**湖南震和家具有限公司售后服务流程图**

定期走访回访

指导交流培训

电话信息或视频中能否解决

问题上报生产厂商

是

提醒用户此类问题注意事项

否

出现的问题是否产品自身原因

填写服务维修记录

问题解决用户确认

现场原因分析及服务处理

电话中详细解答

同意

现场服务

维修报价

保修（非保修）

客户

服务要求

销售部（售后服务）

其他部门

客户来访

服务结束

整改后复查