货，运费由甲方承担。

3.乙方将甲方的产品销售给顾客后的十五日内(销售日期以产品回执单和销售发票为准)，产品出现质量问题的，属品质不良.品质不良 的产品，乙方应先进行维修(维修费用由甲方承担)，维修不了的，经甲方确认，也可以申请退货，运费由甲方承担。

4.除上述开箱不良或品质不良的情况外，在保修期内的所有退货或返修货的返回运费、产品翻新配件费均由乙方承担，并从乙方专项维修费用中扣除。产品修理完毕后返回乙方的运费由甲方承担。

5.乙方在保修期外的所有退货或返修货的往返运费、产品翻新配件费均由乙方承担，并从乙方专项维修费用中扣除。

6.乙方遇特殊情况需返修或退货时，乙方应先向甲方书面申请并附上详细清单，经甲方准许后方可。对于未经甲方准许的退货(含返修)，甲方可拒收，此退货所造成的损失由乙方自行承担。

7.乙方所有返甲方的货物，应包装完整，并保持货物的整洁;对于零乱不堪、配件残缺不全的货物甲方可拒收。乙方未提供退货清单或退货清单不详时，退货数量按甲方实收数为准。

六、本合同有效期

自\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日止，有效期满另行签订。

七、解决争议的方式

在合同有效期内如有争议时，双方协商解决，可增补协议;经协商不成，可提请庆阳市仲裁委员会裁决

八、本协议一式贰份，双方各执壹份，从双方签字盖章后生效。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**如何写售后服务经理个人述职报告(精)三**

一、行为规范

1、售后人员必须清楚客户对于公司的重要性。要有客户是工作的保证这一理念，没有客户的存在，也就没有你工作的必要性。

2、售后人员都必须熟悉公司的客户情况，达到闻其声知其人的程度，取得客户的信任。

3、售后服务人员接到每位客户的咨询电话后，必须对每位客户的电话进行登记，需要维修的，尽快给部门主管反应，以便安排服务。

4、售后人员都要做到接电话时礼貌用语，无论客户的态度如何，售后人员都不能用过激的言语对待客户，因为每位人员与客户打交道时代表的是整个公司，要时刻维护公司在客户心中的良好形象。

5、售后服务完后应将售后服务单进行整理，并交于部门主管存档，部门主管应每月上报总经理，以便公司管理层清楚产品的哪些方面需要改进和调整，完善产品的性能、提高产品的质量。

6、若有客户对售后服务部人员服务态度的投诉，有损公司整体形象的现象发生，公司在调查属实的情况下，可对该责任人给予批评，扣奖金的处罚。

7、售后服务人员手机不得无故停机，关机。使用电话应注意礼节，语言简明扼要。

8、顾客的投诉属非质量问题时，售后人员必须将信息及时上报公司并记录，对于客户的每一个电话售后人员都不得随便应付，售后部是一个对外的窗口，体现的是公司的形象。

9、售后人员如果发现产品的设计缺陷，或者遇到不能处理好的设备，必须及时向公司汇报。

10、售后主管要有高度的责任心，注意接听每一位客户打来的咨询电话，并详细的记录，节假日也不例外。同时要合理合情的安排好整个售后的工作。1

1、售后退货，必须经过总经理同意，未经总经理同意的退货，一切费用由客户承担。1

2、如售后人员在外地售后所购买的工具回公司时一定要退回仓库入库，否则所购买工具的钱款公司不予报销。

二、售后服务内容

1、根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件。

2、对保修期外的产品，通过销售中心报价（包括零配件，人员出差等）费用迅速，果断排除故障，让用户满意。

3、对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

4、定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。

5、宣传我公司的产品及配件。

三、服务的标准

1、售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角。

2、在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

3、服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户保持良好的关系。

4、接到服务信息，应在24小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

5、决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6、服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

7、服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写售后服务报告单，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

8、对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决

9、建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

四、考核办法

1、投诉方式：用户以来电、来函、来人方式反应服务人人员作中表现不良或对服务不满意的即为投诉。

2、因以下原因造成用户投诉的，一经查实，记大过一次，并采取有效措施挽回影响

（1）和用户发生口角，顶撞用户。

（2）对用户索要财物，并提出无理要求的。

（3）因个人原因未及时为用户服务的。

（4）因个人原因造成同一问题重复修理的。

3、实事求是按公司财务制度和销售中心的有关规定报销，提交报销的各种票据应真实、合法、有效，出差的票据与出差地应相符，否则不予报销，一旦发现弄虚作假的行为，视情节给予记过、记大过、辞退直至追究法律责任。

4、每次服务结束，未来电总部擅自离开的，罚款\_\_\_\_\_\_\_\_元次。

5、因个人原因未按规定时间到达用户现场的，罚款\_\_\_\_\_\_\_\_元次。

6、用户服务报告书未详尽记载（如故障原因，解决办法、更换零件名称、用户意见等），罚款\_\_\_\_\_\_\_\_元次。

7、售后人员不服从服务总部统一指挥的，罚款\_\_\_\_\_\_\_\_元次。风险提示：

企业规章制度也可以成为企业用工管理的证据，是公司内部的法律，但是并非制定的任何规 章制度都具有法律效力，只有依法制定的规章制度才具有法律效力。

劳动争议纠纷案件中，工资支付凭证、社保记录、招工招聘登记表、报名表、考勤记录、开除、除名、辞退、解除劳动合同、减少劳动报酬以及计算劳动者工作年限等都由企业举证，所以企业制定和完善相关规章制度的时候，应该注意收集和保留履行民主程序和公示程序的证据，以免在仲裁和诉讼时候出现举证不能的后果。

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！