

中标企业售后工作评价表

项目名称：_____

评价项目	中标企业服务质量评价（4分）				得分
	响应速度	服务态度	问题解决	服务效率	
评价标准及分值 (10分)	快速响应客户的服务请求，及时安排售后人员到达现场。 (1分)	良好的沟通技巧，专业的产品知识，耐心和礼貌的服务态度。 (1分)	掌握销售的产品知识和售后技巧，熟练掌握解决各种售后问题的方法。 (1分)	通过提前了解客户需求，合理调配人力和资源配置，不断提升服务水平，保证服务效率。 (1分)	
	中标企业客户满意度评价（5分）				
	服务态度	问题解决率	服务效率	售后维护	
	针对售后人员的服务态度、言行举止等细节表现进行评价，满意度达到90%及以上。 (1分)	针对售后问题的解决速度、解决方案是否满足客户需求进行评价，满意度达到90%及以上。 (1分)	针对售后服务的响应速度、调换时间进行评价，满意度达到90%及以上。 (2分)	针对售后服务承诺书等方面进行评价，满意度达到90%及以上。 (1分)	
	中标企业调换率评价（1分） 针对售后产品调换率过高问题，调换比例应不高于5%				
合计得分					