

变频器维保施工方案(模板7篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

变频器维保施工方案篇一

客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

业务人员根据客户的档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，从中寻找出机会创造下一次来4s店的'机会，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- (1) 询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；
- (2) 询问客户近期有无新的服务需求需要我们公司为其效劳；
- (3) 告之相关的汽车运用知识和注意事项；
- (4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；

(6) 咨询服务；

(7) 走访客户

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——跟踪业务员负责完成。

2、跟踪业务员在客户车辆送修进场手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，两日内建立相应的客户档案。客户档案内容见本规定第二条第一款。

3、跟踪业务员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、跟踪业务员在客户接车出厂或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、业务员要主动询问曾到我公司保养维修的客户车辆运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以示本公司对客户的真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法。并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的7天以内，业务跟踪员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，业务跟踪员要提前两周把通知先以电话方式讲活动告诉给客户，在两日内视情况给客户寄出邀请函。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办业务员都要做好电话记录，登记入表(附后)，并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表(附后)，并归档保存。

(四)指定跟踪业务员不在岗时，由业务主管临时指派本部其他人员暂时代理工作。

(五)业务主管负责监督检查售后服务工作;并于每月对本部售后服务工作进行一次小结，每年末进行一次总结;小结、总结均以本部工作会形式进行，由业务主管提出小结或总结书面报告;并存档保存。

(六)本制度使用以下四张表格：“客户档案基本资料表”、“跟踪服务电话记录表”、“跟踪服务电话登记表”、“跟踪服务信函登记表”。

变频器维保施工方案篇二

作为xx公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、银行按揭合同的签署及所需的资料、用户的回款进度、用户逾期欠款额、售车数量等等都是一些有益的决策文件，面对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这半年来基本上做到了事事有着落。

在签署分期分期买卖合同时，对于我来说可以说是游刃有余。但是在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，我们都知道合同具有法律效力，一旦数据和内容出现错误，将会给公司带来巨大的损失，在搜集用户资料时也比较简单（包括：户口

本、结婚证、身份证等证件)。？在签署银行按揭合同时，现在还比较生疏，因为银行按揭刚刚开通，银行按揭和分期付款买卖合同同样，在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，按揭合同更具有法律效力。但在办理银行按揭的过程当中，购机用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分，公证处公证、银行贷款资料、福田公司存档、我公司存档资料。这些程序是很重要的，如果不公证？银行不给贷款。这些环节是紧紧相扣的，是必不可少的一部分。我公司在存留有户档案时，我们取公证处、银行、福田三方的精华，我们在办理银行按揭贷款方面还存在一定的漏洞，我相信随着银行按揭贷款的逐步深入，我将做得更好、更完善！（我建议组织一次关于银行按揭贷款的培训，这是我个人的想法。）

作为xx公司的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要内容是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到公司的资金周转以及公司的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给公司造成不必要的损失，在提报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

一、行政事情办理轨制

（一）总务科事情轨制：

3、拟定年度、月度事情规划、查抄监督催促落到实处环境

5、每周下病房一次，实时了解医疗熬头线对于总务事情的要求

六、每1个月举行一次全院安全查抄，发现不懂的题目实时处理完成

（二）总务科行政检查打听轨制

- 1、每周由科长带拥涉及职员深切各病区到各处观察检查打听
- 2、征询病区护士长对于总务科事情的意见和要求，并做好记录

变频器维保施工方案篇三

1. 定期维护产品，保证产品的质量
 2. 树立公司形象，维系客户的忠诚度
 3. 反馈产品的相关信息
 4. 及时为客户解决在消费产品过程中遇到的问题，提高客户满意度
 5. 明确售后服务的内容，以使售后服务人员更好的开展工作
 6. 通过服务赚取一定的佣金
 8. 根据产品的种类、客客户群体分门别类简历档案
 9. 站在客户的立场，对其所提出的问题进行有效的分析
1. 掌握售后服务的基本理论之时
 2. 熟悉国家售后服务相关的法律法规
 3. 掌握服务的方法、技巧、礼仪等
3. 在于客户交代产品时，尽量详尽，使用方法、注意事项做好相应的提示
1. 首先，注意余元的规范，针对不同的客户可适当调整，保持亲切度

2. 在能立即答复问题的前提下，尽量简短分析，解决问题

1. 遵守时间

2. 维护、处理产品问题

3. 责任的界定

4. 整理环境，全面测试，不留隐患

5. 现场工具的管理

1. 时间、效果的考核

2. 服务质量的考核

3. 成本的考核

在车辆、耗材等的使用，集中服务以减少车辆使用的浪费，在耗材超出预支时，说明使用的地方并注明原因。

变频器维保施工方案篇四

1、作为和客户后续沟通的主要渠道，客服部扮演着重要的角色，包括客户数据收集，服务产品监查，客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作；树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20__年产销__万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业

内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要营造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

- 1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。
- 2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。
- 3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。
- 4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。
- 5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。
- 6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。
- 7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

三、工作目标

- 1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

四、人员要求

1、人员编制的完善;随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度;包括客服部主要内容的描述;客服中心员工守则;客服岗位职责;回访制度;客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

五、客户信息管理

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改;配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

六、加强客户的培训、监控工作

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识；对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户；引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

七、投诉管理

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理；并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

变频器维保施工方案篇五

计划 一、技术服务及内容 a□售后服务 1、所有产品的用料、材质均按甲方要求承做，如有不符合合同要求的，客户有权提出更改。

2、为方便对客户进行追踪服务、公司对所有用户建立详细的电子档案。

3、设备安装调试完毕一个月內，派专业人员无偿对甲方操作人员进行培训，使操作人员熟悉产品性能和使用方法，同时能对一般故障做到预防和处理。

4、定期派专业人员进行保养、检测。

5、保修期内，如因我方产品质量问题无法维修，我方负责免费更换。

b□服务部主要维修技术人员情况：江勇(工程师)从事行业 15 年。

喻永(组长) 从事行业 5 年。

程向卉(工程师)从事行业 7 年。

任德忠(工程师)从事行业 10 年。

李其震(技术人员)从事行业 10 年。

郭国铭(技术人员)从事行业 8 年。

李明(电气工程师)从事行业 5 年。

c□维修时间安排及备件供应 1、公司提供 24 小时紧急维修服务，如遇到紧急事故可致电 13488155103 或拨打组长手机：13571825714 接到通知后维修人员 2 小时内到达现场。

2、为方便维护，设仓库常年备有：零件、配件、易损件及时保证 维修用的材料供应。

3、使用当中一旦有问题出现，我公司驻办事处专业技术人员 45 分钟内到达现场及时维修并解决问题，如因我公司未能及时到达现场解决问题，由此而发生的直接经济损失由我公司负责。

生存的首要因素，形成了一套完整的售后服务管理方法，我对每一个客户建立了详细的服务档案，设立了专门的售

后服务小组，保证随叫随到。

在产品的售后服务方面，我公司特作出以下承诺： 1、我单位产品自出厂之日起，免费保修 1 年，终身提供服务。

2、我单位实行定期检查制度，每月派高级工程师巡检一次。

发现隐患及时解决。

单位的回访，以便更好的为贵单位提供售后服务，并设有服务信箱 guangxin@ 以便客户反馈信息，监督我们的售后服务。

4、我单位定期回访客户，收集反馈信息，以此来不断改进我公司产品质量和服务质量。

对于贵单位的需求和建议，我单位 1 个小时内给予回复。

5、我单位拥有专业的售后服务队伍，24 小时为客户提供服务。

如设备出现故障，接到用户电话(西安市)1 小时内赶到现场

6、我单位要求售后服务人员必须严格遵守《售后服务制度》，对待客户要彬彬有礼，热情服务，认真解答客户提出的问题，严禁和客户发生冲突。

7、我单位设有售后服务热线：13488155103 及投诉电话：13072966897 随时为用户提供服务。

9、本公司以一流的质量，快捷的抢修队伍为您提供全面的保障。

组长；助理工程师一名：为培训组员；机电工程师一名：为培训组员；制冷工程师一名：为培训组员。

训操作人员 2 天；(5)对操作者进行评核；(6)甲方开业后，乙方派专业人员跟踪辅导壹个月，确保甲方 正常操作、安全使用。

三、运输方式：以汽车运输为主。

四、需要甲方给予配合的工作： 1、道路畅通，提供水、电齐全且清理干净的施工场地。

2、办理该工程相关施工手续。

3、对施工图纸进行审定认可并指派驻工地代表，对工程进度、质量 进行监督，负责签证，解决应由甲方解决的问题。

4、按时支付工程的各期各批设备款和工程款。

5、按时组织工程验收和办理工程结算手续。

6、对施工现场的工程人员和设备义务提供完好的保安措施。

7、督促其它施工单位完成工程配套施工项目，确保在本合同规定的 开工期前两天向乙方交付具备完善施工条件的现场，并书面通知 乙方进场施工。

陕西永红设备安装工程有限公司

回顾 20xx[]展望 20xx——勇往直前，再创辉煌 尊敬的各位经理、主管、店长，亲爱的同事们， 你们好!非常荣幸能够在这里做这次演讲，此时此何，我的心情也十分的激动。

20xx对于我们公司来说，应该是飞速成长和实现跨越大发展的一年。

这一年中，我们公司的各部门和所有员工都一直为公司发展

努力着、奋斗着。

回首 20xx 我们付出了努力和汗水，我们也收获了成长与成绩。

如今，展望新的一年，我们公司已经做好准备，我们完全有实力、有信心迎接全新的机遇与挑战。

在全新的起点，我们公司也做了 20xx 工作计划，希望能够更好地、有目标地完成各项任务和目标。

然而，我们也应该清醒认识到，在崭新的 2017 年，我们还是有有一些地方，需要进一步的改进和完善，唯有如此，我们公司才能更大程度的提升。

下面，就要对公司在 20xx 得的主要成绩做下回顾，并对 20xx 工作做一些规划与展望。

一、20xx 公司取得的主要成绩 真的非常感谢，感谢各位在过去一年中，对公司的辛勤付出。

我们之所以要对 20xx 的工作进行回顾，是因为我们可以借助这次回顾，来理清新的一年工作思路与工作计划。

回望 20xx 我们公司上下按照既定发展目标，不论在开源节流方面，还是在品牌提升、聚焦重点品牌、拓展门店等方面，都取得了不错的发展和成绩。

1、开源节流 开源节流，需要我们公司每一个部门和每一个员工的共同努力和持续坚持。

我们每个人都要从自身着手减少各项开支、节约成本和提高工作效率。

通过削减成本、控制费用、降低失误率等措施，确实实现成本和管理的双效益，这样才可以达成公司实行开源节流的目标。

2、品牌提升 品牌永远是企业的根本，品牌发展是一项系统性工程，因此，务必要高度重视品牌的认知与提升工作。

广告宣传十分有利于提高品牌认知，我们的生活也无时无刻不受到一些广告的影响，宣传手册就可以作为一种有效的手段，作为我们公司开拓市场的重要武器。

把公司的品牌及产品信息分享到自己的朋友圈，因为这种方式值得信任，转化率也更高，也可以起到推广提升品牌的作用。

2、聚焦重点品牌 在当前中国手机市场下沉的大环境之下，华为、oppo、vivo 这三个品牌却越来越普及，这也表明了这三个品牌在中国新兴市场的巨大优势。

华为、oppo、vivo 这三个品牌都非常重视线下渠道和传统营销，又抓住了对应群体看中的卖点，进而取得了成功，为此，我们加强了与华为、oppo、vivo 这三个品牌的合作，并且开设了多家专卖店，所以提升了单店盈利能力。

4、拓店成功 为了达到销售目标，不断巩固市场地位，规划新开的 40 家重点门店的专区专柜已经启动，与此同时，公司也聘用了大量的促销人员。

我们公司希望通过门店数量的增加，覆盖范围的扩大来加大市场占有率。

以后，不论门店的布局还是门店的数量也一定都会有所增加。

变频器维保施工方案篇六

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。

1、本工程成立以工程部为中心的质保服务组。

2、本公司郑重承诺：

1) 我方将负责向建设单位提供现场。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) 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。

3) 及时排除故障，进行必要的修理，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。

3、在质量保修期内，非人为因素情况下，一切维修，由我方免费提供。

变频器维保施工方案篇七

20xx年是经典购物广场发展非常重要的一年，也是一个充满挑战、机遇与压力的一年。为了增强责任意识、服务意识，并充分认识和有条不紊地做好客服部的工作，特制定本计划。

随着客服工作的不断强化，对客服的管理水平也提出了更高的要求，因此我们要进一步的做好日常工作。

1. 加强和规范客服部工作流程，认真审核原始票据，细化与顾客和财务的对接流程，做到实时核算，在办理业务的同时，强化业务的效率性和安全性。
2. 倡导人人提高节约的意识，努力做好开源节流，在控制费用方面，加强艰苦奋斗、勤俭节约的作风，不浪费一张纸、一支笔将办公费用降到最低限度。
3. 加强内控与内审工作，让员工每月进行自查、自检工作，并做自我总结，及时发现问题，及时纠正错误，让基础工作进一步完善。
4. 为加强客服人员的个人素质，着手对客服人员进行培训，培训内容主要针对‘仪容仪表’‘服务的重要性’‘如何服务’‘播音技巧’等几个环节。争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。
5. 去年年底已经对商场vip卡做了积分返利，清除所有积分，从新的一年开始，提高办卡要求，严格控制vip卡的发放，特别是金卡，不能随意发放，严格把关，同时希望今后商场活动加上vip会员活动，能够体现与提升商场vip卡的实用性、重要性，从而真正达到金卡至尊的感觉与享受。
6. 针对商场人气不够旺、知名度不够高的问题需尽快解决，但要提升商场知名度需要大量的广告资金投入，为解决和提升商场vip卡的影响力，减少商场广告支出，准备开始长期着手商场外联工作，联系赣州本地一些知名企业、单位合作，如银行、电信、酒店、旅游、娱乐业等。充分利用当地资源，借力发力，提升商场知名度、影响力，从而达到预期效果。

以下是全年工作计划进度表（大致）：

月份工作内容工作目的

三月份

1. 进一步完善工作流程，补漏洞。
2. 准备38妇女节的播音稿。
3. 倡导节约，从小做起。
4. 着手开展外联工作提高工作效率，减少出错率，避免影响工作情绪。

提升商场节日氛围。

节约公司成本，争取公司最大效益。

利用当地资源，提升商场知名度、影响力。

四月份

1. 严格办卡要求，控制任意发放vip卡。
2. 调整基本结束，做好新柜、开柜播音。
3. 员工系列培训仪容仪表、如何服务等体现与提升商场vip卡的重要性。

引导、感染顾客了解商场新柜、新时尚，煽动购买欲。

提高客服人员整体素质、工作技巧。

五月份

1. 准备母亲节活动播音稿。

2. 开展会员的招募和顾客的电话拜访渲染活动气氛和效果。
提升商场在客户心目中的地位，感受被关心的喜悦。

六月份

1. 准备端午节活动的系列播音稿。
2. 夏装上市的系列播音提升商场节日、活动氛围。

辅助提升活动效果。

七月份

1. 针对学生放暑假，联系游泳馆、酒吧□ktv合作促销活动提升业绩、影响力789月。

八月份

1. 做好七夕节以及奥运日的活动播音以及国际电影节的电影票发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

九月份

1. 做好教师节、中秋节活动的播音、音乐、月饼的发放工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

十月份

1. 做好国庆节、重阳节活动的播音。
2. 联系当地旅游资源合作促销活动提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果。

国庆长假，适合外出旅游，提升业绩、制造影响力本月

十一月

1. 着手准备商场2周年店庆日活动的播音、音乐、送换券的发放。
2. 做好光棍节、感恩节活动播音及音乐提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩、制造影响力本月。

十二月

1. 做好圣诞节的音乐、播音、促销活动播报、赠送券的发放工作。
2. 准备vip卡的返利兑换工作提升商场节日、活动氛围，辅助提升活动效果，提升业绩本月。

全年节日表：

3月8日：妇女节

4月1日：愚人节

4月5日：清明节

4月16日：复活节

5月1日：劳动节

5月4日：青年节

5月13日：国际母亲节

6月8日：端午节

22日：父亲节

8月7日：七夕情人节

8日：奥运日

9月10日：教师节

14日中秋节

10月1日：国庆节

7日重阳节

11月11日：光棍节

27日感恩节

12月25日：圣诞节