

合信电气科技有限公司

三阶文件

文件名称：售后服务管理办法

文件编号: HX/Q-304001

文件版本: B/0

编制	审核	核准	发行章

[illegible]

HASION® 合信电气		编 号	HX/Q-304001
合信电气科技有限公司		版本/修改号	B/0
三阶文件	售后服务管理办法	页 码	第1 页 共 4 页

第一条 按照公司质量保证体系中《服务管理程序》的规定,为加强公司售后服务的协调能力,确保公司向顾客提供及时、优质的售后服务,实现公司对产品质量的服务承诺,特制订本管理办法。

第二条 售前服务是指产品销售出厂前,公司对外提供产品技术咨询、技术澄清、现场测量、招投标活动、合同评审等方面的服务活动。

第三条 售中服务是指产品到达现场验收后至产品投入运行前,公司对外提供产品设计变更、现场安装、调试指导、产品操作、维护培训等方面的服务活动。

第四条 售后服务是指产品在用户现场安装调试后,公司对外提供产品更换、维修、保养、退货等方面的服务活动。

第五条 外部培训是指服务工程师协助各办事处开展的一系列针对用户、办事处业务员的防爆知识、产品防爆技术的宣传活动。

第六条 公司产品的制造质量保证期限为:出厂后 18 个月内。

第七条 质量承诺:

- 1、保持质量管理体系 ISO9000-9001: 2000, 对任何偏离质量方针的行为坚决抵制, 严肃处理。
- 2、对顾客提出的服务事项 24 小时内给予答复, 本地区 24 小时内, 省内 48 小时内, 省外 72 小时内予以解决。
- 3、对产品质量负责到底, 实现终身服务。

第八条 服务方式指通过电话、传真及派人现场服务等方法满足生产需求的形式体现。

第九条 营销部是售前、售中、售后服务的归口管理部门; 技术部门负责按营销部部的服务方案组织相关产品、维修零部件, 并发往相关办事处或指定地点; 服务工程师负责售中、售后现场服务工作的具体实施。所有售前技术澄清, 由营销部完成; 技术部门部长负责审核现场服务实施方案; 主管经理负责划分服务费用分摊; 财务部负责服务费用结算、登帐及监督。

第十条 服务工程师负责产品质量引发的售后现场服务工作; 负责用户所购产品的现场安装、调试指导, 产品操作、维护培训等方面的售中现场服务工作; 按技术部门临时指派, 完成专项任务的现场测量等现场售前服务; 负责向各办事处业务员、用户宣讲产品专业知识。

第十一条 服务工程师直接接受各办事处主任关于技术培训、产品技术宣讲的销售支持性服务请求, 但在实施前必须报营销部; 负责向营销部反馈各办事处、用户对产品质量的信息、新产品开发信息及用户对产品的期望, 必要时填写“质量信息反馈单”; 负责服务中产品质量责任的确定, 并向营销部报告服务过程、服务结果。

第十二条 售前技术服务

- 1、派人现场技术澄清、测量服务的管理执行“派人现场服务流程图”。
- 2、招投标管理执行“招投标管理流程图”。

第十三条 售中、售后现场技术服务

- 1、所有售中、售后服务的申请, 各办事处直接向营销部提出, 这种申请可以用电话、传真的形式。
- 2、各办事处在申请时, 必须落实服务对象、服务地点、时间要求、联系方式、产品名称、出厂时间、产品质

HASION® 合信电气		编 号	HX/Q-304001
合信电气科技有限公司		版本/修改号	B/0
三阶文件	售后服务管理办法	页 码	第2 页 共 4 页

量现象。

3、营销部接到申请后，必须及时与服务对象联系，澄清产品质量现象，准确分析、判断产品质量原因，尽可能通过电话、传真等形式指导办事处、用户自己排除质量问题。

4、必须实施现场服务的，服务工程师凭营销部发出的“现场服务派遣单”和“维修方案”传真件，进行现场服务。

5、服务工程师必须及时实施现场维修，在维修中必须保证过程人身安全，完善安全措施，准确排除产品质量故障，终结时，必须填写“现场服务派遣单”相关内容，并由服务对象签字验证服务质量后，及时向主管部门回传。

6、服务工程师必须回收所有更换后的产品配件，并全部退回公司，冲抵原发货配件数量，并作为质量分析的客观依据。

7、派人售中、售后现场服务管理执行“派人现场服务流程图”。

8、售后服务流程执行“售后服务流程图”。

第十四条 公司营销部是服务工程师的管理部门，服从营销部部长调度，接受公司管理考核。

第十五条 服务工程师代表公司对外技术形象，在实施服务的过程中，必须保持良好的个人形象，统一着装，标识，不得有有损公司形象的言、行。

第十六条 服务工程师由公司人事管理部门统一招聘，经过严格培训，考核合格后，才能上岗。上岗时，公司配置常用安装、维修工具一套，服务工程师负责保管和使用，遗失、损坏自补。

第十七条 服务工程师必须在公司指定的常驻办事处按公司总部的上、下班时间按时工作，在下班时间里，应有通讯电话能找到。常驻办事处主任代电器制造部进行考勤，考勤结果按公司相关制度执行。如电器制造部在上班时间内找不到服务工程师时，按旷工处理，每月累计发生三次作辞退处理。

第十八条 服务工程师承担非工作时间内自身安全，工作时间内，尤其是现场服务时，必须遵守用户现场安全纪律，配带安全帽、安全带，带电作业或高空作业时必须采取相应的安全措施或者要求用户提供安全保证措施。

第十九条 服务工程师出差费用，包含交通费用、住宿费用和出差补贴，按产品质量责任由相关办事处或公司承担，费用分摊按本管理办法的第三十条执行。

第二十条 服务工程师出差交通工具、住宿标准和出差补贴标准，通讯费用、工资待遇等，按公司相关规章制度执行。

第二十一条 服务工程师在出差前必须向电器制造部报告，以便公司掌握人员动态及工作安排。

第二十二条 服务技术工程师不得参与非法活动，不得从事与本职工作无关的其他职业，不得利用出差机会，绕道探亲访友，延长出差时间；不得接受办事处在产品质量问题处理时的钱、物，一经发现，从出差机会，绕道探亲访友，延长出差时间；不得接受办事处在产品质量问题处理时的钱、物，一经发现，从重处理；不得兼职办事处业务员，不得为办事处从事销售商务活动；不得泄露公司有关商务、技术机密，一经发现，从重处理，造成严重后果的，依法追究责任。

HASION® 合信电气		编 号	HX/Q-304001
合信电气科技有限公司		版本/修改号	B/0
三阶文件	售后服务管理办法	页 码	第3 页 共 4 页

第二十三条 凡公司认为服务工程师违反了公司相关制度,职业道德差,工作能力不能胜任本职工作的,公司听取本人申述后,有权采取警告、罚款、辞退甚至开除等处罚。

第二十四条 服务工程师向营销部部长直接述职,并接受技术部的技术考核和技术培训,了解公司新产品开发情况,公司生产管理现状。考核不合格者,调离岗位或辞退处理。

第二十五条 办事处所有的服务要求直接向营销部提出,而不是向服务工程师提出;各办事处有监督服务工程师每次服务质量的权力,必要时应及时向公司电器制造部反映,包含技术能力,处理问题的能力,应付突发事件的能力等等;各办事处应积极协助服务工程师,必要时直接协助完成现场服务工作,不得要求服务工程师为本办事处开展业务、处理办事处日常工作事务。对此,服务工程师有向电器制造部报告的权利。

第二十六条 各常驻办事处负责向服务工程师提供服务预支款,但必须凭公司营销部部长及主管经理的签字才能预支,每季度由财务部与常驻办事处结算。

第二十七条 主管经理是公司监督对外服务质量的窗口;各办事处对服务工程师的产品质量责任划分有异议、对服务质量有意见、对产品质量有建议时,均可向公司主管经理反馈,并将得到协调解决。

第二十八条 服务费用有:现场服务人发生的交通费,住宿费,出差补贴费;现场服务人的工资、奖金、福利等;维修配件成本费用等,其管理办法如下:

- 1、现场服务人员的工资、奖金、福利等均由公司承担。
- 2、招投标活动产生的现场服务费用:不中标的,公司和办事处各承担 50 %;中标的,全部由办事处承担。
- 3、产品安装、调试指导,现场测量,产品技术澄清等发生的现场服务费用,全部由办事处承担。
- 4、所有售后服务,按产品质量责任,划分费用分摊比例。
 - 1) 产品质量属于公司责任,现场服务所发生的费用均由公司承担。
 - 2) 产品质量属于用户安装、使用、维护不当或办事处、用户定货失误造成产品性能不能满足现场要求的,现场服务所发生的费用均由办事处承担。
 - 3) 属产品运输损坏, , 现场服务所发生的费用由公司和办事处各承担 50 %。特殊情况,协商解决。
 - 4) 超出产品质量保证期限的,现场服务所发生的费用均由办事处承担。
 - 5) 因用户或办事处提供的内装元件引起的质量问题,现场服务所发生的费用均由办事处承担。
 - 6) 经公司提醒,而用户或办事处要求采用有质量隐患的低成本制造方案,如发生现场服务,其费用应由办事处承担。
 - 7) 用户对产品质量的技术鉴定费用,由办事处承担。
 - 8) 质量责任划分困难的,经公司和办事处协商解决。

5、所有维修配件费用先计办事处帐,待服务终结,按质量责任和返回的配件数冲抵原计帐费用;现场服务的相关维修配件由服务人清点并带回公司,交销售部;非现场服务的相关维修配件由销售部按照电器制造部的“维修方案”寄发给办事处,由办事处负责回收更换的配件,并返回公司销售部;销售部按工程服务部的产品质量责任划分,属公司原因的,全部冲抵原计帐费用,其他原因按实际情况折价退回。

第二十九条 服务人员的出差费用可以预支,但必须向电器制造部提出申请,经电器制造部部长和主管经

HASION® 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-304001
		版本/修改号	B/0
三阶文件	售后服务管理办法	页 码	第4 页 共 4 页

理签字同意后，凭传真件向常驻办事处领取，领取时，必须在传真件上签字。

第三十条 服务人员的出差费用按《出差管理办法》的有关规定，凭有效发票，由电器制造部证明，办公室审查，主管经理划分费用分摊比例并批准，财务部报销执行。

第三十条 本办法经主管经理批准后发布实施，修改亦同。

第三十一二条 本办法自 2004 年 7 月 1 日发布，2004 年 7 月 1 日实施。

HASION® 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-304001
		版本/修改号	B/0
三阶文件	售后服务管理办法	页 码	第5 页 共 4 页