

完善方案提高实际执行(优质5篇)

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

完善方案提高实际执行篇一

美国著名管理学家李维特指出：“新的竞争不在于制造出来的产品、而在于工厂之外的售后服务。”现代市场竞争已不仅仅是产品本身的竞争。只有拥有完备的售后服务体系 and 高质量售后服务企业，才能够发展更快，获利更多。

在工业化社会中，售后服务和产量同样重要，而在后工业社会的今天，售后服务已居于首要地位，产品本身反而降到次要地位。因而现代企业必须接受日益激烈的竞争挑战。加强售后服务管理的科学化、规范化、成效化，提高售后服务水平，才能取得市场营销的成功。

顾客是售后服务的直接对象，企业在向顾客提供产品的同时，也应该提供规范、完善的售后服务。在售后服务体系中，顾客投诉管理是最为重要的内容，因为它不但可以纠正市场营销活动中出现的失误和偏差，补救和挽回顾客带来的损失，而且可以提高企业和新产品的信誉，维系原有顾客，吸引新顾客，从而击败竞争对手占领更大的市场。

(一)、顾客投诉主要包括以下三个方面的情况：

1.1产品质量投诉：其中包括产品在质量上有缺陷、产品规格不符、产品技术规格超出允许误差、产品故障等。

1.2服务投诉：其中包括对企业各类人员的服务质量、服务态度、服务方式、服务技巧等提出的批评与不满。

1.3 顾客提案与建议：主要包括提高服务水平的建议；提高标准化程度、降低成本、优化销售渠道方面的提案与建议；对企业营销业务与管理提出的批评和意见等。

(二)、企业在处理顾客投诉时必须遵循以下四个原则：

2.1 预防原则：顾客投诉并非不可避免，而是往往因为企业的组织不健全、管理制度不完善或疏忽大意引发顾客投诉，所以防患于未然是顾客投诉管理的重要原则。这一原则要求企业必须改善管理，建立健全的规章制度；加强企业外部的信息交流。提高全体员工的素质和业务能力；树立全心全意为顾客着想的工作态度。

2.2 及时原则：如果出现顾客投诉。各部门应通力合作，迅速作出反应，力争在最短的时间内全面解决问题给投诉者一个及时圆满的答复，绝不能互相推诿责任，拖延答复，其结果只会进一步激怒投诉者，使投诉要求升级。

2.3 责任原则：对顾客投诉处理过程中的每一个环节，都需重视明确各部门、各类人员的具体责任与权限，以保证投诉及时妥善地解决。分清造成顾客投诉的责任部门和责任者，分清顾客投诉得不到及时圆满解决的责任。为此需制订出详细的顾客投诉处理规定，建立必要的顾客投诉处理流程，制订严格的奖惩措施。

2.4 记录原则：记录原则是指对每一起顾客投诉都需要进行详细的记录，如投诉内容、投诉处理过程、投诉处理结果、顾客反映、奖惩结果等。通过详细记录，可以为企业吸取教训，总结投诉处理经验、加强投诉管理提供实证材料。

(三)、企业处理顾客投诉的流程包括以下八个步骤：

3.1 记录顾客投诉内容：详尽地记录顾客投诉的全部内容，包括投诉者、投诉时间、投诉对象、投诉要求等。

3.2判断投诉性质：先确定顾客投诉的类别，再判断顾客投诉理由是否充分，投诉要求是否合理。如投诉不能成立，应迅速答复顾客，婉转说明理由，求得顾客谅解。

3.3确定投诉处理责任：按照顾客投诉的类别，确定具体的受理单位和受理负责人。属合同纠纷交企业高层主管裁定；属运输问题，交货运部门处理；属质量问题，交质量管理部门处理。

3.4调查原因：调查确认造成顾客投诉的具体责任部门几个人。

3.5提出解决办法：参顾客投诉要求，提出解决投诉的具体方案。

3.6通知顾客：投诉解决办法经批复后，迅速通知顾客。

3.7责任处罚：对造成顾客投诉的直接责任者和部门主管有关按照制度进行处罚，同时对造成顾客投诉得不到及时圆满处理的直接责任者和部门主管进行处罚。通常的做法是依照投诉所造成的损失大小，扣除责任者一定比例的奖金和工资。

3.8提出改善对策：通过总结〔评价，吸取教训，提出相应的对策，改善企业的经营管理和业务管理。减少顾客投诉。

售后服务的规范还在于实行一系列的服务制度，如售后服务制度、顾客沟通制度、员工服务规范、员工培训制度和奖惩制度等。

1、售后服务制度

售后服务制度由上门服务制、全天候服务制、产品终生服务制、免费服务制四大要素构成，不管是保养还是维修，我们公司采取定点服务和上门服务并行制度，这种服务制是全天候的，只要在产品使用寿命时间内终生的服务的。

2、顾客沟通制度

与顾客沟通的制度是保证较好地把握顾客内心思想及各种期望的基础。顾客沟通制由顾客访问制、顾客档案制、顾客投诉制、服务网点制四大要素构成。从购买的第一天起，顾客的档案就要存入服务网点的档案管理中，从而为定期回访顾客提供前提条件。而顾客投诉制是对企业超值服务的有效监督。

3、员工服务规范

员工服务规范包含了员工语言规范、行为规范和超值服务纪律三大要素。一般而言，企业服务人员上门保养、维修时要严格遵守“七个一”规范，即“穿一套标准工作服；进门前说一句‘对不起……给您添麻烦了’；带一双自备鞋套；带一块垫布和抹布；不喝顾客一口水；不吸顾客一根烟；请顾客填写一张‘服务xx卡’”。这些规范在某种程度上对员工的形象有相当大的影响。

4、员工的培训制度

企业的服务是否规范，是否优越往往取决于员工的行为，就这一点来说，企业建立相应的员工培训制度是必要的，而且员工培训制度坚持对服务人员的技能和素质进行经常的培训，员工的高素质可以为规范服务实施提供有效的保证。

5、奖惩制度：

奖惩制度包含了激励机制和处罚的各项细则，是规范服务体系的有效组成部分。

要使企业售后服务规范得以真正贯彻落实，使得售后服务工作达到程序化、法规化、目标化，持之以恒，健康发展，商业企业必须建立、健全服务质量考核制度。

2.1考核内容：考核的内容一般包括：服务热情，服务技能，服务速度，顾客的评价，工作的差错率，服务事故发生情况，服务规范执行情况，顾客的评价等等。凡能用定量表达的，应尽量设置定量指标予以考核；凡无法用数量表达的，可设置定性标准，通过打分和评语予以考核。

2.2考核的方法：

2.2.1现场检查法：在售后服务的现场，检查、考核售后服务人员的态度、服务的工作执行情况，检查服务项目实施、操作规范、顾客满意度情况。

2.2.2社会调查：是指通过组织力量走访用户，召开消费者座谈会、发放调查问卷等调查形式，询问顾客对本企业售后服务工作的意见。

2.2.3信息反馈法：在企业设置顾客意见箱，设投诉电话，聘请社会各界热心人士做“信息员”，定期不定期反馈信息。这是一种有效的考核方法。

2.3考核的形式：

考核的形式，可以分为部门自我考核和企业领导组织考核两种。一般情况下，应以部门为单位进行考核，并由部门填写售后服务质量报表，设置售后服务质量记录台账、顾客满意簿，以增加顾客监督力度。

2.4考核的结果：

对考核的结果，必须辅以奖惩。对优者，予以物质的或精神的奖励，激励其继续提高；对劣者，予以适当处罚，并分析其原因，帮助其客服存在问题，促其提高。

2.5设置“啄木鸟”

(一) 售后服务管理工作标准

1、售后服务种类：

收费服务：在本企业产品售后出且逾保修期后，为顾客作产品的保养或维护时，向顾客收取服务费用(包括零配件费用或维修工时费用，称为有偿服务。

2、售后服务流程：

1) 售后服务站点接到顾客需作产品维修服务的电话时，应立即登记于《顾客服务要求表》，并委派区域服务责任人员前往服务。

2) 服务人员行前应根据顾客预留的联系方式与顾客取得联系，约定上门服务时间，并进一步核查故障或其他需服务的情形。

3) 服务人员到达顾客现场，应尽快查明原因，并向顾客作合理的解释，凡可当场处理妥当的，均应立即着手维修完成。

4) 确属无法当场处理妥当的项目，服务人员应耐心向顾客说明，并承诺完成时间，然后将产品带回服务站点维修。

5) 取回产品时应与顾客办妥书面交接手续，按时处理完成交还顾客。

6) 服务人员在保养、维修完后，应于顾客的产品保修卡上注明维修时间、内容，供下次维修时参考。

7) 服务人员应请顾客在《顾客服务需求表》上签字，作为认可维修工作的凭证。

8) 属收费服务的，服务人员应填妥正式发票给顾客，并向顾客收取合理的费用。

3、其他服务标准：

1) 售后服务部应根据顾客购买本企业产品的时间、定期向顾客询问产品使用状况，了解顾客的服务需求和对产品的满意状况。

2) 上门服务的人员应保持仪表整洁大方，注意言行举止礼貌有节，尊重顾客的习惯，保证维修现场的整洁。

3) 任何人员接到顾客的电话，应注重礼仪，满足顾客的咨询要求，委婉解释顾客的误会。

4) 针对顾客维修需求和抱怨，接到电话或信函、邮件投诉，应耐心记录问题，及时回复顾客，给予适当的抚慰，承诺抚慰时间，委婉消除误会。

5) 《顾客服务需求表》应当日上交客户服务中心审阅存档。

6) 服务部应于顾客服务次日向该电话，了解其对我们服务的满意度和建议。

7) 顾客意见调查卡包括对服务人员态度、技术能力、赴约时间、服务事项的满意状况以及顾客的建议与其他需求。

8) 对顾客的建议、需求和抱怨，各服务点应及时予以处理，向顾客作出承诺和适当的抚慰。服务点无法处理的顾客服务需求事项，报公司领导请求协助。

1) 企业每一人都致力于顾客服务。

2) 对顾客能及时回应(现在，不是明天)

3) 有专人负责顾客的需求。

4) 言出必行，并立刻处理后续事宜。

- 5) 对顾客的抱怨或情况给予同情并赞成他的看法。
- 6) 对个别顾客之特定需求能弹性的服务(超越政策之外的能力)。
- 7) 充分授予员工决定权。
- 8) 交货绝对准时。
- 9) 在行销完成前与完成后都要信守承诺。
- 10) 一套“零缺点”与“零失误送货”系统。
- 11) 由杰出人才担当服务顾客与落实顾客服务的工作。

完善方案提高实际执行篇二

xx文化传媒有限公司

动漫创意与制作，艺术品销售、文化产业管理

以质量求生存，在生存中求发展

坚持客户至上的原则，以创新开辟道路，做到人无我有，人有我优，走新型发展道路。

新型发展道路即创新型公司发展道路，步骤大体分三步走：

1. 确定公司的经营范围，拓展自己业务范围内所有业务，做到经营范围一站式（经营范围）。
2. 在经营范围内做到自己产品的创新性，做出自己的特色和优势去吸引顾客（特色）。
3. 在行内范围中，做到自己产品的质量 and 售后服务工作（售

后)。

经营范围确定：就公司发展形式来看，现第一步就是确立公司的一站式经营服务，确定后的经营服务如下：

装饰：以工装为主，在没有工装业务的情况下做家装，包括装修、装饰设计 广告：以户外广告安装为主，印刷类为辅，包括广告策划等 艺术品：现以诗画为主，主销工装，高档场所和家庭装饰等。

公司管理：公司主要管理在于人员管理，第一是公司上层人员管理，第二即各部门人员管理 就人员管理而言，分两种性质的管理：一是规章制度的管理，二是分工做事的管理。所有各部门人员的管理归属于各部门领导管理，所有上层领导归属于总经理管理，总经理需对企业法人负责。管理的目的是为了公司的正常运行和有效发展，管理的标准统依据公司管理制度。

业务发展a类 装饰：装饰业务现是公司主要经营业务，装饰业务风险大回报大业务难。装饰业务做的好坏关系到未来公司发展的前景，就公司状况而言，初期分以下步骤走：

1. 明确公司装饰业务的主次范围：在现起一年内，以家装、小型工装（店面）装修、工装设计为主，如遇大型工装装修业务，公司人员必须商讨后再做决定。

完善方案提高实际执行篇三

- 1、员工通过年终考核，对一年工作进行回顾并对照职位要求进行自我评价，总结经验、分析工作中取得的成绩和存在的差距，明确未来工作应该努力的目标和改进的方向。

- 2、部门通过年终考核，全面掌握并评价部门员工的工作绩效及能力表现；通过考核结果的沟通反馈，提高员工个人业绩，

增进上下级的相互了解，加强工作配合与相互支持。

3、为干部评选、晋升、年度评优、培训计划的制定等提供依据。

1、金融设备有限责任公司经营班子以外的员工，经营班子由总部组织考核。

2、年度工作在6个月及以上（不含试用期、实习期、见习期）且12月31日前在岗的已转正的员工，参与本部门的年度考核的强制排序；年度工作不满6个月的员工参与年度考核，但不参与本部门年度考核的强制排序。

20xx年1月1日至20xx年12月31日。

1、业绩导向的原则：年度绩效考核以年度工作业绩的完成情况以及工作态度等综合评价为主，素质测评作为干部评选/晋升、员工调动、培训计划制定、员工职业规划的重要依据。

2、客观性原则：以日常管理中的观察、记录为基础，注意定性和定量相结合，用事实说话。

3、基于反馈的原则：直线上级需将考核结果及时反馈给被考核者，同时积极听取被考核者对考核结果的意见和工作改进建议。

4、逐级考核的原则：各级被考核者都由其直线上级对其进行工作绩效考核，跨部门考核的除外。

1、人力资源部

（1）负责制定年度绩效考核方案，组织各部门开展年度考核工作、组织相关部门对各部门考核结果进行审核、组织通用考核的实施。

完善方案提高实际执行篇四

根据20__年工会工作计划安排及今年的实际情况，校工会定于3月23日(星期六)举办秋季踏青活动。请你们合理安排本部门的其它活动，积极组织教职员及其家属参与。现将活动事项通知如下：

一、时间：

20__年10月23日(周六)

二、目的地：珠海野狸岛

三、出发地点：

国交旁球场入口处

四、出发时间：

上午8：15

五、参加人员：

我校教职工及其家属

六、报名截止时间：

1、以部门工会为单位组织报名并于10月20日(星期三)下午5点前由部门工会负责人将电子版和纸版报学校工会李老师，提交报名表时一并收取活动费用。(由于预定车辆和用餐的原因，报名过时，人员不再变动)

2、各部门工会选派一位领队负责本单位活动当天的组织工作。

七、收费办法

- 1、教职工(工会会员)免收费用;
- 2、家属按成本的半价收费，每人25元，其余部分由学校工会补贴;
- 3、所收费用只含午餐和交通费，单车环岛游等其他游艺项目教职工及家属均自费。

请各部门工会做好本单位教职工的报名和活动安排并按照通知要求做好组织工作。

完善方案提高实际执行篇五

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。

一、项目售后服务内容承诺

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。

二、售后服务期

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，另收维护人工本费。

三、服务与保证期

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。

四、具体措施承诺

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。

五、系统维护

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。

六、保修服务内容及范围

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。

七、维护及服务支持措施

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。