**售后服务管理制度**

QDHYYJ-ZY03-2019

**1目的**

通过服务提供过程的控制，确保售后服务满足规定的要求，达到顾客满意。

**2范围**

适用于产品交付至顾客后的服务工作，包括联系上游企业对产品的调试、使用培训、维护保养、维修，以及技术咨询等工作。当有合同规定时，公司满足合同要求。

**3职责**

业务部负责组织实施售后服务工作，处理顾客抱怨，收集顾客对产品质量环境和服务的信息。

**4程序**

4.1服务要求

4.1.1业务部制定服务计划，并负责实施服务。

4.1.2售后服务人员应具备承担处理现场问题的能力。

4.1.3 现场服务人员应做到“5S”温馨服务：

微 笑 （Smile）：礼貌、热情地服务

快 速 （Speed）：高效、迅捷地服务

标 准 （Standard）：统一、规范地服务

真 诚 （Sincere）： 全心、负责地服务

满 意 （Satisfy）： 周到、无瑕地服务

4.1.4 携带的工具设备和技术资料等，应满足服务的需求。

4.2服务实施

4.2.1 安装调试

产品交付顾客后，需要售后服务人员上门安装调试的，安装人员认真按产品安装说明书和技术要求,进行安装调试，自检合格并在试运行正常后指导用户使用。

4.2.2产品维修

按照国家法律法规和公司服务承诺对公司产品进行维修服务，对因产品质量环境原因引起的故障，在产品保修期内，公司及时免费修理、排除故障。保修期结束后，客户要求提供技术服务时，公司采取有偿服务，并收取更换硬件部分的成本费。公司承诺为产品提供终身维修服务。

4.2.3 顾客退品处理

4.2.3.1 客退品退回后，业务部反馈给给办公室。一般客退品返还时间为15天。

4.2.3.2 办公室依通知单上名称、规格型号、数量与实物核对清点。若遇客退品实物与通知单有差异时，必须将差异通知业务部。

4.2.4 维护保养

现场安装调试完成后，应告知客户对产品进行维护保养相关事项。售后服务人员定期了解客户使用情况，并提醒客户进行维护保养，条件许可时，上门对产品进行维护保养。

4.2.5培训

4.2.5.1业务部应制定培训计划，编制培训教材,对售后服务人员进行产品知识、售后服务规范等方面培训。

4.2.6技术咨询

客户提出的技术问题，业务部可直接答复客户，不能回答的咨询生产，咨询的情况记录在《顾客反馈信息处理登记表》。

4.2.7 顾客抱怨

售后服务中发生的顾客抱怨按《顾客满意度测量控制程序》处理。

4.3 顾客信息的收集与处理

顾客信息的收集与处理按《顾客满意度测量控制程序》执行。

4.4 年度服务情况总结

由业务部对本年度服务信息进行汇总，编写《顾客满意度分析报告》，传递到办公室进行统计分析。总结报告一般应包括如下内容：

a)　本年度服务计划完成情况概述；

b)　发现的质量环境问题及采取的措施；

c)　顾客对产品及服务的意见；

d)　改进建议。

4.5有上游企业提供的售后服务

 如有上游企业提供售后调试、维护、培训工作在采购合同中注明。

# 销售服务规范

QDHYYJ-ZY04-2019

为统一销售人员的行为规范，不断提升服务质量环境，以满足客户需求，更好地为客户服务，特制定本规范。

一、范围

本标准规定了公司产品的销售岗位销售人员的工作环境、仪表、用语、行为等服务规范；本标准适用于设备的销售人员。

二、职责

（一）严格执行“以顾客为关注焦点”销售工作原则。

（二）服务的原则：严格执行服务承诺制度、首问责任制度、首办责任制度、一站式服务制度、责任追究制度。

（三）业务部经理负责对公司销售岗位销售人员进行管理，并负责进行自我监督检查。

（四）公司办公室监督、考核业务部销售人员的服务工作。

三、标准

（一）工作环境、仪表、用语、行为规范

1．工作区域必须保持清洁，工作台面上不得堆放与工作无关的物品。

2．禁止带领无关人员到工作场所，并严禁大声喧哗。

3．销售人员必须按公司要求着装整齐、仪表仪容保持整洁。

4．服务的全过程必须执行“三声”（迎客声、应答声、送客声）文明礼貌用语，称谓准确，态度和蔼，说话和气，禁用服务忌语。

5．热情接待客户，主动了解客户需求，向客户介绍销售照明设备的性能、特点及其注意事项。指导客户选购适宜的设备。

6．客户提货时，要主动打开向客户确认产品是否完好齐全。不得以任何理由拒绝检查。

7．主动向客户介绍产品使用注意事项，做好售后服务工作。

8．客户购买产品，并同时要求添加等服务时，要记录购买者姓名、地址及联系电话，及时将信息通知服务人员。如有我公司无法服务的情况，要及时告知客户妥善处理。

四、检查与考核

（一）业务部经理要定期或不定期地对销售人员进行自查和考核。同时接受办公室负责人的服务规范检查。

（二）对违反本标准规定的人员进行教育，造成客户投诉的应及时做好善后工作。

（三）对违反本标准的人员由此造成的客户损失由责任人承担。

（四）因违反本标准而造成客户投诉的，投诉责任将纳入该公司年度责任指标考核范围。

五、附则

本规范从发文之日起执行

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710