

Q/TH

浙江天煌科技实业有限公司企业标准

Q/TH G1001-2007

售后服务管理制度

2007-01-02 发布

2007-01-02 实施

浙江天煌科技实业有限公司 发布

前 言

为满足顾客在合同中规定的服务要求及通常的服务工作要求，实现对顾客的承诺，确保服务满足顾客的要求特制定本标准。

本标准由浙江天煌科技实业有限公司提出并负责起草。

本标准主要起草人：胡芳。

本标准审核人：章玲玲。

本标准批准人：任仁君。

售后服务管理制度

1 范围

本标准规定了服务的职责和工作程序。

本标准适用于本公司适用于产品交付前后和合同要求下的服务。

2 职责

销售部是服务的归口管理部门，负责市场信息、顾客意见的收集，组织合同规定的服务要求的实施，与顾客、公司内部的联络、协调。

3 工作程序

3.1 根据本公司产品的特点，实行以下服务：

- a) 合同签订前的服务；
- b) 合同执行中的服务；
- c) 顾客投诉要求的服务；
- d) 售后服务；
- e) 合同规定的服务。

3.2 合同签订前的服务

销售员负责向顾客介绍产品的种类、型号、规格、性能和技术参数、产品标准、产品的试用方法、贮存、运输注意事项等，帮助顾客正确选择符合适用要求的产品，当顾客对产品有特殊要求和疑问时，销售人员根据产品的实际情况逐一做出回应。

3.3 合同执行中的服务

顾客对合同执行中的生产情况、合同的修改情况等询问、咨询应设专人解答，对暂时不能解答的，要详细记录顾客的名称及联络方式，经生产部、品保部等部门研究后立即给予答复。

3.4 顾客投诉要求的服务

3.4.1 销售部负责接待顾客来访、来电、来函投诉，对顾客提出的问题“售后服务登记安排表”上作好记录。

3.4.2 销售部负责解决顾客提出的问题及要求，与顾客联系，涉及到工艺、质量方面的由销售部组织品保部、生产部一起解决，直至顾客满意。

3.4.3 顾客投诉处理完成后，销售部负责对处理的结果进行验证，并在“技术人员出差工作记录表”上作好记录。

3.5 售后服务

销售部负责不定期地对顾客进行走访、发放或函发“传真”征询其对产品质量和服务质量的意见和满意程序，若有质量投诉问题，按本程序 4.3 条执行。

- 3.6 当合同规定有服务要求时，销售部负责按合同要求做好服务，并进行验证，填写相关表格。
- 3.7 本程序中产生的有关记录由销售部按 GB/T 15498---2003 规定进行控制。

4 相关记录

《售后服务登记安排表》

《技术人员出差工作记录表》

《顾客满意度调查表》



