

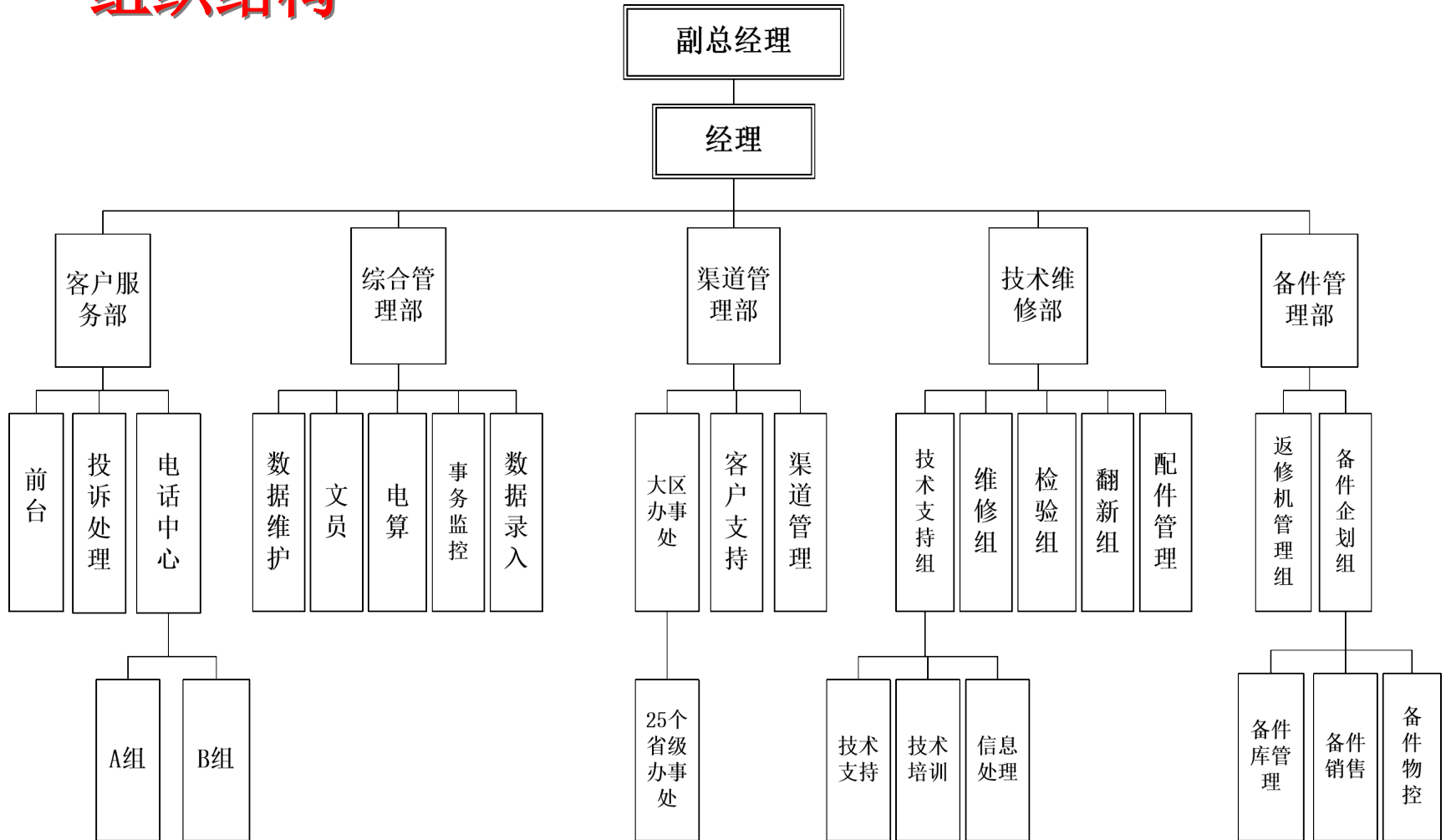
# 客户服务中心介绍



# 第一部分

## 组织、宗旨与承诺

# 组织结构



# 服务宗旨

- 客户至上，服务第一

# 服务标准

- 充分满足客户需求，直至客户满意为止

# 服务三一五模式

- **三个受控：** 服务规范率大于百分之九十九  
服务及时率大于百分之九十九  
服务满意率大于百分之九十九
- **一个理念：** 以客户为中心，让客户完全满意
- **五个到位：** 服务思想到位  
服务管理到位  
服务技术到位  
服务硬件到位  
服务费用到位

# 服务承诺

- 7天包退,30天包换.(有非人为故障情况)
- 整机无偿保修一年
- 充电器12个月内,电池6个月内,耳机3个月,无偿包修或更换
- 简单维修立等可取, 普通维修120分钟交付使用,当日无法修复提供周转机.

# 第二部分

## 手机售后服务法律法规

# 1.消费者权益保护法

## 消费者权利

- 人身、财产安全权利
- 商品服务知悉权
- 自主选择权
- 公平交易权
- 损害赔偿权
- 结社权
- 知识了解权
- 受尊重权
- 监督权



# 经营者义务

- 遵法义务
- 接收监督义务
- 确保消费者安全义务
- 真实信息通知义务
- 真实标识义务
- 出具单据义务
- 质量确保义务
- 售后服务义务
- 禁止经营者以通告免责
- 禁止侵犯消费者人身权

## “三包”法律责任

- 对国家要求或者经营者与消费者约定包修、包换、包退商品，经营者应该负责修理、更换或者退货。在保修期内两次修理仍不能正常使用，经营者应该负责更换或退货。
- 对包修、包换、包退大件商品，消费者要求经营者修理、更换、退货，经营者应该负担运输等合理费用。

## 2.移动电话商品修理、更换、退货责任要求 (手机三包要求)

### 销售者应该承担责任和义务

- a、开箱检验、正确调试
- b、查对IMEI号和进网标志、批号、商标、型号
- c、介绍性能、使用、维护、保养及三包方式和修理者
- d、提供三包凭证、有效发票

## 修理者应该负担以下责任和义务

- **a、维修人员应该经培训考评，持证上岗**
- **b、三包期内负责修理和三包期外收费修理业务**
- **c、应使用符合标准零配件，做好维修统计**
- **d、如实填写三包凭证上维修统计**
- **e、负担本身修理过失造成责任和损失**
- **f、妥善处理消费者投诉**

## 生产者应该承担责任和义务

- **a、进网许可**
- **b、标识清楚**
- **c、负责三包维修点指定及公告**
- **d、支付维修费用**
- **e、确保产品停产后二年内继续提供符合技术要求零配件**
- **f、提供维修技术资料、软件、培训**
- **g、处理投诉，提供咨询**

## 保修商品目录保修期及折旧率

	名称	三包使用期 (年)	折旧率(日)	备注
主机	手持移动电话机	1	0.5%	(见后)
	车载移动电话机	1	0.5%	
	固定台站电话机	1	0.5%	
附件	电 池	6个月		
	充电器(充电座)	1		
	外接有线耳机	3个月		
	移动终端卡	1		
	数据接口卡	1		

# 保修商品目录保修期及折旧率一说明

- a、以开具发票之日起计算,扣除修理占用时间
- b、无发票需提供发票底联复印件等有效证据,无法提供按出厂日期90日为三包使用期起始日期
- c、修理应该确保能够正常使用30日以上
- d、售出之日起7日内有性能故障包退\包换\包修
- e、售出之日起第8日至第15日内有性能故障包换\包修
- f、三包期内两次维修仍不能正常使用负责更换同型号同规格产品
- g、主机7日内不能修好,应无偿提供备用机
- h、30天内不能修好,应无偿更换同型号同规格产品
- I、符合换货条件,但无同型号同规格商品时,消费者要求退货应原价无偿退货
- J、符合换货条件并有同型号同规格商品更换,消费者不应更换而要求退货时,按要求收取折旧费
- k、换货时按换货时间起重新计算三包期限
- l、赠予产品一样享受三包服务

## 不属三包范围

- **a、超三包期限**
- **b、三包凭证不符或涂改**
- **c、人为损坏**
- **d、非指定维修点修理造成损坏**
- **e、不可抗力造成损坏**



## 3.其它相关法律法规

- 中华人民共和国产品质量法
- 产品质量仲裁检验和产品质量判定管理办法:
- 产品质量申诉处理方法(针对行政机关)
- 相关消费争议商品送检要求

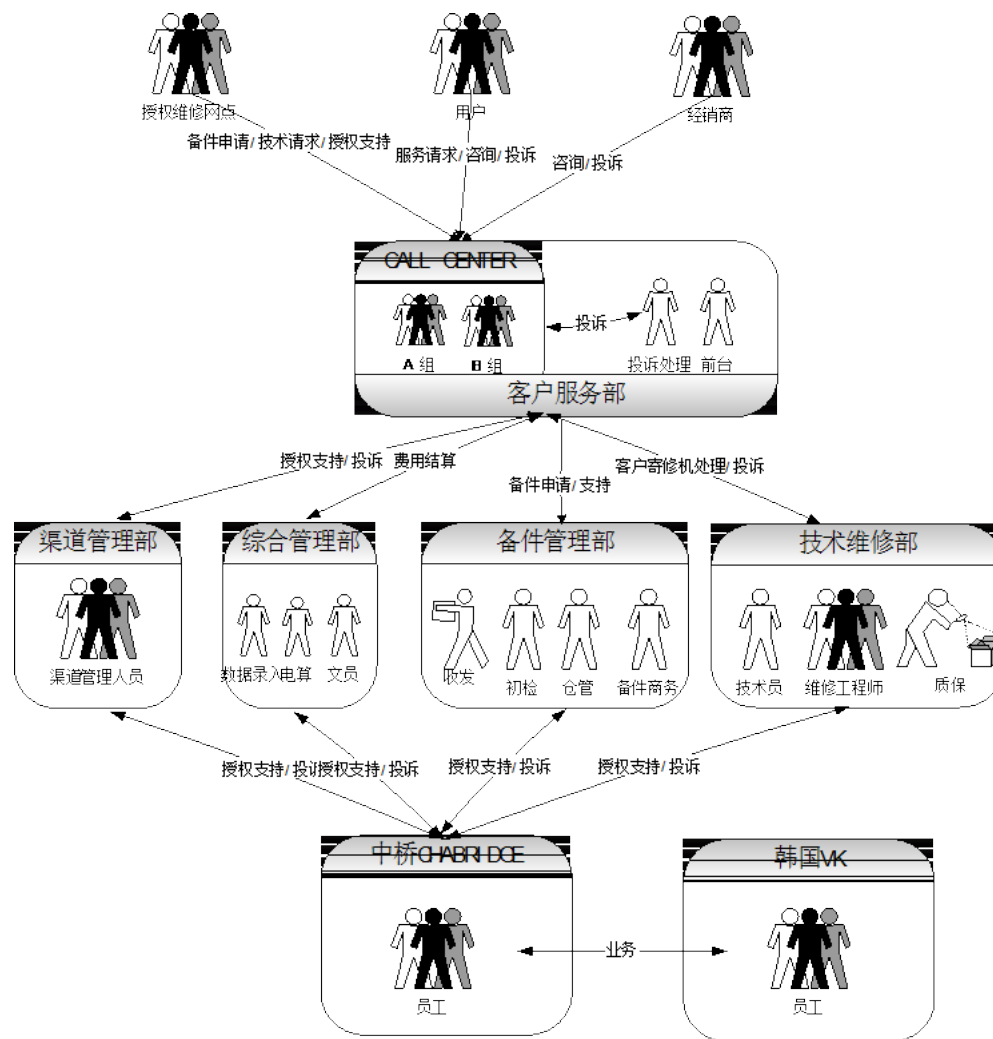
# 第三部分

## 服 务

# 1.800无偿电话服务

- 全国统一无偿服务电话**800-8582071**
- 一站式服务,全部问题由电话中心统一负责联络处理.
- 无法当即处理,在可处理后主动联络客户.
- 对全部保修单进行回访,及时了解客户对维修服务满意程度及维修渠道服务情况.
- 每个月进行客户满意度调查,对客户不满意项目跟踪改进.
- 全部电话信息及回访信息统计数据库,供相关部门及领导分析决议.

# 电话中心业务流程简图

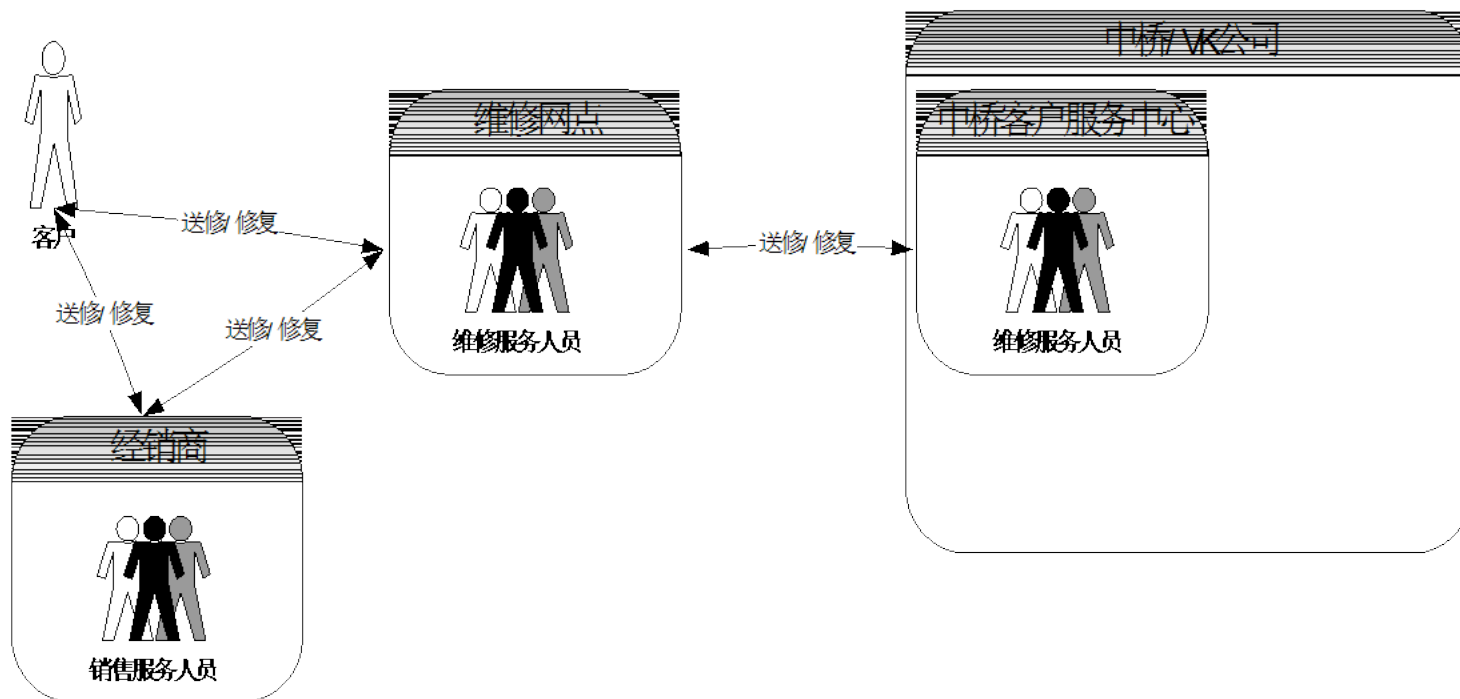


CALL CENTER 业务流程简介

## 2.XX三包服务

- 7天内出现故障，经授权网点判定后可予退换货服务.
- 30天内出现故障经授权网点判定后可予换机处理.
- 1年内非人为故障无偿保修.
- 维修网点无法修复机器应及时（提供周转机）上传到高级别维修网点（含XX客户服务中心），高级别维修网点（含XX客户服务中心）在3-7个工作日内完成维修并返回维修网点.
- 对于人为故障,由维修网点（含XX客户服务中心）按统一维修价格报价,经客户同意确认后再行维修.

# 维修流程简图



# 第四部分

## 维修服务渠道

# 专业渠道 服务终端

## 驻外服务渠道管理篇

<http://www.Chabridge.com>



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/037132005110006131>