**售后服务管理规定**

为规范售后服务工作，满足客户的需求，提高客户对公司产品的满意度和信任度，特制本管理规定。

一、售后服务内容

**（一）质保期内的售后服务。**

根据合同和技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造、安装及材料的质量问题造成的故障或零件损坏，我公司无偿为客户维修或更换相应零配件。我公司提供24小时免费服务支持，在接到售后需求时，响应时间小于4小时，如远程技术支持不能解决问题的，应在48小时以内到达现场解决问题；若抵达现场后48小时内不能解决问题的，我公司将通过提供备品、备件等措施，以保证用户正常使用。

**（二）质保期外的售后服务。**

我公司对已过质保期的设备产品仍提供售后服务，响应时间与在质保期内一致，服务范围包括操作使用、技术指导、故障排除等方面的咨询和维护维修。凡能通过电话、邮件、网络等介质远程为用户解决故障问题的，不收取售后服务费。凡需派员到现场处理故障问题的，我公司均实行有偿售后服务。提供以下三种有偿服务方式供用户自行选择：

1、全年包干维护服务：我公司在双方签订的维护周期内，每季度或每月（按设备已使用的年限确定）定期派员上门对系统设备的软硬件进行保养、测试、维护，确保系统的稳定和正常运行。本项服务收取每年2000元/廒间服务费（不含更换设备部件费用）。如在检修或维护过程中，需更换硬件设备或零配件的，我公司按成本价格收取（详见附件：1、部分系统零配件成本价格表）。

2、按次包干维修服务：用户可在设备出现故障后，采取电话、函件、传真等形式告知我公司。我公司4小时内响应用户要求，远程无法解决问题的，在48小时内派员上门维修。本项服务对用户收取3000元/次包干维修服务费（不含更换设备部件费用），如在检修或维护过程中，需更换硬件设备或零配件的，我公司按成本价格收取。

3、按次配合维修服务：用户可在设备出现故障后，采取电话、函件、传真等形式告知我公司。我公司4小时内响应用户要求，远程无法解决问题的，在48小时内派员上门维修。本项服务中，用户需解决维修人员在维修过程中的食宿问题，并提供维修人员部分交通费（仅需提供维修人员前往维修地点的交通费用，按实报账），维修结束后人工服务费按维修人员每人300元/天收取（不含更换设备部件费用）。如在检修或维护过程中，需更换硬件设备或零配件的，我公司按成本价格收取。

二、售后服务流程

（一）公司收到客户售后服务维修函件后，由业务科后勤组人员通知工程组组长及区域负责人。

（二）区域负责人收到售后服务维修函后，确认质保期期限。若项目在质保期内，区域负责人应向工程组组长汇报，并由工程组组长统一安排技术员进行售后服务工作；若项目已过质保期期限，区域负责人应先向客户介绍我公司质保期外售后服务方式及收费标准，待客户确定售后服务内容及收费标准后，再向工程组组长申请安排售后服务人员前往库点进行售后维护工作。

（三）售后服务人员抵达库点现场后除了对客户提出的要求进行维护外，还应对库点已安装的其他设备进行全面检查。维护期间，及时向公司汇报售后服务情况。

（四）维护工作结束后，售后服务人员应对维护内容进行运行检查，确保所有设备在维护后均能正常运行。待客户确认售后服务完成情况后，售后服务人员尽快完成 《售后服务确认单》和《用户评价表》（详见附件3）签署工作，并及时向客户催收相应的售后服务费用。

三、售后服务要求

（一）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，耐心的解答客户提出的问题，细致介绍常规维修保养知识。

（二）售后服务人员需向客户宣传推广我公司的新型产品及服务。

（三）如在售后服务过程中遇到无法处理的问题，应及时向公司汇报。

（四）后勤组建立售后服务来函登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

附件： 1.售后服务确认单

2.用户评价表

**附件1：**

广西中储粮仓储设备科技有限公司

售后服务确认单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 |  | | |
| 维修项目 |  | | |
| 维修人员（签字） |  | 维修时间 |  |
| 故障现象： | | | |
| 服务主要解决方案及更换配件： | | | |
| 维修项目是否在保质期内： □是 □否 | | | |
| 此次维修费用合计：人民币 元（大写额： ） | | | |
| 客户确认栏：  是否维修彻底： □是 □否  报修单位（盖章）：  确认人签字：  确认时间： 年 月 日 | | | |

售后维修确认单附表：零部件价格及服务费用明细表

（质保期内此项金额为零）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 数量 | 价格（元） | 合计（元） |
| 1 | 设备1（按实际更换的设备填写） |  |  |  |
| 2 | .... |  |  |  |
| 3 | 住宿费 |  |  |  |
| 4 | 交通费 |  |  |  |
| 5 | 伙食费 |  |  |  |
| 6 | 人工服务费 |  |  |  |
| 7 | **总计（元）** |  | | |

**附件2：**

用户评价表

尊敬的用户:

欢迎使用我公司系列产品，若你在使用过程中，对产品的质量、服务工作有任何意见以及建议，都可电话至我公司。我们将竭诚为您服务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称： | | | 合同编号： |
| 反馈单位： | | | 反馈日期： |
| 反馈人： | | | 联系电话： |
| 反馈类型： 项目安装 售后服务 | | | |
| 产品类型： | | | |
| 反  溃  信  息 | 项目  施工  信息  反馈 | 产品质量 | **□合格 □基本合格 □不合格** |
| 施工质量 | **□满意 □基本满意 □不满意** |
| 产品使用情况 | **□好用 □一般 □不好用** |
| 人员  信息  反馈 | 人员施工纪律 | **□好 □一般 □不好** |
| 人员服务态度 | **□好 □一般 □不好** |
| 人员打分（10分） |  |
| 用  户  评  价 |  | | |