

售后服务管理制度

1、目的：

为及时有效处理售出产品的退货、投诉、维修等工作，明确售后服务的工作内容与职责，加强售后服务管理，不断提高顾客满意度。

2、适用范围：

适用本公司所有售出的产品、售后服务部及与产品售后服务工作相关的部门。

3、职责

3.1 售后部负责产品的售前、售中、售后的技术咨询、投诉建议、售后机器维修等工作；

3.2 顾客技术咨询及投诉建议的登记工作，记录《顾客信息反馈表》；

3.3 售后机器的处理（退换货或维修）；

3.4 顾客满意度测量工作，见《顾客满意度测量程序》。

4、工作流程：

4.1 顾客咨询与投诉

4.1.1 对顾客的咨询与投诉，售后客服要做好《顾客信息反馈表》的记录；

4.1.2 对于能在线解答（电话或邮件或工作 QQ）的问题或投诉，售后客服要清晰、完整、耐心的解答；

4.1.3 对于不能立即回复或解答的问题，售后客服应按照问题分类，并转发给相关部门处理；

4.1.4 对咨询与投诉的处理应限定在 48 小时内（不含返修机的维修时间），以书面或电邮或电话的方式反馈给顾客，并记录顾客对问题处理结果的反馈。

4.2 售后机的维修

4.2.1 接机

售后客服先与顾客初步沟通，达成对售后机器的处理意见：

4.2.1.1 售后机的归类：依据《售后服务政策》把售后机器按照销售日期分

为7日内(含7日),7日-15日内(含15日),15日-13个月(含13个月),13个月以上。

4.2.1.2 售后机的处理方式:结合4.2.1.1的归类,与顾客确定售后机器的处理方式(退、换、维修)。

4.2.1.3 对于人为损坏、配件缺失、保修期外的售后机器需报价维修。

4.2.2 验机

4.2.2.1 收到售后机器后,售后客服首先进行验机工作;

4.2.2.2 验机主要确认售后机器的售出日期范围、故障原因、维修方式等,需要报价维修的须让顾客确认后再维修;

4.2.2.3 售后客服根据验机信息详细填写《售后机器接验机登记表》;

4.2.3 报价

4.2.3.1 售后机器属于报价维修范围的,售后客服转给维修技术人员判定需要更换的配件清单及工时核定,记录在《售后机器维修更换器件与工时核定表》;

4.2.3.2 售后客服根据维修技术人员提交的《售后机器维修更换器件与工时核定表》、以及《售后维修配件与工时报价单》,制作出《维修报价单》;

4.2.3.3 顾客确认维修报价并付款后,安排维修技术人员进行维修。

4.2.4 维修

4.2.4.1 售后客服根据《售后机器维修更换器件与工时核定表》,填写《领料单》,经副总批准后交仓库领料;

4.2.4.2 维修技术人员完成售后机器的维修工作;

4.2.4 售后机器的检验、发货

4.2.4.1 维修完毕的机器交质量部QA做出货检验;

4.2.4.2 售后客服把验收合格的机器返回给客户;

4.2.5 资料的归档

4.2.5.1 每批次售后维修机器处理完毕后,售后客服将资料归档;

4.2.5.2 售后归档资料保存至少1年期以上。

4.3 售后机维修周期

4.3.1 根据每批次售后机器的数量不同,售后机器的处理周期控制在3-7日内,不包括往返运输所用的时间。

4.3.2 如因物料短缺或配件采购周期长等因素造成不能如期维修的,需提前与顾客沟通确认。