

售后服务技术手册

前言

德阳市金兴农机制造有限责任公司（原德阳市金兴农机制造厂），是 2003 年投资组建的一家新型民营农机生产、制造企业，经过几年的发展，现已成为集产品研发、机械制造、农机具推广于一体的生产企业。“金阳”牌系列产品已连续六年中选省、部级补贴推广目录，成为四川乃至西南农机市场的畅销主导产品。公司秉承“优质高效、方便快捷”的服务承诺和“做最受信赖的农机生产、供应、服务商”为发展理念。努力追求客户价值的最大化。

公司主要产品有：多功能全喂入联合收割机、油菜联合收割机。产品畅销全国，同时出口多个国家。其良好的使用效果，可靠的售后服务保障，得到国内外客户一直信赖。

为搞好未来的服务管理工作，我们不断总结服务工作经验，对前期的各项服务政策、服务管理制度、服务配件管理规程都进行了认真的修订。但基于服务工作的复杂性、多样性、不可预测性等因素的影响，在工作中难免有考虑不周之处，希望大家结合自身工作实际，多提宝贵意见，以便我们工作中不断改进，不断提高。

售后服务工作总体原则

第一条 修理者应当履行下列义务：

（一）承担修理服务业务；

（二）维护销售者、生产者的信誉，不得使用与产品技术要求不符的元器件和零配件。认真记录故障及修理后产品质量状况，保证修理后的产品能够正常使用 30 日以上；

（三）保证修理费用和修理配件全部用于修理。接受销售者、生产者的监督和检查；

（四）承担因自身修理失误造成的责任和损失；

（五）接受消费者有关产品修理质量的查询。

第二条 在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过 90 日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。然后依法向生产者、供货者追偿或者按购销合同办理。因修理者自身原因使修理期超过 30 日的，由其免费为消费者调换同型号同规格产品。费用由修理者承担。

第三条 三包原则：

（一）谁销售、谁服务；

（二）能修则修，以修为主；

（三）实行服务、配件、信息、培训四位一体的管理方式。

（四）农忙期间因质量问题同一零件修理两次仍达不到使用要求的，凭旧件更换新件。

第四条 三包期限：

（一）整机三包一年。

（二）主要部件三包两年，主要部件包括：内燃机机体、气缸盖、飞轮、机架、变速箱壳体、离合器壳体。

（三）启动机、发电机、电瓶三包期三个月。

第五条：属下列情况之一者，不实行三包，但是可以实行收费修理：

（一）消费者因使用、维护、保管不当造成损坏的；

（二）非承担三包修理者拆动造成损坏的；

（三）无三包凭证及有效发票的；

(四) 三包凭证型号与修理产品型号不符或者涂改的;

(五) 因不可抗力造成损坏的。

售后服务技术员技能职位

我公司为了更好为广大客户作售后服务工作，现制定售后技术员技能考核，通过考核现制定星级技术员。共分为五星技术员。

一星技术员：能简单的维修本公司收割机

二星技术员：能维修本公司收割机，能开车

三星技术员：能维修，并发现不常见的问题，并能开车

四星技术员：能维修简单的发动机问题，变速箱问题，控制阀的问题，及各配件的拆装维修与保养，并能开车。

五星技术员：能维修并处理各种问题，能保养、调试、开车，能熟练操作收割机作业工作。并且能够培训前四星技术员与客户

售后服务技术服务规范

- 1、 正常工作时间应遵守劳动纪律，坚守工作岗位。
- 2、 熟知相关产品知识，与客户交流时能够满意回答客户提出的问题
- 3、 与客户接待时应积极热情，不得置之不理或边工作边接待，更不允许有不耐烦的语言和行为。
- 4、 现场服务时，如果客户有恼骚、抱怨，甚至谩骂等行为，要忍耐宽容，不允许和客户对骂或者肢体冲突等事件的发生。
- 5、 在现场服务问题不能马上解决时，一定要把问题给客户解释清楚，并提出解决问题的时间和节点，不能含糊其辞，一走了之。
- 6、 当客户提出的问题超越解决权限时，应积极协调帮助客户解决问题，不许推诿扯皮，敷衍塞责。
- 7、 在服务过程中，如有工作差错，应立即纠正，并向客户致歉。
- 8、 客户提出表扬时，要谦虚致词，不骄不躁。
- 9、 现场服务完成后，要告知客户问题产生的原因，及工作过程中应注意的事项，并对维修部位进行擦拭，现场进行清理，保证客户试车满意后方可离开。
- 10、 在服务过程中，决不允许借机向客户提出无理要求。如请吃、喝、收取钱财等行为发生。

售后服务管理制度

	一、售后服务管理	编号	JY20140116
	办法	执行部门	售后服务部

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/547110035153006150>