

2、售后服务与保修

“三包”措施及售后服务措施和方案

免费质保期：八年

一、服务措施：

A、非常感谢您使用“金鑫澳”产品，我们的产品将严格依据国家现行行业标准或客户要求去生产制造，本着以质量求生存，以信誉求发展的经营理念，我们将为您提供最优质快捷的售后服务。

1、尊重客户、以诚相待，维护保持良好的客户关系。

2、设身处地的换位服务理念，常常设身处地的替客户着想，这样我们的服务才会搞做的更好。

3、询问需求、解决需求，征询客户满意度。

4、售后服务以质为重。

5、售后服务是保证业绩稳定的有利保障。

B、售后服务响应时间：

1、售后服务电话由专职人员接听受理，实行 7*24 小时接听电话方式，保证客户在使用过程中得到及时的技术支持，接听专线 0543-282831 或

3561526234

2、接到售后服务电话，维修人员立即响应，40分钟到现场维修，2小时内维修完成不能修复的产品或其它紧急故障，我公司将给予同等型号产品进行更换。

3、我公司负责产品的现场安装、调试及摆放，并书面给用户检测结果，在征得用户满意后方可撤离现场。

4、我公司将巡检制度做为常规维护工作之一，即公司每季度对所售产品检修一次，并听取用户反映问题，不断完善产品质量。

C、服务措施：

自货物验收之日起，为客户提供八年内免费质保。（在此期间免费维修、更换、调试，提供备品配件，定期检修维护等服务）终身维修。并承诺保证每季度至少一次上门回访、检修。

1、免费专业工程安装及保养维修服务、咨询服务、技术咨询，专业人员介绍产品，产品展示，测量场地尺寸、电脑辅助绘图设计，提供样板间等。

2、免费为客户提供家具样式及摆放设计，免费为用户制定详细需求计划，建立完整的客户档案，随时为您提供家具新信息、新趋势。

4、货物验收前提供一次全面清洁服务并赠送清洁工具、组装工具、备品备件等。

5、由专业的工程师组成管理部，来跟进与业主单位的协调工作，以确保家具的运送及安装的准确。

6、自货物交付日期起，根据产品项目提供保用服务定期电话，信函访问客户，提供售后服务跟踪。

7、免费专业管理服务、快捷运送服务。

8、免费送货上门，免费安装和调试，附安装说明书和售后服务电话。

9、免费送货上门，免费上门安装，免费上门维修，免费为您清场。

10、每周上门为客户免费维修、维护保养。

11、产品交付使用一周内，进行上门观察检测使用情况，在安装验收后，免费提供专业的产品养护及使用技巧培训。

12、三个月上光打腊一次，半年清洁维护一次；

13、产品使用期间，定期派员回访，核查产品的质量状况，发现问题及时处理。

14、我公司为客户预存零配件，产品交付使用时我公司为客户相关部门提供一定数量的零配件。

15、质保期满后，若产品出现质量问题，我单位只收取成本费用。

我方对提供货物实行“三包”的说明：

包修：家具出现质量问题的。

包换：同一缺陷经两次维修未能达到质量标准的，更换后的产品保修期从更换之日起重新计算。

包退：在保修期限内，同一缺陷经两次维修、调换后仍无法达到质量标准的。

二、产品质量保证

A、质量方针

以客户要求为宗旨，实现质量承诺为准则，领先行业标准为目标。

B、质量目标及创优规则

以提高整体产品质量为中心，强化内控，确保产品质量达到合格标准。

主要指标为：

(1)、整个产品工程质量创优，出精品，绝次品。

(2)、单件产品合格率 100%，优良率 100%以上。

C、质量保证

1、原材料及配件的质量保证：

家具制作所用板材、五金、粉末、脚套等经检验均符合国家标准，以致提高产品整体质量性能。

2、加工工艺的质量保证：

各道工序的加工,我公司采用国内、外先进的机械设备保证了零部件的精确性。

3、生产现场管理的质量保证：

我公司生产现场实行 I0S 管理,完全按 ISO 质量管理体系要求执行。原材料、半成品、成品的摆放规定。原材料的领用规定,半成品的交接制度,工人工作时的严谨认真,生产现场的清洁有序等等,这些就在措施上保证了产品质量。

4、强大研发实力的质量保证：

公司建立了强大的科研队伍,不断对产品进行完善优化。

5、工程安装完毕后，进行全面的清洁服务；

6、可根据客户要求，提供家具翻新及拆装搬迁服务；

7、超过产品保用期，凡属产品质量问题，除人工及材料外，均享有免费终身维护；

8、尽可能考虑足够的预备功能配置和易增补功能及易改良功能的结构；

9、本公司提到的产品“保用”意指在保用期内可正常使用，不需要维修，如出现问题时，本公司承诺无条件进行产品维护，至于产品“维修”方面，本公司承诺的期限为终身。

10、本公司承诺八年内不会发生产品质量环保问题。

家具到位，设备试使用期间，将有专业人员到现场指导如何正确使用及处理紧急事故的相关事宜。

11、服务内容

1)、正常工作状态下定期派出技术人员到现场，对各产品进行安装维修，排除隐患，处理积压问题。

2)、产品出现故障时，及时派出技术人员到现场维护，根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件。

3)、定期进行巡检，保障质量。

4)、对保修期外的产品，通过公司报价（包括零配件，人员出差等），果断排除故障，让用户满意。

5)、对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训。

6)、定期组织人员对重点区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见；

7)、为用户操作、维护人员进行技术培训，以便操作人员能熟练操作并能发现故障，排除简单故障。

8)、运行值班人员在值班期间如有不明之处或影响一般性正常故障，将及时给予电话服务支持。

9)、值班人员在操作运行期间如有不明之处或影响一般性正常使用的故障，将及时给予电话服务支持。

10)、合同期要求维修检查的必须进行一个月一次维修检查，对维修保养范围内的产品进行全面的检查和调整。

11)、建立维护档案记录事件和时间，并由双方签字认可。

12)、设备及零部件更换需采用原品牌、原规格型号产品。

12、售后服务的标准及要求

1)、售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角。

2)、在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

3)、服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4)、接到服务信息，应在客户要求时间内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

5)、决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6)、服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

7)、服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

8)、对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由总部协调外协厂家解决。

9)、重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

10)、建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务记录，以及费用等各项报表。

三、回访：

1、产品交付使用一周内，进行上门观察检测使用情况，在安装验收后，免费提供专业的产品养护及使用技巧培训。

2、三个月上光打腊一次，半年清洁维护一次；

3、产品使用期间，定期派员回访，核查产品的质量状况，发现问题及时处理。全面细致提供家具专业技术咨询服务，引导客户正确使用及保养家具。

4、专人接听、受理客户投诉电话，及时了解客户意见，立即、高效、快速做出反应，为客户提供切实可行的解决方案。

5、专人追踪改善结果，定期进行电话寻访，制作客户档案资料，建立良好的客情关系网。

6、在产品质保期内，凡属我公司产品质量问题，均提供上门维修服务。

7、建立用户档案，完善产品质量

8、公司维护中开展技术咨询，还负责受理客户投诉信息，保证客户提出的问题和要求得到及时的处理，并对处理情况进行跟踪和验证，同时建立用户档案，记录产品使用情况，为今后的质量改进提供依据，我们将不断努力，精益求精，为顾客提供满意的产品和服务。使用户能掌握有关系统设备的使用、维护和管理，达到能够独立进行管理、常规故障的处理、日常设备维护等，以保障设备能正常、安全地运行。

9、为了更快捷服务客户，我公司有专业的售后服务人员：

联系人：白伟伟

联系电话：

姓名	职务	主要资历、经验及承担过的项目
----	----	----------------

舒小伟	技术工人	有 9 年的家具生产经验。
舒小涛	技术工人	有 18 年的家具生产经验。
王波涛	技术工人	有 5 年的家具生产经验。
舒连海	技术工人	有 11 年的家具生产经验。
舒红军	技术工人	有 8 年的家具生产经验。
舒士强	技术工人	有 7 年的家具生产经验。
王伟	技术工人	有 19 年的家具生产经验。
舒福力	技术工人	有 14 年的家具生产经验。
舒连江	技术工人	有 8 年的家具生产经验。
李伟	技术工人	有 5 年的家具生产经验。
刘立涛	技术工人	有 9 年的家具生产经验。
王涛	技术工人	有 10 年的家具生产经验。
陈殿民	技术工人	有 5 年的家具生产经验。
李在春	技术工人	有 7 年的家具生产经验。
王兆新	技术工人	有 4 年的家具生产经验。
王立兵	技术工人	有 10 年的家具生产经验。
舒高忠	技术工人	有 11 年的家具生产经验。
舒德建	安装工人	有 5 年的家具安装经验。
张强	安装主管	有 9 年的家具安装经验。
刘荣	安装技师	有 8 年的家具安装经验。
王国伟	安装技师	有 5 年的家具安装经验。

售后服务车辆二辆：

车牌号：鲁 MMM418

鲁 CRL675

四、技术培训

A、公司将提供授课、培训、指导等业务

项目	时间	具体内容	培训地点
产品知识	3 天	产品性能的介绍，认识产品名称及正确使用方法	使用单位
维护及维修	4 天	现场讲解家具的日常保养及故障的维修方法，负责专用工具的使用，售后服务内容措施，服务流程及其它注意事项	使用单位

B、培训目的

使用户能掌握家具的使用、维护和管理，达到能够独立进行管理、常规故障的处理、日常设备维护等，以保障设备能正常、安全使用。

C、培训内容

- (1)、家具的安装步骤及注意事项等。
- (2)、家具安装好后的具体调试示范，要领及注意事项等。
- (3)、家具的使用：学习操作规程及使用说明对设备进行正常性地操作使用，了解正常操作情况下可能带来的问题及解决办法。
- (4)、家具的维护：常见故障的排除方法，设备维护保养及注意事项等。

D、培训人员

需方可派若干管理人员或保管员参加培训，需方所派人员可以自产品

安装之日起全程参与安装和调试过程。

12、培训地点

用户实际使用产品所在地。

13、培训方式

(1)、现场培训：在安装阶段，供方将步骤讲解并分析产品的性能特点、结构设计原理；在调试阶段，供方将模拟可能发生的错误操作和故障问题，并演示解决方法。

(2)、书面培训：供方结合安装、调试时出现的问题，针对需方人员所提出的疑问，进行书面讲解，并提供产品使用说明书。

(3)、远程培训：在保修期内，需方人员如遇疑问，可通过 E-mail，传真等方式联系供方，供方将通过网络进行远程讲解。

五、售后服务体系及管理制度

1、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，制定售后服务管理制度和工作流程。

六、备品备件配备供应情况

我公司拥有备件库(配件库)、半成品库、及成品库库房。库房面积总计 1000 多平方米。公司将根据年生产计划、订单情况及客户的特殊需求购进所需材料及配件，确保生产和维护的顺利进行。

常用备件品种：

序号	备品、备件名称	品牌/型号	配置	数量	单位	备注
----	---------	-------	----	----	----	----

1	鼻锁	BMB	成品	10000	块	质保期内备品备件免费
2	自锁螺丝	泰盛	产品组装	100000	个	质保期内备品备件免费
3	底角	金鑫澳	成品	500000	个	质保期内备品备件免费
4	组装工具	金鑫澳	成品	100	套	质保期内备品备件免费
5	联结件	广东东泰	成品	50000	套	质保期内备品备件免费
6	滑道(三节)	海福乐牌	成品	50000	付	质保期内备品备件免费
7	拉手	广东东泰	成品	50000	件	质保期内备品备件免费
8	锁	BMB	成品	50000	件	质保期内备品备件免费
9	组装胶	上海陆嘉	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
10	水性漆	大宝	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
11	连接件	广东 DTC	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
12	普通导轨	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
13	偏心件	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
14	三合一旋紧器	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
15	三合一连杆	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
16	预埋件	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
17	门铰座	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
18	不锈钢垫	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
19	气压棒	广东东泰	配套	50000	件	质保期内备品备件免费
20	底角泡钉	青岛祥塑	配套	50000	套	质保期内备品备件免费
21	隔板	滨州鑫澳	配套	50000	块	质保期内备品备件免费
22	拉手	滨州鑫澳	配套	50000	个	质保期内备品备件免费

23	封边条	滨州鑫澳	配套	30000	米	质保期内备品备件免费
24	玻璃	滨州鑫澳	配套	5000	平方	质保期内备品备件免费
25	铰链	滨州鑫澳	配套	50000	个	质保期内备品备件免费
26	椅架	滨州鑫澳	配套	50000	个	质保期内备品备件免费

您的建议

作为我公司的客户，我们感谢您对我公司产品的信赖，您对我们产品有任何建议和要求，应及时告诉我们，如果货物出现任何问题应及时通知我们的售后人员，做到及时发现和处理，相信通过我们双方的沟通和配合，一定会维护好我们的产品质量。

滨州市鑫澳工贸有限公司