　　一．售后服务流程

　　1. 客户申报服务

　　2. 向上级领导申请

　　4. 服务人员填写服务台帐并领取回执单。

　　5. 现场问题若与客户申报不符，服务人员应根据实际情况进行解决。

　　6. 若问题升级，须向公司主管部门反馈信息，确立解决方案。

　　7. 服务项目完成后，客户在服务回执单上签字。

　　8. 服务人员回公司后，将服务内容录库。

　　二．在售后服务中心管辖区域内的售后服务工作

　　1. 服务人员在服务过程中应时刻注意维护公司形象

　　2．服务人员接到任务后，应即时赶赴现场

　　3．服务人员应主动与现场负责人进行沟通，详细了解问题所在，并提出解决的办法进行处理

　　4．在接到故障类的售后服务信息后，应立即派出相应的技术服务人员或工程师，携带必要的工具赶赴现场

　　5．如出现本人不能解决的问题，应立即将信息反馈给主管部门领导和相关部门，争取在最短时间内排除故障、解决问题。