

售后服务管理办法

□ 总 则

(一) 本公司为求增进经营效能, 加强售后服务的工作, 特制定本办法。

(二) 本办法包括总则、服务作业程序、客户意见调整等三章。

(三) 各单位服务收入的处理及零件请购, 悉依本公司会计制度中“现金收支处理程序”及“存货会计处理程序”办理。

(四) 服务部为本公司商品售后的策划单位, 其与服务中心及分公司间, 应保持直接及密切的联系, 对服务工作处理的核定依本公司权责划分办法处理。

(五) 本办法呈请总经理核准公布后施行, 修正时间同。

□ 维护与保养作业程序

(六) 本公司售后服务的作业分为下列四项:

1. 有费服务(A) — 凡为客户保养或维护本公司出售的商品, 而向客户收取服务费用者属于此类。

2. 合同服务(B) — 凡为客户保养或修护本公司出售的商品, 依本公司与客户所订立商品保养合同书的规定, 而向客户收取服务费用者属于此类。

3. 免费服务(C) — 凡为客户保养或维护本公司出售的商品, 在免费保证期间内, 免向客户收取服务费用者属于此类。

4. 一般行政工作(D) — 凡与服务有关之内部一般行政工作, 如工作检查、零件管理、设备工具维护、短期在职训练及其他不属前三项的工作均属于此类一般行政工作。

(七) 有关服务作业所应用的表单(表 14.6.1)规定如下:

表 14.6.1

编号	表报名称	说明
服表 001	服务凭证	商品销售时设立, 作为商品售后服务的历史记录, 并作为技术员的服务证明。
服表 002	叫修登记本	接到客户叫修的电话或函件时记录。
服表 003	客户商品领取收据	凡交本公司修理商品, 凭此收据领取。
服表 004	客户商品进出登记本	于携回客户商品及交还时登记。
服表 005	修护卡	悬挂于待修的商品上, 以资识别。
服表 006	技术人员日报表	由技术人员每日填报工作类别及耗用时间数送服务主任查核。
服表 007	服务主任日报表	由服务主任每日汇报工作类别及耗用总时间数送服务部查核。

(八) 服务中心或各分公司服务组, 于接到客户之叫修电话或文件时, 该单位业务员应即将客户的名称、地址、电话、商品型号等, 登记于“叫修登记簿”上, 并在该客户资料袋内, 将该商品型号的“服务凭证”抽出, 送请主任派工。 (九) 技术人员持“服务凭证”前往客户现场服务, 凡可当场处理完妥者即请客户于服务凭证上签字, 携回交于业务员于“叫修登记簿”上注销, 并将服务凭证归档。

(十) 凡属有费服务, 其费用较低者, 应由技术人员当场向户收费, 将款交于会计员, 凭以补寄发票, 否则应于当天凭“服务凭证”至会计员处开具发票, 以便另行前往收费。

(十一) 凡一项服务现场不能处理妥善者, 应由技术员将商品携回修护, 除由技术员开立“客户商品领取收据”交与客户外, 并要求客户于其“服务凭证”上签认, 后将商品携回交与业务员, 登录“客户商品进出登记簿”上, 并填具“修护卡”以凭施工修护。

(十二)每一填妥的‘修护卡’应挂于该一商品上，技术员应将实际修护使用时间及配件详填其上，商品修妥经主任验讫后在“客户商品进出登记簿”上注明还商品日期，然后将该商品同“服务凭证”，送请客户签章，同时取回技术员原交客户的收据并予以作废，并将“服务凭证”归档。

(十三)上项携回修护的商品，如系有费修护，技术员应于还商品当天凭“服务凭证”，至会计处开具发票，以便收费。

(十四)凡待修商品，不能按原定时间修妥者，技术员应即报请服务主任予以协助。

(十五)技术员应于每日将所从事修护工作的类别及所耗用时间填“技术员工作日报表”送请服务主任核阅存查。

(十六)服务主任应逐日依据技术人员日报表，将当天所属人员服务的类别及所耗时间，填“服务主任日报表”。

(十七)分公司的服务主任日报表，应先送请经理核阅签章后，转送服务部。

(十八)服务中心及分公司业务员，应根据“叫修登记簿”核对“服务凭证”后，将当天未派修工作，于次日送请主任优先派工。

(十九)所有服务作业，市区采用六小时，郊区采用七小时派工制，即叫修时间至抵达服务时间不得逾上班时间内六小时或七小时。

(二十)保养合同期满前一个月，服务中心及分公司，应填具保养到期通知书寄与客户，并派员前往争取续约。

(二十一)维护与保养作业流程图附后。(从略)

客户意见调查

(二十二)本公司为加强对客户的服务，并培养服务人员“顾客第一”的观念，特举办客户意见调查，将所得结果，作为改进服务措施的依据。

(二十三)客户意见分为客户的建议或抱怨及对技术员的品评除将品评资料作为技术员每月绩效考核之一部分外，对客户的建议或抱怨，服务部应特别加以重视，认真处理，以精益求精，建立本公司售后服务的良好信誉。

(二十四)服务中心及分公司应将当天客户叫修调记簿于次日寄送服务部，以凭填寄客户意见调查卡。调查卡填寄的数量，以当天全部叫修数为原则，不采抽查方式。

(二十五)对技术员的品评，分为态度、技术、到达时间及答应事情的办理等四项，每项均按客户的满意状况分为四个程度，以便客户勾填。

(二十六)对客户的建议或抱怨，其情节重大者，服务部应即提呈副总经理核阅或核转，提前加以处理，并将处理情况函告该客户；其属一般性质者，服务部自行酌情处理之，惟应将处理结果，以书面或电话通知该客户。

(二十七)凡属加强服务及处理客户的建议或抱怨的有关事项，服务部应经常与服务中心及分公司保持密切的联系，随时予以催办，并协助其解决所有困难问题。

(二十八)服务中心及分公司对抱怨的客户，无论其情节大小，均应由服务主任亲自或专门派员前往处理，以示慎重。