

# 深圳市好域安科技有限公司设备和产品

## 售后服务条款

### 一. 准备服务

#### 1. 接到售后服务任务

在接受顾客服务任务时，首先要明确并保证用户信息准确，用户信息包括：用户姓名、地址、联系电话（或传呼、手机等）、产品型号、购买日期、故障现象、用户要求等等。如信息不详细，如地址不详、电话错、无产品型号、无购买日期故障现象不详等，首先同销售工程师核实，如核实不到则直接联系用户核实。

#### 2. 对用户信息进行分析

（1）根据用户反映的故障现象分析可能故障原因、维修措施及所需备件。如果是用户误报或使用不当，可以电话咨询而不需要上门，但应电话咨询、指导用户正确使用，2 小时后跟踪回访用户使用情况；如果有无此备件可能的，则第一时间向设备和产品生产厂家申请备件。

（2）此故障能否维修？如果能维修的就立即维修，如果是此故障从来未维修过或同类故障以前未处理好，应立即查阅资料并请教其他工程师，或者求助生产厂家。如果只是因为技术问题，则需要提供相应的技术咨询服务。

#### 3. 联系用户

在问题确定并找到解决方法后，应立即电话联系用户，确认服务时间、地址、产品型号、购买日期、故障现象等。

（1）如果离用户住地路途遥远，无法保证按约定时间上门，要向客户道歉说明原因并改约时间。

（2）如果客户地址、型号或故障现象不符，应重新确认，按确认后的地址、型号或故障现象上门服务。如果客户的产品超保，要准备收据（发票），按公司规定的收费标准进行收取费用。

（3）如果问题属用户误报或使用不当的信息，服务工程师电话咨询指导用户使用，若用户不接受咨询，服务工程师应上门进行服务，不能上门的则需要和客户协商以保证客户在第一时间能够获得满意的售后服务；为了预防咨询错误或误咨询，凡咨询后的用户2 个小时后必须回访用户，确保用户没有问题。

（4）如果用户电话无人接，服务工程师应改时间打，如再晚就不能按约定时间到达则直接按地址上门，及时向中心反馈中间结果；如果用户恼怒，拒绝服务工程师上门，应耐心

听取用户发泄（注意中间要应答，让用户知道你在听），并本着承担责任，解决问题的原则与用户沟通，征得用户同意，接受服务；如果用户一直联系不上，服务工程师则需继续坚持服务，若用户不在办公场所，则需要给用户留下留言条，留下电话，希望获得客户联系。

## 二．开始服务

### 1. 耐心听取用户意见

服务工程师要耐心听取用户意见，消除用户烦恼，服务工程师服务语言要规范，公司要求服务工程师的语言文明、礼貌、得体；语调温和，悦耳、热情；吐字清晰，语速适中。如果用户恼怒，情绪激动，服务工程师要耐心、专心听取用户意见，让用户知道客户永远是正确的服务原则，从用户角度进行咨询，打消用户顾虑，让用户接受售前和售后的服务；同时，售前、售后服务工程师不得接受客户的任何宴请、礼物，服务人员需要对客户讲解公司服务宗旨及服务纪律，取得用户理解。

### 2. 故障诊断

服务工程师应准确判断故障原因及所需更换的零部件，若超保产品，则向用户讲明产品超保需收费，征得用户同意并出示收费标准。

## 三．收费

### 1. 升级费用

针对客户的维修前服务，售后服务工程师首先给用户出示收费标准和服务政策。如果需要使用备件的则要给用户出示备件费用，按用户要求给用户升级，收费必须用户开具发票或收据；用户要求将旧件折费的，服务工程师要给用户讲明服务政策及公司规定，按标准收费。

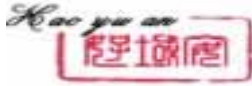
### 2. 保修

给用户免费调试并培训到位；公司实行一年全责保修，第二、第三年有限责任保修，终身服务。一年后的，给用户调试，收费并给用户开具发票或收据。

### 3. 超保收费

出示收费标准，严格按收费标准进行收费，并开具收据，如用户要求开发票，则必须给用户开发票。如果收费标准与用户保修证标准不符，要以二者中最低收费标准为准，若现场未带发票，应先开具收据，并与用户约定再送发票或寄发票。

### 4. 其他



如果保修费用户拒绝交支付的，服务工程师要详细向用户解释国家三保规定及保修期范围，以真诚打动用户，让用户明白收费的合理性，如果用户一再坚持则将信息处理结果报回公司，根据公司批示处理，特殊情况向公司领导汇报，请求批示。

## 四．服务完毕

### 1. 征询用户意见

服务工程师在维修完毕后要详细填写保修记录单内容，让用户对产品的维修质量和服务态度进行评价，并签名（如故障原因及维修措施需对用户进行适当隐瞒，则这两栏可以不填，等回到公司后再进行填写）。

如果用户不填意见和签名，不可强迫用户签名；用户不满意则跟踪服务直至用户满意为止。

### 2. 赠送服务名片

服务工程师要向用户赠送名片，若用户再有什么要求可按服务名片上的电话进行联系。

## 五．回访与信息反馈

### 1. 回访

对于用户反映的设备及产品故障信息，售后服务工程人员在接到用户故障报告后的3小时内必须回访（正常情况下由客户服务中心统一回访，或由责任工程师回访用户），若回访用户不满意，则重新服务直至用户满意为止。

### 2. 信息反馈

对本公司不能解决的技术问题，应在第一时间与原设备和产品生产厂取得联系，将问题详细解释清楚，求得技术支持。

深圳市好域安科技有限公司售后服务中心  
2006年6月1日拟定