

文件编号:

# 湖南震和家具有限公司

## 售后服务手册

编写人：行政部

审 核：余玉珍

批 准：周迎春

日 期：2021年01月05日

文件发放号：001

## 颁 布 令

本公司依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》编制完成了《售后服务管理手册》第一版，现予以批准颁布实施。

本手册是公司售后服务管理体系的法规性文件，是指导公司建立并实施售后服务管理的纲领和行动准则。公司全体员工必须遵照执行。

总经理：周迎春

2021 年 01 月 05 日

## 任 命 书

为了贯彻执行 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》，加强对售后服务的管理及领导，特任命销售部经理余玉珍为我公司的售后服务管理者代表。

管理者代表的职责是：

- 1.确保售后服务管理体系的过程得到建立和保持；
- 2.向最高管理者报告售后服务管理体系的业绩，包括改进的需求；
- 3.在整个组织内促进顾客要求意识的形成；
- 4.就体系有关事宜对外联络。

总经理：周迎春

2021 年 01 月 05 日



<b>0.2 手册说明</b>	章节号	0.2
	版 本	1
	页 次	1/1

## 1 手册内容

本手册系依据 GB/T27922-2011（商品售后服务评价体系）和本公司的实际相结合编制而成，包括：

- （1）公司售后服务体系的范围，它包括了标准中的全部要求。
- （2）对体系所包括的过程顺序和相互作用的表述。

## 2 术语和定义

本手册采用的 GB/T27922-2011（商品售后服务评价体系）术语和定义。

3 本手册为公司的受控文件，由总经理批准颁布执行。手册管理的所有相关事宜均由售后服务公司统一负责，未经管理者代表批准，任何人不得将手册提供给公司以外人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还售后服务公司，办理核收登记。

4 手册持有者应使其妥善保管，不得损坏、丢失、随意涂抹。

5 在手册使用期间，如有修改建议，各部门负责人应汇总意见，及时反馈到售后服务公司；售后服务公司应定期对手册的适用性、有效性进行评审；必要时应对手册予以修改，执行《文件控制程序》的有关规定。

6 本手册覆盖的产品：办公家具（班台、主管桌、办公桌、文件柜、书柜、书架会议桌、条型会议桌、茶几、屏风、讲台、洽谈桌、接待台、班椅、办公椅、会议椅、礼堂椅、剧院椅、法官台、法官椅）、校用/鉴于家具（学生公寓家具、教学家具、实验室家具、公寓床、课桌椅、钢制学生床、阅览椅、书架、看守所床具、椅子）、医用家具（药品柜、护士站柜台、诊断桌、诊断椅、诊断床）、适老家具（床、柜、桌、椅、沙发）、酒店家具、公寓家具、民用家具（装饰柜、电视柜、客厅柜）、实木家具、钢木家具、软体家具（沙发、会议椅、礼堂椅、办公椅、椅子）、金属家具（钢制学生床、柜子、椅子、桌子、密集架、等候椅）和木制套装门所涉及的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）。（五星级）

<b>0.3 手册修改控制</b>					章节号	0.3
					版本	1
					页次	1/1
章节号	修改条款	修改日期	修改人	审核	批准	

<b>0.4 公司概况</b>	章节号	0.4
	版 本	1
	页 次	1/1

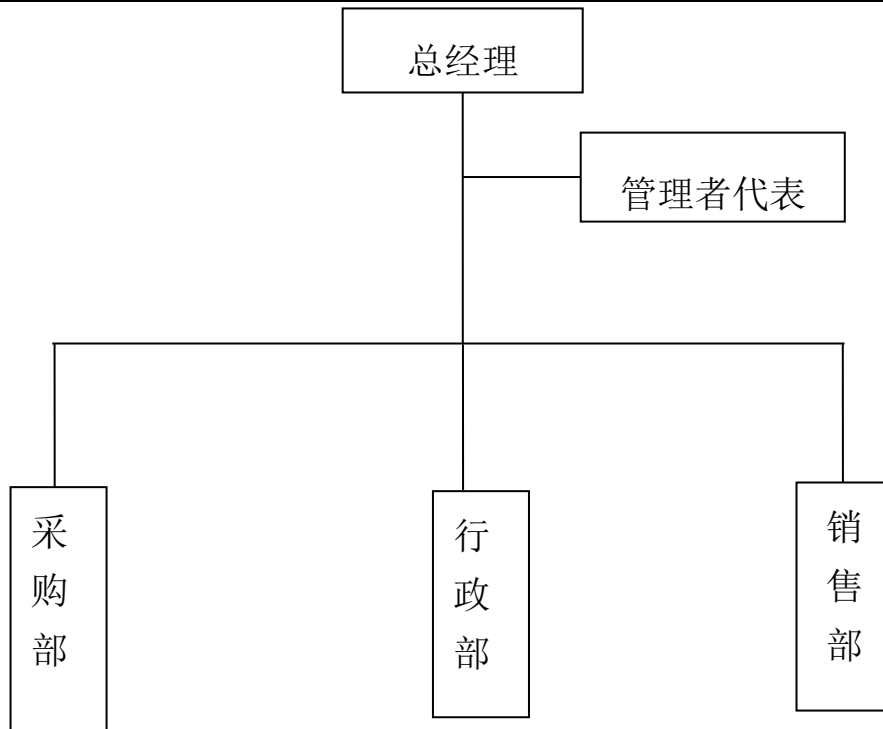
### 公司简介

湖南震和家具有限公司是一家重发展、重质量的企业。一直以稳定可靠的产品质量和良好的经营信誉，取得了广大客户的信任，紧随市场发展趋势，不断地开发新产品，以满足广大客户新需求。所有的产品均已于通过内部质量标准。竭诚欢迎广大的新、老客户来电洽谈合作！

湖南震和家具有限公司一直以“热情饱满、开拓创新”为工作作风，“客户至上”为基本原则，希望通过我们的专业水平和不懈努力，为广大的客户服务。我们相信，通过我们不断努力和追求，定能够实现与广大客户的互利互赢。

## 0.5 公司组织机构图

章节号	0.5
版本	1
页次	1/1



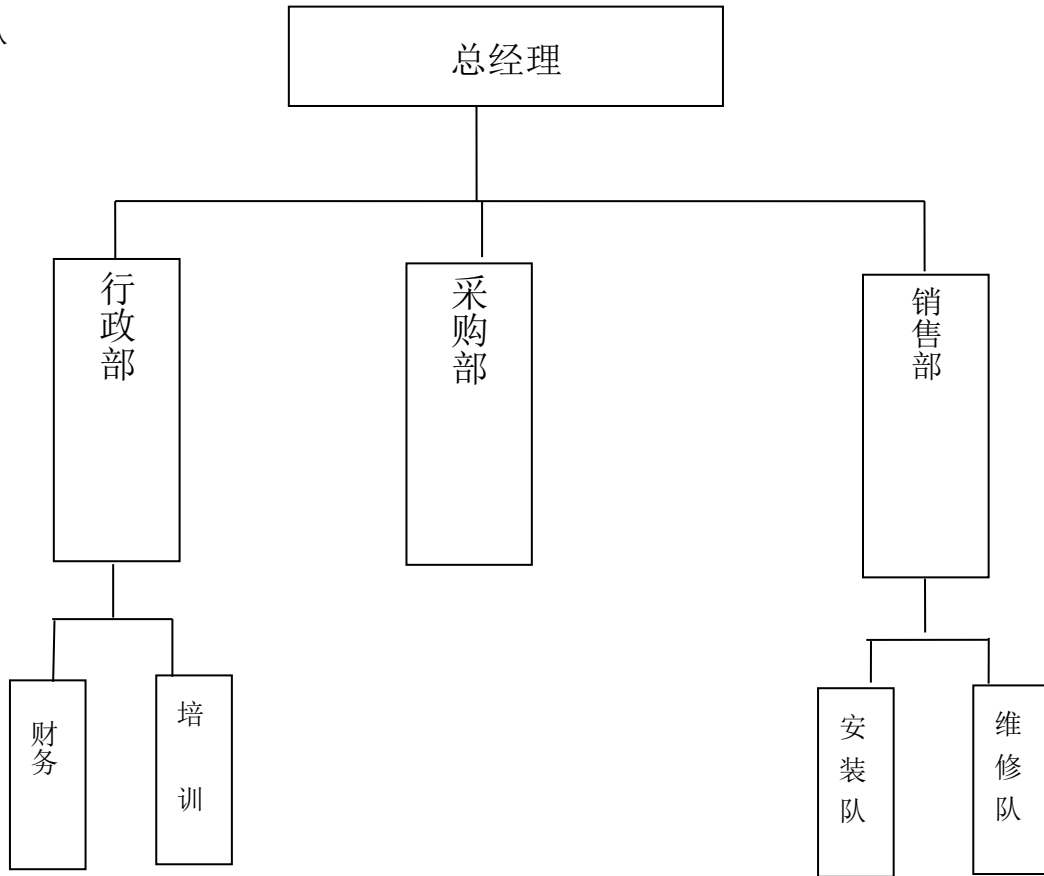
## 0.6 公司售后服务管理体系结构图

章节号 0.6

版本 1

页次 1/1

安装队



0.7 售后服务体系过程职责分配表		章节号		0.7	
		版 本		1	
		页 次		1/2	
职能部门		总经理	行政部	采购部	销售部
条款号和要求					
5.1.1	组织架构	▲	△	△	△
5.1.2	人员配置	▲	△	△	△
5.1.3	资源配置	▲	△	△	△
5.1.4	规范要求	△	▲	△	△
5.1.5	监管	△	▲	△	△
5.1.6	改进	△	▲	△	△
5.1.7	服务文化	△	△	△	▲
5.2.1	商品信息	△	△	▲	△
5.2.1.1	包装	△	△	▲	▲
5.2.1.2	附属文档	△	△	▲	▲
5.2.1.3	明示信息	△	△	△	▲
5.2.1.4	安全提示	△	△	△	▲
5.2.1.5	缺陷信息公开	△	△	△	▲
5.2.2	技术支持	△	△	△	△
5.2.3	配送	△	△	△	▲
5.2.3.1	包装	△	△	▲	▲
5.2.3.2	按时送达	△	△	▲	▲
5.2.4	维修	△	△	△	△
5.2.4.111	登记和接待	△	△	△	▲
5.2.4.2	合规性	△	△	△	▲
5.2.4.3	个人形象	△	△	△	▲
5.2.4.4	设施维护	△	△	△	▲
5.2.4.5	配件质量、供应	△	△	▲	▲
5.2.4.6	代用品	△	△	△	▲
5.2.5	质量保证	△	△	△	△
5.2.5.1	质量合规	△	△	△	▲

5.2.5.2	保修期合规	△	△	△	▲
5.2.5.3	退换	△	△	▲	▲
5.2.5.4	缺陷	△	△	△	▲
5.2.5.5	先行赔付	△	△	△	▲
5.2.6	废弃商品回收	△	△	△	△
5.3.1	顾客关系	△	△	△	▲
5.3.1.1	反馈渠道	△	△	▲	▲
5.3.1.2	网站	△	▲	△	△
5.3.1.3	管理系统	△	▲	△	△
5.3.1.4	满意度调查	△	△	△	▲
5.3.1.5	回馈服务	△	△	△	▲
5.3.2	投诉处理	△	△	△	△
5.3.2.1	记录	△	△	△	▲
5.3.2.2	反馈、解决	△	△	▲	▲
5.3.2.3	调解	▲	△	△	△

注： ▲主要职责 △相关职责

<b>1.0 服务文化</b>	章节号	1.0
	版本	1
	页次	1/3

## 1 目的

确保我公司制订的服务理念，服务承诺，服务策略和服务目标得到有效的贯彻实施，并准确地传递给客户。

## 2 范围

适用于我公司各个部门特别是售后服务分公司的有效控制。

## 3 职责

### 3.1 总经理

- a) 负责提出服务理念，并经职工代表大会讨论后予以批准实施；
- b) 负责提出服务承诺；
- c) 负责批准公司服务策略和服务目标。

### 3.2 销售部长兼售后服务中心经理（管理者代表）

- a) 负责提出服务策略和服务目标；
- b) 负责服务文化的贯彻实施；
- c) 负责审定批准各种广告宣传中有关服务文化的信息；
- d) 负责批准公司分解落实到各部门的服务服务目标。
- e) 贯彻服务理念，承诺，并组织实施对服务的策划和服务目标的策划与执行。

## 4 程序及要求

### 4.1 服务理念是

加强全方位服务，顾客满意 100%。

<b>1.0 服务文化</b>	章节号	1.0
	版 本	1
	页 次	2/3

4.2 承诺（详见《售后服务制度》章节十四服务承诺）是：

**故障支持与解决+质量免费保修和上门服务保修范围和期限+定期免费上门服务。**

特点是：对顾客提出的要求反映快，解决问题效率高，达到顾客满意。

4.3 公司服务策略

**质量保证 + 贴心服务**

4.4 服务目标

1. 在接到报修通知后 24 小时内上门维修。
2. 不发生重大投诉事件(按年)
3. 顾客满意率达到 95% 以上(按季)

4.5 总经理根据公司实际经营状况，顾客的需求以及产品的特点提出公司服务理念。

4.6 管理层根据总经理的建议讨论决定并批准该服务理念。

4.7 总经理负责提出公司服务承诺,并传达到全体职工中,使其贯彻执行,并确保该承诺及时传递给客户。

4.8 公司销售经理负责提出服务策略和服务目标，经总经理审批后发布实施。

4.9 各部门根据公司的总体服务目标，提出各自的服务目标，报销售售后服务中心，经售后服务经理汇总报总经理批准后予以发布实施。

4.10 各部门的服务目标可按公司的总体要求，根据各部门的经营销售特点提出量化可测量的服务目标。

4.11 销售部在印制各种广告宣、宣传页以及保修卡等资料时应宣传公司的服务理念、服务承诺以及公司的总体服务目标。

<b>1.0 服务文化</b>	章节号	1.0
	版本	1
	页次	3/3

4.12 公司的服务目标执行情况由总经理负责考核,各部门的目标执行情况由销售服务中心提出考核意见,由管理者代表(副总经理)进行考核。

4.13 公司的服务目标每年修订一次。

### **5 相关文件**

### **6 记录**

6.1 相关广告。 .

6.2 服务目标执行考核表。

<b>2.0 服务制度</b>	章节号	2.0
	版 本	1
	页 次	1/3

## 1 目的

确保公司的售后服务在规范有序的状况下实施，从而实施公司对顾客的承诺。

## 2 范围

适用于公司各个部门，特别是销售服务中心的规范服务控制。

## 3 职责

3.1 销售服务经理负责审批有关售后服务的各种规章制度、流程，并负责对各部门售后服务情况进行监督与考核。

3.2 销售部负责制定公司有关售后服务制度、流程，及日常的制度管理与实施。

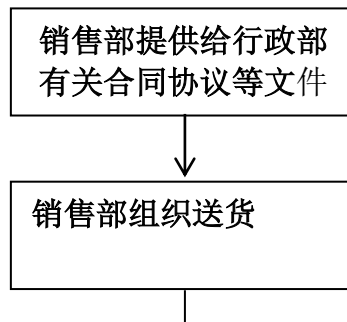
3.3 销售部负责全公司的售后服务监督工作，并提出奖惩意见报分公司经理批准。

3.4 售后服务督查员负责公司售后服务制度的制定完善修改，负责日常的制度执行情况的监督检查，并提出考核意见，负责处理顾客投诉的调查处理和协调工作。

3.5 售后服务人员严格执行公司的各项售后服务规章制度按工作流程进行工作。

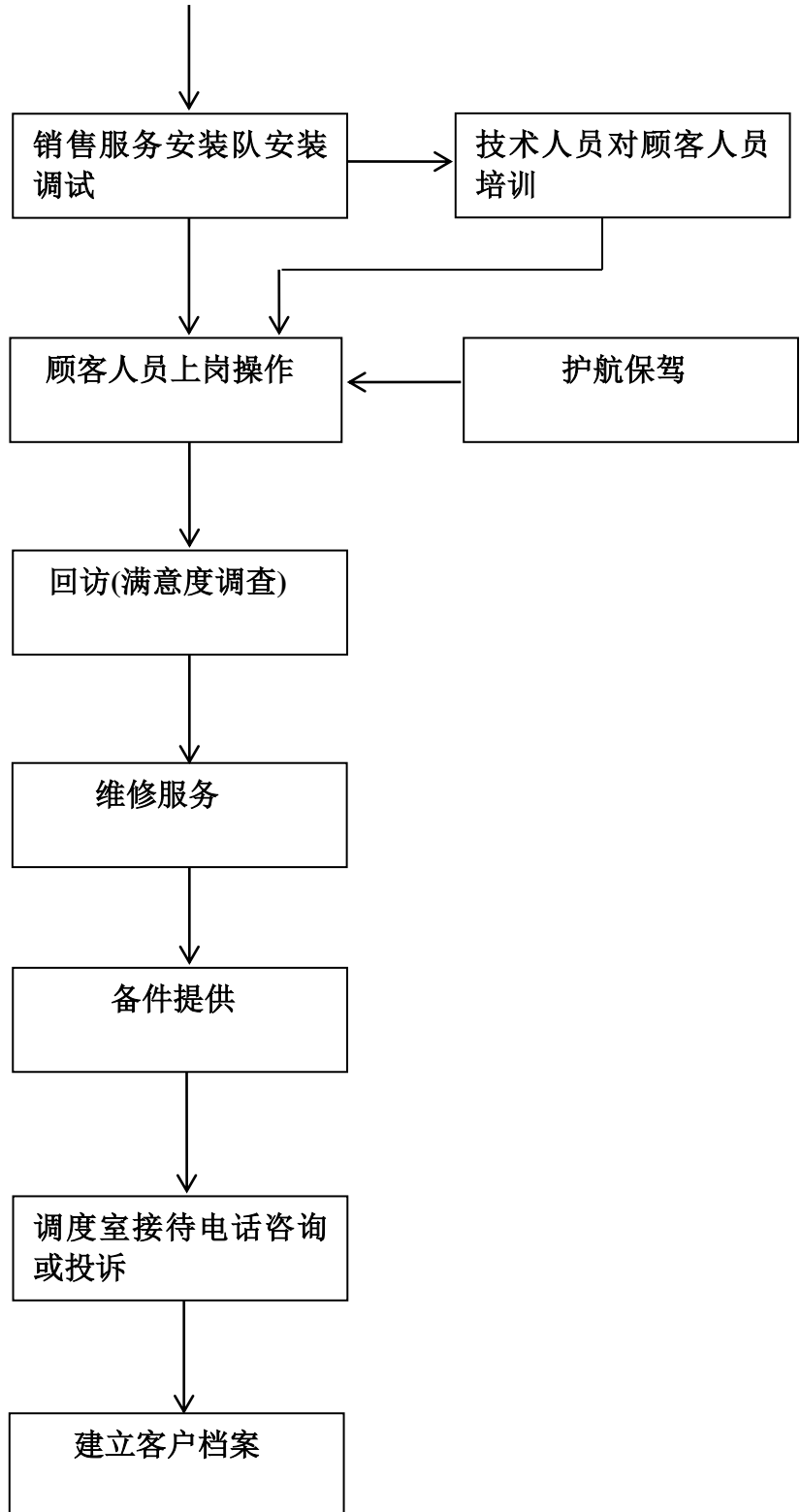
## 4 程序及要求

4.1 本公司的售后服务流程如下：



## 2.0 服务制度

章节号	2.0
版本	1
页次	2/3



<b>2.0 服务制度</b>	章节号	2.0
	版本	1
	页次	3/3

4.2 销售部建立一套符合我公司全面运作的售后服务制度，此制度包括了我公司各个有关部门的各个生产，管理，服务各环节。

4.3 售后服务制度文件汇总，以受控文件形式下发到各个有关部门，学习并执行。

4.4 行政部负责组织对售后服务制度进行人员培训，学习培训情况纳入培训档案。

4.5 售后服务制度包括：售后服务人员从业规范；产品配送规范；质量技术规范；培训规范；产品退货规范；安装维修规范；应急处理规范；网点管理规范以及顾客跟踪服务规范等等。

4.6 售后服务制度的执行情况由销售部组织监督检查，并提出考核意见。

4.7 公司制订服务流程涉及各个部门，尤其是服务公司应严格执行，该流程反映了我公司服务的总体要求，是规范和合理的也具有可操作性。

4.8 公司为落实各项规章制度及规范特制定了有关工作和序与之相配套。

4.9 公司制订的售后服务流程可通过广告宣传页等形式传递给客户以便客户监督我们的工作。

4.10 销售部每年组织一次对服务制度的修订工作，可以采用座谈会或书面征求意见的形式。

4. 1 本公司服务制度的编制参考了国标 GB/T27922-2011（商品售后服务评价体系）

## 5 相关文件

5.1 售后服务制度汇总

5.2 服务制度控制程序      5.3 GB/T27922-2011（商品售后服务评价体系）

## 6 记录

6.1 制度文件发放记录

6.2 制度执行情况检查记录

6.3 奖惩记录                  6.4 制度修订情况一览表

<b>3.0 服务体系</b>	章节号	3.0
	版 本	1
	页 次	1/2

## 1 目的

确保售后服务组织机构，网点，人员得到有效控制；各种资源包括人力，资产，经费等得到有效投入。

## 2 范围

适用于我公司机构，网点，人员，培训及资源的投入管理。

## 3 职责

### 3.1 行政部

- A. 负责组织机构的定编定员工作，包括网点设置的审批工作
- B. 负责售后服务人员的配置以及岗位责任的制度
- C. 负责上岗人员的培训以及取证工作

### 3.2 采购部

- A. 负责产品的采购，根据销售部订单下达采购计划。

### 3.3 销售部

- A. 负责售后服务网点的管理包括外委网点的管理
- B. 负责售后服务人员的管理包括培训，取证
- C. 负责组织售后服务人员的技能和意识的培训
- D. 负责售后服务管理人员，监督人员的配置

## 4 程序及要求

4.1 销售部根据公司的发展要求设置售后机构，本公司售后服务机构为售后服务体系，其下辖售后服务中心，安装队和维修队，售后服务中心的主要职责是对客户所使用我公司商品进行培训和技术咨询，技术服务，电话及上门接待服务；处理投诉以及售后服务的调度指挥协调工作；安装队主要是负责商品的安装服务工作；维修队就是确保交付后设备的使用工作，以及备品备件的保障供应工作。

4.2 根据业务发展的需求，公司建立者于维修或售后服务网点

<b>3.0 服务体系</b>	章节号	3,0
	版本	1
	页次	2/2

△较为集中的区域，根据我公司的实际情况分设几个办事处，华北，西北，西南，华中，华南区域。

4.3 为了做好售后服务工作，加强组织和领导，公司配备了必要的管理部门和管理人员，这些管理人员承担着直接与客户的联系和内部的员工管理。

4.4 为了加强监督我公司内部的售后服务工作，以及更好地处理顾客（客户）的投诉，由售后服务管理师担任督查员，代表公司行使其检查和考核工作。

4.5 公司配备了专职的安装和维修人员，这些人员均有在公司内部各有关岗位工作3年以上经验，经售后服务有关培训后上岗。

4.6 售后服务人员按公司的要求统一着装,配带统一的标识,按国家规定要求的岗位都取得了相应资格证书。

4.7 行政部每年都组织对售后服务有关人员进行培训，具体培训执行《售后服务人员培训控制程序》。

4.8 财务部每年要确保培训费用的落实和及时拨付，费用的需求情况由行政部在年底时提出，培训费用应不少于投入售后服务费用的2%。

4.9 为了保证售后服务能够很好地满足客户的需求，公司在财力，物力等方面进行了投入，每年的预算经费不少于整个销售额的1%，具体执行按《售后服务经费控制程序》实施。

4.10 公司的服务按标准化实施，参见《GB/T15624.1---2003 服务标准化工作指南 总则》

## **5 有关文件**

5.1 人员培训控制程序

5.2 售后服务经费控制程序

5.3 GB/T15624.1---2003 服务标准化工作指南 总则

## **6 记录**

6.1 网点记录

<b>4.0 配送与安装</b>	章节号	4.0
	版本	1
	页次	1/2

### 1 目的

确保产品能够完整无损的到达安装现场，完成现场的安装调试工作，为顾客（客户）提供符合要求的产品。

### 2 范围

适用于与我公司签订订货合同，提供产品配送及安装调试的控制。

### 3 职责

3.1 销售部负责供货产品安装的完整，安全，便于运输和携带。

3.2 销售部负责产品的配送安装，调试，并为客户提供完善的产品使用指导服务，技术咨询。

### 4 程序及要求

4.1 销售服务组织安装人员对拟发送的产品进行包装，包装按合同的要求采用，木箱及纸板包装等多种形式。

4.2 包装箱内确保必要的技术文件，如合格证，装箱单，检验报告等。

4.3 包装应做到完整，安全，便于运输和携带，吊挂物处应保证牢固，应用铲车起重产品，应在安装处留有一定的空间以便铲车操作。

4.4 包装好的产品由销售部组织配送，在配送前采购部和销售部应做好工作交接。

4.5 服务公司配送工作由销售部直接进行组织，包括人员用车辆的调配。

4.6 销售部应严格按承诺的送货范围送货时间兑现，在配送前应电话和客户进行联系，以便更好地进行配合工作。

4.7 公司提供的产品承诺免费提供安装并负责技术调试工作，调试完成达到72小时满负荷运转后交客户使用，在使用期间指导和解答客户的疑难，必要时进行技术培训。公司制定了《配送机安装调试控制程序》。

<b>4.0 配送安装</b>	章节号	4.0
	版本	1
	页次	2/2

## 5 有关文件

5.1 配送及安装调试控制程序。

## 6 记录

6.1 送货记录。

6.2 安装调试记录。

6.3 指导(培训)顾客操作记录。

<b>5.0 维修服务</b>	章节号	5.0
	版本	1
	页次	1/2

### 1 目的

确保维修服务规范有序，维修设施满足维修的要求，做到快捷方便，同时规范为顾客（客户）提供技术服务支持。

### 2 范围

适用于已购我公司产品的维修保障及技术支持。

### 3 职责

3.1 销售部维修队负责产品的售后服务维修工作，负责备品备件的供应，负责维修设施的管理工作。

3.2 销售部负责产品退换召回和补救赔偿工作。

3.3 售后服务公司技术部负责售后为顾客(客户)提供各类技术支持工作，包括上门，电话问询等多方面，全方位的支持。

### 4 程序及要求

4.1 公司为客户提供长期产品维修所需的技术咨询服务由售后服务中心负责电话 0731-89786355。

4.2 公司有明确的产品保修时间，维修收费标准，维修承诺等具体规定，详见《售后服务承诺》，公司确保客户的利益，做到明码标价，收费合理。若费用调整应及时明示。

4.3 公司为确保客户所购买的产品及时，有效的得到维修服务，保障其产品发挥应有的作用，特制定了《报修和上门维修服务控制程序》。

4.4 公司有完善的产品退换货规定和产品召回及补救赔偿规定为了更好地履行其规定了《产品退换货控制程序》和《召回及补救赔偿控制程序》。

4.5 公司有完善的维修材料和另配件供应体系(渠道)另配件及材料的供应由售后服务公司维修队提供，如有需要可电话咨询 0731-89786355，也可直接上门购置。

4.6 售后服务公司维修队为保障维修服务及时，准确，对维修设施进行日常

<b>5.0 维修服务</b>	章节号	5.0
	版 本	1
	页 次	2/2

4.7 对于购买本公司产品,在有效期内为客户提供持续的各类技术支持服务和另配件材料的供应,提供完善的产品说明书,产品技术数据,必要的图纸和安全使用规定,根据企业的要求提供免费的客户培训。

4.8 对于超过有效期的产品,公司仍提供各种技术咨询和服务可以通过电话,网络,上门求援等多种方式给予帮助。

4.9 对于工业产品售后服务维修,除按上述工作流程实施外,还可以参照国标 GB/T16784.2---1998 执行

4,10 本公司编制的产品说明书,依据国家标准《GB9969.1—2008 工业产品使用说明书 总则》

### 5 相关文件

5.1 保修时间,收费标准规定。

5.2 报修,送修和上门维修服务控制程序。

5.3 召回及补救赔偿控制程序。

5.4 产品退换货控制程序。

5.5 维修设施控制程序。

5.6 工业产品售后服务维修,〈GB/T16784.2---1998〉

5.7 《GB9969.1—2008 工业产品使用说明书 总则》

### 6 记录

<b>6.0 客户投诉</b>	章节号	6.0
	版 本	1
	页 次	1/2
<p><b>1 目的</b></p> <p>确保客户的投诉得到有效的解决，从而保障客户的利益。</p> <p><b>2 范围</b></p> <p>适用于客户投诉的有效处理。</p> <p><b>3 职责</b></p> <p>3.1 公司总经理负责组织重大投诉的处理。</p> <p>3.2 销售服务经理负责组织日常的顾客不满意投诉的处理。</p> <p>3.3 售后服务中心负责组织日常的一般投诉处理。</p> <p><b>4 程序及要求</b></p> <p>4.1 公司为了规范和及时地处理投诉制订了《投诉处理控制程序》以便最大限度地保障客户的权益。</p> <p>4.2 公司接待投诉的部门是售后服务中心，可以电话，网上或上门以及信件投诉。</p> <p>4.3 售后服务人员每次服务完成后均要求客户填写意见卡，该意见卡可以交给售后人员带回公司，也可以直接投到公司售后服务中心进行处理。</p> <p>4.4 公司每处理一件客户投诉都有详细记录，并把投诉结果反馈给投诉人，以取得客户满意。</p> <p>4.5 企业确保产品投诉率低于 1%，并且不得发生质量诉讼案件对于投诉的解决率不能低于 97%，满意率不得低于 95%。</p> <p>4.6 企业对于重大投诉均应由总经理负责组织处理，对于确是内部原因造成的应进行补救或弥补，有关部门应制订预防措施，防止此类事件的发生。</p> <p>4.7 对于顾客连续的一般性投诉，由销售服务经理组织处理，并将处理结果直接反馈给投诉人。</p> <p>4.8 公司投诉处理除按上述程序执行外，还应按国家标准 GB/T17242—1998《投诉处理指南》实施</p> <p><b>5 相关文件</b></p> <p>5.1 投诉处理控制程序。</p> <p>5.2 错误！链接无效。</p>		

## 6 记录

- 6.1 投诉结果。
- 6.2 服务卡。
- 6.3 顾客(客户)满意率调查表。
- 6.4 预防措施。

<b>7.0 客户管理</b>	章节号	7.0
	版 本	1
	页 次	1/2

### 1 目的

为了更好地为客户进行售后服务。

### 2 范围

适用于购买我公司产品的客户管理。

### 3 职责

3.1 公司行政部负责设立公司网络, 提供在线服务功能及企业邮箱。

3.2 销售部调度室负责客服热线, 投诉电话, 报修电话, 负责客户的日常档案管理, 负责顾客满意率的调查。

### 4 程序和要求

4.1 公司行政部负责设立公司网站, 网站公布有关客服电话, 投诉电话, 报修电话等, 有其售后服务页面和内容, 公布企业邮箱。

4.2 售后服务中心负责服务热线的接待, 投诉电话的接待以及报修电话, 接线员应做好详细的记录, 把有关事项传递给有关人员, 属于较严重的投诉应及时向领导汇报。

4.3 售后服务中心负责组织年度满意率调查工作, 调查的方式可以采用问卷或两人以上到户访问, 调查结果应做成客户满意率调查统计表, 并进行统计分析, 找出主要问题, 责成有关部门制订预防措施。

4.4 售后服务中心负责客户的日常档案管理, 采用计算机信息管理, 其信息内容应包括客户名称、联系方式、住址, 、订货产品(数量、吨位等)、培训情况、联系人、意见建议情况(投诉、表扬)、投诉处理情况, 提供备件及材料情况, 维修情况, 回访或满意率调查情况。

4.5 公司每年都组织至少一次以上的由销售服务经理带队的客户回访, 回访家数不少于当年客户的 5%, 回访后由销售服务经理组织进行分析, 找出问题及时制订纠正或预防措施。

<b>7.0 客户管理</b>	章节号	7.0
	版本	1
	页次	2/2

4.7 为了规范公司的客户管理工作，特制定了《客户管理控制程序》。

### 5 相关文件

5.1 客户管理程序。

5.2 回访制度。

### 6 记录

6.1 客户档案。

6.2 客户满意率调查表。

6.3 回访记录。

6.4 投诉记录。

6.5 报修记录。

<b>8.0 服务改进</b>	章节号	8.0
	版 本	1
	页 次	1/2
<p><b>1 目的</b></p> <p>为了确保更好地为顾客服务。</p> <p><b>2 范围</b></p> <p>适用于企业内部的产品改进，服务改进和管理改进。</p> <p><b>3 职责</b></p> <p>3.1 公司销售部负责产品的改进和升级换代工作，负责产品检验工作。</p> <p>3.2 销售部负责服务质量管理，提出改进目标，对售后服务进行专题研究。</p> <p><b>4 程序及要求</b></p> <p>4.1 销售部负责开发新产品项目和技改项目，在技术改进项目中包括了老型号的改进，吸收了顾客（客户）的意见。</p> <p>4.2 销售部维修队要确保维修质量达到一次成功率在&gt;90%以上。</p> <p>4.3 销售部安装队要力争安装调试设备一次性调试成功。</p> <p>4.4 加强服务质量的监管和监督始终是我们努力追求的目标，销售部每月都要进行一次内部服务质量督查工作，写出报告。</p> <p>4.5 服务目标各售后服务部门按季提出并根据情况进行修改，目标要量化，且有可操作性，如上门服务在接到电话后 24 小时到达等。</p> <p>4.6 销售部年组织客户对我售后服务工作进行研讨以便改进工作。</p> <p>4.7 为加强服务改进工作，特制定了《服务改进控制程序》以规范其服务改进工作。</p> <p><b>5 相关文件</b></p>		

<b>8.0 服务改进</b>	章节号	8.0
	版 本	1
	页 次	2/2
<p>5.1 服务改进控制程序。</p> <p>5.2 ISO9000 体系文件。</p> <p><b>6 记录</b></p> <p>6.1 产品质量改进记录。</p> <p>6.2 产品维修记录。</p> <p>6.3 售后服务督查记录。</p> <p>6.4 售后服务改进目标。</p>		

<b>9.0 评分标准</b>	章节号	9.0
	版 本	1
	页 次	1/1
<p><b>1 目的</b> 规范售后服务的考评工作。</p> <p><b>2 范围</b> 适用于公司各有关售后服务部门。</p> <p><b>3 职责</b></p> <p>3.1 售后服务分公司负责制订公司评价指标及分值。</p> <p>3.2 督查员（售后服务管理师）负责考评。</p> <p>3.3 各部门负责不合格项的纠正与预防措施的制订。</p> <p><b>4 程序及要求</b></p> <p>4.1 售后服务公司根据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准制订出我公司各部门的评价指标及分值。</p> <p>4.2 督查员（售后服务管理师）负责考评每年进行一次，对不合格项开出不合格报告。</p> <p>4.3 各部门根据评价考评情况，针对不合格报告提出纠正和预防措施，经管理师验证后，实施整改。</p> <p>4.4 具体评价工作按（内部评价与达标控制程序）实施。</p> <p><b>5 相关文件</b></p> <p>5.1 内部评价与达标控制程序</p> <p><b>6 记录</b></p> <p>6.1 考评(评审)检查表。</p> <p>6.2 评分表。</p>		

<b>10 达标标准</b>	章节号	10
	版 本	1
	页 次	1/1

## 1 目的

确定各单位售后服务标准得分。

## 2 范围

适用于受考评单位。

## 3 职责

3.1 售后服务管理师负责打分评定。

## 4 程序及要求

4.1 售后服务管理师依据标准和评分表，对各受检单位进行打分评实。

4.2 打分规定 70 分为及格，80 分以上为较好，90 分以上为优秀。

4.3 打分为 70 分及以下的部门，应受到处罚。并且要制定纠正措施和预防措施。

4.4 打分为 90 分以上的单位，应受到表扬和奖励。

## 5 相关文件

## 6 记录

6.1 打分记录

## 11 适用法律法规清单

章节号	10
版本	1
页次	1/1

售后服务管理体系相关的法律法规如下：

售后服务管理标准适用法律法规清单		
序号	名称	版本
1	中华人民共和国产品质量法	2018. 12. 29
2	中华人民共和国消费者权益保护法	2014. 3. 15
3	中华人民共和国商标法	2013. 8. 30

公司行政部负责适时更新适用的法律法规，并传递给本手册管理部门，适时进行手册本页面的更新与对应法律法规的收集及培训。