　　为加强公司售后服务工作，提高公司售后服务水平，特制定本制度。

　　一、公司专设售后服务部，主要负责公司产品、商品的客户（用户）意见收集、投诉处理、退货换货、维修零部件管理等工作。

　　二、公司的仓库、运输、财务、生产部门应为退货和换货予以支持和配合，并进行工作流程上的无缝衔接。

　　三、查清退货和换货的原因，追究造成该原因的部门和个人责任，并作为业绩考核的依据之一。

　　四、公司售后服务类别为：

　　1、有偿服务：凡为客户保养或维修本公司出售的商品而向客户收取服务费用者属此类；

　　2、无偿服务：凡为客户保养或维修本公司出售的商品，在免费保修期间内，免费向客户保养或收取服务费用者属此类。

　　五、公司维修人员经培训合格或取得岗位资质证书后才可上岗，公司鼓励维修人员通过多种形式提高其维修技能。

　　六、公司服务接待员在接到维修来电来函时，应详细记录客户名称、地址、联系电话、商品型号，尽量问清存在问题和故障现象，并告知对方维修时间。

　　七、维修人员上门维修的，应携带有关检修工具和备品、备件。

　　八、维修人员应尽职尽责精心服务，不得对客户卡、拿、要，爱护客户设备及环境，不损坏其他物品。

　　九、凡在客户不能修复带回修理的商品，应开具收据交予客户，并在公司进出商品薄上登记。修复后应向客户索回收据。

　　十、凡属有费服务，需按收费标准收费，不得随意降低和提高收费标准备，对特殊情况需降低或免收的，须经主管经理审批，同意后方可实施。对维修费用较低者，应由维修人员当场向客户收费，收款交予财务部门，后补开发票，否则应于当天至财务部门开具发票，另行前往收费。

　　十一、各种维修应在公司承诺的时限内完成。